

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO



CARRERA DE ENFERMERÍA

ESTABLECER EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN ENFERMERA/PACIENTE, EN LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO DE LA CIUDAD DE LOJA PARA EL DESARROLLO DE UNA GUÍA INFORMATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE, DIRIGIDA A LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE ENFERMERÍA DURANTE EL PERÍODO ABRIL-AGOSTO 2023.

INFORME DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TÉCNICO EN LA CARRERA DE ENFERMERÍA

AUTORA:

Morocho Morocho Viviana Elizabeth

DIRECTORA:

Lic. Sonia Alexandra Zapata Ovaco

Loja, noviembre de 2023

Certificación

Lic. Sonia Alexandra Zapata Ovaco

DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN

Certifica:

Que he supervisado el presente proyecto de investigación titulado: **“ESTABLECER EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN ENFERMERA/PACIENTE, EN LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO DE LA CIUDAD DE LOJA PARA EL DESARROLLO DE UNA GUÍA INFORMATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE, DIRIGIDA A LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE ENFERMERÍA DURANTE EL PERÍODO ABRIL-AGOSTO 2023”**, el mismo que cumple con lo establecido por el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano; por consiguiente, autorizo su presentación ante el tribunal respectivo.

Loja, 06 de octubre del 2023



Lic. Sonia Alexandra Zapata Ovaco

C.I.: 1105468910

Dedicatoria

Este trabajo de investigación está dedicado primeramente a Dios que me permitió cumplir con esta importante meta, el deseo de superación y la constancia me ha permitido llegar hasta aquí, por tal motivo dedico este proyecto a mis hijos María Fernanda, Anthony y Emily, quienes me inspiraron a seguir adelante, sin duda el motor y mi razón de ser, a mi difunto esposo quién siempre impulsó todos mis proyectos y con quien hubiera querido compartir este logro, pero sé que desde el cielo celebra esta victoria, también dedico este proyecto a mis queridos padres, quienes me apoyaron con sus consejos, su buen ejemplo y valores, que han hecho de mí una gran mujer y gracias al esfuerzo de mi trabajo hoy cosecho el fruto mi esfuerzo.

Viviana Elizabeth Morocho Morocho

Agradecimiento

Agradezco a Dios por concederme la vida y que a pesar de las dificultades que me presentó el destino, sigo de pie y con muchas ganas de vivir y de seguir cumpliendo mis sueños, ésta meta alcanzada me llena de felicidad y de orgullo.

Agradecimiento a mis hijos por ser la razón de mi vida, de superación y de continuos propósitos, quienes me brindaron su apoyo, su cariño y comprensión, si bien es cierto por motivos de trabajo y de estudio, sacrifique mi tiempo de compartir con ellos, con la finalidad de brindarles un mejor futuro y vean en mí un ejemplo a seguir, finalmente puedo decir todo esfuerzo tiene su recompensa.

Gratitud a mis padres quienes me formaron en casa con buenos principios y con ese constante deseo de superación y que han hecho de mí, una mujer valiente y luchadora, que siempre consigue lo que se propone, entregando con orgullo y felicidad infinita este título en sus manos.

Viviana Elizabeth Morocho Morocho

Acta de cesión de derechos

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE FIN DE CARRERA

Conste por el presente documento la Cesión de los Derechos de proyecto de investigación de fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas

PRIMERA. - Por sus propios derechos; la Lic. Sonia Alexandra Zapata Ovaco, en calidad de directora del proyecto de investigación de fin de carrera; y Viviana Elizabeth Morocho Morocho, en calidad de autor del proyecto de investigación de fin de carrera; mayores de edad emiten la presente acta de cesión de derechos.

SEGUNDA. – Viviana Elizabeth Morocho Morocho, realizó la Investigación titulada “ESTABLECER EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN ENFERMERA/PACIENTE, EN LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO DE LA CIUDAD DE LOJA PARA EL DESARROLLO DE UNA GUÍA INFORMATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE, DIRIGIDA A LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE ENFERMERÍA DURANTE EL PERÍODO ABRIL-AGOSTO 2023” para optar por el título de Técnico Superior en Enfermería, en el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja, bajo la dirección de la Lic. Sonia Alexandra Zapata Ovaco.

TERCERA. - Es política del Instituto que los proyectos de investigación de fin de carrera se apliquen y materialicen en beneficio de la comunidad.

CUARTA.- Los comparecientes Lic. Sonia Alexandra Zapata Ovaco, en calidad de Directora del proyecto de investigación de fin de carrera y Viviana Elizabeth Morocho Morocho como autora, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma

gratuita sus derechos de proyecto de investigación de fin de carrera titulado “Guía informativa para brindar una atención de calidad y mejorar la relación enfermera/o paciente” a favor del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja; y, conceden autorización para que el Instituto pueda utilizar esta investigación en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

QUINTA. - Aceptación. - Las partes declaran que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derechos.

Para constancia suscriben la presente cesión de derechos, en la ciudad de Loja, en el mes de octubre del año 2023.



Lic. Sonia Alexandra Zapata Ovaco

Directora

CI: 1105468910

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Viviana Morocho", is written over a horizontal line.

Viviana Elizabeth Morocho Morocho

Autora

CI: 0104699061

Declaración juramentada

Loja, 06 de octubre del 2023

Nombres: Viviana Elizabeth Morocho Morocho**Cédula de identidad:** 0104699061**Carrera:** Enfermería**Semestre de ejecución del proceso de titulación:****Tema de proyecto de investigación de fin de carrera con fines de titulación:**

“ESTABLECER EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN ENFERMERA/PACIENTE, EN LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO DE LA CIUDAD DE LOJA PARA EL DESARROLLO DE UNA GUÍA INFORMATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE, DIRIGIDA A LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE ENFERMERÍA DURANTE EL PERÍODO ABRIL-AGOSTO 2023”.

En calidad de estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja;

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autora del trabajo intelectual y de investigación del proyecto de fin de carrera.
2. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para la cual se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para fuentes consultadas.

3. El trabajo de investigación de fin de carrera presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido publicado no presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Las imágenes, tablas, graficas, fotografías y demás son de nuestra autoría; y en caso contrario aparecen con las correspondientes citas o fuentes.

Por lo expuesto; mediante la presente asumo frente al INSTITUTO cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la auditoria, originalidad y veracidad del contenido del trabajo de investigación de fin de carrera.

En consecuencia; me hago responsable frente al INSTITUTO y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar al INSTITUTO o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en el trabajo de investigación de fin de carrera presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello.

Así mismo por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para el INSTITUTO en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones, o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación de fin de carrera.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente dispuesta por la LOES y sus respectivos reglamentos y del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano

de la ciudad de Loja.



Viviana Elizabeth Morocho Morocho

0104699061

Índice Contenido

Certificación	II
Agradecimiento	IV
Acta de cesión de derechos.....	V
Declaración juramentada	VII
Índice Contenido	X
Resumen	15
Abstract.....	16
Problema.....	17
Tema	19
Justificación	20
Objetivos.....	22
Objetivo General.....	22
Objetivos Específicos	22
Marco teórico.....	23
Marco Institucional	23
Breve Reseña Histórica del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano	23
Misión.....	26
Visión	26
Valores.....	26

Organigrama.....	27
Marco conceptual.....	28
Definición de calidad	28
Definición de seguridad	28
Calidad de atención de enfermería	29
Evaluación de la calidad.....	29
Enfoques para evaluación de calidad	30
Comunicación en Enfermería.....	32
Comunicación asertiva	32
Claves de la comunicación asertiva:	33
Características de un profesional de enfermería asertivo.....	33
Barreras de comunicación en Enfermería	34
Interferencias de comunicación en enfermería.....	34
Errores comunes de comunicación en el ámbito de salud.....	35
Tipos de estrategias	36
Diseño metodológico.....	37
Métodos	37
Método Fenomenológico.....	37
Método Hermenéutico.....	37
Método Práctico Proyectual	38

Técnicas de investigación	39
Encuesta.....	39
Determinación de la población y de la muestra	39
Análisis de resultados	42
Propuesta práctica de acción.....	58
Introducción de la propuesta de acción.....	58
Plan de acción	58
Título de la guía	59
Beneficios de la guía informativa	59
Estructura de la guía	59
Presupuesto de la guía.....	61
Conclusiones.....	62
Recomendaciones	64
Bibliografía.....	65
Anexos	72

Índice de figuras

Figura 1. Logo ISTS	23
Figura 2. Organigrama.....	27
Figura 3. Experiencia en la atención por enfermería.....	42
Figura 4. Resolución de problemas	43
Figura 5. Explicación de procedimientos	45
Figura 6. Atención con empatía y agrado.....	46
Figura 7. Información proporcionada.....	48
Figura 8. Claridad y tono de voz adecuado	49
Figura 9. Interferencia de comunicación por mascarilla	50
Figura 10. Confianza durante la estadía	51
Figura 11. Calidad de atención.....	53
Figura 12. Intimidación con el trato de enfermería	54
Figura 13. Recibir guía informativa	55
Figura 14. Que le hace falta al personal de enfermería	57
Figura 15. Realización de la encuesta	83
Figura 16. Realización de la encuesta	83

Índice de tablas

Tabla 1. Determinación del universo y de la muestra	40
Tabla 2. Experiencia en la atención por enfermería	42
Tabla 3. Resolución de problemas	43
Tabla 4. Explicación de procedimientos.....	44
Tabla 5. Atención con empatía y agrado	46
Tabla 6. Información proporcionada	47
Tabla 7. Claridad y tono de voz adecuado.....	49
Tabla 8. Interferencia de comunicación por mascarilla.....	50
Tabla 9. Confianza durante la estadía.....	51
Tabla 10. Calidad de atención	52
Tabla 11. Intimidación con el trato de enfermería.....	54
Tabla 12. Recibir guía informativa.....	55
Tabla 13. Que le hace falta al personal de enfermería.....	56
Tabla 14. Presupuesto de la guía	61
Tabla 15. Propuesta de proyecto.....	81
Tabla 16. Cronograma de actividades	82

Resumen

Actualmente el personal de enfermería, brinda su atención en base a su formación académica, pero deja de lado la humanización del cuidado, lo que se evidenció en un sondeo, los pacientes manifiestan que la mayoría del personal de enfermería de dicha institución no les brindó confianza, no demostró interés por solucionar su problema de salud y no todos fueron tratados con empatía y agrado; por tal motivo, se desarrolló el proyecto de titulación con el objetivo de establecer el nivel de satisfacción en la atención enfermera/paciente, en los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja.

Este estudio inició con el método fenomenológico dando lugar a la aplicación de encuestas a los estudiantes; así también, mediante el método hermenéutico se analizó toda la información recopilada durante la investigación, en base a diversas fuentes bibliográficas y con el método práctico proyectual se logró exponer la propuesta de acción con el propósito de crear una guía informativa para mejorar la calidad de atención al paciente, brindar una atención de calidad y mejorar la relación enfermera/o paciente, dirigida a los estudiantes de la carrera de enfermería. Como conclusión la mayoría de encuestados evidenciaron falta de comunicación asertiva y empatía en el personal de enfermería, lo cual debe mejorar para que el cuidado vaya de la mano de cualidades basadas en la empatía para una atención de calidad y calidez. Como recomendación dirigida a los docentes, incentivar a los estudiantes a formar parte del cambio de actitud de la enfermería.

Palabras clave: enfermería, pacientes, empatía, comunicación asertiva.

Abstract

Currently, the nursing staff provides care based on their academic training, but leaves aside the humanization of care, which was evidenced in a survey, patients say that most of the nursing staff of that institution did not give them confidence, showed no interest in solving their health problem and not all were treated with empathy and pleasure; for this reason, the degree project was developed with the objective of establishing the level of satisfaction in nurse/patient care in the students of the Instituto Superior Tecnológico Sudamericano of the city of Loja.

This study began with the phenomenological method, giving rise to the application of surveys to students; likewise, through the hermeneutic method, all the information collected during the investigation was analyzed, based on various bibliographic sources and with the practical design it was possible to present the proposal for action with the purpose of creating an informative guide to improve the quality of patient care, provide quality care and improve the nurse/patient relationship, aimed at nursing students. In conclusion, the majority of respondents showed a lack of assertive communication and empathy in the nursing staff, which must improve so that care goes hand in hand with qualities based on empathy for quality care and warmth. As a recommendation addressed to teachers, encourage students to be part of the change in nursing attitudes.

Keywords: nursing, patients, empathy, assertive communication.

