



Satisfacción de estudiantes de enfermería con su formación teórico-práctica. Universidad de Panamá, Sede Azuero

Satisfaction of nursing students regarding their theoretical-practical formation. University of Panama, Sede Azuero

Satisfação de estudantes de enfermagem com sua formação teórico-prática. Universidade de Panamá, Sede Azuero

J. Agrazal-García^{a*}, B. Ortega^b.

^{a*} Facultad de Enfermería, Centro Regional Universitario de Azuero, Universidad de Panamá/ Chitré, Herrera, Panamá

^b Facultad de Economía, Centro Regional Universitario de Coclé, Universidad de Panamá/Coclé, Panamá

Recibido: 27 abril 2017

Aceptado: 10 marzo 2018

Resumen

La universidad contemporánea tiene como misión formar profesionales competentes, que les permitan contribuir al desarrollo de la sociedad, por lo que se hace indispensable evaluar continuamente la calidad del proceso docente educativo y la eficiencia de los programas académicos vigentes, donde el estudiante es un factor clave.

Objetivo: Analizar el grado de satisfacción de los graduandos con la formación teórico-práctica recibida en la Facultad de Enfermería en el Centro Regional Universitario de Azuero.

Material y Métodos: Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal, en el que se evaluó la satisfacción de los graduandos en relación a dos componentes: la formación teórico-práctica durante la carrera y la práctica profesional como opción para obtención del grado de Licenciados en Enfermería.

Resultados: Los estudiantes están satisfechos con la formación teórico-práctica y tienen una percepción del docente entre excelente y buena en un 87% al 95%. Los criterios con puntuaciones regulares 10% fueron obtenidos por: el horario de atención, la capacidad de interacción virtual del docente y el apoyo

*Autor para correspondencia. Correo electrónico: jagrazal@yahoo.es

<http://dx.doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2018.3.65993>

1665-7063/© 2017 Universidad Nacional Autónoma de México, Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia. Este es un artículo Open Access bajo la licencia CC BY-NC-ND (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

en la formulación y análisis de problemas. Las competencias adquiridas durante la práctica profesional como opción de grado fueron ponderadas con valores positivos en un 98% al 100%.

Conclusiones: Los estudiantes graduandos tienen un alto grado de satisfacción con la formación teórico-práctica y destacan la práctica profesional como una buena experiencia en el fortalecimiento de competencias profesionales.

Palabras clave: Satisfacción personal; estudiantes de enfermería; capacitación profesional; Panamá.

Abstract

Contemporary universities have the mission to form competent professionals who can contribute to the development of society. Because of this, it is necessary to continually assess the quality of the teaching process and the efficiency of the current academic programs.

Objective: To analyze the degree of satisfaction of graduate nursing students regarding their theoretical-practical formation at the Nursing Faculty of the Universitarian Regional Center in Azuero, Panama.

Material and Methods: This is a descriptive and transversal study assessing the satisfaction of graduates according to two components: the theoretical-practical formation during the education stage, and the professional practice as an option to obtain the title of Baccalaureate in Nursing.

Results: Students are satisfied with their theoretical-practical formation and they have an excellent-good impression of the teachers (87% to 95%). The low or regular scores were found in the areas of: attention schedule, virtual interaction capability, and support in elaborating and analyzing problems. Acquired competencies resulting from the professional practice as a graduating option turned out to be positive (98% to 100%).

Conclusions: Graduate students have a high level of satisfaction with their theoretical-practical formation, at the same time highlighting professional practice as a good experience for the strengthening of professional competencies.

Keywords: Personal satisfaction; students, nursing; professional training; Panama.

Resumo

A universidade contemporânea tem como missão formar profissionais competentes, que lhes permitam contribuir ao desenvolvimento da sociedade, pelo que se faz indispensável avaliar continuamente a qualidade do processo docente educativo e a eficiência dos programas académicos vigentes, onde o estudante é um fator chave.

