

Interacción y Perspectiva  
Revista de Trabajo Social  
Vol. 6 N° 1 pp. 95-107  
Enero-Junio

Dep. Legal ppi 201002Z43506  
ISSN 2244-808X  
Copyright © 2016

REPORTE DE CASO

## **Calidad de atención en servicios de salud: Una experiencia de pasantías en la perspectiva docente**

---

**Mairely Nuvaez de Armas\***

Universidad del Zulia

### **Resumen**

En el presente artículo se plantea como objetivo analizar en la perspectiva como docente, los procesos de actuación institucional de estudiantes de pregrado de la unidad curricular de Pasantías Profesionales de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad del Zulia-Venezuela, en el área de la salud pública, específicamente en la calidad de atención a pacientes. Para el abordaje de este objetivo se emplea un análisis descriptivo soportado por documentos curriculares, informes de pasantías, referencias, así como también es considerada la experiencia vivida y adquirida como docente. Las categorías de análisis sobre esta experiencia se ubican en las actuaciones realizadas por los estudiantes en el Servicio Autónomo Hospital Universitario de Maracaibo Estado Zulia-Venezuela, los lineamientos académicos establecidos en la Estructura Curricular en ejecución (2000), así como las fortalezas y limitaciones de los estudiantes en el entorno institucional durante el proceso de pasantías profesionales. Se concluye que en el marco de la gerencia pública, la calidad de atención y las intervenciones dirigidas a la satisfacción de los usuarios es un amplio campo de actuación multidisciplinaria donde estudiantes y egresados de las escuelas de formación de Trabajadores Sociales tienen importantes desafíos académicos y profesionales en el contexto problemático de la salud pública.

**Palabras clave:** Calidad de Atención, Pasantías, Trabajo Social, Docente, Salud Publica.

Correo electrónico: [mairelynuvaez@hotmail.com](mailto:mairelynuvaez@hotmail.com)

---

Recibido 22-09-2015 / Aceptado 15-01-2016

\*Docente de la Escuela de Trabajo Social. Universidad del Zulia. Venezuela. Magister Scientiarum en Intervención Social. Estudiante del Doctorado en Ciencia Política de LUZ. Experiencia en el ejercicio de la Gerencia Pública.

## **Abstract**

### **Quality of health care services: Internships experience in teaching perspective**

In this article it is proposed as objective to analyze since the perspective as a teacher, the processes of institutional performance by students of undergraduate in the curriculum unit of Professional Internship, at the School of Social Work at the University of Zulia, Venezuela, in the area of public health, specifically in the quality of patient care. To approach this goal a descriptive analysis is used supported by curricular documents, internship reports, bibliographic documents and also is considered the experience acquired as a teacher. The categories of analysis of this experience are located on the actions taken by students at the Autonomous University Hospital Service of Maracaibo Zulia-Venezuela, academic guidelines established in the curriculum structure running (2000) as well as the strengths and limitations of students in the institutional environment during the process of professional internships. It is concluded that in the context of public management quality of care and interventions aimed at user satisfaction is a broad field of multidisciplinary performance where students and graduates of schools of training of social workers have important academic and professional challenges the problematic context of public health.

**Keywords:** Quality of Care, Internships, Social Work, Teaching, Public Health.

#### **A manera de introducción**

Uno de los grandes retos de las universidades venezolanas de nuestro tiempo, no es sólo crear conocimientos, formar profesionales e investigadores, sino también vincular esta producción de conocimientos y formación de talento humano a los numerosos e impactantes problemas sociales coadyuvando con el mejoramiento de los estándares de desarrollo humano que como sociedad se esperan, otorgando a la "Universidad" un sentido de pertinencia con su entorno.

Es así la manera de comprender el rol histórico de esta institución de educación superior, el mayor desafío se encuentra en la interacción que se genere en la relación universidad-entorno, en ella, debe establecerse un intercambio de conocimientos y saberes que contribuyen a la formación de profesionales. Simultáneamente este entorno amplio, conformado por instituciones públicas, privadas, organizaciones, etc.; debe nutrirse de esos conocimientos científicos para generar los cambios requeridos, estos son procesos complejos por cuanto la interrelación entre los diversos actores sociales políticos, económicos, académicos son plurales y obedecen a racionalidades diferentes.

