



# PARANINFO DIGITAL

MONOGRÁFICOS DE INVESTIGACIÓN EN SALUD

ISSN: 1988-3439 - AÑO IX – N. 22 – 2015

Disponible en: <http://www.index-f.com/para/n22/190.php>

**PARANINFO DIGITAL** es una publicación periódica que difunde materiales que han sido presentados con anterioridad en reuniones y congresos con el objeto de contribuir a su rápida difusión entre la comunidad científica, mientras adoptan una forma de publicación permanente.

Este trabajo es reproducido tal y como lo aportaron los autores al tiempo de presentarlo como COMUNICACIÓN DIGITAL en **FORO I+E "Impacto social del conocimiento" - II Reunión Internacional de Investigación y Educación Superior en Enfermería – II Encuentro de Investigación de Estudiantes de Enfermería y Ciencias de la Salud**, reunión celebrada del 12 al 13 de noviembre de 2015 en Granada, España. En su versión definitiva, es posible que este trabajo pueda aparecer publicado en ésta u otra revista científica.

<i>Título</i>	<b>Nivel de satisfacción de estudiantes respecto de un programa universitario de promoción de la salud</b>
<i>Autores</i>	José Luis Estrada Montalvo, Martha Landeros López, Sofía Cheverría Rivera, María Candelaria Betancourt Esparza, Aracely Díaz Oviedo
<i>Centro/institución</i>	Facultad de Enfermería de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLP)
<i>Ciudad/país</i>	San Luis Potosí, México
<i>Dirección e-mail</i>	joseluis_estrada@live.com.mx

## RESUMEN

*Objetivo principal:* Evaluar el nivel de satisfacción de estudiantes respecto a la implementación de un programa universitario de promoción de la salud.

*Metodología:* Estudio descriptivo-transversal realizado en 2015 en muestra probabilística de 141 estudiantes de enfermería y nutrición a quienes se aplicó encuesta de satisfacción que obtuvo confiabilidad por Alfa de Cronbach de 0.901, el análisis fue mediante estadística descriptiva.

*Resultados principales:* el 81% de estudiantes fueron mujeres, con media de 21 años. 61.7% obtuvo alto nivel de satisfacción, 34.8% regular y 3.5% bajo. La mayor insatisfacción fue en el horario de atención y personal disponible para la atención; la satisfacción del estudiante se centró en el cuidado recibido por el personal de enfermería durante la consulta.

*Conclusión:* Aunque el nivel de satisfacción fue alto, es necesario implementar estrategias de mejora sobre todo en infraestructura y fortalecer el recurso humano que desarrolla el programa.

**Palabras clave:** Satisfacción del paciente/ Promoción de la salud/ Centros de salud/ Atención de enfermería/ Estudiantes universitarios.

## TEXTO DE LA COMUNICACIÓN

### Introducción

En América Latina la promoción de la salud es de suma importancia por lo que se crearon las Universidades Saludables, definidas como centros de educación superior que lideran procesos de promoción de la salud y prevención de factores de riesgo, concepto propuesto por la Organización Mundial de la Salud (OMS) cuando en Ottawa, Canadá se propuso que el cuidado de la salud se fomente desde contextos cotidianos como los centros educativos.<sup>1</sup> Por ello la Universidad de Chile y la Organización Panamericana de la Salud (OPS), elaboraron la guía para universidades saludables en la que se acuñó el término: “Instituciones de Educación Superior Promotoras de Salud” consideradas como aquellas comprometidas con la creación de un entorno y una cultura que fomente la salud y bienestar integral de sus miembros.<sup>2</sup>

En Argentina, una universidad logró hábitos saludables en los universitarios mediante la implementación de actividades de prevención orientadas a mejorar conductas y comportamientos que generan bienestar físico, mental y social.<sup>3</sup> Por otra parte, una universidad mexicana concluyó en un estudio que los que los jóvenes presentan mayor riesgo de adquirir o desarrollar enfermedades crónicas debido a comportamientos negativos de salud, los cuales adquieren y fomentan en su entorno, afectando su proyecto de vida personal y profesional, también enfatizó la importancia de desarrollar estrategias e intervenciones multidisciplinarias de prevención primaria.<sup>4</sup>