Objetivo: Analisar o grau de satisfação dos formandos com a formação teórico-prática recebida na Faculdade de Enfermagem no Centro Regional Universitário de Azuero.

Material e Métodos: Realizou-se um estudo descritivo de corte transversal, no que se avaliou a satisfação dos formandos em relação à dos componentes: a formação teórico-prática durante a carreira e a prática profissional como opção para obtenção do grau de Licenciados em Enfermagem.

Resultados: Os estudantes estão satisfeitos com a formação teórico-prática e têm uma percepção do docente entre excelente e boa em um 87% ao 95%. Os critérios com pontuações regulares de 10% foram obtidos pelo: horário de atenção, pela capacidade de interação virtual do docente e pelo apoio na formulação e análise de problemas. As competências adquiridas durante a prática profissional como opção de grau foram ponderadas com valores positivos em um 98% ao 100%.

Conclusões: Os estudantes graduandos têm um alto grau de satisfação com a formação teórico-prática e destacam a prática profissional como uma boa experiência no fortalecimento de competências profissionais.

Palavras chave: Satisfação pessoal; estudantes de enfermagem; capacitação profissional; Panamá.

Introducción

Desde el inicio del siglo XXI la educación superior ha logrado como nunca en la historia mayor interés y demanda social, lo que la ha revestido de una gran importancia sociocultural y económica. Este avance, así como desarrollo de la educación en general, trae consigo nuevas exigencias y otras competencias para las instituciones de nivel superior, quienes deben contribuir a la formación de profesionales competitivos en el mercado laboral local e internacional¹.

Los procesos sociales, económicos y culturales globales, han generado diversas transformaciones en la educación superior, lo cual implica una creciente necesidad de evaluación constante que valore la calidad de los procesos educativos y a las instituciones donde se realizan². La calidad, competitividad y excelencia, deben ser elementos fundamentales para el desarrollo profesional además de ser la meta de esas instituciones.

El interés en las últimas décadas por el tema de la calidad educativa se orienta hacia un modelo educativo equitativo, integrado, donde impere la autorreflexión y el pensamiento crítico, con desarrollo de conocimientos y valores para el fortalecimiento de una sociedad con justicia social, económica y cultural³.

El concepto de la calidad en la educación es multidimensional. Según las funciones clásicas definidas por Ortega y Gasset: docencia, investigación y extensión, las mismas deben dar como resultado un producto de calidad, desde su personal docente, los programas de estudios y los métodos de enseñanza-aprendizaje, debe abarcar además la calidad de sus estudiantes, la infraestructura y el entorno académico. La calidad demanda una evaluación permanente y sistemática⁴.

La gestión de calidad en el ámbito universitario considera el análisis en dos vertientes, el aspecto académico y la gestión administrativa de la institución. Los modelos tienen como propósito la administración de los procesos, el monitoreo, la evaluación y el control de las áreas claves⁵.

Las instituciones han encontrado en estos modelos una alternativa eficaz para la mejora del desempeño, con el fin de establecer prioridades para orientar la mejora continua de los procesos y por ende incrementar la satisfacción del cliente interno y externo.

La satisfacción del cliente se refiere a una percepción personal, resultado de la comparación entre los servicios recibidos y las expectativas previas del producto o servicio⁶. Así, al evaluar el grado de satisfacción debemos considerar estos aspectos y acudir a las fuentes primarias de información, es decir a los usuarios mismos; tanto externos (principales empleadores), como los usuarios internos (estudiantes, docentes y administrativos).

Se ha considerado que los estudiantes son los principales usuarios e indicadores de satisfacción⁷. En este contexto los graduandos poseen un rol de gran importancia, por lo cual tienen una percepción valiosa, pues ya no están influenciados por la presión que genera la exigencia académica de la institución⁸.