En el caso que nos ocupa se plantea como objetivo, analizar en la perspectiva docente, los procesos de actuación institucional de estudiantes de pregrado de la unidad curricular de Pasantías Profesionales de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad del Zulia-Venezuela, en el área de la salud pública, específicamente en la calidad de atención a pacientes.

Para el abordaje de este objetivo se emplea un análisis descriptivo soportado por documentos curriculares e informe de pasantías entre otro, así como es considerada la

experiencia vivida y adquirida como docente-tutor - académico. Las categorías de análisis sobre esta experiencia se ubican en las actuaciones realizadas por los estudiantes en el Servicio Autónomo Hospital Universitario de Maracaibo (SAHUM) Estado Zulia-Venezuela, los lineamientos académicos establecidos en la Estructura Curricular e ejecución (2000), así como las fortalezas y limitaciones de los estudiantes y del entorno institucional, en el proceso de ejecución.

Se concluye que en el marco de la gerencia pública la calidad de atención y las intervenciones dirigidas a la satisfacción de los usuarios es un amplio campo de actuación multidisciplinaria donde estudiantes y egresados de las escuelas de formación de trabajadores sociales tienen importantes desafíos académicos y profesionales en el contexto problemático de la salud pública.

## **1.- Delimitación y alcances de la experiencia**

La experiencia presentada corresponde a la carrera de Trabajo Social de Universidad del Zulia sobre la unidad curricular Pasantías Profesionales concebida en la Estructura Curricular en ejecución (2000), la cual está ubicada en el décimo semestre de una carrera a 5 años correspondiente al último nivel de las prácticas profesionales.

En cuanto al contexto institucional se realizó en el Servicio Autónomo Hospital Universitario de Maracaibo (SAHUM) en el área de emergencia de adultos. Este centro de salud es el de mayor importancia en el occidente del país en el sector público. La pasantía se realizó durante los períodos 2013 y 2014.

## **2.- Marco Académico de la Pasantía**

### **2.1.- Antecedentes curriculares sobre las prácticas profesionales y el nivel de pasantías**

La Escuela de Trabajo Social hasta la presente fecha ha pasado por cuatro diseños curriculares formalmente aprobados por las instancias universitarias. La primera de ellas inicia en 1974 hasta 1985, la segunda en el período comprendido entre 1986-1999, la tercera entre los años 2000-2013 en ejecución y la aprobada en año 2014, vigente sin iniciar su ejecución.

En el primer diseño curricular de la Escuela de Trabajo Social (1974-1985), se proponen tres áreas: "Problemas del Conocimiento", "Análisis Social" y área "Operativa" que a su vez se subdivide en nivel macro social donde se concibieron tres Prácticas Profesionales, por otra parte en el nivel micro social donde existía una Práctica Profesional IV y una Práctica Especializada. En la práctica Profesional I "Se plantea el contacto directo con realidad, a partir de la relación con diversas comunidades..." (Estructura Curricular de la Escuela de Trabajo Social, 1974: 46)

En lo referente a la Práctica Profesional II y III, no describe ningún espacio de actuación específico indicando "se llevará a la práctica la intervención de una realidad estudiada, con la utilización de una metodología específica que recoge la posibilidad de

ensayar la utilización del Método Dialéctico en Trabajo Social... La práctica Profesional IV corresponde al "Método de Trabajo Social de Caso Individual al cual se denomina Trabajo Social Clínico" (Estructura Curricular de la Escuela de Trabajo Social, 1974:46)

En el caso de la Práctica Especializada "se plantea la acción del Profesional dentro del equipo multidisciplinario, a partir de una concepción de la especialización que rompa con el profesional polivalente que no logra precisar en la praxis su actuación dentro de área específica de trabajo.... "(Estructura Curricular de la Escuela de Trabajo Social, 1974:49)

En este diseño no se contempla una unidad curricular definida como Pasantías, aunque podría inferirse que la "Práctica Especializada" pudo considerarse como tal, tomando en cuenta que se ubicaba en el séptimo semestre de un diseño contemplado a ocho semestres y además por su carácter multidisciplinario.

En el segundo diseño curricular (1986-1999), se definieron áreas de formación: a) cognoscitivas) Prácticas Profesionales, c) autodesarrollo, d) orientación. En el caso de las Prácticas Profesionales existían tres asignaturas: Práctica de Acción Familiar y Prácticas de Acción Social I y II. En este diseño se reduce el número de asignaturas destinadas a las Prácticas Profesionales y se definen claramente los espacios de intervención, pero no se concibe una unidad curricular de Pasantías propiamente.