Problema

Un estudio de inteligencia emocional y la evaluación de los comportamientos del cuidado otorgado por la enfermera, en la benemérita universidad autónoma de Puebla-México en la Facultad de enfermería, refleja que la atención de calidad de enfermería se verá reflejada en la percepción positiva de los pacientes. Sin embargo, la formación general de las enfermeras/os va encaminado a la adquisición de información, aprendizaje de técnicas e intervenciones, y deja a un lado aspectos metodológicos que ayuden a desarrollar en el personal, actitudes y habilidades emocionales que permita enfrentar el proceso de cuidado en la práctica profesional. (Morales, Yara, & Landeros, 2020)

La estructura actual del Sistema General de Seguridad Social en Salud de colombiana es proclive a la búsqueda activa de la calidad; por tanto provee y facilita el uso de herramientas de valoración, seguimiento y auditoria desde el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, donde dicha evaluación tiene como centro de acción al paciente, de allí la importancia por valorar su satisfacción, de estimar la calidad del cuidado que se le brinda, de usar medidas organizacionales de calidad desde el rol de enfermería y que articuladas con la política sanitaria del país, pueden ayudar a mostrar cómo la atención de las enfermeras(os) mejora la calidad, la seguridad y la atención de la salud en general.

(Eustorgio, Villareal, & Alvis, 2019)

Se planteó una investigación para determinar la calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución hospitalaria pública del Ecuador, donde la actividad de enfermería responde a retos de equidad, fiabilidad, efectividad, buen trato, respeto, información, continuidad y confortabilidad; los cuales se constituyen en los condicionantes de la satisfacción del paciente, por tal razón, es importante que las acciones

de enfermería sean constantemente evaluadas y mejoradas, para identificar cómo se percibe la calidad de atención y de este modo poder orientar sobre qué aspectos específicos habría que dirigir acciones de mejora en pro de la seguridad del paciente. (Menendez, Panunzio, Anzules, Veliz, & Delgado, 2020)

En Ecuador en el Centro de Salud N-1 de la ciudad de Ambato se determinaron los siguientes resultados mediante una encuesta, en cuanto a comunicación asertiva: el 85% de los profesionales de enfermería nunca han presentado claridad al comunicarse con los pacientes por el uso constante de la mascarilla, el 80% responde que a veces pueden expresar opiniones y sentimientos referente al estado o situación en el que se encuentre el paciente, y el 75% indica que los profesionales de enfermería a veces tienen un tono de voz adecuado al momento de comunicarse con el paciente o el personal de salud porque no se escucha o simplemente no se entiende lo que el profesional desea decir. (Yanchapanta & Analuisa, 2022)

Por lo anteriormente expuesto, el propósito de este trabajo de investigación es la elaboración de una guía informativa para mejorar la calidad de atención y el paciente pueda recibir una atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente, así como también reducir las molestias provocadas por ciertas actividades de enfermería, mejorar la comunicación y relación enfermera/paciente, además emitir mejor la información para la toma de decisiones, incrementar la satisfacción de la atención con el fin de aportar conocimientos en su formación académica.

Tema

Establecer el nivel de satisfacción en la atención enfermera/paciente, en los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja para el desarrollo de una guía informativa para mejorar la calidad de atención al paciente, dirigida a los estudiantes de la carrera de enfermería durante el período abril-agosto 2023.

Justificación

El presente proyecto tuvo la finalidad de investigación, la cual estuvo direccionada a evaluar y determinar el nivel de satisfacción que tienen los estudiantes en relación a la atención enfermera/paciente, de tal manera que se permita identificar las barreras de comunicación y establecer una atención de calidad; y con ello poder adoptar determinadas habilidades y destrezas que permitan mejorar dicha relación.

La siguiente investigación es un requisito previo a la obtención del Título en Técnico Superior en Enfermería, de tal forma que todos los conocimientos adquiridos durante la carrera nos permitieron proponer una guía, concluyendo así que los resultados de esta investigación aportarán conocimientos significativos sobre las pericias que deben adoptar los estudiantes de la carrera de enfermería del Instituto para una buena relación enfermera/o paciente, así como hacer énfasis en la importancia de la comunicación asertiva con el equipo de trabajo y con el paciente durante el ejercicio de su profesión y así de esa manera brindar una atención de calidad.

Además, se considera que la relación enfermera/paciente más que brindar atención, se convierte en una correlación de respeto porque se informa al paciente de forma correcta, brindando una mayor calidad en la asistencia del cuidado, el respeto a sus necesidades, a su independencia y su autonomía, sin hacer distinción por su situación social, económica, política o religiosa.

Evidentemente, permitirá al profesional de salud participar de mejor manera en el proceso de la salud y la enfermedad del individuo para brindar una mejor atención al paciente, por lo tanto la guía concederá al estudiante de enfermería del Instituto Superior

Tecnológico Sudamericano mantener una mejor relación, comunicación y mejorar su desempeño como nuevo colaborador de salud, identificándose como un enfermera/o que brinda atención de calidad y calidez, terminando con las barreras que limitan el proceso de comunicación, también brindará conocimientos, lo que le permitirá su participación activa en la sociedad, mejorará su actitud de empatía con el paciente, corregirá su interacción personal, evaluará anticipadamente su actitud y sin duda le permitirá destacarse en las prácticas pre-profesionales, dejando el nombre de la Institución por lo alto.

La guía informativa permitirá que el estudiante de enfermería adopte ciertas habilidades y destrezas tales como: habilidad para aprender a escuchar, aprender a leer el lenguaje corporal, saber expresarse correctamente, establecer hechos, identificar las necesidades de ambas partes, cuidar la comunicación no verbal, evaluar la situación y cooperación.

Por consecuencia, el estudiante reconocerá la actitud y la aptitud con la que debe relacionarse con el paciente, con el personal de salud y la sociedad en general, y no solo en el ambiente laboral, sino también en su entorno social, lo que determinará su compostura y su actuar competente ante determinada diligencia, logrando así un nivel de satisfacción en la calidad de atención al paciente.

Con este estudio se pretende también recomendar la implementación de la guía informativa en la formación académica de los estudiantes en la malla curricular de la carrera de Técnico Superior de enfermería del Instituto Tecnológico Superior Sudamericano, con el objetivo de suplementar el desarrollo del nuevo servidor de salud.

Objetivos

Objetivo General

Establecer el nivel de satisfacción en la atención enfermera/paciente, en los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja, mediante la aplicación de encuestas de satisfacción para el desarrollo de una guía técnica informativa para mejorar la calidad de atención al paciente, dirigida a los estudiantes de la carrera de enfermería, durante el período abril-agosto 2023.

Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de satisfacción en la atención enfermera/paciente, en los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja, mediante la aplicación de encuestas de satisfacción para identificar las falencias del personal de enfermería y poder brindar una atención de calidad al paciente.
- Recopilar información bibliográfica, mediante revistas, libros, artículos y otros medios físicos y digitales, para comprender las herramientas adecuadas de atención de calidad que un profesional de enfermería debe de tener con su paciente.
- Desarrollar una guía técnica informativa, a través de la tabulación de los datos obtenidos para la adquisición de recomendaciones y estrategias puntuales de atención de calidad, con la finalidad de mejorar la relación enfermera/o paciente.
- Presentar la propuesta de la guía informativa con el equipo docente de la carrera enfermería del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja, mediante la correspondiente socialización, para implementarla en la carrera, luego de su posterior análisis y evaluación.

Marco teórico

Marco Institucional

Breve Reseña Histórica del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano

Figura 1.

Logo ISTS



Nota. El gráfico representa el Logo del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, tomado de Repositorio Digital del ISTS de la ciudad de Loja. (Cordero, Marco Institucional, 2017-2018)

El Señor Manuel Alfonso Manitio Conumba crea el Instituto Técnico Superior Particular Sudamericano para la formación de TÉCNICOS, por lo que se hace el trámite respectivo en el Ministerio de Educación y Cultura, el cual con fecha 4 de junio de 1996 autoriza, con resolución Nro. 2403, la CREACIÓN y el FUNCIONAMIENTO de este Instituto Superior, con las especialidades del ciclo post bachillerato de: Contabilidad Bancaria, Administración de Empresas y Análisis de Sistemas.

Posteriormente, con resolución Nro. 4624 del 28 de noviembre de 1997, el Ministerio de Educación y Cultura autoriza el funcionamiento del ciclo post bachillerato, en las especialidades de: Secretariado Ejecutivo Trilingüe y Administración Bancaria. Con resolución Nro. 971 del 21 de septiembre de 1999, resuelve el Ministerio de Educación y Cultura elevar a la categoría de INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR PARTICULAR SUDAMERICANO, con las especialidades de: Administración

Empresarial, Secretariado Ejecutivo Trilingüe, Finanzas y Banca, y Sistemas de Automatización.

Con oficio circular nro. 002-DNPE-A del 3 de junio de 2000, la Dirección Provincial de Educación de Loja hace conocer la nueva Ley de Educación Superior, publicada en el Registro Oficial Nro. 77 del mes de junio de 2000, en el cual dispone que los Institutos Superiores Técnicos y Tecnológicos, que dependen del Ministerio de Educación y Cultura, forman parte directamente del “Sistema Nacional de Educación Superior” conforme lo determina en los artículos 23 y 24. Por lo tanto, en el mes de noviembre de 2000, el Instituto Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja pasa a formar parte del Consejo Nacional De Educación Superior CONESUP, con registro institucional Nro. 11-009 del 29 de noviembre de 2000.

A medida que avanza la demanda educativa el Instituto propone nuevas tecnologías, es así que de acuerdo con el Nro. 160 del 17 de noviembre de 2003, la Dirección Ejecutiva del CONESUP otorga licencia de funcionamiento en la carrera de: Diseño Gráfico y Publicidad, para que conceda títulos de técnico superior.

Con acuerdo ministerial Nro. 351 del 23 de noviembre de 2006, el CONESUP acuerda otorgar licencia de funcionamiento para las tecnologías en las carreras de: Gastronomía, Gestión Ambiental Electrónica y Administración Turística.

En circunstancias de que en el año 2008 asume la dirección de la academia en el país el CES (Consejo de Educación Superior), la SENESCYT (Secretaría Nacional de Educación Superior Ciencia y Tecnología) y el CEAACES (Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior), el Tecnológico

Sudamericano se une al planteamiento de la transformación de la educación superior tecnológica con miras a contribuir con los objetivos y metas planteadas en el Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017, para el consecuente cambio de la matriz productiva que nos conduzca a ser un país con un modelo de gestión y de emprendimiento ejemplo de la región.

Esta transformación inicia su trabajo en el registro de carreras, metas que luego de grandes jornadas y del esfuerzo de todos los miembros de la familia sudamericana se consigue mediante Resolución RPC-SO-11-Nro.110-2014 con fecha 26 de marzo del 2015. Con dicha resolución, las ocho carreras que en aquel entonces ofertaba el Tecnológico Sudamericano demuestran pertinencia para la proyección laboral de sus futuros profesionales.

En el año 2014 el CEAACES ejecuta los procesos de evaluación con fines de acreditación a los institutos tecnológicos públicos y particulares del Ecuador; para el Tecnológico Sudamericano, este ha sido uno de los momentos más importantes de su vida institucional en el cual debió rendir cuentas de su gestión. De esto resulta que la institución acredita con una calificación del 91% de eficiencia según resolución del CES y CEAACES, logrando estar entre las instituciones mejor puntuadas del Ecuador.

Nuestros estudiantes provienen especialmente del cantón Loja así como de la provincia; sin embargo, hay una importante población estudiantil que proviene de otras provincias como El Oro, Zamora Chinchipe, Azuay e incluso de la Región Insular Galápagos.