El estudiantado se beneficia de forma directa con el cumplimiento de la finalidad académica que tiene la Universidad, por lo tanto, resulta legítimo preguntar de manera sistemática y rigurosa, cuan satisfecho se siente con los servicios ofertados en esta institución. La información que brinde será de máxima importancia para asegurar el mejoramiento continuo de la Universidad.

En América Latina el concepto de calidad educativa inició su debate y análisis a finales de 1980 y a principio de los noventa, principalmente en las instituciones de educación superior pública, enfocado esencialmente en dos elementos fundamentales: la calidad y equidad educativa, como factores primordiales para dar respuesta a una demanda social⁹.

El término de calidad educativa, reciente en la literatura pedagógica, considera no sólo aspectos cuantitativos como el número de instituciones y la cobertura de la población, sino también aspectos cualitativos, como la calidad académica, la satisfacción interna y externa que favorecen los procesos de enseñanza-aprendizaje¹⁰.

Aguilera Cabrera¹¹ describe elementos importantes en el concepto de calidad, principalmente en el contexto latinoamericano, tales como:

- El término de calidad como excelencia, el cual se fundamenta en un modelo tradicional que implica asegurar a la institución y a sus estudiantes el primer nivel, destacar sobre el resto de la población.
- El concepto de calidad como respuesta a las necesidades del contexto, se basa en la necesidad de formar profesionales en aspectos técnicos y con menor importancia de los aspectos culturales y de valores en los graduados universitarios. En este concepto se da poca relevancia al rol de la universidad en la difusión de cultura y desarrollo de la internacionalización.
- El término de la calidad basado en la dependencia de los propósitos declarados, fundado en un patrón de calidad, estándares ideales a los cuales aspiramos en nuestra educación y que, además sean consensuados por los que van a ser acreditados.

El concepto de calidad de la educación superior en enfermería es de gran importancia y está íntimamente relacionado con los elementos éticos de la profesión de enfermería. El Consejo Internacional de Enfermería (CIE), establece en su código deontológico actualizado en el 2012, cuatro deberes fundamentales: promover la salud, prevenir la enfermedad, restaurar la salud y aliviar el sufrimiento, así como considerar los derechos humanos y la discriminación. Estos elementos son de igual manera desarrollados en la formación del profesional de enfermería¹²; asimismo, esta formación tiene una fuerte conexión teórico-práctico que requiere evaluación permanente.

La opinión de los estudiantes de enfermería es de gran importancia para identificar la percepción de la calidad de la formación recibida, entre estas, las personas que están próximas a graduarse tienen mayor recuerdo de su recorrido por la institución, de manera tal que brindan la posibilidad de medir el grado de satisfacción frente a los profesores, los planes de estudio y en diferentes procesos académicos y administrativos que fueron de importancia durante sus estudios¹³. La satisfacción de los estudiantes de enfermería es un factor clave para el desarrollo de reformas al proceso de enseñanza-aprendizaje¹⁴.

En el estudio de Marcelino-Ramos, et al.¹⁵, se plantea la evaluación de la satisfacción de los estudiantes de enfermería, en tres aspectos: satisfacción con la institución, con el curso y las oportunidades de desarrollo, obtienen una valoración neutra en los tres criterios evaluados, sin embargo, en la institución el elemento mejor evaluado fue el servicio de la librería y la menor puntuación obtenida por el desarrollo de actividades sociales, se resalta la importancia de fortalecer el desarrollo de las actividades académicas y la integración social de los estudiantes. Además de estos elementos, es importante evaluar la satisfacción con las experiencias en las prácticas clínicas, el estudio de Uriarte, et al.¹⁶, refleja el alto nivel de satisfacción, relacionado al valor que otorga el estudiante al entorno de aprendizaje clínico con base a su experiencia personal y al conocimiento práctico.