En el caso del Tercer diseño curricular (2000-2013), se incrementa el número de unidades curriculares destinadas a las Prácticas Profesionales y se establece por primera vez de manera explícita la Pasantía Profesional ubicada en el décimo semestre de un diseño a diez semestres concebida además como la fase final del proceso de Prácticas Profesional. Esta novedosa inclusión se ratifica en la reforma curricular aprobada en el 2014.

## 2.2.-Lineamientos curriculares para la ejecución de la Pasantía

### 2.2.1. Perfil profesional

El perfil del profesional que se espera formar en la óptica de la estructura curricular de la Escuela de Trabajo Social (2000), está definido según sus roles y funciones: "A partir de los roles que hemos delimitado es posible abstraer los rasgos fundamentales que caracterizan el oficio del Trabajador Social que perfilamos para el país y la región... En este sentido se establecen los roles siguientes: Agente de Desarrollo Humano y Social, Terapeuta Social, Gerente Social, Analista de Proyectos, Programas y Políticas de Intervención Social, Investigador Social y de Asesor de Organizaciones de Bienestar Social, con sus respectivas funciones (Estructura Curricular de la Escuela de Trabajo Social, 2000:52).

### 2.2.2. Organización de la Estructura Curricular

Se asume el Modelo teórico de Currículo Integral en el enfoque de Peñaloza "Currículum Integral en el Sistema Universitario" que posee secuencias de asignaturas, por supuesto; pero contiene, además de secuencias de actividades y experiencias relacionadas con otros ámbitos de la cultura, así como secuencias que hagan tangible la realidad del trabajo en general y del trabajo profesional, en

particular, mediante las prácticas profesionales” (Estructura Curricular de la Escuela de Trabajo Social, 2000: 88- 87).

#### 2.2.3.-De acuerdo a las áreas de currículo Integral.

Las áreas de currículo integral se clasifican en áreas de formación General, áreas de formación profesional que a su vez se subdividen en sub-área de formación profesional básica, sub-área de formación profesional específica, área de Prácticas Profesionales, áreas de actividades de Autodesarrollo, área de Orientación, según esta clasificación la asignatura de Pasantías corresponde al área de Prácticas Profesionales (Estructura Curricular de la Escuela de Trabajo Social, 2000:97).

#### 2.2.4. Ejes de interés científico

De acuerdo a los ejes de interés científico se delimitan seis ejes temáticos los cuales se indican a continuación: “1) Fundamentos Teóricos y Metodológicos del Trabajo Social; 2) Teorías Socio-Antropológicas y Problemas Sociales; 3) Teorías Psico-Sociales y Problemas Sociales; 4) Investigación Social en Trabajo Social; 5) Política Social, Estado y Economía en la Realidad Venezolana; 6) Marco socio jurídico de la protección y los derechos ciudadanos en Venezuela” (Estructura Curricular de la Escuela de Trabajo Social, 2000:98).

De acuerdo a esta clasificación de ejes temáticos la asignatura pasantías profesionales se ubican el denominado Fundamentos Teóricos y Metodológicos del Trabajo Social, el cual está conformado por tres componentes: “ A) Teoría y Métodos de Intervención, B) Prácticas Profesionales y C) Prácticas de Investigación.” (Estructura Curricular de la Escuela de Trabajo Social, 2000:99)

La pasantía profesional es concebida con la última fase de las prácticas profesionales en ella no se espera que la formación teórica-metodológica sea más que adquirida, demostrada y contrastada con la práctica. En este orden de ideas el currículo lo delinea de la manera siguiente:

“La práctica profesional no es aplicación de conocimientos teóricos solamente, tiene como base la teoría y en ella se sustenta, pero los actos profesionales a los que se enfrenta el practicante no están definidos de antemano, él tendrá que construirlos teóricamente y ello requiere habilidad no propiamente instrumental ...La posibilidad de construir conocimiento a partir de esos saberes, supone investigar nuestro quehacer, y nuestros modos de ejercer el oficio o de entender la situación social concreta que es objeto de atención (Estructura Curricular de la Escuela de Trabajo Social, 200:102).