Las formación de seres humanos y profesionales enfocados a laborar en el sector público como privado en la generación de ideas y solución de conflictos es una valiosa premisa, empero, el mayor de los retos es motivar a los profesionales de tercer nivel superior tecnológico para que pasen a ser parte del grupo de emprendedores; entendiéndose que esta actividad dinamiza en todo orden al sistema productivo, económico, laboral y por ende social de una ciudad o país. (Cordero, Marco Institucional, 2017-2018)

Misión

“Formar profesionales tecnólogos universitarios con calidad humana académica; con principios y valores para cultivar pensamiento crítico, reflexivo, investigativo y de emprendimiento, que los oriente a comprender la vida es la búsqueda de un permanente aprendizaje dentro de un mundo globalizado”. (Cordero, Marco Institucional, 2017-2018)

Visión

Convertirnos en el mejor instituto tecnológico universitario del país, con alcance internacional a través de sus modalidades de estudios, sustentadas en la calidad y pertinencia; para entregar a la sociedad profesionales íntegros, líderes en todos los campos, con espíritu emprendedor, practicando libertad de pensamiento y acción. (Cordero, Marco Institucional, 2017-2018)

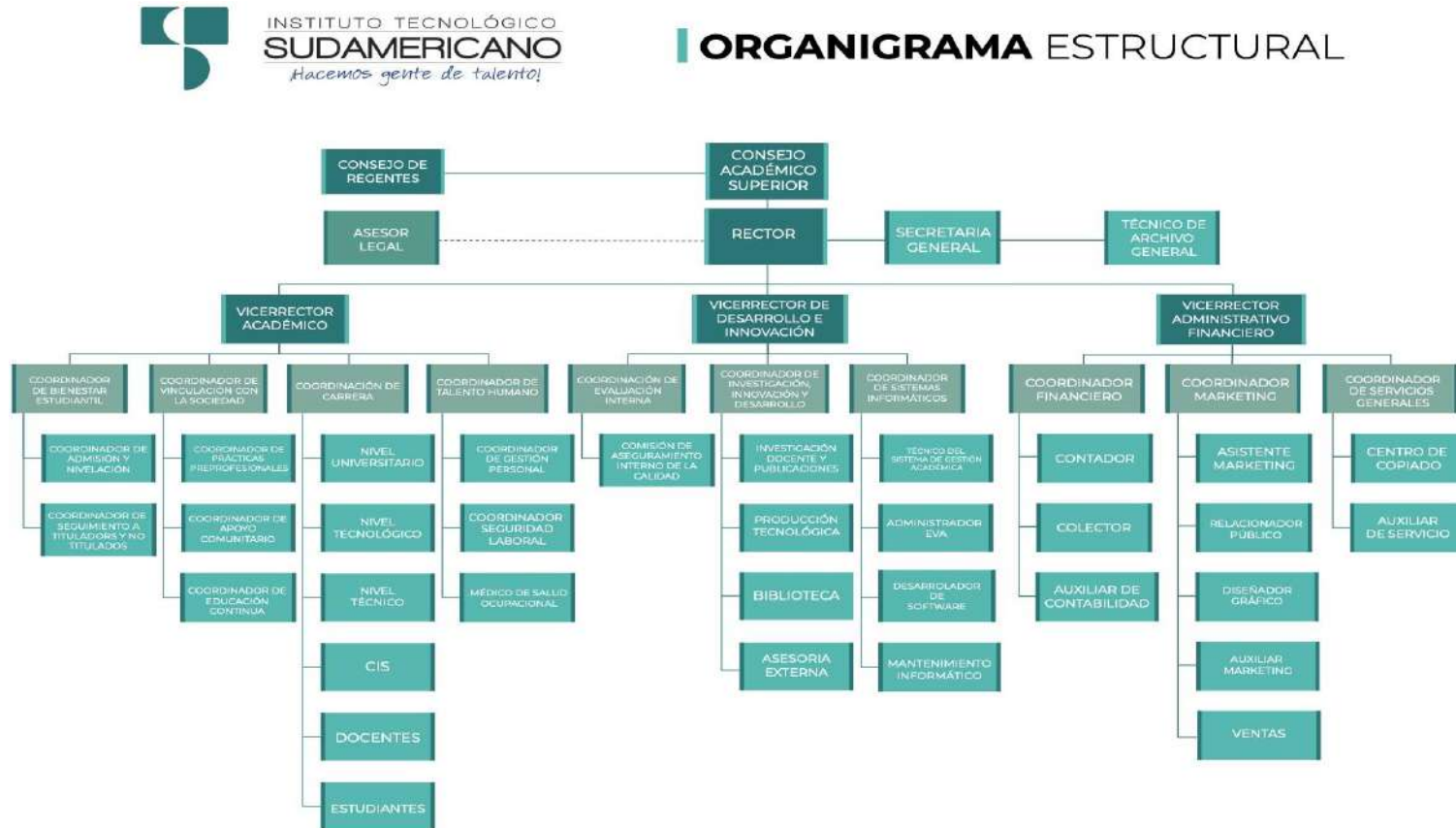
Valores

“Estudio, Disciplina y Equidad”. (Cordero, Marco Institucional, 2017-2018)

Organigrama

Figura 2.

Organigrama



Nota. El gráfico representa el organigrama del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, tomado de Repositorio Digital del ISTS de la ciudad de Loja. (Cordero, Marco Institucional, 2017-2018).

Marco conceptual

Definición de calidad

La Real Academia de la Lengua define calidad como “la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten juzgar su valor, es decir, apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su misma especie”. De esta definición se pueden extraer tres características importantes: la primera que el concepto de calidad es un término relativo, la segunda que el término lleva implícito la comparabilidad y tercero que existe un estándar, norma o modelo con el que compararse. El concepto de calidad parece llevar implícito la idea de bueno, excelente, adecuado o mejor que otro. (Murillo & Gimeno, 2019)

Se diferencian cuatro maneras distintas de entender la calidad:

- Como excelencia, lo mejor en sentido absoluto.
- Como valor relativo, ya que alcanzar lo mejor depende de las posibilidades y recursos disponibles.
- Como ajuste a las especificaciones, medida en términos de consecución de objetivos y cumplimiento de estándares de calidad.
- Como satisfacción de las expectativas de los clientes, que incluye un juicio subjetivo a partir de opiniones de quien recibe el producto o servicio.

Definición de seguridad

La seguridad de los pacientes es definida por la Organización Mundial de la Salud (OMS), como “la ausencia de riesgo o daño potencial asociado con la atención sanitaria, que se basa en el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y

metodologías basadas en evidencias científicamente probadas con el objeto de minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias”. (Murillo & Gimeno, 2019)

La calidad y seguridad de los cuidados enfermeros se consideran un elemento unificador debido a, que: permiten el desarrollo de la disciplina, exigen a los profesionales trabajar con un método evaluando sistemáticamente los cuidados y posicionan a los profesionales enfermeros como parte importante del equipo de salud.

Es importante entender que la calidad y la seguridad del paciente, deben ser enfrentadas como un proceso continuo, que permita mediciones que se traduzcan en mejoras significativas (Programas de intervenciones). Uno de los principales desafíos en el siglo XXI es comprender cuál es la labor actual de la enfermería y su evolución, con el fin de incorporar la calidad como eje esencial en los procesos de enfermería.

Calidad de atención de enfermería

La calidad de atención de enfermería se define como la consecución del conjunto de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que no es dado. Es por ello que, responde a necesidades del cliente y la ausencia de deficiencias y señala que las instituciones de salud necesitan reemprender el tema de la calidad, puesto que su atención va dirigida a mantener el bienestar físico, mental y social de seres humanos. (Menendez, Veliz, Panunzio, Anzules, & Delgado, 2020)

Evaluación de la calidad

Según (Murillo & Gimeno, 2019) las cuatro razones por las cuales es importante medir la calidad son:

- Para ayudar a los usuarios a realizar elecciones informadas sobre la atención sanitaria. La información sobre la calidad puede ayudar a los usuarios de los servicios sanitarios a realizar decisiones informadas. La elección de los proveedores sanitarios es algo posible y existe un acuerdo generalizado de que se trata de un derecho fundamental de los usuarios de los sistemas. Ser capaces de plasmar los resultados de las organizaciones sanitarias proporciona información que ayuda a los pacientes en la toma de decisiones sobre dónde y a quién solicitar la atención.
- Para ayudar a los profesionales y pacientes a tomar decisiones basadas en la información de la práctica profesional. En ocasiones la atención prestada puede no tener los mismos resultados que las investigaciones realizadas en condiciones “ideales”.
- Para ayudar a los profesionales a mejorar la atención. Conocer los resultados de la práctica permitirá realizar una autoevaluación y también compararse con los mejores teniendo así la oportunidad de aprender de las organizaciones que tienen un nivel superior.
- Para ayudar a tomar decisiones en la prestación de servicios más efectivos. Los criterios de calidad pueden facilitar las decisiones sobre el tipo de atención que debe mantenerse y la atención que debe ser eliminada de forma segura.

Enfoques para evaluación de calidad

Según (Murillo & Gimeno, 2019) hay tres enfoques para la evaluación de la calidad: la estructura, el proceso y el resultado. La estructura Comprende las cualidades de los centros donde se desarrolla la atención e incluye:

- Los recursos materiales (arquitectónicos, equipamientos y económicos).

- Los recursos humanos (número y cualificación del personal).
- Los recursos organizativos (organización del trabajo, normas y protocolos). Las características estructurales de los centros donde se imparte la atención son necesarias para realizar una buena atención y tienen una propensión a influir sobre el proceso de atención disminuyendo o acrecentando su calidad; aunque la conformidad con las normas estructurales no asegura la excelencia del proceso y del resultado, sí establece las condiciones previas necesarias para prestar una atención adecuada.

El proceso considera todo aquello que se hace al prestar y recibir la asistencia. Se refiere a las actividades que realizan los profesionales por sus pacientes y el nivel de calidad con que lo hacen tanto desde un punto de vista técnico como interpersonal. Incluye, por tanto, la fiabilidad diagnóstica, la adecuación terapéutica, la capacitación y las habilidades, el registro de la actividad, el cumplimiento de los protocolos de actuación, etc.

El resultado incluye los resultados de la asistencia en el estado de salud del paciente y la población. Los tres principales tipos de resultados son, el estatus clínico, el estatus funcional y la satisfacción del paciente.

- El estatus clínico consiste en los resultados biológicos de la enfermedad.
- El estatus funcional es la capacidad del individuo para participar en actividades físicas, cognitivas y sociales.
- La satisfacción del paciente se refiere a cómo se siente el paciente en relación con la atención recibida.

Comunicación en Enfermería

La comunicación es una necesidad humana que forma parte de la vida cotidiana a lo largo del tiempo, se emplea como un proceso en que el emisor y el receptor pueden expresarse a través de signos, palabras y códigos, durante este proceso surge un intercambio de información por medio de conductas verbales y no verbales; en el caso de enfermería la comunicación entre el personal y el paciente es importante porque ocupa un lugar prioritario en el ejercicio de la práctica profesional, ya que es el eje articulador de los cuidados, tanto asistenciales, como tecnológicos, dirigidos a la oferta del cuidado de enfermería de calidad. (Gijón & Vigil, 2019)

Las habilidades de comunicación con el paciente son fundamentales para la práctica de los profesionales de enfermería y se constituyen como uno de los factores más importantes para la determinación de la calidad de los servicios de salud. El fomento de elementos facilitadores de la relación terapéutica como la empatía, la escucha activa y el respeto a la dignidad del individuo favorece la comunicación eficaz y la relación terapéutica satisfactoria.

Comunicación asertiva

La comunicación asertiva “es una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada. Su finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir o perjudicar; actuando desde un estado interior de auto-confianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia”. Además, la comunicación asertiva siempre expresa honesta, directa y respetuosa-mente lo que se desea decir y además tener una escucha activamente al compañero. (Mejía, Cuello, Morillo, & Donoso, 2022)

Proceso comunicativo tan importante puede verse delegado a un segundo plano por la falta de tiempo debida a la sobrecarga de trabajo, o por la falta de entrenamiento de los profesionales en estos aspectos. Esta situación de la comunicación puede afectar negativamente la calidad de los cuidados y dar como resultado una mala atención a los pacientes.

Claves de la comunicación asertiva:

Según (Mejía, Cuello, Morillo, & Donoso, 2022) las claves de la comunicación asertiva son:

- Postura y movimientos
- Gestos y expresión
- Vestido y aspectos
- Voz y variedad vocal
- Lenguaje
- Atraer la atención del receptor
- Sentido del humor naturalidad

Características de un profesional de enfermería asertivo

Según (Balzer, 2021) las características de un profesional de enfermería asertivo son:

- Parece seguro de sí mismo y tranquilo
- Mantiene en contacto visual
- Utiliza un discurso claro y conciso
- Habla con firmeza y de forma positiva
- Habla con autenticidad, sin sarcasmo

- Toma la iniciativa para guiar las situaciones
- Transmite el mismo lenguaje verbal y no verbal

Barreras de comunicación en Enfermería

Existen pocos estudios sobre la comunicación entre enfermeras y pacientes en Ecuador, además, la mayoría de estos estudios se han centrado en las barreras de comunicación. En un estudio cualitativo sobre la comunicación entre enfermeras y pacientes, descubrieron que la insatisfacción laboral, la atención centrada en la rutina y la falta de confianza en las enfermeras, desde el punto de vista de los pacientes eran las principales barreras para lograr una comunicación efectiva. (Mariscal, Calderón, & Puente, 2020)

Además, otros factores como la carga de trabajo de enfermería pesada, las tareas difíciles de enfermería, la fatiga de las enfermeras, el poco tiempo para hablar con los pacientes, el ritmo rápido del habla de las enfermeras, la falta de instalaciones de bienestar para las enfermeras y algunos problemas con los pacientes, como la memoria débil y los trastornos auditivos y visuales se consideraron como una barrera para la comunicación entre enfermeras y pacientes.

