Pontificia Universidad Católica del Ecuador | SEDE ESMERALDAS

CARRERA DE ENFERMERIA

TESIS DE GRADO

PERCEPCIÓN DEL IMPACTO DEL PROCESO ENSEÑANZA-APRENDIZAJE SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LAS ENFERMERAS EN EL HOSPITAL BÁSICO IESS ESMERALDAS

PREVIO AL GRADO ACADEMICO DE LICENCIADA EN ENFERMERIA

AUTORA

JAHIRA ELIZABETH MEZA CASTILLO

ASESOR

MSC. JOSE SUAREZ LEZCANO

Esmeraldas, 2020

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el Reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de LICENCIADA EN ENFERMERÍA.

…….
Presidente Del Tribunal De Graduación

…….
Lector (a) 2

…….
Director (a) de Escuela

……
Asesor de Tesis

Esmeraldas, …….

AUTORÍA

Yo, **MEZA CASTILLO JAHIRA ELIZABETH** declaro que la presente investigación enmarcada en el actual trabajo de tesis, es absolutamente original, auténtica y personal.

En tal virtud, el contenido de esta investigación es de exclusiva responsabilidad legal, académica de la autora y la PUCE y desarrollada de acuerdo con las normas APA 6ta edición.

_____

Meza Castillo Jahira Elizabeth

C.I. 0804300309

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por su amor tan inmenso, por mantenerme siempre de pie y con ganas de salir adelante, por darme salud y sabiduría para vencer los obstáculos que se presentaron en este tiempo y permitirme llegar hasta aquí.

A mi madre por su apoyo emocional y por ser ese motor que siempre estuvo presente y así poder llegar a cumplir mis sueños.

A mis abuelos porque nunca dejaron de confiar en mí, siempre apoyándome emocionalmente y manteniéndome presente en sus oraciones.

A mis tías Hipatia y Verónica Meza por su fidelidad, constancia, amor que siempre me han brindado, ustedes nunca perdieron la fe en mí y siempre han estado presente en mi vida.

A mis hermanos que de una u otra manera han sido parte de este proceso. A mis demás familiares que me han apoyado directa o indirectamente con un granito de arena.

A mis docentes que me llenaron de sus sabios conocimientos y gracias a eso sé que seré una profesional exitosa.

A todo el personal de la carrera de enfermería porque ustedes también son parte de esto, siempre acompañándonos, aconsejándonos, guiándonos y queriendo sacar de nosotros nuestro mayor potencial.

A mi tutor de tesis el licenciado Jose Suarez, quien siempre estuvo presente ayudándome y guiándome en la realización de este trabajo. Estoy muy agradecida con usted por cada palabra de aliento.

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado principalmente a Dios, por darme fuerzas y perseverancia para continuar todo el proceso de estudio y así obtener uno de mis anhelos más deseados.

Muy especialmente a la memoria de mi abuela la señora Colombia Lara, que lamentablemente no puede estar presente en cuerpo en este momento, pero está en mi corazón, porque ella fue un pilar fundamental muy importante en mi vida, nunca dejó de confiar en mí, siempre estuvo apoyándome en todo, y uno de sus sueños era este.

A mi abuelo el señor Ángel Meza por su apoyo moral, por instruirme siempre con sus consejos, por darme apoyo emocional.

A mi hija ya que ella es mi inspiración principal para salir adelante y cada meta que me proponga en mi vida, será por ella y para ella.

A mi madre por que ha sido el apoyo principal, por cada uno de sus consejos, por nunca dejarme sola a pesar de todos los obstáculos que se presentaron en este tiempo.

INDICE

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN ii
AUTORÍA iii
AGRADECIMIENTO iv
DEDICATORIA v
INDICE vi
LISTA DE TABLAS vii
LISTA DE FIGURAS vii
RESUMEN viii
ABSTRACT ix
INTRODUCCIÓN 1
Presentación del Tema de Investigación 1
Planteamiento del Problema 2
Justificación 4
Objetivos 1
CAPÍTULO I 2
MARCO TEÓRICO 2
1.1. Bases Teórico- Científicas 2
1.2. Antecedentes 4
1.3. Bases legales 7
CAPÍTULO II 8
MATERIALES Y METODOS 8
2.1 Tipo de estudio 8
2.2 Población y muestra 8
2.3 Definición conceptual y operacionalización de variables. 9
2.4 Métodos 10
2.5 Técnicas e instrumentos 10
2.6 Análisis de Datos 11
2.7 Normas Éticas 11
CAPÍTULO III RESULTADOS 12
CAPÍTULO IV DISCUSIÓN 22