Por otra parte, se aspira que el estudiante sea capaz de alcanzar un nivel de reflexión sobre sus actuaciones que implica cierto nivel de investigación y de sistematización. “La intervención a que da lugar implica una dimensión investigativa de su hacer y una reflexión de su proceso que se recoge mediante la sistematización formalizada en un proyecto y presentada en un resultado. Tanto en el proceso, como

Nuvaez de Armas / Calidad de atención en servicios de salud: Una experiencia de pasantías en la perspectiva docente.

en el producto interviene el colectivo docente: Profesor, Alumno, Institución” (Estructura de la Escuela de Trabajo Social, 2000:103).

#### 2.2.5.-Fundamentación de la unidad curricular pasantías profesionales

La Pasantía Profesional tiene una carga de ocho (08) horas semanales para el docente y 320 horas para el estudiante las cuales se cumple en un semestre académico, a diferencia de los dos niveles de Práctica que lo anteceden los cuales tienen una carga horaria de 12 horas semanales y se desarrolla durante dos semestres académicos. No existe un programa instruccional debido a la naturaleza de la asignatura, se rige por el Reglamento de Pasantías de la Escuela de Trabajo Social (2007) y las disposiciones curriculares.

De acuerdo a los lineamientos curriculares:

“Tiene como propósito brindarle al estudiante, la posibilidad de desarrollar sus competencias teóricas y operacionales en actos profesionales adscritos a Programas y Proyectos de intervención ante los cuales el pasante asume responsabilidades frente al organismo y a los usuarios...La Pasantía Profesional supone el establecimiento de responsabilidades de los agentes implicados en el proceso: Escuela de Trabajo Social, Supervisores (o Tutores), estudiantes, organismos de pasantía y los tutores institucionales (Estructura Curricular de la Escuela de Trabajo Social, 2000:136).

### 3. Marco institucional de la pasantía

En la presente experiencia se seleccionó el Servicio Autónomo Hospital Universitario de Maracaibo de Maracaibo, en el Municipio Maracaibo del Estado Zulia- Venezuela el cual es el centro de atención pública de mayor importancia en la región occidental del país, considerando su ubicación, geográfica, su capacidad instalada puesto que cuenta con aproximadamente 800 camas de hospitalización y cuenta además con todas las especializaciones y servicios.

De acuerdo a la clasificación hospitalaria corresponde a un hospital tipo IV. Por otra parte la vinculación de esta institución con la Universidad del Zulia es de tradición puesto que se desarrollan diversos programas de pregrado y posgrado de medicina y otras carreras universitarias. En el caso de la Escuela de Trabajo Social, este centro de salud ha sido una referencia para las prácticas profesionales y trabajos de investigación.

Como centro público se ajusta a las políticas de salud del Ministerio del Poder Popular para la Salud de la República Bolivariana de Venezuela aunque desde el punto de vista jurídico es un servicio autónomo.

En esta institución la planta de profesionales de Trabajo Social asciende aproximadamente a 40 profesionales, quienes atienden todos los servicios intrahospitalarios, inclusive los servicios de emergencia en sus diferentes turnos.

### 4.- La Pasantía Profesional

Durante seis semestre académicos el Servicio de Trabajo Social que atiende las diferentes emergencias del Hospital Universitario de Maracaibo (SAHUM) ha contado

con la presencia de estudiantes de Trabajo Social como parte del equipo multidisciplinario, las actuaciones de los estudiante se enmarca en un proceso donde se pueden identificar varias fases: inserción, ejecución y una última fase de socialización de resultados.

- a) Fase de inserción: se realiza una contextualización del área problemática seleccionada, analizando la naturaleza, características de la institución seleccionada, así como también se efectúa un reconocimiento institucional, en este fase del proceso se realiza la revisión de las funciones y actividades que cumplen las (los) profesionales de Trabajo Social asignados a la Emergencia donde plantea se plantea el desempeño de la pasantía.

Dentro de esta fase es importante que el estudiante tenga dominio de los indicadores de mayor importancia que contextualizan el área donde va a intervenir demuestre habilidades y destrezas para realizar entrevistas semiestructuradas, revisión rápida de normas, procedimientos, flujograma de procesos etc.

En este momento, la institución define cuáles son las demandas institucionales acordes con los lineamientos gerenciales y concordancia con la política pública en la que se inscribe, por su parte, los estudiantes tiene la oportunidad de ir visualizando áreas problemáticas para la elaboración de diagnóstico y jerarquización de problemas.