Interferencias de comunicación en enfermería

Según (Santander, 2019) las interferencias de comunicación son:

Interferencias cognitivas: Incapacidad del paciente para expresarse de manera comprensible.

- Creencias mágicas o fuertes convicciones sobre aspectos del enfermar y sanar.

- Creencias del personal de salud que tienden a ignorar los aspectos psicosociales del paciente.

Interferencias emocionales:

- Paciente con diagnóstico relacionado de trastorno mental o emociones extremas (conducta agresiva).
- Personal de salud disfuncional, excesiva proyección sobre el paciente

Interferencias sociales:

- Notable diferencia sociocultural entre el personal de salud y el paciente.
- Pacientes con deficiencias de lenguaje, escucha y vista (mudos, sordos y ciegos).
- Dificultad para relacionarse con pacientes que manejen un idioma distinto al personal de salud.

Errores comunes de comunicación en el ámbito de salud

Según (ANDINO, 2022) certifica que los errores de comunicación son:

- Dedicar poco tiempo a la comunicación con el paciente.
- No fomentar el respeto y la confianza mutua.
- No reconocer al paciente y sus familiares como la fuente más importante de información.
- Demostrar poca empatía.
- Diseñar y emitir mensajes inadecuados.
- Propiciar transmisión de información errada o confusa.
- Emplear términos incomprensibles para el paciente.

Tipos de estrategias

Según (Torres, 2023) asevera que los tipos de estrategias son:

- Expresar de forma simple los propios intereses y derechos. No de muchas explicaciones de su respuesta, justificarse se interpreta como inseguridad.
- Expresar con frases adecuadas en el momento preciso, use un tono firme, claro y amable.
- Si el otro no responde con asertividad empática y continúa violando sus derechos, insista con mayor firmeza y sin agresividad. Se trata de “mantenerse firme” e ir elevando gradualmente y con paciencia la firmeza de su respuesta.
- En defensa ante ataques agresivos, salga del contenido que está hablando y refleje al otro cómo se está comportando y cómo su conducta está frenando la comunicación asertiva.
- Si usted siente contradicción entre palabras y hechos de su interlocutor, describa lo que el otro dijo que haría y lo que realmente hizo, exprese claramente lo que desea, con serenidad en palabras y voz, sin tono de acusación/condena.

Diseño metodológico

Métodos

Método Fenomenológico

El método fenomenológico permite comprender el significado de las experiencias vividas de las personas acerca de un fenómeno en particular a investigar, tiene como interés volver a la esencia misma de las cosas es decir revivir la experiencia acontecida para en base a ello construir o reconstruir el conocimiento. (Ávila & Álvarez, 2021)

Se concluye, que al buscar las esencias y utilizar lo invariante e invariable del fenómeno particular de estudio, el investigador puede descubrir la experiencia concreta de los participantes y reflexionar sobre las diferentes posibilidades de significados de sus experiencias, es decir, intenta alcanzar lo esencial.

Con el fin de alcanzar dicho objetivo, se llevará a cabo la implementación de encuestas de satisfacción que posibiliten recolectar los datos requeridos, con el propósito de conocer las incorrectas estrategias que utiliza el personal de salud lo que imposibilita la comunicación asertiva para la relación enfermera/o paciente, así como también explicar e informar acerca de las adecuadas estrategias para mantener dicho objetivo en los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano.

Método Hermenéutico

La hermenéutica se traduce en “interpretación” y este término se asocia a su vez con la interpretación o comprensión, de textos escritos o realidades y se encuentra desligada de la fenomenología. (Husserl, Heidegger, & Gadamer, 2021).

Define el concepto como el método que busca una interpretación coherente de un todo donde el investigado se introduce en el contenido y la dinámica de la persona estudiada; mientras que la fenomenología “se centra en el estudio de las realidades vividas” respetando por completo el relato que se hace la propia persona de sus vivencias.

Para respaldar el siguiente proyecto de estudio en el enfoque hermenéutico, se hará la recolección de información de diversas fuentes bibliográficas sobre la comunicación asertiva con el fin de informar, enfatizar y promover el uso de estrategias, haciendo énfasis en su importancia.

Método Práctico Proyectual

Definimos metodología proyectual como el conjunto de procedimientos utilizados durante un proceso de trabajo para resolver un problema de diseño. Requiere habilidades y conocimientos específicos; según los distintos autores podemos reconocer distintas etapas en las cuales se emplean herramientas que permiten un desarrollo lógico y creativo en la toma de decisiones. (UDE, 2021)

Con el método práctico proyectual se aplicará un análisis e interpretación de la información, previa socialización con los docentes, la cual servirá para realizar la propuesta de la guía informativa para mejorar la calidad de atención al paciente y así concluir con la defensa del presente trabajo de investigación ante el tribunal conformado por los docentes del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, la guía constará de 30 hojas que brindará información acerca de la atención de calidad, recomendaciones para mejorar la atención en enfermería, técnicas y habilidades para la comunicación efectiva en enfermería y herramientas para el manejo de conflictos, lo que permitirá a los estudiantes adquirir un gran conocimiento y poder ser unos buenos profesionales de la salud.

Técnicas de investigación

Encuesta

La encuesta es considerada como una entrevista por cuestionario. Si se considera el carácter auto-administrado de ese método, no se puede compartir dicha aseveración, toda vez que el diálogo aquí es del encuestado consigo mismo, mediado por el cuestionario del correspondiente instrumento metodológico. Sin embargo, dan de ella una adecuada definición, al considerarla como método de empírica que utiliza un instrumento o formulario impreso o digital, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio, y que los sujetos que aportan la información, llenan por sí mismos. (Ávila, González, & Licea, 2020)

Por lo tanto se realizará una encuesta de satisfacción en relación a la experiencia como paciente ante el personal de enfermería, la encuesta constará de 12 preguntas, posterior a esto se pretende socializar con los docentes para empezar a determinar las estrategias para que el estudiante desarrolle habilidades y de esta manera mejorar la comunicación asertiva en la atención al paciente, esperando así reformar la relación profesional con los usuarios del servicio de salud y de la sociedad en general.

Determinación de la población y de la muestra

Población. En investigación se trata de conocer ciertas características de la realidad y la relación que existe entre ellas, estas características se denominan variables y se estudian en un grupo específico de elementos. Entonces, una vez establecidas las variables que se desean analizar, la población se define como el conjunto de todos los elementos en los cuales se analizarán dichas variables. (Sucasaire, 2022)

Se estableció que la población de estudio es el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, para dar inicio al proceso de investigación, lo que determinará ciertos aspectos para el desarrollo del mismo.

Muestra. En muchas investigaciones no es posible examinar a todos los elementos de la población en estudio. Esto se debe a limitaciones en el control de diferentes factores como el tiempo y otros recursos. Frente a esta dificultad se opta por realizar el estudio solo con una parte de la población, es decir, se utiliza una muestra. (Sucasaire, 2022).

Este estudio determinó una muestra de 291 estudiantes para comenzar con el proceso de investigación, quienes mediante la aplicación de encuesta determinaran su nivel de satisfacción, en cuanto a la atención por parte del personal de enfermería.

Tabla 1.

Determinación del universo y de la muestra

Estudiantes ISTS		
	Modalidad intensiva	
Estudiantes de enfermería	I ciclo "B"	24
Estudiantes de enfermería	II ciclo "B"	20
Estudiantes de enfermería	III ciclo "A"	25
Estudiantes de enfermería	IV "A" - "B"	38
Estudiantes de diferentes carreras	Todos los ciclos	184
Universo Total		291

Nota. Estudiantes del ISTS, datos proporcionados por secretaria de la Institución

Fórmula de la muestra

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Detallando:

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población (1197 estudiantes)

Z= Nivel de confianza 95% (1.96)

p= Posibilidad de éxito, probabilidad esperada 50% (0.5)

q= Posibilidad de fracaso, probabilidad esperada 50% (0.5)

d= Margen de error 5% (0.05)

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{1197 \times (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{(0,05)^2 \times (1197 - 1) + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{1197 \times 3,8416 \times 0,5 \times 0,5}{0,0025 \times 1196 + 3,8416 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{1149,5988}{2,99 + 0,9604}$$

$$n = \frac{1149,5988}{3,9504}$$

$$n = 291$$

Análisis de resultados

1. ¿Cómo ha sido su experiencia con respecto a la atención por parte del personal de enfermería?

Tabla 2.

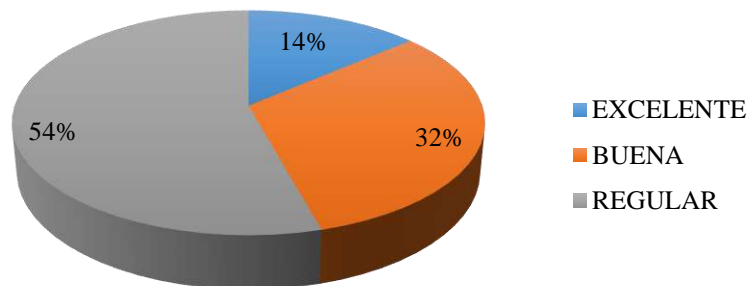
Experiencia en la atención por enfermería

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	40	13,75 %
Buena	93	31,96 %
Regular	158	54,30 %
TOTAL	291	100,00 %

Nota. Datos obtenidos del ISTS. (Morocho, 2023).

Figura 3.

Experiencia en la atención por enfermería



Nota. Datos obtenidos del ISTS. (Morocho, 2023)

Análisis cuantitativo

El 14% de estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano afirman que tuvieron una excelente atención, el 32 % refiere una buena atención y el 54 % alega

que tuvo una atención regular por parte del personal de enfermería.

Análisis cualitativo

La exposición de estos datos refiere que los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano en base a su experiencia manifiestan que la calidad de la atención que debe brindar una institución de salud es percibida por las características del proceso de atención, la relación enfermera/o-paciente, la forma de atención intrahospitalaria, las acciones clínicas, el resultado en su salud, así como por las características de la estructura física, humana y organizacional.

2. ¿Sintió que el personal de enfermería se interesaba por resolver y solucionar sus problemas?

Tabla 3.

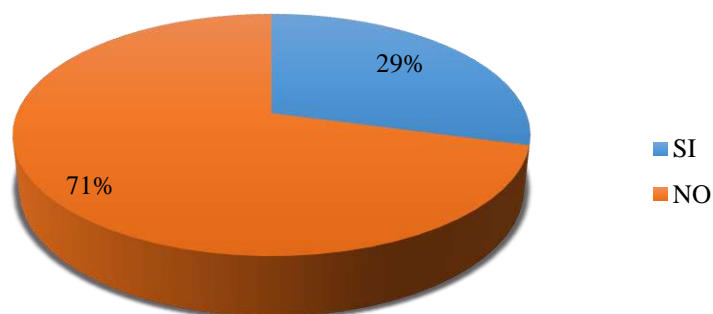
Resolución de problemas

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	85	29,21 %
NO	206	70,79 %
TOTAL	291	100,00 %

Nota. Datos obtenidos del ISTS. (Morocho, 2023)

Figura 4.

Resolución de problemas



Nota. Datos obtenidos del ISTS. (Morocho, 2023)

Análisis cuantitativo

El 71 % de estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano afirman que personal de enfermería no se interesaba por resolver y solucionar sus problemas mientras que el 29 % refiere que el personal de enfermería si le brindó interés en resolver sus necesidades.

Análisis cualitativo

Lo expuesto denota que la mayoría de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano no pudieron resolver sus problemas de salud con la atención del personal de enfermería, disminuyendo la calidad de atención; por lo tanto, minimizando su bienestar y por contrario el resto de estudiantes en un bajo porcentaje sí pudieron solucionar sus problemas, es importante señalar que actualmente existe una carga horaria extensa y poco personal, lo que hace que los cuidados no sean tan eficaces.

3. ¿Ha recibido explicación por parte del personal de enfermería ante algún procedimiento?

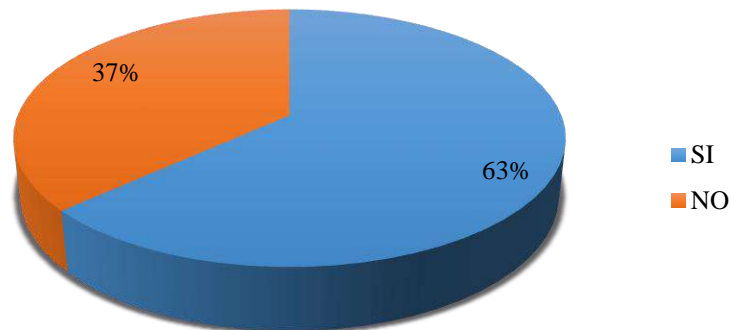
Tabla 4. *Explicación de procedimientos*

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	184	63,23 %
NO	107	36,77 %
TOTAL	291	100,00 %

Nota. Datos obtenidos del ISTS. (Morocho, 2023)

Figura 5.