En el proceso de enseñanza-aprendizaje de las ciencias de la enfermería es relevante el componente teórico y práctico, el estudio de Llorente, et al.¹⁷, evalúa tanto el desarrollo práctico, como su preparación teórica y al docente, como tutor del proceso de enseñanza-aprendizaje, lo que refleja un alto nivel de satisfacción principalmente con las experiencias prácticas.

La satisfacción de los estudiantes de enfermería está relacionada con su percepción de preparación para ingresar al campo laboral, tal como lo plantea el estudio de Milton-Willey, realizado en dos universidades de Australia, evidenció un alto nivel de satisfacción con la formación para el desarrollo en el campo laboral, pero el mismo era menor en los estudiantes de los últimos niveles en comparación con los más jóvenes. Algunos mostraron entre sus preocupaciones los aspectos financieros y la necesidad de incrementar las horas de práctica clínica en el programa de enfermería¹⁸. Por su parte Papastavrou en su estudio sobre la satisfacción en los entornos de aprendizaje en enfermería, evidenció alto nivel de satisfacción de los estudiantes, el cual es mayor durante los primeros años de su formación y está relacionado con los entornos clínicos de aprendizaje¹⁴.

Esta investigación es una línea base que analiza el grado de satisfacción de los graduandos con la formación teórico-práctica, hace énfasis en la institución o área de aprendizaje práctico, herramientas

y metodología de enseñanza. Se indaga además sobre la experiencia de la práctica profesional como opción de grado e identifica los puntos críticos que deben ser abordados en el plan de mejoramiento continuo de la calidad de la educación superior. Dada la importancia y relevancia de la tecnología en el proceso de aprendizaje de estudiantes considerados nativos digitales, se evaluó la satisfacción de los estudiantes con la capacidad e interacción virtual con sus tutores; ya que se ha identificado que los estudiantes de enfermería presentan alto nivel de satisfacción con la educación basada en la web y una tendencia positiva hacia el desarrollo de habilidades¹⁹. Aunque el proceso de enseñanza aprendizaje en enfermería crece a nivel virtual, aún no son claros los diseños y metodologías para el desarrollo de habilidades complejas en el cuidado de la salud²⁰.

Metodología

Estudio descriptivo, de corte transversal, realizado en el período de febrero-abril 2014. La población estuvo representada por el 100% (70) estudiantes graduandos de la Licenciatura en Ciencias de Enfermería que finalizaron su práctica profesional como opción de graduación en febrero 2014. Dado el tamaño de la población se trabajó con el universo para el estudio, se obtuvo un porcentaje de respuesta del 81.4% (57), 13 estudiantes no devolvieron el instrumento. Para la recolección de información se aplicó un cuestionario de cuatro componentes: el primero se refiere a los datos generales del estudiante; en el segundo componente se evalúa la satisfacción del estudiante en relación con los docentes que le brindaron sus clases teórico-prácticas durante su formación; en el tercero se mide la satisfacción según área de formación (pediatría, obstetricia, salud mental, administración, salud pública y salud del adulto), y el cuarto mide la satisfacción con la experiencia de la práctica profesional, como opción de graduación.

La evaluación de la satisfacción con la formación tanto teórica como práctica, se realiza considerando criterios como la metodología de enseñanza, el trato del docente, el horario y otros; en el nivel de satisfacción por área de aprendizaje es calificado por el estudiante desde excelente a deficiente y la satisfacción con la práctica profesional como opción de grado, es calificada con base en competencias y habilidades adquiridas según la percepción del estudiante, desde las obtenidas en gran medida hasta las que no se adquirieron. Todos los criterios se valoran por medio de una escala tipo Likert, se realizó evaluación del contenido del instrumento a través de juicio de tres expertos.

El instrumento fue autoadministrado, el estudiante lo respondió al seguir con los procesos administrativos de finalización de carrera. El procesamiento de los datos se realizó mediante el software SPSS 19, con técnicas propias de la estadística descriptiva, medidas de tendencia central y dispersión, distribución de frecuencia y gráficos.