En el presente caso los objetivos de la pasantía estuvieron centrados en dos áreas, una contribuir con las actividades rutinarias del servicio de Trabajo Social en el área de emergencias y la otra en analizar la calidad de atención de los pacientes, con la finalidad de establecer un sistema de monitoreo que permitiera a la gerencia del hospital la toma de decisiones en torno a mejorar la calidad del servicio. Estos dos objetivos se complementan por cuanto la presencia y actuación de los estudiantes en el área objeto de intervención permitió una observación directa sobre situaciones que presencialmente eran insumos para el diagnóstico y diseño de la propuesta de intervención.

- b) Fase operativa: En esta fase los estudiante inician sus actividades dentro del servicio de emergencia, simultáneamente se instala una discusión grupal para definir una hoja de ruta para el abordaje de la evaluación de calidad de los servicios de emergencias, esto conduce a la revisión y discusión bibliográfica con los estudiantes dirigidas por la Jefatura del Servicio de Emergencias y Medicina Critica para ese momento, lo cual fue esencial para comprender los procesos de atención a pacientes desde un campo multidisciplinario desde una perspectiva científica.

La revisión de diversas publicaciones científicas permitieron definir lo relativo a la calidad de atención en los servicios de salud enfocándose en la "satisfacción de los usuarios" el cual constituye un indicador fundamental para valorar, evaluar o medir los resultados de una gestión en salud, así como también los impactos que esta tienen en la a nivel de la gerencia y políticas de salud. Acosta y col. (2011), Castro y col. (2003), Gómez y col. (2012) Gómez y col. (2005), Moronga y col. (2011), Mira y col.

(1997) Rivero y col. (2003), Rivero (2010), Sierra y col. (2009), Vicuña M. (2002), Parasuraman A. Col. (1985)

De las actuaciones antes descritas se generan dos productos fundamentales: b1. La identificación cualitativa de factores de satisfacción e insatisfacción a partir de la observación participante y experiencial en los servicios de emergencia y b.2. El diseño de un instrumento para medir cuantitativamente los niveles de satisfacción en pacientes y familiares sobre lo primero se identificó los siguientes:

b.1. Identificación de factores de Satisfacción/insatisfacción en los Servicios de Emergencia de SAUHM

**Cuadro 1. Factores de satisfacción/insatisfacción en servicios de emergencia SAHUM**

<b>SERVICIOS</b>	<b>NIVELES DE SATISFACCIÓN</b>	<b>NIVELES DE INSATISFACCIÓN</b>
EMERGENCIA DE ADULTOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Manejo del estrés, dolor del paciente y resguardo del derecho a la vida.</li> <li>-Calidad de los equipos médicos, tecnología moderna.</li> <li>-Médicos competentes y capacitados.</li> <li>-Salud gratuita y de calidad.</li> <li>-Todas las especialidades médicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Reducción de espacio físico.</li> <li>-Escasa dotación de camas</li> <li>-Sobrepoblación y hacinamiento.</li> <li>-Deterioro de instalaciones sanitarias.</li> <li>-Limitado personal capacitado en el área de enfermería y asistencia de traslado.</li> </ul>
EMERGENCIA PEDIÁTRICA	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Cómodo horario de atención del servicio durante las 24 horas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Tiempo de espera hasta la atención médica.</li> <li>-Escaso equipo mobiliario y medicamentos.</li> <li>-Ausencia de hospitalidad y cortesía por parte de algunos profesionales.</li> </ul>
EMERGENCIA MATERNO-INFANTIL	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Comodidad en las habitaciones y demás instalaciones de la maternidad.</li> <li>-Beneficio de alimentación.</li> <li>-Atención recibida durante la estancia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Hacinamiento.</li> <li>-Retraso en la hora de asistencia médica.</li> <li>-Escasa información acerca del estado de salud de neonatos hospitalizados en cuidado intermedio o UCI.</li> </ul>

Fuente: Montiel J., De Armas F., Nuvaez M. La satisfacción de los usuarios en los servicios de emergencia del SAHUM: una sistematización de experiencia de pasantías.