Explicación de procedimientos



Nota. Datos obtenidos del ISTS. (Morocho, 2023)

Análisis cuantitativo

El 37 % de estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano afirman que no recibieron explicación antes de realizarles un procedimiento y el 63 % refiere que si recibió la debida explicación por parte del personal de enfermería.

Análisis cualitativo

En cuanto a la información obtenida la mayoría de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano indican que sí recibieron información previa al procedimiento, ya que es un proceso continuo de enfermería por lo tanto refleja la atención asistencial del personal de salud, de tal manera que permite la colaboración del paciente y ayudar en la mejoría de la salud, en tanto que un bajo porcentaje de estudiantes no pudo evidenciar este proceso continuo de información y comunicación del personal de enfermería.

4. ¿Usted fue atendido con empatía y agrado por el personal de enfermería?

Tabla 5.

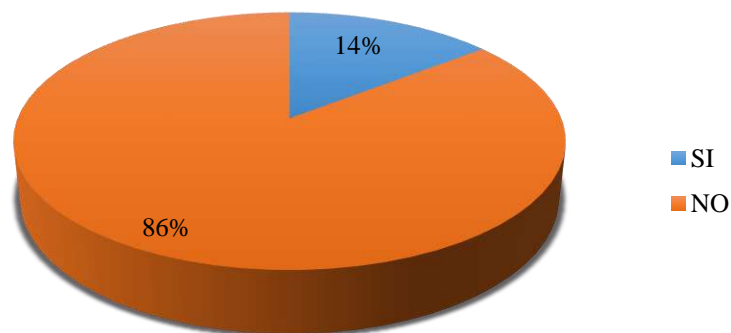
Atención con empatía y agrado

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	42	14,43 %
NO	249	85,57 %
TOTAL	291	100,00 %

Nota. Datos obtenidos del ISTS. (Morocho, 2023)

Figura 6.

Atención con empatía y agrado



Nota. Datos obtenidos del ISTS. (Morocho, 2023)

Análisis cuantitativo

El 86 % de estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano afirman que no fueron atendidos con empatía y agrado por el personal de enfermería y 14 % refiere que si fueron atendidos con estas cualidades por parte del personal de enfermería durante su estadía en una casa de salud.

Análisis cualitativo

En cuanto a la información obtenida existe un alto porcentaje de estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano que manifiestan que no fueron atendidos con empatía y agrado por parte del personal de enfermería, ya que si bien es cierto su trabajo es muy extenuante, estresante y si a eso se le suma la carga horaria y la falta de compañerismo, el trato que brindará no será el adecuado, identificándose la omisión en la atención con buena actitud al momento de brindar un cuidado de enfermería, por lo tanto no hay una buena relación enfermera-paciente, mientras que un bajo porcentaje de estudiantes, manifiestan lo contrario.

5. ¿Comprendió la información que le proporcionaba el personal de enfermería?

Tabla 6.

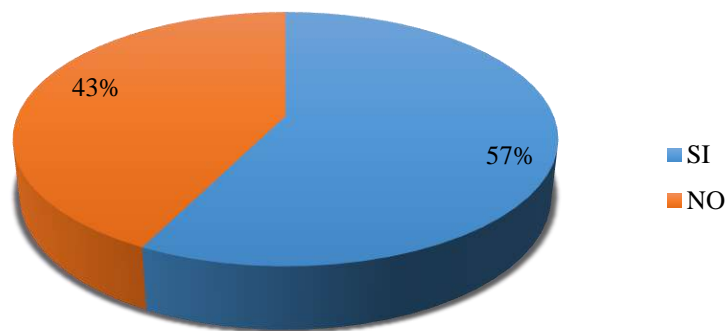
Información proporcionada

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	167	57,39 %
NO	124	42,61 %
TOTAL	291	100,00 %

Nota. Datos obtenidos del ISTS. (Morocho, 2023).

Figura 7.

Información proporcionada



Nota. Datos obtenidos del ISTS. (Morocho, 2023).

Análisis cuantitativo

El 43% de estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano afirman que no comprendió la información proporcionada por el personal de enfermería a diferencia del 57% de los estudiantes que representan un mayor porcentaje refiriendo que si entendió lo que el personal de enfermería quiso decir.

Análisis cualitativo

Lo expuesto denota que existe poca diferencia entre los estudiantes que sí comprendieron y los que no comprendieron lo que el personal de enfermería quiso informar; por lo tanto, el personal de salud debe adaptarse al nivel intelectual y cultural que tenga el paciente y para ello es necesario utilizar un lenguaje comprensible y claro para mejorar el proceso asistencial.

6. ¿El personal de enfermería le explicó con claridad y con un tono de voz adecuado?

Tabla 7.

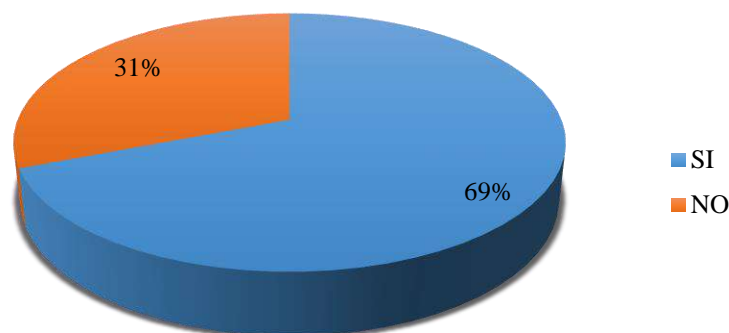
Claridad y tono de voz adecuado

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	201	69,07 %
NO	90	30,93 %
TOTAL	291	100,00 %

Nota. Datos obtenidos del ISTS. (Morocho, 2023)

Figura 8.

Claridad y tono de voz adecuado



Nota. Datos obtenidos del ISTS. (Morocho, 2023)

Análisis cuantitativo

El 31% de estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano afirman que el personal de enfermería no le explicó con claridad ni con tono de voz adecuado a diferencia del 69% de los estudiantes que sí comprendió la información con claridad y tono de voz adecuado por parte del personal de enfermería.

Análisis cualitativo

Lo expuesto denota que los estudiantes durante su estancia en una casa de salud sí

recibieron información clara y con tono de voz adecuado, el uso de un tono de voz demasiado bajo dificulta la comprensión y por el contrario un tono demasiado alto puede resultar molesto.

7. ¿Usted cree que el uso de mascarilla dentro del establecimiento de salud no permite una buena comunicación con el personal de enfermería?

Tabla 8.

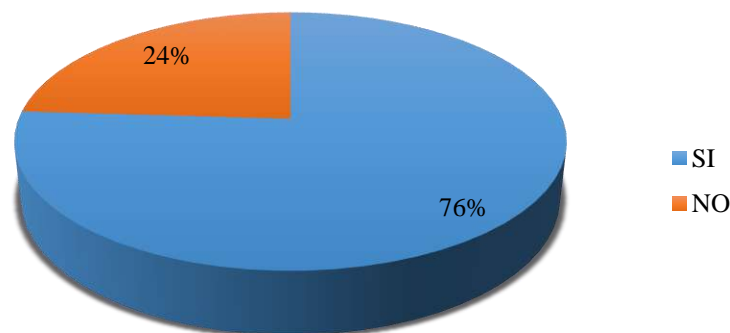
Interferencia de comunicación por mascarilla

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	221	75,95 %
NO	70	24,05 %
TOTAL	291	100,00 %

Nota. Datos obtenidos del ISTS. (Morocho, 2023)

Figura 9.

Interferencia de comunicación por mascarilla



Nota. Datos obtenidos del ISTS. (Morocho, 2023)

Análisis cuantitativo

El 24 % de estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano afirman que el uso de la mascarilla no interfiere en la comunicación con el personal de enfermería a diferencia del 76 % que asevero que sí representa interrupción de información.

Análisis cualitativo

La mayoría de los estudiantes refieren que la mascarilla obstaculiza el intercambio de información porque minimiza la calidad del habla y al combinarse con el ruido del entorno y del ambiente no permite que el diálogo sea eficaz; además, dispone que en esta comunicación se deba elevar el volumen y forzar las cuerdas vocales para conseguir una mayor potencia vocal, asimismo el uso prolongado de mascarilla en el personal de salud se torna irritante y ha provocado diferentes patologías.

8. ¿El personal de enfermería le brinda confianza durante su estadía en el establecimiento de salud?

Tabla 9.

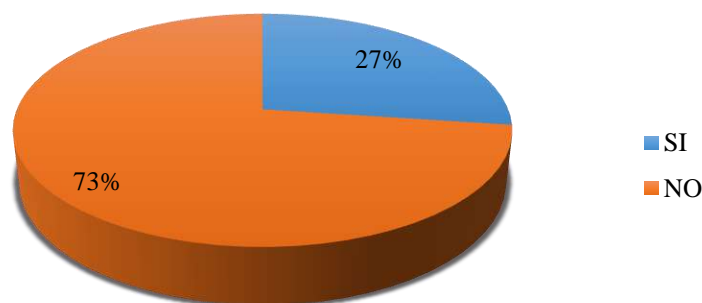
Confianza durante la estadía

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	79	27,15 %
NO	212	72,85 %
TOTAL	291	100,00 %

Nota. Datos obtenidos del ISTS. (Morocho, 2023)

Figura 10.

Confianza durante la estadía



Nota. Datos obtenidos del ISTS. (Morocho, 2023).

Análisis cuantitativo

El 27 % de estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano afirman que el personal de enfermería sí les brindó confianza durante su estadía en la casa de salud, en cuanto que el 73 % mencionó que no sintió que el personal de enfermería le brindó confianza.

Análisis cualitativo

Por lo tanto, la mayoría los estudiantes que estuvieron ingresados en una casa de salud refieren que la confianza es fundamental porque brinda seguridad y por ende una mejor atención a sus necesidades, creando un mejor ambiente de bienestar. El trabajo extenuante del personal de enfermería limita brindar un cuidado exclusivo a cada paciente lo que hace que no pueda enfocarse en un solo paciente y poder establecer una mejor relación enfermera-paciente, porque si bien es cierto las diferentes funciones del personal no permite este vínculo estrecho para poder instituir confianza y acompañamiento enfocado en una sola persona.

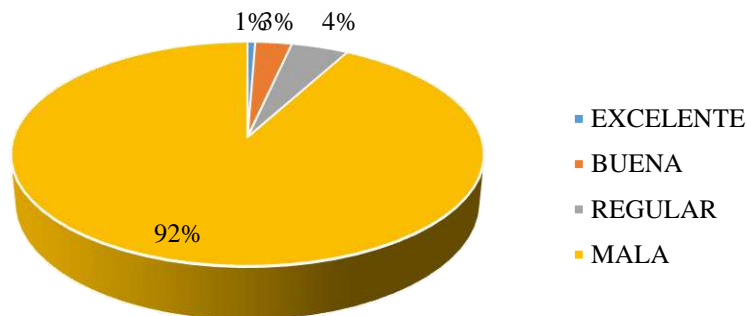
9. ¿Cómo evaluaría la calidad de atención por el personal de enfermería?

Tabla 10.

Calidad de atención

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	20	6,87 %
BUENA	94	32,30 %
REGULAR	147	50,52%
MALA	30	10,31
TOTAL	291	100,00 %

Nota. Datos obtenidos del ISTS. (Morocho, 2023)

Figura 11.*Calidad de atención*

Nota. Datos obtenidos del ISTS. (Morocho, 2023)

Análisis cuantitativo

Los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano afirman que la calidad de atención por parte del personal de enfermería tiene un porcentaje de 7 % excelente, 32% buena, 51% regular y el 10 % refiere que la atención fue mala.

Análisis cualitativo

Los estudiantes en su mayoría manifiestan que la calidad de atención por parte del personal de salud, obtuvo una calificación de regular; ya que tomando en cuenta los porcentajes, nos permite evaluar la falta de actitud y las características necesarias que debe poseer el personal de enfermería para mejorar la relación con el paciente, recalando la poca empatía para establecer un buen contacto, falta de habilidad para comunicarse, la intervención de barreras que no permite atender de manera oportuna y eficaz; por lo tanto es necesario que el personal de enfermería maneje muy bien la comunicación asertiva.

10. ¿Se ha sentido intimidado (cohibido en decir algo) con el trato de enfermería?

Tabla 11.