Resultados

De los 57 estudiantes graduandos, el 77% (44) ingresaron a la carrera en el 2010 y permanecieron cuatro años para graduarse, estos cumplen con los parámetros establecidos, son predominantemente jóvenes, el 93% (53) se encuentra entre las edades de 20 y 25 años; un 7% (4) de estudiantes son del sexo masculino, se observa una relación de 13:1 estudiantes del sexo femenino por cada estudiante del sexo masculino; el 79% (45), están solteros y el 93% (53) proceden de la Región de Azuero, donde está ubicada la facultad de enfermería.

En relación al nivel de satisfacción de los graduandos con la formación en los aspectos teóricos, se obtuvieron calificaciones entre excelentes y buenas, en el que destacaron los criterios: explicación de los contenidos y la orientación del trabajo independiente; los criterios con evaluaciones regulares obtuvieron un porcentaje que osciló entre un 5-18%, los criterios con mayores calificaciones regulares fueron: el horario de atención y la capacidad de la interacción virtual de los docentes (Tabla 1); la evaluación de la satisfacción con la formación práctica obtiene una calificación entre excelente y buena, los criterios con mejores calificaciones fueron: las explicaciones, guía para el trabajo independiente, así como el trato y respeto recibido (Tabla 2).

Tabla 1. Satisfacción de los graduandos con los contenidos teóricos de los docentes (Porcentajes)

Criterios	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente
Explicación de temas	45.6	54.4	0.0	0.0	0.0
Guía de trabajo independiente	42.1	56.1	1.8	0.0	0.0
Metodología empleada	40.3	54.4	3.5	0.0	1.8
Uso de interacción virtual	47.4	42.1	10.5	0.0	0.0
Horario de atención	28.1	54.4	17.5	0.0	0.0
Trato y respeto	47.4	47.4	5.2	0.0	0.0

Tabla 2. Satisfacción de los graduandos con los contenidos prácticos de los docentes (Porcentajes)

Criterios	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente
Explicación de temas	54.4	43.8	1.8	0.0	0.0
Guía de trabajo independiente	52.6	45.6	1.8	0.0	0.0
Metodología empleada	49.1	42.1	8.8	0.0	0.0
Uso de interacción virtual	52.6	36.8	8.8	0.0	1.8
Horario de atención	41.1	55.3	3.6	0.0	0.0
Trato y respeto	61.4	36.8	1.8	0.0	0.0

Los estudiantes graduandos están satisfechos en sus diferentes áreas de aprendizaje, los departamentos mejor evaluados fueron el de gestión y administración, además de salud mental. La evaluación regular fue obtenida por el área de obstetricia en 8.9% (5), salud de adulto en un 3.6% (2), salud pública y pediatría en 1.8% (1), solamente se obtuvo una evaluación deficiente (1.8%) y esta corresponde al área de obstetricia (Tabla 3).

Tabla 3. Satisfacción de los graduandos según área de aprendizaje (Porcentajes)

Áreas o departamentos	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente
Administración	80.7	19.3	0.0	0.0	0.0
Salud Mental	58.9	41.1	0.0	0.0	0.0
Salud Pública	41.1	57.1	1.8	0.0	0.0
Pediatría	52.7	43.7	1.8	1.8	0.0
Salud de Adulto	52.6	43.8	3.6	0.0	0.0
Obstetricia	50.0	39.3	8.9	0.0	1.8

En la valoración respecto a que tanto se fortalecieron ciertas capacidades y aprendizajes de los estudiantes con las experiencias adquiridas en la práctica profesional, todos consideraron que se fortalecieron en gran o buena medida (Tabla 4); entre estos destacan la *Tolerancia y respeto*, así como el *trabajo interdisciplinario*; con un porcentaje menor el *trabajo en equipo* y la *creatividad e innovación*.