Ponencia Presenta en el V Congreso Internacional de Trabajo Social. 2013. Maracaibo-Venezuela.

b.2. Diseño de instrumento para medir niveles de satisfacción en los Servicios de Emergencia de SAHUM

“El diseño del instrumento tuvo como propósito a mediano plazo enfrentar nudos críticos de atención, fortalecer procesos de impacto positivo en los usuarios, autoevaluar la Gestión desde las distintas perspectivas de los usuarios, estableciendo mecanismos de monitoreo que faciliten la toma de decisiones para el mejoramiento de los procesos de gestión...En este sentido... el instrumento se diseñó “a partir de la unificación del cuestionario Servqual y la escala de Likert... Conservando las 5 variables con 22 preguntas contempladas en el cuestionario original del Servqual con puntuaciones numéricas de ambas escalas” (Montiel, De Armas, Nuvaez, 2013:10)

Las variables a las cuales se refiere, han sido estandarizadas en el método Servqual y son definidas como: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad.

Este instrumento fue sometido a validación de expertos así como discutido y presentado ante la gerencia intermedia del centro hospitalario. Fue aplicado por una segunda cohorte de estudiantes de pasantías en una alianza entre estudiantes de la asignatura de Seminario de Grado I y II de la Escuela de Trabajo Social. En esta segunda cohorte se obtuvieron los productos siguientes: informe gerencial al centro hospitalario, tres artículos científicos en la fase de revisión del Tutor, una ponencia científica intitulada: “La satisfacción de los usuarios en los servicios de emergencia del SAHUM: una sistematización de experiencia de pasantías.” la cual logro presentarse en evento internacional, tres anteproyectos de investigación para trabajos especiales de grado, la culminación de los Trabajos especiales de grado, con otros estudiantes en una segunda fase.

c. Fase de presentación de resultados: En esta fase se elaboraron informes finales, presentaciones en la Escuela de Trabajo Social y el Centro de Salud, presentaciones de Trabajos Especiales de Grado.

## **5. Discusión**

### **5.1. Fortalezas y limitaciones académicas**

En el desempeño de la pasantía destaca como fortaleza la formación en el área de investigación en el nivel procedimental, expresado en el manejo de entrevistas, aplicación de cuestionarios, búsqueda y clasificación de información, así como indicadores actitudinales, tales como: puntualidad, asistencia, trato adecuado con pacientes, buen manejo de relaciones interpersonales, capacidad para resolver conflictos y dificultades entre otros.

Las mayores limitaciones se ubican en el plano cognoscitivo sobre todo en lo relacionado con saberes del área de política social, gerencia pública, evaluación de políticas sociales, evaluación y monitoreo de gestión y sistemas de información e

indicadores de salud. Por otra parte deficiencia en manejo instrumental del idioma ingles limitante para la revisión bibliografía en el área de salud.

## 5.2. Fortalezas y limitaciones institucionales

El hospital seleccionado en sí mismo es una fortaleza como centro de Pasantía por su complejidad en cuanto al volumen y características de la población considerando sus condiciones económicas, culturales, ideológicas. Por otra parte, ofrece todos los servicios de atención desde los más sencillos hasta los más complejos, dispone de un cuerpo profesional de Trabajo Social sólido y experimentado, así como de un espacio multidisciplinar donde convergen diferentes actividades profesionales, académicas y administrativas.

Las limitaciones encontradas son típicas de la administración pública en Venezuela desde hace más de dos décadas, exceso de procesos burocráticos, carencia de un sistema interno de monitoreo de gestión, podría considerarse que esta iniciativa fue inédita dentro del hospital y debido a cambios en la dirección estratégica de la alta gerencia los procesos iniciados no tuvieron la continuidad requerida.

La ausencia de una política de monitoreo en la prestación de los servicios públicos de salud fortalece una cultura de no evaluación y mucho menos de autoevaluación institucional, los sistemas de monitoreo de gestión que buscan consolidarse como modelos de calidad, incluyen la satisfacción de los usuarios como indicador de primera elección sobre todo en campo de la salud pública, en consecuencia las prácticas institucionalizadas contravienen las tendencia gerenciales y normativas actuales en Venezuela.