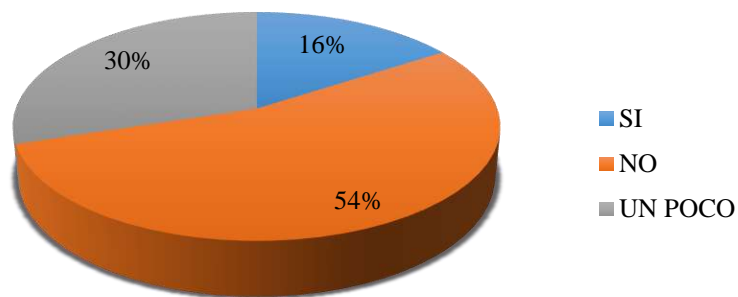
Intimidación con el trato de enfermería

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	46	15,81 %
NO	158	54,30 %
UN POCO	87	29,90 %
TOTAL	291	100,00 %

Nota. Datos obtenidos del ISTS. (Morocho, 2023)

Figura 12.

Intimidación con el trato de enfermería



Nota. Datos obtenidos del ISTS. (Morocho, 2023)

Análisis cuantitativo

El 16 % de estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano afirma que sí sintió intimidación con el trato del personal de enfermería, el 30 % manifestó que solamente un poco y el 54% consideró que no concibió intimidación o se cohibió en decir algo ante el trato del personal de enfermería.

Análisis cualitativo

En cuanto a lo expuesto, los estudiantes en su mayoría refieren que no han sentido

intimidación o se han cohibido en decir algo el trato de enfermería según su experiencia; sin embargo, otro porcentaje consideró que sí, ya que aún existe en el personal de salud deficiencias al momento de escuchar y entender el lenguaje corporal; además, puede existir ese sentido de intimidación por la actitud del personal de enfermería, al no entender de manera correcta al paciente, dirigirse al mismo sin empatía, quizás con un tono de voz inadecuada o con actitud poco agradable provocando en el paciente el recelo por despejar alguna inquietud.

11. ¿Está de acuerdo en recibir información mediante una guía de comunicación asertiva?

Tabla 12.

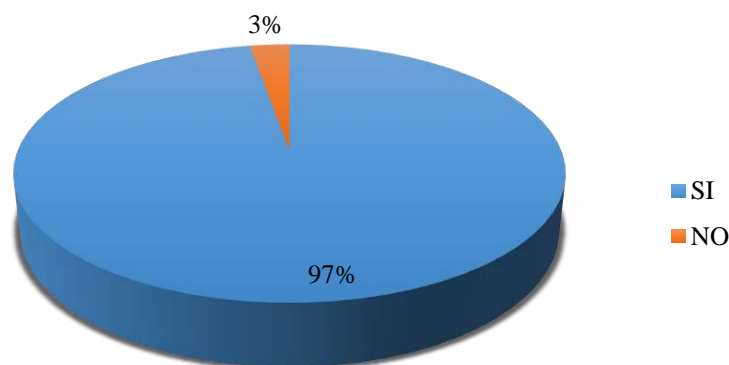
Recibir guía informativa

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	283	97,25 %
NO	8	2,75 %
TOTAL	291	100,00 %

Nota. Datos obtenidos del ISTS. (Morocho, 2023).

Figura 13.

Recibir guía informativa



Nota. Datos obtenidos del ISTS. (Morocho, 2023)

Análisis cuantitativo

El 3 % de estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano afirma que no desean recibir información para mejorar la calidad de atención de enfermería mediante una guía informativa y el 97% de los estudiantes aceptaron ser partícipes de la guía informativa.

Análisis cualitativo

Por lo tanto, la mayoría de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano sienten la necesidad de conocer y poner en práctica todo en cuanto se refiere a estrategias, habilidades y herramientas para mejorar la calidad de atención y no cometer los mismos errores que reflejó su experiencia en base a la encuesta y evitar la misma experiencia a sus pacientes, de acuerdo a esto, se debe implementar estrategias de mejora de los servicios de atención con el fin de proporcionar una atención oportuna y de calidad a los usuarios.

12. ¿Cómo futuro profesional de salud, que piensa usted, que le hace falta al personal de enfermería para lograr una mejor comunicación con el paciente?

Tabla 13.

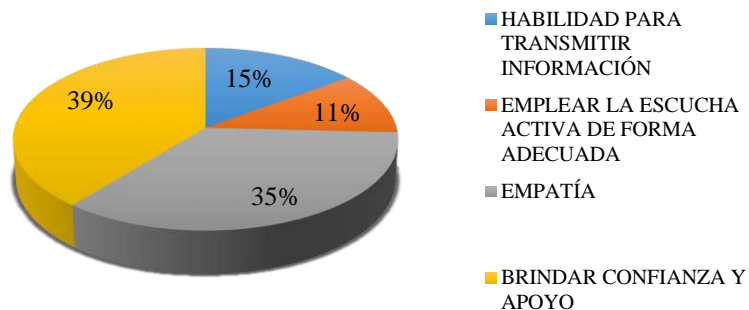
Que le hace falta al personal de enfermería

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Habilidad de transmitir información	43	14,78 %
Emplear la escucha activa de forma adecuada	32	11,00 %
Empatía	102	35,05%
Brindar confianza y apoyo	114	39,18%
TOTAL	291	100,00 %

Nota. Datos obtenidos del ISTS. (Morocho, 2023)

Figura 14.

Que le hace falta al personal de enfermería



Nota. Datos obtenidos del ISTS. (Morocho, 2023)

Análisis cuantitativo

Los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano afirman que al personal de enfermería le hace falta lo siguiente: 11% emplear la escucha activa de forma adecuada, 15 % habilidad para transmitir información, 35% empatía y el 39% brindar confianza y apoyo.

Análisis cualitativo

Por lo tanto, la mayoría de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano indican la importancia de la empatía y la confianza, características necesarias que debe poseer el personal de enfermería, ya que esto permite mejorar la relación con el paciente durante su estadía y permite facilitar la recuperación de su salud; así como también, se hace énfasis en el empleo de la escucha activa para poder mejorar el proceso de comunicación con el paciente y poder solventar sus necesidades y brindar una mejor atención.

Propuesta práctica de acción

Introducción de la propuesta de acción

La presente propuesta de acción nace en base a la experiencia que tuvieron los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano con el trato del personal de salud, de tal manera que, los datos obtenidos luego de la aplicación de encuestas, revelan un nivel de satisfacción regular, lo que evidencia las deficiencias del personal de enfermería; ya que, no solo su trabajo se basa en el cuidado directo del paciente, sino que existen diferentes características que debe reunir un profesional de enfermería tales como empatía, confianza, interés por resolver su problema de salud, comunicación efectiva y asertiva, además los estudiantes aduciendo también que la mascarilla dificulta una buena comunicación con el personal de enfermería, entre otros aspectos que dejan en evidencia la deficiencia de actitud y aptitud que tiene el personal de enfermería.

Plan de acción

Al reconocer que la información obtenida es de mucho interés, se empezó con la elaboración y el diseño de una guía informativa, que pretende restablecer el nivel de satisfacción que tienen los paciente luego de recibir un cuidado de enfermería y poder brindar una atención de calidad y mejorar la relación enfermera/o paciente; por otro lado, mediante el uso de métodos y técnicas, se logró recolectar toda la información mediante un proceso de investigación de diferentes fuentes bibliográficas, para diseñar y desarrollar una guía informativa que permita al estudiante obtener las herramientas necesarias para brindar una buena atención y se logre adquirir destrezas necesarias para su ámbito laboral y evite cometer errores en su atención y pueda marcar un alto nivel de satisfacción en el paciente luego de su atención, por el personal de enfermería.

Título de la guía

“GUÍA INFORMATIVA PARA BRINDAR UNA ATENCIÓN DE CALIDAD Y MEJORAR LA RELACIÓN ENFERMERA/O PACIENTE”

Beneficios de la guía informativa

En base a los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los estudiantes del Instituto podemos decir que existen varias falencias en el personal de enfermería, concluyendo que no solo el rol de enfermería es útil para brindar un atención de calidad sino también el buen trato, como el saludo cortés, la empatía, hablar de manera adecuada y mantener una comunicación efectiva y asertiva; por tal motivo, se da la creación de la guía para los estudiantes de la carrera de enfermería del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, para que puedan mejorar la relación enfermera/o paciente. En esta guía se encontrará el siguiente contenido: atención de calidad, recomendaciones para mejorar la atención en enfermería, técnicas asertivas, habilidades para la comunicación efectiva en enfermería y herramientas para el manejo de conflictos.

Por lo tanto, los estudiantes del ISTS se beneficiaría de esta guía porque permitirá tener conocimientos y adquirir las habilidades necesarias para mejorar la calidad de atención.

Estructura de la guía

- Título
- Introducción
- Objetivo
- **Unidad I: Atención de calidad**

1. Definición de calidad

2. Definición de seguridad
 3. Evaluación de la calidad
 4. Satisfacción del usuario
- **Unidad II: Recomendaciones para mejorar la atención en Enfermería**
 1. Mantener una comunicación efectiva con las personas a las que proporciona atención.
 2. Reconocer en la persona su concepción holística.
 3. Proporcionar cuidados que garanticen la atención libre de riesgos y daños innecesarios.
 4. Establecer una coordinación efectiva con el equipo interprofesional de salud.
 - **Unidad III: Técnicas asertivas**
 1. Respuesta Asertiva Elemental
 2. Asertividad Positiva
 3. Asertividad Empática
 4. Asertividad Progresiva Escalonada
 5. Respuesta Asertiva Defensiva
 6. Asertividad Confrontativa
 7. Reglas Generales
 8. Regular tus emociones en la conversación
 9. Técnica del semáforo de las emociones
 - **Unidad IV: Habilidades para la comunicación efectiva en enfermería**
 1. Aprender a escuchar
 2. Aprender a leer el lenguaje corporal

3. Saber expresarse correctamente
 4. Establecer los hechos
- **Unidad IV: Herramientas para el manejo de conflictos**
 1. La escucha activa
 2. Empatía
 3. Parafrasear
 4. Emitir palabras de refuerzo
 5. Ser asertivo
 - **Bibliografía**

Presupuesto de la guía

Tabla 14.

Presupuesto de la guía

PRESUPUESTO	
RECURSOS MATERIALES	
Impresión (2)	40,00
Anillado (2)	10,00
TOTAL, EGRESOS	50,00

Nota. Detalles de los gastos (Morochó, 2023)

Conclusiones

De acuerdo a los datos obtenidos mediante la aplicación de encuestas a los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja, se identificó un nivel de satisfacción regular, manifestándose en el 51 % de los estudiantes; así como, también refirieron que el 32% de estudiantes tuvieron un nivel de satisfacción buena, el 10 % señala un nivel de satisfacción mala, mientras que solo el 7 % de los estudiantes mencionaron un nivel de satisfacción de excelencia. Así mismo, se identificó diferentes falencias que reflejan la deficiencia de las cualidades de la enfermera/o, ya que va más allá, no solo al brindar el cuidado, sino también debe brindar confianza a su paciente para que no sienta intimidación alguna, debe ser consciente de hablar con claridad y usar un tono de voz adecuada; ya que, hasta la actualidad a nivel de casas de salud aún se utiliza la mascarilla y esto provoca interferencia de comunicación. También, se evidenció la falta de empatía y la falta de capacidad resolutoria por parte de la enfermera/o para solucionar con excelencia y a tiempo los problemas de salud y evitar la negligencia o la omisión.

La recopilación de información bibliográfica se realizó, mediante revistas, libros, artículos y otros medios físicos y digitales, que ayudaron en la elaboración de la presente investigación y a la realización de la guía mediante fuentes confiables y verificadas, validando cada uno de estos recursos, permitiendo obtener toda la información para establecer las herramientas necesarias para focalizar las estrategias y habilidades en el personal de enfermería; por lo tanto, es necesario que los estudiantes de la carrera de enfermería cuenten con este material y sean participes en este cambio de actitud y tener la aptitud para brindar un atención de calidad y establecer un alto nivel de satisfacción en sus

futuros pacientes. De tal forma que toda la información fue muy importante ya que permite establecer la calidad de atención y en nivel de satisfacción.

Se desarrolló una guía informativa, a través de la tabulación de los datos obtenidos para la adquisición de estrategias, técnicas, habilidades y herramientas, para reformar la atención, con la finalidad de mejorar la relación enfermera/o paciente, otorgando al estudiante las pautas básicas y fundamentales que permitan brindar al paciente un ambiente de confianza y agrado.

Se realizó la presentación y la socialización de la propuesta de guía informativa con el equipo docente de la carrera de enfermería del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja, para su posterior análisis y evaluación.