Otros comentarios adicionales positivos sobre la práctica profesional destacan el desarrollo de habilidades y destrezas, el reforzamiento de procedimientos así como otros aspectos como el trato, la tolerancia, calidez humana y el trabajo en equipo. Los comentarios poco satisfactorios para este componente fueron: los costos, poco tiempo de experiencia profesional, los criterios de evaluación, la necesidad de rotar por otros servicios y la comunicación entre los docentes de la Facultad de Enfermería y el personal de enfermería en los hospitales.

Tabla 4. Capacidades y aprendizaje fortalecidos en la experiencia de práctica profesional (Porcentajes)

Capacidades y aprendizajes desarrollados	Gran medida	Buena medida
Tolerancia y respeto	91.1	8.9
Trabajo interdisciplinario	84.2	15.8
Análisis crítico	77.2	22.8
Trabajo en equipo	73.7	26.3
Creatividad e innovación	73.7	26.3

Discusión

Los estudiantes evidencian un buen nivel de satisfacción con la formación teórica y práctica recibida, sin embargo, el horario de atención y la interacción virtual en ambas áreas es señalada como regular, es más evidente en ambos criterios para el área teórica. En el área práctica destaca con evaluación regular la metodología empleada, aspecto mejor considerado en el área teórica. Estos resultados muestran los aspectos que deben ser abordados para lograr la mayor satisfacción de los estudiantes, además hacen necesario revisar estrategias para el desarrollo de nuevas metodologías de enseñanza que involucren la interacción virtual y mejoren los horarios de atención. Los estudiantes evalúan positivamente todas las áreas de aprendizaje, no obstante, el área de obstetricia obtiene el mayor valor porcentual como regular, aspecto que debe ser analizado en profundidad y para lo cual podríamos realizar otras investigaciones con enfoque cualitativo. Los resultados muestran la importancia dada por los estudiantes a la experiencia de la práctica profesional, donde se obtienen buenas calificaciones, pero destacan la necesidad de impulsar tres aspectos básicos: creatividad e innovación, trabajo en equipo y pensamiento crítico; elementos fundamentales para la formación del profesional de enfermería del siglo XXI.

En este grupo se mantiene predominio del sexo femenino, aspecto relacionado a la historia natural de las escuelas de enfermería¹⁷, se consideran satisfechos con la formación teórico-práctica, es importante para ellos la explicación de los temas por parte de los docentes y la guía del trabajo independiente; estos datos son similares a otros estudios^{17, 18}.

La práctica profesional es evaluada positivamente por los estudiantes graduandos, dadas las oportunidades de mejorar sus habilidades, destrezas y el desarrollo de relaciones interpersonales, aspecto que coincide con el estudio de Rodríguez y Vélez, donde la práctica de grado fue bien evaluada por los estudiantes graduandos, especialmente en los criterios de: desarrollo de habilidades y destrezas clínicas, aplicación de conocimientos y desarrollo de espíritu empresarial^{13, 15, 17}.

Los participantes, se encuentran entre las edades de 20-25 años y por ende son considerados nativos digitales que demandan un mayor uso e interés de la tecnología virtual, en el proceso de enseñanza-aprendizaje, procesos que presentan un desarrollo creciente en enfermería y que requiere su evaluación, por la complejidad de los procesos de aprendizaje^{21, 20}. Estos resultados nos plantean dos grandes desafíos, en primera instancia contribuir a la capacitación de nuestros docentes, la gran mayoría inmigrantes digitales para asumir este reto y en segundo lugar la implementación progresiva de herramientas y cursos virtuales, con la consecuente evaluación de la efectividad de la misma y el grado de aceptación y satisfacción de los estudiantes.

Conclusiones

Los estudiantes manifiestan alto grado de satisfacción con la formación teórico-práctica recibida durante la carrera de enfermería, los criterios mejor evaluados fueron la explicación de los cursos, el trato respetuoso, la metodología utilizada.