## 5.3. Fortalezas y limitaciones curriculares

Con base a la experiencia obtenida de al menos ochos semestre académicos en la administración de la asignatura de pasantías bajo la Estructura Curricular de la Escuela de Trabajo Social de La Universidad del Zulia- Venezuela (2000), una de las primeras limitaciones observadas está relacionada con la naturaleza de la formación previa correspondiente al eje de las Prácticas Profesionales, en particular los cuatro semestres que anteceden orientados a formar en el área sicoterapéutica y comunitaria en las cuales si bien se efectúan bajo los diversos ambientes institucionales los saberes objeto de formación no están dirigidos al manejo de herramientas gerenciales, en consecuencia cuando la pasantía demanda de estas herramientas se constituye como en una primera práctica profesional, sin menoscabo de las contribuciones que durante el proceso de formación los estudiantes adquieren de asignaturas pertenecientes a otros ejes de formación.

Por otra parte, el currículo en ejecución (2000) aspira tal como se indicó en líneas sucesivas que el estudiante alcance un nivel de reflexión que implique algún nivel de investigación lo cual debe generar un producto expresado en un proyecto o la formalización de una sistematización, esta aspiración curricular se ve limitada por el escaso tiempo que el estudiante tiene para insertarse, ejecutar la pasantía y a partir

de allí generar una reflexión que le permita construir conocimientos como productos de investigación científica a partir de la experiencia institucional.

Para ello, deberían darse dos condiciones esenciales en la nueva estructura curricular de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad del Zulia, una en función del tiempo de duración de la pasantía y otra en el marco de la pluralidad metodológica y paradigmática; la cual debe abrirse a opciones como la investigación-acción-participativa, investigación evaluativa y la propia sistematización.

No obstante, no es que el currículo desde su concepción no admitan esta pluralidad, sino que de acuerdo a como está estructurada en su ubicación y orden, así como la rigidez de los reglamentos de Prácticas Profesionales y Seminario de Grado de la Escuela de Trabajo Social de LUZ (Consejo Universitario, Universidad del Zulia: 1991), no hacen optima la posibilidad de que la pasantía genere productos reflexivos como los esperados en el currículo en ejecución (2000), puesto que la pasantía debe cursarse en el último semestre de la carrera conjuntamente con el seminario de grado II y regularmente no se conjugan ambos espacios.

A tales fines, la estrategia pertinente implicaría que los docentes y estudiantes que aspiren de la pasantías productos como sistematización, proyectos de investigación, puedan encontrar en el currículo un grado de flexibilización que se les facilite cursar su pasantía profesional con seminario I, donde definirían problemas del contexto y puedan seguir el proceso de estudio y reflexión sobre esa pasantía en el seminario de grado de II, sin que esto represente el cierre a otras opciones curriculares.

## **6.- Marco conclusivo**

La gerencia pública sigue siendo un espacio importante de actuación para los estudiantes y egresados de la carrera de Trabajo Social en Venezuela, dentro de ella la salud pública demanda la formación de talento humano formado en esta área que aporte al mejoramiento de los nudos críticos encontrados en estos espacios institucionales.

La satisfacción de los usuarios es un indicador por excelencia en la evaluación de calidad de los servicios de salud tanto para coadyuvar con la conformación de sistema de monitoreo de gestión como el apoyo a sistema de información que sirva de soporte a la toma de decisiones a la gerencia de salud.

Es de suma importancia mantener la fortaleza que los estudiantes tienen en investigación y reforzar los programas de formulación y evaluación de políticas sociales.

La reformulación curricular de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad del Zulia (2014) debe garantizar el fortalecimiento de saberes relacionados a la formulación y evaluación de políticas sociales y de salud en particular, la flexibilización necesaria para garantizar la conjugación de la pasantía profesional con los proyectos de seminario de grado I y seminario de grado II a fin de brindar al estudiante la

oportunidad de que el ejercicio de la pasantía pueda convertirse en un producto de investigación.

El eje de prácticas profesionales demanda el inicio de una discusión sobre la naturaleza y orientación de sus saberes así como los aspectos administrativos y reglamentarios que la regulan con el fin de dar respuesta a los retos institucionales que se plantean en la actualidad.