En México el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018<sup>5</sup> tiene entre sus objetivos, lograr una educación de calidad, bajo esta línea la Secretaría de Educación Pública implementa el Programa de apoyo a la formación profesional que propone la creación de programas de promoción y cuidado de la salud de los estudiantes, con el objetivo de establecer entornos saludables que enfatizan en la salud física y psicológica, con acciones guiadas por la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior.<sup>6</sup> La Universidad donde fue realizado este estudio señala entre sus políticas del Plan Institucional de Desarrollo 2013-2023 que para el crecimiento de sus estudiantes reforzará sus programas deportivos y del cuidado de la salud.<sup>7</sup> Así, desde el 2000 esta universidad cuenta con un Programa institucional de promoción de la salud atendido principalmente por pasantes en servicio social y que mediante actividades de promoción pretenden contribuir para los estilos de vida saludables de los estudiantes así como desarrollar y aumentar su potencial y calidad de vida.<sup>8</sup>

Según el modelo de evaluación de Avedis Donabedian, es indispensable identificar la calidad de atención, la cual puede ser identificada mediante indicadores de estructura, proceso y resultado que faciliten la visualización de estrategias de mejora y áreas de oportunidad. Para una evaluación integral que repercuta en los resultados de la atención, es indispensable incluir como indicador la medición de la satisfacción del usuario.<sup>9</sup> Ya que la percepción del usuario de la implementación del programa puede ser determinante en la identificación de fallas en características estructurales del módulo (centro de atención), y debilidades en el proceso de la atención que se proporciona, a fin de tomar decisiones que influyan en la calidad.

Donabedian señala que para el modelo de atención a la salud es obligatorio reconocer la satisfacción del usuario a través de los servicios que se ofertan, en los cuales los usuarios sean el Juez final de la calidad de lo que se les está brindando y así pueda decidir si lo proporcionado da respuesta a sus necesidades y expectativas.<sup>10</sup>

Es innegable la importancia de contar con una evaluación de la implementación de programas por lo que este estudio tuvo como pregunta norteadora de la investigación saber ¿Cuál es el nivel de satisfacción que tiene el estudiante respecto del programa universitario de promoción de salud implementado en una facultad de enfermería?

De igual forma, conforme los antecedentes planteados, el objetivo general de este estudio fue evaluar el nivel de satisfacción de estudiantes respecto a la implementación de un programa universitario de promoción de la salud. Como objetivos específicos se consideraron

1. Describir características demográficas y de salud de los sujetos incluidos en el estudio
2. Identificar la satisfacción del estudiante sobre las características del módulo donde se implementa el programa universitario de promoción a la salud
3. Identificar la satisfacción del estudiante con la atención brindada por el personal que implementa el programa universitario de promoción a la salud.

## **Metodología**

Estudio descriptivo-transversal realizado en la Facultad de Enfermería de una ciudad de México durante 2015. La muestra calculada fue probabilística y tuvo un tamaño de 141 estudiantes de licenciatura de Enfermería y Nutrición, que aceptaron participar voluntariamente para dar respuesta al instrumento. Previa autorización del comité de ética en investigación, quien otorgo el registro: CEIFE-2015-135.

Los datos fueron recolectados mediante la encuesta de satisfacción de usuarios del módulo del programa. El instrumento de medición se basó en la Encuesta nacional de satisfacción a usuarios de servicios médicos del IMSS, adaptado y validado para tal fin por el equipo de investigación. La encuesta consto de 20 preguntas que presentaban 5 opciones de respuesta con una escala tipo Likert: muy insatisfecho, insatisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, satisfecho y muy satisfecho. Para determinar la satisfacción del usuario, se creó una ponderación total de cada una de las encuestas, estableciendo entre el puntaje máximo y mínimo posible de cada cuestionario tres intervalos de igual tamaño. El nivel se codificó con el criterio: Bajo para aquellas encuestas que hayan acumulado de 20 a 45 puntos, regular 46 a 75 puntos y alto 76 a 100 puntos.

La base de datos se diseñó en el software PASW Statistics versión 18. Se realizó un análisis descriptivo con frecuencias, porcentajes, media estadística y desviación estándar.

## **Resultados**

De la muestra 114 (80.9%) fueron respondidas en su totalidad por mujeres. En cuanto a la carrera que cursan 118 (83.7%) fueron contestadas por estudiantes de Enfermería y 23 (16.3%) por estudiantes de nutrición.

La edad promedio de los estudiantes fue de 21.13 años, con desviación estándar 2.309. 66% se ubico en un rango de edad entre los 17 y 21 años. En relación a las enfermedades crónicas no transmisibles de los estudiantes 73% refiere no padecer

alguna enfermedad, mientras que 18.4% manifiesta tener sobrepeso y solo .7% padece diabetes mellitus.