Las diferentes áreas de formación fueron evaluadas en forma satisfactoria, destacan con la mejor evaluación las áreas de administración y salud mental. El trato respetuoso fue evaluado satisfactoriamente tanto en el desarrollo teórico como en la clase práctica, alcanzaron uno de los más altos porcentajes de

calificación positiva. Los graduandos consideran importante el uso de las herramientas virtuales en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Aunque se obtienen altos niveles de satisfacción en la formación teórico-práctica, estos resultados sustentan la necesidad de implementar programas de mejora continua de la calidad, asimismo, considerar diferentes aspectos como el uso de la tecnología virtual para la enseñanza, el cumplimiento de estándares de certificación de la carrera y los resultados de exámenes de certificación profesional aprobados a nivel nacional.

Dado el enfoque cuantitativo del estudio, no fue posible conocer las vivencias y situaciones que llevan a los estudiantes a valorar positiva, regular o negativamente un área de aprendizaje o metodologías de enseñanza, aspectos que pueden contribuir a un análisis más profundo y al desarrollo de estrategias de intervención desde la perspectiva de los participantes, que deja en evidencia la necesidad de continuar el estudio a través de un enfoque cualitativo o mixto.

Responsabilidades éticas

Protección de personas y animales. Los autores declaran que para esta investigación no se han realizado experimentos en seres humanos y animales.

Confidencialidad de los datos. Los autores declaran que en el escrito no se presentan datos que permitan identificar a los estudiantes.

Derecho a la privacidad y consentimiento informado. Los autores declaran que han seguido los protocolos de su centro de trabajo sobre la publicación de datos de pacientes.

Financiamiento: Recursos propios.

Conflicto de intereses. Como uno de los investigadores era coordinadora de la Facultad de Enfermería, el instrumento fue aplicado por personal administrativo.

Agradecimientos. Al personal administrativo de la institución que aplicó el instrumento.

Referencias

1. Conferencia Mundial sobre la Educación Superior. La educación superior en el siglo XXI: Visión y acción. Paris: UNESCO; 1998. [consultado 25 noviembre 2015]. Disponible en: <http://bit.ly/1blr26L>
2. Tobón S, Rial Sánchez A, Carretero Díaz MA, et al. Competencias, calidad y educación superior. Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio; 2006. [consultado 20 noviembre 2015]. Disponible en: <http://bit.ly/2oKnWKZ>
3. Dias-Sobrinho J. Políticas y conceptos de calidad: dilemas y retos. *Avaliação* 2012; 17(3): 601-18. [consultado 2 diciembre 2015]. Disponible en: <https://bit.ly/2oLbrhX>
4. Morales-Suárez I, Borroto-Cruz R, Fernández-Oliva B. Políticas y estrategias para la transformación de la educación en América Latina y el Caribe. *Educ Med Super*. 2005; 19(1): 1. [consultado 2 diciembre 2015]. Disponible en: <http://bit.ly/2FnfjzD>
5. Yzaguirre-Peralta L. Calidad Educativa e ISO 9001:2000 en México. *Rev. Iberoam. Educ. (Ed. electrónica)*. 2005; 36(3): 1-13. [consultado 10 diciembre 2015] Disponible en <http://bit.ly/2FbgLFQ>
6. Reyes-Benítez S, Mayo-Alegre J, Loredó-Carballo N. Distinción y relación causal entre las categorías satisfacción el cliente y calidad del servicio para la evaluación de la calidad en entidades prestadoras de servicios. *Contrib. econ.* 2010. [consultado 25 marzo 2017]. Disponible en: <http://bit.ly/2fvUxIV>
7. Álvarez-Botello J, Chaparro-Salinas EM, Reyes-Pérez DE. Estudio de la Satisfacción de los estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *Rev. electrón. iberoam. calid. efíc. cambio educ.* 2015; 13(2): 5-26. [consultado 6 diciembre 2015]. Disponible en: <http://bit.ly/2cQQN9p>