Recomendaciones

Los estudiantes de la carrera de enfermería del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano deben adoptar las estrategias, técnicas, habilidades y herramientas que se encuentran en la guía informativa para que, en sus prácticas pre-profesionales o en el ejercicio de su profesión no tengan falencias y logren brindar una atención de calidad, plasmando en el paciente un nivel de satisfacción.

Es necesario que los docentes de la carrera de enfermería fomenten en los alumnos cualidades o características necesarias en la enfermera/o, tales como la empatía, confianza, la paciencia, el buen trato; ya que, conjuntamente con el conocimiento y el cuidado de enfermería, se logrará brindar una atención de calidad.

Se recomienda a los estudiantes de la carrera de enfermería del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, comprender y analizar todas las herramientas adecuadas para una atención de calidad para mejorar el proceso de atención y mejorar la relación enfermera/o paciente.

Luego de los resultados obtenidos en el proceso de investigación, la información recopilada permitió diseñar la guía informativa; por lo tanto, es necesario que sea transmitida a todos los estudiantes de la carrera de enfermería, para que puedan desenvolverse de mejor manera en su ámbito laboral y evitar ciertas falencias.

Se sugiere que, luego de la socialización con los docentes de la carrera de enfermería, se entienda la importancia de la guía, para que sea implementada en la malla curricular, al empezar sus estudios en el primer ciclo, para que puedan adquirir estos conocimientos desde el inicio de su formación académica.

Bibliografía

ANDINO, M. (2022). *Comunicación asertiva: guía para profesionales de la salud*.

Colombia. Obtenido de <https://www.medhubandino.com/comunicacion-asertiva-guia-para-profesionales-de-la-salud>

Arana, J., & Aranda, M. (2019). *Comunicación asertiva y desempeño laboral de la*

Trujillo-Perú.

Obtenido de

<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11740/1846.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ávila, B., & Álvarez, A. (2021). *Aplicación de la fenomenología de Amedeo*

Giorgi como sustentometodológico. *ACC CIETNA: Revista de la Escuela de Enfermería*, 8(1), 106-112.

doi:<https://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/570/1146>

Ávila, H., González, M., & Licea, S. (2020). *La entrevista y la encuesta: ¿ métodos o*

técnicas de indagaciónempírica. *didáctica y educación ISSN 2224-2643*, 62-79.

Balzer, J. (2021). *Comunicación en Enfermería*. España: GEA Consultoría Editorial S.L.

doi:<https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=ibgZEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=tec>

[nicas+de+comunicacion+en+enfermeria+&ots=7ucLHtzWVZ&sig=d-](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=ibgZEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=tecnicas+de+comunicacion+en+enfermeria+&ots=7ucLHtzWVZ&sig=d-)

[of7kJNU1KZBGJu_4OvI9213qI&redir_esc=y#v=onepage&q=tecnicas%20de%](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=ibgZEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=tecnicas+de+comunicacion+en+enfermeria+&ots=7ucLHtzWVZ&sig=d-of7kJNU1KZBGJu_4OvI9213qI&redir_esc=y#v=onepage&q=tecnicas%20de%20comunicacion%20en%20enfermeria&f=false)

[20comunicacion%20en%20enfermeria&f=false](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=ibgZEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=tecnicas+de+comunicacion+en+enfermeria+&ots=7ucLHtzWVZ&sig=d-of7kJNU1KZBGJu_4OvI9213qI&redir_esc=y#v=onepage&q=tecnicas%20de%20comunicacion%20en%20enfermeria&f=false)

Casas, J., Repullo, J., & Campos, D. (2003). Investigación. *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos*, (pág. 143).

Cordero , A. (2020). ISTS. Loja.

Cordero, A. (2017-2018). Marco Institucional. Loja.

Eustorgio, J., Villareal, G., & Alvis, C. (2019). Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana.

Ciencia y cuidado, 16(2), 109.

doi:<https://doi.org/10.22463/17949831.1615>

Gijón, M., & Vigil, M. (2019). *Instrumentos que miden la comunicación enfermera-paciente. Enfermería universitaria*, 3(16), 303-312.

doi:<https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2019.3.687>

Hofstadt, C., Quiles, Y., & Quiles, M. (2006). Técnicas de comunicación para profesioanles de enfermería. (pág. 37). Valencia: Edita Generalitat Valenciana.

Husserl, H., Heidegger, & Gadamer. (2021). Vista de Contribuciones significativas de la fenomenología de Edmund Husserl, Martin Heidegger y Hans-Georg Gadamer a la investigación en enfermería. *Acc Cietna: para el cuidado de la salud*, 8(85-94), 90. doi:<https://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/686/1238>

Imsalud. (2021). GESTION ADMINISTRATIVA EN SALUD . *PROTOCOLO PARA LA GESTION Y DESARROLLO*

DE LA ADECUADA. Colombia. Obtenido de
<https://intranet.imsalud.gov.co/wp-content/uploads/2021/08/PROTOCOLO-COMUNICACION-ADECUADA.pdf>

Lopezosa, C. (2020). Anuario de métodos de investigación en comunicación social .

Entrevistas semiestructuradas con NVivo: pasos para un análisis cualitativo eficaz.

Barcelona: editores Methodos Anuario de Métodos de Investigación en

Comunicación Social. Obtenido de

https://repositori.upf.edu/bitstream/handle/10230/44605/Lopezosa_Methodos_08.pdf?sequen ce=1&isAllowed=y

Lozano, J., Seva, A., Díaz, J., Gutiérrez, L., & Costa, C. (2020). Burnout, habilidades de comunicación y autoeficacia en los profesionales de urgencias y cuidados críticos.

Enfermería Global, 3(19), 68-

92. doi:<https://doi.org/10.6018/eglobal.381641>

Mariscal, M., Calderón, A., & Puente, V. (2020). Ciencia y educación. *Explorando el papel comunicativo de la enfermera en las relaciones enfermera-paciente.*

Ciencia y Educación. Obtenido de

<https://www.cienciayeducacion.com/index.php/journal/article/view/34/58>

Martínez, F. (2012). Fenomenología como método de investigación. *Revista de*

Enfermería Neurológica, 2(11), 98-101. doi:[https://www.medigraphic.com/cgi-](https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=38130)

[bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=38130](https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=38130)

- Mejía, E., Cuello, G., Morillo, J., & Donoso, R. (2022). Vista de Importancia de la comunicación asertiva en la relación enfermero-paciente. Estrategia educativa para estudiantes de la carrera de Enfermería. *Revista Conrado*, 18(S1), 442-452. doi:<https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2358/2286>
- Menendez, T., Panunzio, P., Anzules, J., Veliz, I., & Delgado, D. (2020). Calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución Hospitalaria Pública del Ecuador. *Ciencias de la Salud*, 6(4), 1308. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i4.1538>
- Menendez, T., Veliz, I., Panunzio, A., Anzules, J., & Delgado, D. (2020). Calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución Hospitalaria Pública del Ecuador. *Revista científica Dominio de las ciencias*, 6(4), 1307-1308. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i4.1538>
- México, U. a. (s.f.). *Comunicación efectiva en salud*. doi:https://dmd.unadmexico.mx/contenidos/DCSBA/BLOQUE2/NA/02/NCES/unidad_02/descargables/NCES_U2_Contenido.pdf
- MOORE, P., GÓMEZ, G., KURTZ, S., & VARGAS, A. (2010). La comunicación médico-paciente. *Rev Med Chile* 2010; 138: 1047-1054, 1051. doi:<https://scielo.conicyt.cl/pdf/rmc/v138n8/art16.pdf>

Morales, L., Yara, G., & Landeros, E. (2020). Relación de la inteligencia emocional.

Cuidarte, 3(11), 3. doi:<http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.989>

Murillo, D., & Gimeno, B. (2019). Gestión de calidad en cuidados de enfermería.

Seguridad del paciente, 7-10.

Murillo, D., & Gimeno, B. (2019). GESTIÓN DE LA CALIDAD DE CUIDADOS EN ENFERMERÍA. *Seguridad del paciente*, 3.

doi:<https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788499698830.pdf>

Petracci, M., García, J., Farias, A., Llulluy, M., Cuberli, M., Arrossi, S., . . . De la Cruz, I. (2020). *Comunicación y salud en América Latina*. Barcelona: Incom-UAB Publicacions.

Petrona, P. (2021). Principios de la comunicación efectiva en una organización

de salud. *evista Colombiana De Cirugía*, 2(36), 188–192.

doi:<https://doi.org/10.30944/20117582.878>

Ruíz, M. (2015). La comunicación como herramienta básica de enfermería.

Soria. Obtenido de <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/13605>

Sánchez, D. (2015). El valor del proceso con metodología proyectual. *Congreso*

Internacional de Ilustración, Arte y Cultura Visual, 2, 77.

doi:<https://www.researchgate.net/publication/301421273>

Santander, U. N. (2019). PROCESO UNIDAD ESPECIALIZADA DE SALUD

“UISALUD”. *GUÍA DE COMUNICACIÓN EFECTIVA PARA LA*. Santander. Obtenido

de

<https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/UISALUD/prestacionServiciosAsiste>

nciale

s/guias/GUD.11.pdf#:~:text=La%20aplicaci%C3%B3n%20de%20la%20gu%C3%ADa%20

0compren

de%20desde%20el,marco%20de%20la%20Pol%C3%ADtica%20de%20Seguridad%20del%20Paciente.

Sanz, J. (2019). Comunicación para la salud laboral. *Medicina y seguridad del trabajo*, 65, 173-176.

doi:https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2019000300173

Saucedo, M. (2016). Comunicación asertiva. *Experticia*, 10.

doi:https://r.search.yahoo.com/_ylt=Awrhcgbkpbkgj4DF2JXNyoA;_ylu=Y29sbwNiZjEEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1687225180/RO=10/RU=https%3a%2f%2fdi.e.unah.edu.hn%2fdmsdocument%2f8878-comunicacion-asertiva-pdf/RK=2/RS=G1hxb7DnucsJOtP0rpjKOk15sQo-

Sharma, N., & Vikas, G. (2023). Comunicación Terapéutica. Estados Unidos:

PubMed. Obtenido de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33620852/>

Sucasaire, J. (2022). *ORIENTACIONES PARA LA SELECCIÓN Y EL CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA EN INVESTIGACIÓN*. Lima-Perú.

Torres, M. (2023). Técnicas asertivas. *Aula de la salud de la Universidad de Alicante*.

Alicante. Obtenido de <https://web.ua.es/es/aula-salud/documentos/2020-2021/09-tecnicas-asertivas-1.pdf>

UDE. (2021). *Visualizando la Metodología Proyectual*. Obtenido de <https://ude.edu.uy/metodologia-proyectual/>

Yanchapanta, E., & Analuisa, E. (2022). Comunicación asertiva y su relación enfermero-paciente. México: Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar.
doi:<https://pdfs.semanticscholar.org/87cd/bdcfea85226dbf647237a1d23d3e8b0a9c67.pdf>

Anexos

Anexo 1. Certificación de aprobación del proyecto

VICERRECTORADO ACADÉMICO

Loja, 31 de Julio del 2023
Of. N° 1208 -VDIN-ISTS-2023

Sr.(ita). MOROCHO MOROCHO VIVIANA ELIZABETH
ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE TECNICO SUPERIOR EN ENFERMERIA

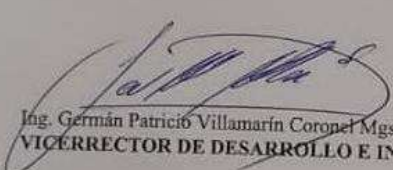
Ciudad


De mi consideración:

Por medio de la presente me dirijo a ustedes para comunicarles que una vez revisado el anteproyecto de investigación de fin de carrera de su autoría titulado **ESTABLECER EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN ENFERMERA/PACIENTE, EN LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO DE LA CIUDAD DE LOJA PARA EL DESARROLLO DE UNA GUÍA INFORMATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE, DIRIGIDA A LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE ENFER,** el mismo cumple con los lineamientos establecidos por la institución; por lo que se autoriza su realización y puesta en marcha, para lo cual se nombra como director de su proyecto de fin de carrera (el/la) médico JUAN

Particular que le hago conocer para los fines pertinentes.