Para facilitar la distribución de los resultados se dividió en dos aspectos: uno relacionado con las características físicas del módulo donde se implementa y el otro sobre las características del personal que implementa el programa. En cuanto a las características del módulo (ubicación del espacio físico, distribución del área física, limpieza del consultorio, iluminación y ventilación, funcionamiento e higiene del sanitario) más de 90% se encontró entre insatisfecho y muy insatisfecho. Para las características del personal (horario de atención, personal disponible, tiempo que demora en ser atendido y el trato brindado antes de la consulta) más de 60% se encontró entre satisfecho y muy satisfecho. (Tabla 1)

*Tabla 1. Satisfacción del estudiante según características del módulo donde se implementa el programa universitario de promoción a la salud. San Luis Potosí, México, Junio 2015.*

n=141

Criterios sobre el módulo donde se implementa el programa	Muy satisfecho		Satisfecho		Ni satisfecho ni insatisfecho		insatisfecho		Muy insatisfecho	
	fr	%	Fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Ubicación del espacio físico	1	0.7			7	5	71	50.4	62	44
Horario de atención			1	0.7			27	19.1	11	80.1
Personal disponible					1	0.7	22	15.6	11	83.7
Tiempo que demoró en ser atendido	3	2.1	30	21.3	47	33.3	38	27	23	16.3
Trato brindado antes de la consulta	10	7.1	27	19.1	1	0.7	1	0.7	10	72.3
Distribución del Área física del módulo	44	31.2	55	39	24	17	14	9.9	4	2.8
Limpieza del consultorio	36	25.5	67	47.5	25	17.7	9	6.4	4	2.8
Iluminación y ventilación del módulo	47	33.3	59	41.8	26	18.4	5	3.5	4	2.8
Funcionamiento e higiene del sanitario	29	20.6	45	31.9	54	38.3	8	5.7	5	3.5

Fuente: Encuesta de Satisfacción del estudiante.

En cuanto a los criterios sobre el personal que implementa el programa, los estudiantes señalaron sentirse muy satisfechos en relación a la valoración que se le hizo, los recursos materiales para su atención y el trato proporcionado durante su consulta, mientras que se sintieron insatisfechos y muy insatisfechos en lo relacionado al tiempo invertido en la consulta. (Tabla 2).

Tabla 2. Satisfacción del estudiante según características del personal que implementa el programa universitario de promoción a la salud. San Luis Potosí, México, Junio 2015.

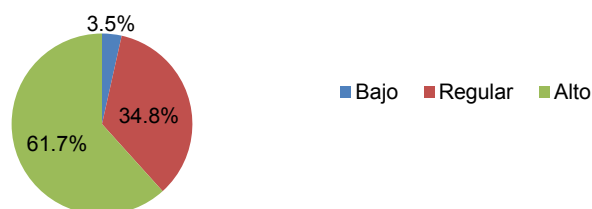
n=141

Características del personal que implementa el programa	Muy satisfecho		Satisfecho		Ni satisfecho ni insatisfecho		insatisfecho		Muy insatisfecho	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Valoración realizada	59	41.8	54	38.3	15	10.6	6	4.3	7	5
Conocimientos mostrados	41	29.1	64	45.4	21	14.9	9	6.4	6	4.3
Información proporcionada	40	28.4	70	49.6	13	9.2	14	9.9	4	2.8
Recursos materiales para la atención	58	41.1	59	41.8	16	11.3	4	2.8	4	2.8
Trato proporcionado durante consulta	63	44.7	56	39.7	13	9.2	7	5	2	1.4
Solución al padecimiento	35	24.8	67	47.5	28	19.9	6	4.3	5	3.5
Tiempo invertido en la consulta	35	24.8	59	41.8	31	22	10	7.1	6	4.3
Atención recibida en forma global	45	31.9	55	39	28	19.9	10	7.1	3	2.1

Fuente: Encuesta de Satisfacción del estudiante.

En relación al nivel de satisfacción de los estudiantes del programa universitario de promoción de la salud 61.7% de los encuestados se encontró en un nivel alto de satisfacción, mientras que el 3.5% se encontró con un nivel bajo de satisfacción. (Gráfico 1).

Nivel global de satisfacción del estudiante respecto al Programa universitario de promoción de la salud.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del estudiante.