CAPÍTULO V 26
5.1 Conclusiones 26
5.2 Recomendaciones 27
Referencias 28
Anexos 32

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de las variables sociodemográficas 12
Tabla 2 Distribución de las actividades realizadas por los docentes 20
Tabla 3 Distribución porcentual sobre la exclusividad del proceso enseñanza-aprendizaje para formación profesional 21

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Distribución porcentual de las aptitudes profesionales del personal de enfermería 13
Figura 2: distribución porcentual de la fiabilidad y empatía del personal de enfermería **Fuente:** encuesta aplicada a los usuarios externos. 14
Figura 3: Distribución porcentual de la comunicación, eficacia y eficiencia brindada por el personal de enfermería. 15
Figura 4: Distribución porcentual de la satisfacción de los usuarios externos 16
Figura 5: distribución porcentual del nivel de satisfacción del personal de enfermería 17
Figura 6: Distribución porcentual de las actividades de los docentes en los últimos 3 años 18
Figura 7: Distribución porcentual de las actividades evaluadas de los estudiantes en el aula de clases 19

RESUMEN

El proceso de enseñanza-aprendizaje es un método educativo efectivo que se basa en la transferencia de conocimientos, actitudes e información a través de diferentes dimensiones, en la cual los estudiantes son el receptor activo. La aplicación de este modelo permite en los estudiantes de la carrera de enfermería adquirir aptitudes y competencias profesionales. Para el desarrollo de esta investigación se planteó como objetivo determinar la percepción de los usuarios internos y externos del Hospital Básico IEES Esmeraldas respecto al impacto del proceso de enseñanza-aprendizaje sobre la calidad de atención que brinda el personal de enfermería graduado de la PUCESE. Se realizó un estudio mixto (Cuan/cual), de corte transversal con alcance descriptivo. La población de estudio estuvo integrada por 52 personas, en los que se identifican tres grupos, enfermeras, usuarios externos y docentes universitarios. Las técnicas para la recolección de datos aplicadas fueron la encuesta y la entrevista. Los resultados determinaron que el 72% de los usuarios externos tienen una percepción adecuada, relacionado a un alto nivel de satisfacción sobre los cuidados recibidos por los profesionales de enfermería graduados de la PUCESE. En el cuestionario aplicado a los docentes de la PUCESE, se determinó que el 85% están satisfechos con el proceso de enseñanza-aprendizaje, que han brindado en los últimos 3 años a los estudiantes, esto permite identificar un nivel adecuado de percepción. Se concluyó que los profesionales de enfermería, graduados de la PUCESE, tienen una buena percepción del proceso de enseñanza-aprendizaje que recibieron durante su formación profesional en la universidad.

Palabras clave: proceso de enseñanza-aprendizaje; enfermería; percepción; nivel de satisfacción.

ABSTRACT

The teaching-learning process is an effective educational method that is based on the transfer of knowledge, attitudes and information through different dimensions, in which students are the active receiver. The application of this model allows nursing students to acquire professional skills and competencies. For the development of this research, the objective was to determine the perception of internal and external users of the IEES Esmeraldas Basic Hospital regarding the impact of the teaching-learning process on the quality of care provided by PUCESE graduate nursing personnel. A mixed study (Cuan / which) was carried out, cross-sectional with descriptive scope. The study population consisted of 52 people, in which three groups were identified: nurses, external users and university professors. The data collection techniques applied were the survey and the interview. The results determined that 72% of external users have an adequate perception, related to a high level of satisfaction about the care received by nursing professionals graduated from PUCESE. In the questionnaire applied to PUCESE teachers, it was determined that 85% are satisfied with the teaching-learning process, which they have provided in the last 3 years to students, this allows to identify an adequate level of perception. It was concluded that nursing professionals, graduates of PUCESE, have a good perception of the teaching-learning process they received during their professional training at the university.