### Referencias Bibliográficas

- Acosta, L.; Burrone, M.; López, de Neira, M.; Lucchese, M.; Cometto, C.; Ciuffolini, B.; Didoni, M.; Jure, H.; Acevedo, g.; Estario, J.; Fernández, A. (2011), Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, *Enfermería Global*, Vol. 10, Nº 21, Murcia-Argentina. Págs. 1-13.
- Castro Prieto, M.; Villa García, H.; Saco Méndez, S. (2003). Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena, SITUA - Revista Semestral de la Facultad de Medicina Humana-UNSAAC, Perú. Págs. 47-53
- Consejo Universitario de La Universidad del Zulia. Reglamento de Seminario de Grado de la Escuela de Trabajo Social. Maracaibo-Zulia (1991)
- Estructura Curricular de la Escuela de Trabajo Social (1974). Universidad del Zulia. Maracaibo-Venezuela.
- Estructura Curricular de la Escuela de Trabajo Social (1986). Universidad del Zulia. Maracaibo-Venezuela.
- Estructura Curricular de la Escuela de Trabajo Social (2000). Universidad del Zulia. Maracaibo - Venezuela.
- Gómez Payo, S.; Del Río Moro, O.; Manrique García, A.; Rodríguez Martín, M.; Fernández Pardo, M. (2012), Satisfacción del usuario en el hospital Geriátrico Virgen del Valle de Toledo, *Calidad Asistencial*, Vol. 27 Nº 02, España. Págs. 78-84
- Gómez Vasquero, C.; Guillamont Salvador, J.; Salvador Soler, A.; Pastor, J.; Novelli Redón, A.; Corbella Virós, X. (2005). Evaluación de la satisfacción de los pacientes ingresados en una unidad de corta estancia de urgencias. Servicio de urgencias. Hospital Universitario de Bellvitge, Barcelona-España. Págs. 12-16
- Mira Solves, J.; Buil Aina, J.; Rodríguez Marín, J.; Aranaz Andrés, J. (1997). Calidad percibida del cuidado hospitalario: Adaptación del Servqual al Hospital Público, *Gaceta Sanitaria*. Alicante-España. 11: 176-189.
- Montiel, J.; De Armas, F.; Nuvaez, M. (2013) .La satisfacción de los usuarios en los servicios de emergencia del SAHUM: una sistematización de experiencia de pasantías. Ponencia presenta en el V Congreso Internacional de Trabajo Social. 2013. Maracaibo- Venezuela. Pp. 16.
- Moraga Moraga, H.; González Cascante, R. (2011), Satisfacción del usuario que requiere exámenes de laboratorio urgentes. *Revista Costarricense Salud Pública*. Vol. 20 Nº1, San José-Costa Rica. Págs. 40-44

- Reglamento de Prácticas Profesionales (2004) Escuela de Trabajo Social. Universidad del Zulia. Maracaibo – Venezuela.
- Reglamento de Pasantías de la Escuela de Trabajo Social (2007) Universidad del Zulia. Maracaibo – Venezuela.
- Riveros, Sudy, J.; Berne Manero, C. (2003). Estudio de la satisfacción en servicios públicos de salud. Caso de un hospital del sur de Chile. Ponencia presentada en el marco del proyecto de investigación S 2003-68 de la Dirección de Investigación de la Universidad Austral de Chile Universidad Austral de Chile. <http://www.epum2004.ua.es/aceptados/248.pdf>. 21 Fecha de consulta. 21, noviembre 2015.
- Riveros Sudy, J.; Berne Manero, C.; Múgica G., J. (2010). Gestión y satisfacción en servicios de salud de Chile: Contraste entre las percepciones de los funcionarios y los usuarios, Rev. Med. Valdivia, Chile.138: 630-638.
- Sierra Talantes, C.; Muñoz Izquierdo, A.; Peiró Andrés, Ma.; Valls Andrés, S.; López López, I.; Famoso Poveda, MJ.; Almela Zamorano, M.; Garrigós Hernández, E. (2009). Elaboración de un cuestionario para medir la calidad de los cuidados de enfermería en unidades de cuidados intensivos cardiológicos desde la percepción de los pacientes, Enfermería en Cardiología, N° 47-48 / 2º, Valencia. Págs. 71-79
- Vicuña M.; (2002). Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos. Facultad de Medicina UNMSM. Vol. 63, N° 1, Lima-Perú. Págs. 40-50
- Parasuraman, A., Zelthami, V.; Berry, I. (1985), Un modelo conceptual de la calidad de servicio y sus implicaciones futuras, Diario de mercadeo, Vol. 49, 41-50 (Traducido), en: [http://www.ff.ul.pt/FCT/PTDC/SAU-ESA/103946/2008/C22\\_FCT.pdf](http://www.ff.ul.pt/FCT/PTDC/SAU-ESA/103946/2008/C22_FCT.pdf). Fecha de consulta 30 de junio de 2012.