8. Duque-Oliva EJ, Diosa-Gómez Y. Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: Una mirada desde la educación superior. *Sum Neg.* 2014; 5(12): 180-91. [https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70040-0](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70040-0)
9. Garbanzo-Vargas GM. Calidad y equidad en la educación superior pública. Aspectos por considerar en su interpretación. *Rev. educ. Univ. Costa Rica.* 2007; 31(2): 11-27. <https://doi.org/10.15517/revedu.v31i2.1241>
10. Seibol J. La calidad integral en educación. Reflexiones sobre un nuevo concepto de calidad educativa que integre valores y equidad educativa. *Rev. Iberoam. Educ.* 2000; (23): 215-31. [consultado 20 diciembre 2016]. Disponible en: <http://bit.ly/2G3vtMB>
11. Aguilera-Cabrera V. El concepto calidad en la educación universitaria: clave para el logro de la competitividad institucional. *Rev. Iberoam. Educ.* 2005; 36(12): 1-7.
12. Consejo internacional de enfermeras. Código deontológico del CIE para la profesión de enfermería. Ginebra: ICN; 2012. [consultado 18 diciembre 2016]. Disponible en: <http://bit.ly/1hQqRJn>
13. Rodríguez-Gázquez MA, Vélez-Acosta LM. Satisfacción de los graduandos con la formación recibida en la Corporación Universitaria Lasallista, marzo de 2004. *Rev Lasallista Investig.* 2014; 1(1): 37-41. [consultado 15 diciembre 2016]. Disponible en: <http://bit.ly/2D50igo>
14. Papastavrou E, Dimitriadou M, Tsangari H, et al. Nursing students' satisfaction of the clinical learning environment: a research study. *BMC Nursing.* 2016; 15(44): 1-10. <https://doi.org/10.1186/s12912-016-0164-4>
15. Marcelino-Ramos A, Tomaschewski-Barlem JG, Lerch-Lunardi V, et al. Satisfação com a experiência acadêmica entre estudantes de graduação em enfermagem. *Texto contexto enferm.* 2015; 24(1): 187-95. <http://dx.doi.org/10.1590/0104-07072015002870013>
16. Uriarte S, Ponce G, Bernal M. Vivencias cotidianas en espacios clínicos del estudiante de enfermería. *Enferm. univ.* 2016; 13(3): 171-7. <https://doi.org/10.1016/j.reu.2016.07.002>
17. Lorente-Gallego AM, García-Sánchez C, López-Arroyo MJ, et al. Satisfacción de los alumnos de enfermería de la Universidad Católica San Antonio (UCAM) sobre su formación práctica: Seminarios en salas de demostraciones y prácticas clínicas. *Enferm. glob.* 2009; (17). [consultado 01 Julio 2017]. Disponible en: <http://bit.ly/2usVn9F>
18. Milton-Wildley K, Kenny P, Parmenter G, et al. Educational preparation for clinical nursing: The satisfaction of students and new graduates from two Australian universities. *Nurse Educ Today.* 34(4): 648-54. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2013.07.004>
19. Du S, Liu Z, Liu S, et al. Web-based distance learning for nurse education: a systematic review. *Int Nurs Rev* 2013; 60 (2): 166-77. <https://doi.org/10.1111/inr.12015>
20. Lawn S, Zhi X, Morello A. An integrative review of e-learning in the delivery of self-management support training for health professionals. *BMC Med Educ* 2017; 17(1): 183. <https://doi.org/10.1186/s12909-017-1022-0>
21. Fonseca-da Silva G, Marinho-Chrizostimo M, Machado Tinoco Feitosa-Rosas AM. El significado de la formación profesional para el graduando de enfermería de la UFF frente a su futuro profesional. *Enferm. glob.* 2010; (18): 1-12. [consultado 25 Marzo 2017]. Disponible en: <http://bit.ly/2utFSKH>