Atentamente,


Ing. Germán Patricio Villamarín Coronel Mgs.
VICERRECTOR DE DESARROLLO E INNOVACION DEL ISTS



Matriz: Miguel Riofrío 156-25 entre Sucre y Bolívar. Telfs: 07-2587258 / 07-2587210 Pagina Web:
www.tecnologicosudamericano.edu.ec

Anexo 2. Certificación de ejecución del proyecto

Loja, 02 de agosto del 2023

Estimada señorita estudiante
Viviana Elizabeth Morocho

CARRERA TECNICO SUPERIOR EN ENFERMERIA PERIODO
EXTRAORDIANRIO ABRIL- SEPTIEMBRE 2023

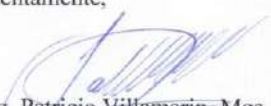
De mis consideraciones:

Presento a usted mi cordial y atento saludo al tiempo que:

1. **Autorizo** el tema de investigación de fin de carrera en favor de los fines académicos de la Carrera de Técnico en Enfermería; al mismo tiempo que le felicito de antemano y le auguro éxitos en su trabajo académico pues este aporta para que, a partir de la investigación y la praxis, se acerque hacia el verdadero conocimiento.
2. **Delego** al Director de Titulación la asesoría, el acompañamiento permanente al estudiante; y de manera obligatoria, la implementación y/o entrega de producto final como requisito para titulación.
3. **Delego** a la Ing. María Cristina Moreira, Mgs./Coordinadora de Investigación ISTS coordine acciones con el Director de Titulación de modo que determinen a que área de investigación corresponde el resultado final en documento y en producto; es decir, si corresponde a producción tecnológica u otro; de la misma forma lo documente de acuerdo al PEDI 2022 – 2024 para fines de evidencia de investigación.
4. **Copio** el documento a personeros del ISTS para los fines correspondientes a cada departamento.

Particular que notifico para los fines académicos pertinentes.


Atentamente,



Ing. Patricio Villamarín, Mgs.
VICERRECTOR DE INNOVACION ISTS
C/C.

Ing. Patricio Villamarín, Mgs., Ing. María Cristina Moreira, Mgs., Ing. Lic. Mabel Serrano,
Tlga. Carla Benítez
Md. Juan Carlos Paredes



Anexo 3. Solicitud de cambio de tema


INSTITUTO TECNOLÓGICO SUDAMERICANO
Escuela Superior de Ciencias


ENF ENFERMERÍA DEL ITC

OF. N° 7-ISTIS-ENF
 Loja, 26 julio de 2023

Ing.
 Ana Marcela Cordero Clavijo
RECTORA DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO DE LA CIUDAD DE LOJA
 Presente. -

De mis consideraciones:

A través de la presente me permito extenderle un afectuoso saludo de quienes hacemos el Instituto Tecnológico Superior Sudamericano, deseándole éxitos en sus funciones.

Así mismo me permito solicitarle el espacio para que la joven Viviana Elizabeth Morocho Morocho; realice su proyecto de fin de investigación previo a la obtención del título de tecnóloga en Enfermería, por lo tanto solicito se autorice y se apruebe el cambio de tema del proyecto, de ser aprobado esta solicitud el tema del proyecto sería: **ESTABLECER EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN ENFERMERA/PACIENTE, EN LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO DE LA CIUDAD DE LOJA, PARA EL DESARROLLO DE UNA GUÍA INFORMATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE, DIRIGIDA A LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE ENFERMERÍA, DURANTE EL PERÍODO ABRIL-AGOSTO 2023.**


Para llevar a cabo el proyecto mencionado es necesaria su colaboración en cuanto a:

- Oficio de apertura y aprobación
- Apertura para encuestas
- Lista de estudiantes del Instituto
- Guía informativa

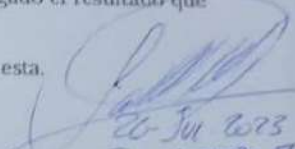
Cabe recalcar que al culminar el proyecto a su persona será entregado el resultado que se obtenga de la presente investigación.

Anticipándole mis agradecimientos y esperando una favorable respuesta.

Atentamente:



Med. Juan Carlos Paredes Malla.
DIRECTOR PROYECTO DE FIN DE TITULACIÓN


 26-Jul-2023
 SE AUTORIZA EL CAMBIO DE TEMA SE RELIENE A LA CARRERA PARA LA APROBACION.

Anexo 4. Autorización de cambio de tema



OF-ISTS-TSE-2023-031
Loja, 26 de julio de 2023

Magíster
Patricio Villamarín.
VICERRECTOR DE DESARROLLO E INNOVACIÓN ISTS

De mi consideración:

Reciba un cordial y afectuoso saludo acompañado del deseo de éxito en las funciones que acertadamente ejecuta.

Por medio del presente me permito poner a su conocimiento que se autoriza el cambio de tema de la estudiante Viviana Elizabeth Morocho Morocho de la carrera Técnico Superior en Enfermería, del 4to ciclo Nocturno B "B".

Tema Anterior:

Desarrollar una guía de estrategias de comunicación asertiva para los estudiantes de la carrera de Enfermería del instituto superior tecnológico sudamericano sección Nocturno B de la ciudad de Loja, mediante la aplicación de encuestas de satisfacción en relación a la experiencia como paciente ante el personal de enfermería, durante el período 2023.

Tema Nuevo:

Establecer el nivel de satisfacción en la atención enfermera/paciente, en los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja, para el desarrollo de una guía informativa para mejorar la calidad de atención al paciente, dirigida a los estudiantes de la carrera de enfermería, durante el período abril – agosto 2023.

Particular que hago de su conocimiento para los fines pertinentes.

Atentamente.



Escanea el código QR para:
MABEL DEL
CARMEN SERRANO
ZARI

Lic. Mabel del Carmen Serrano Zari.

**COORDINADORA DE LA CARRERA TÉCNICO SUPERIOR EN
ENFERMERÍA.**

Anexo 5. Certificación de la socialización de la guía informativa.

Loja, 02 de octubre de 2023
Certificado. 004- TSE-ISTS-023

Licenciada.
Betty Catalina Estrella Torres
COORDINADORA CARRERA TÉCNICO SUPERIOR ENFERMERÍA -ISTS
CERTIFICO:

Que, la estudiante Viviana Elizabeth Morocho Morocho con C.I. 0104699061 socializó con los docentes de la Carrera Técnico Superior en Enfermería, la guía desarrollada como resultado del proyecto de titulación denominado: "Establecer el nivel de satisfacción en la atención enfermera/paciente, en los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja para el desarrollo de una guía informativa para mejorar la calidad de atención al paciente, dirigida a los estudiantes de la carrera de enfermería durante el período abril-agosto 2023.

Información que pongo a disposición de la misma para los fines académicos requeridos.

Loja, 02 de octubre de 2023



Lic. Betty Catalina Estrella Torres
C.I. 1103509301

Anexo 6. Encuesta**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

Estimados estudiantes de la carrera de Enfermería Sección Nocturno B y estudiantes de las diferentes carreras de la Institución, la presente encuesta servirá para desarrollar el trabajo de investigación con la temática “Establecer el nivel de satisfacción en la atención enfermera/paciente, en los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja para el desarrollo de una guía informativa para mejorar la calidad de atención al paciente, dirigida a los estudiantes de la carrera de enfermería durante el período abril-agosto 2023.” con el finalidad de evaluar la satisfacción que usted tiene en relación a la experiencia como paciente ante el personal de enfermería en un establecimiento de salud.

Sección 1

- La información obtenida tiene un fin académico y confidencial.
- Este estudio forma parte del proyecto de titulación en Técnico Superior de enfermería del Instituto Superior Tecnológico.
- Del siguiente banco de preguntas, usted deberá responder según su experiencia y criterio.

¿Acepta usted ser parte de esta investigación?

Sección 2

1. ¿Cómo ha sido su experiencia con respecto a la atención por parte del personal de enfermería?

Excelente Buena Regular

2. ¿Sintió que el personal de Enfermería se interesaba por resolver y solucionar sus problemas?

Sí No

3. ¿Ha recibido explicación por parte del personal de enfermería ante algún procedimiento?

Sí No

Si su respuesta fue No indique por qué.....

4. ¿Usted fue atendido con empatía y agrado por el personal de enfermería?

Sí No

Si su respuesta fue No indique por qué.....

5. ¿Comprendió la información que le proporcionaba el personal de Enfermería?

Sí No

6. ¿El personal de enfermería le explicó con claridad y con un tono de voz adecuado?

Sí No

Si su respuesta fue No indique

porqué.....

7. ¿Usted cree que el uso de la mascarilla dentro del establecimiento de salud no permite una buena comunicación con el personal de enfermería?

Sí No

Si su respuesta fue No indique por

qué.....

8. ¿El personal de enfermería le brinda confianza durante su estadía en el establecimiento de salud?

Sí No

9. ¿Cómo evaluaría la calidad de atención por el personal de enfermería?

Excelente Buena Regular Malo

10. ¿Se ha sentido intimidado (cohibido en decir algo) con el trato de enfermería?

Si No Un o

11. ¿Está de acuerdo en recibir información mediante una guía de comunicación asertiva para mejorar la relación enfermera/o paciente?

Sí No

12. ¿Cómo futuro profesional de salud, que piensa usted, que le hace falta al personal de enfermería para lograr una mejor comunicación con el paciente?

- Habilidad para transmitir información
- Emplear la escucha activa de forma adecuada
- Empatía

- Brindar confianza y apoyo

Anexo 7. Presupuesto**Tabla 15.**

Propuesta de proyecto

PROPUESTA	
INGRESOS	
Aporte del investigador	1535,00
Viviana Elizabeth Morocho Morocho	
Total, ingreso	1535,00
Egreso	
Recursos materiales	
Trasporte	120,00
Copias	15,00
Datos móviles	15,00
Guía	30,00
Alimentación	40,00
Internet	25,00
Servicios Electrónicos	25,00
Hospedaje	30,00
Proyecto de titulación	1225,00
Insumos médicos	10,00
Total, de egresos	1535,00

Nota. Tentativa de presupuesto para proceso de fin de titulación. (Morocho, 2023)

Anexo 8. Cronograma

Tabla 16.

Cronograma de actividades

Tiempo	Abril 2023	Mayo 2023	Junio 2023	Julio 2023	Agosto 2023	Septiembre 2023	Octubre 2023
Orientarán en las líneas de investigación del Instituto y les inducirán sobre los problemas que se pretenden solucionar con la investigación	X						
Refuerzo en problema a trabajar en base a las líneas de investigación	X						
Identificación del problema	X						
Planteamiento del tema		X					
Elaboración de justificación		X					
Planteamiento de objetivo general y objetivos específicos		X					
Elaboración del marco institucional y marco teórico.		X					
Elaboración del diseño metodológico			X				
Determinación de la muestra, recursos, y bibliografía.			X				
Presentación del proyecto ante el Vicerrectorado Académico con la petición para su aprobación en su orden.			X				
Investigación de campo: Diseño y aplicación de encuesta y/o entrevista, observaciones de campo Tabulación y elaboración de gráficas, análisis cuantitativo y cualitativo.				X			
Desarrollo de investigación y propuesta de acción				X	X	X	
Elaboración de conclusiones y recomendaciones y levantamiento del documento final del borrador de proyecto de investigación.						X	
Revisión integral del proyecto Revisión del esquema de la investigación en base al Manual de Titulación del ITSS, impresión de certificados varios y documentos legales solicitados en el Manual ITSS y Secretaría del ITSS, revisión y legalización por parte del director (firmas), impresión y anillado						X	
Entrega de borradores de proyectos de investigación de fin de carrera según el horario y orientaciones que secretaria ISTS indique a través de sus correos institucionales.							X

Nota. Detalle de actividades a desarrollarse para fin de titulación. (Morocho, 2023)

Anexo 9. Evidencia fotográfica**Figura 15.***Realización de la encuesta*

Nota: Evidencia fotográfica sobre la realización de la encuesta a los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano (Morocho, 2023).

Figura 16.*Realización de la encuesta*

Nota: Evidencia fotográfica sobre la realización de la encuesta a los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano (Morocho, 2023).

Anexo 10. Certificado de Abstract



CERTF. N° 026-KC-ISTS-2023
Loja, 30 de Octubre de 2023

La suscrita, Lic. Karla Juliana Castillo Abendaño, **DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS - CIS DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO "SUDAMERICANO"**, a petición de la parte interesada y en forma legal,

CERTIFICA:

Que el apartado **ABSTRACT** del Proyecto de Investigación de Fin de Carrera de la señorita **VIVIANA ELIZABETH MOROCHO MOROCHO** estudiante en proceso de titulación periodo Abril – Noviembre 2023 de la carrera de **ENFERMERÍA**; está correctamente traducido, luego de haber ejecutado las correcciones emitidas por mi persona; por cuanto se autoriza la impresión y presentación dentro del empastado final previo a la disertación del proyecto.

Particular que comunico en honor a la verdad para los fines académicos pertinentes.

English is a piece of cake.

Checked by:



Lic. Karla Juliana Castillo Abendaño
ENGLISH TEACHER

Lic. Karla Juliana Castillo Abendaño
DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS ISTS - CIS