## Discusión

En términos generales las características demográficas de los usuarios, indican que la edad promedio de los usuarios es de 21 años lo que relacionado con otro estudio nos hace pensar que la percepción de la salud de los universitarios si se puede ver afectada al adquirir alguna enfermedad crónica no transmisible, por lo que es necesario fomentar conductas preventivas de salud dirigidas a la población estudiantil.<sup>5</sup>

Los resultados obtenidos en esta investigación muestran que el nivel de satisfacción de los usuarios es alto (61.7%), coincidiendo con los porcentajes elevados manifestados en otro estudio.<sup>11</sup>

El personal que se encuentra implícito en la prestación de servicios promoción de la salud debe hacer uso de los resultados generados a partir de las encuestas y evaluaciones realizadas, a fin de seguir midiendo la satisfacción y la calidad de la atención para que se pueda contribuir a la creación de servicios que cubran la demanda y expectativas que los usuarios están solicitando.

Se considera que a partir de esta evaluación se podrán identificar hallazgos que tengan implicaciones prácticas, factibles y con potencial de mejorar el desempeño y por lo tanto los resultados del programa para que así los responsables puedan diseñar acciones que conduzcan a mejores procesos de gestión y mayores resultados, contribuyendo de manera directa a la mejora continua del programa.

## Conclusiones

Se concluye que en su mayoría el nivel de satisfacción es bueno y esta relacionado con las capacidades que tiene el personal que brinda la atención, pues lo mas destacado según los estudiantes son los recursos materiales con los que cuenta, su capacidad clínica para valorar al paciente, además de los conocimientos y la información que posee, que son las herramientas para poder dar solución al padecimiento que en su momento aqueja al estudiante.

## Bibliografía

1. OMS. Carta de Ottawa para la Promoción de la Salud. Ginebra, 1986. [En línea]. <[http://www.paho.org/hiap/index.php?option=com\\_multicategories&view=article&id=261%3Acarta-de-ottawa-para-la-promocion-de-la-salud&catid=65%3Astatements&itemid=164&lang=en](http://www.paho.org/hiap/index.php?option=com_multicategories&view=article&id=261%3Acarta-de-ottawa-para-la-promocion-de-la-salud&catid=65%3Astatements&itemid=164&lang=en)> [Consulta: 20 Enero 2014].
2. Lange I, Vio F. Guía para Universidades Saludables y otras Instituciones de Educación Superior. Organización Panamericana de la Salud. Universidad de Chile. Santiago de Chile, 2006:9-10.
3. Universidad Nacional del Litoral. Proyecto Universidad Saludable. [En línea]. Santa Fe, Argentina; 2014. <[http://www.unl.edu.ar/categories/view/habitos\\_saludables#.VGZkpit2eSo](http://www.unl.edu.ar/categories/view/habitos_saludables#.VGZkpit2eSo)>. [Consulta: 01 NOV 2014].
4. Rodríguez SY, Ríos SM, Lozano TL, Álvarez GM. Percepción de jóvenes universitarios respecto a su salud: conductas y contexto de riesgo. [En línea] Enseñanza e Investigación en Psicología, 2009; 14 (2): 529. <<http://www.redalyc.org/pdf/292/29211992003.pdf>>. [Consulta: 26 JUN 2014].
5. Gobierno de la Republica. Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, México:60-3.
6. Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES). Programa de Apoyo a la Formación Profesional (PAFP); 2007. [Página de

- Internet]. <<http://www.anuies.mx/content.php?varSectionID=96>> [Consulta: 20 FEB 2014].
7. Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Plan Institucional de Desarrollo 2013-2023. (PIDE).
  8. Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Programa Institucional de promoción de la salud. Programa General de Atención. Módulos de atención integral permanente.
  9. Donabedian A. La calidad de la atención médica. Definición y métodos de evaluación. La prensa Mexicana. México, 1984.
  10. Donabedian A. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. [En línea]. Salud Pub Mex, México, 1993; 35 (3):239-243. <[http://bvs.insp.mx/rsp/\\_files/File/1993/mayo%20junio%20no.3/conferencia%20magistral.pdf](http://bvs.insp.mx/rsp/_files/File/1993/mayo%20junio%20no.3/conferencia%20magistral.pdf)>. [Consulta: 18 MAYO 2015].
  11. Acosta L, Burrone M.S, López de Neira M.J, Lucchese M, Cometto C, Ciuffolini B, et al. Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina. [En línea]. Enf Glob, 2011; 10 (21): 9. <[http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412011000100014&script=sci\\_arttext](http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412011000100014&script=sci_arttext)>. [Consulta: 09 MAYO 2015].