Keywords: teaching-learning process; nursing; perception; level of satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Presentación del Tema de Investigación

Este trabajo investigativo acerca de la percepción del impacto del proceso de enseñanza-aprendizaje sobre la calidad del trabajo de las enfermeras en el Hospital Básico del IESS es la demostración del tipo de atención que brindan cada una de las profesionales diariamente en su área de trabajo, gracias a la educación con calidad, innovación y responsabilidad, en beneficio de la comunidad esmeraldeña y ecuatoriana, el cual nos demuestra la capacidad intelectual de cada una de las enfermeras profesionales que brindan atención en dicho centro hospitalario. La educación de enfermería es capaz de forjar un diseño de política y profesional, la cual debe de reconocer la realidad compleja de la sociedad en sus diferentes posibilidades de nuevas formas de realidad social, intercambio de información y conocimiento. Al mismo tiempo se necesita aspectos únicos en los determinantes socioeconómicos y culturales de los procesos de salud-enfermedad, bajo la intervención del estado, así como las participaciones sociales, éticas y políticas para la formación y práctica profesional. Esto conlleva la importancia de la relación entre la educación y el trabajo a fin de que la práctica pedagógica empuje a una nueva forma de enseñanza y de educar para así formar a profesionales capaces de resolver cualquier tipo de problema que beneficie a cada paciente (Álvarez & Waderley, 2014).

Los sistemas de enseñanza superior, que se utilizan dentro de la metodología para promover en general la formación de profesionales de enfermería, tienen un control y una evaluación que llevan implícitos constantes presiones de variado orden (demandas sociales económicas y tecnológicas), para esta atención deben disponer de métodos educativos, de investigación y evaluativos adecuados, los cuales permiten mejorar los requerimientos para actualizar la información de los futuros profesionales (Arratia, 2013).

Así es como los docentes deben transcender el proceso enseñanza-aprendizaje, implementando una renovación que considere: el avance científico, la versatilidad de los conocimientos a enseñar, la incorporación de varias metodologías que complementen la insuficiencia de las clases, las expectativas de nuevos roles profesionales, sociales, entre otros (Arratia, 2013).

El impacto de la calidad del trabajo de los enfermero/as del Hospital Básico IESS Esmeraldas, se debe a que son un grupo de profesionales de la salud cuyo trabajo con formación académica redunda un beneficio de la salud del pueblo.

Este trabajo investigativo me ha permitido incrementar mis conocimientos y hacer conocer a la ciudadanía el importante trabajo que realizan las enfermeras del Hospital Básico IESS Esmeraldas, en beneficio de la salud de los afiliados y familiares, seguro campesino y comunidad Esmeraldeña.

Planteamiento del Problema

La carrera de enfermería ha sido caracterizada por ser una profesión dedicada al cuidado del individuo, familia y la comunidad, por la cual desarrolla y defiende actitudes que favorecen el ser y su hacer en la cual se logre llegar a formar un profesional humano, capaz, crítico, responsable y creativo en su actuar, por ello estas cualidades le permitirán satisfacer las necesidades de cada paciente y familiares. El desempeño de cada profesional se presenta como una actividad practica humanitaria (Espinosa & Oria, 2015).

Las universidades deben ser las encargadas de ofrecer metodologías acordes a los avances científicos y a las necesidades de cada alumno, así mismo, deben de promover el desarrollo de las investigaciones. De esta manera se establece la condición de innovar a los docentes desde una perspectiva realista, activa y comprometida, haciendo esfuerzos por brindar sistemas de educación de calidad, garantizando así poder llevar a cabo, investigaciones en forma oportuna. De esta forma no solamente se sugiere el perfeccionamiento del profesor, si no también, abarca acciones en forma extensa proponiéndose a dar soluciones a nivel institucional como de actitudes de cada uno de los participantes del proceso enseñanza-aprendizaje (Arratia, 2013).

La enseñanza en el área de la salud enfrenta una mezcla de conocimientos, a consecuencia de la rapidez del avance tecnológico. La función académica, especialmente en el Ecuador, no se debe minimizar solo a clases expositivas, si no que esta, debe garantizar el acceso y desarrollo a expresiones y a conocimientos esenciales, la le permita personalizarse frente a la diversidad de capacidades, intereses, motivaciones y expresiones culturales. Esto enfrenta a las escuelas de enfermería a innovar, para así trabajar a favor de la calidad de su enseñanza. La cual le permite reaccionar favorablemente frente a las distintas

disposiciones que se encuentran en la sociedad, de los servicios de salud y de la comunidad (Gómez, 2014).

La precepción del impacto del proceso enseñanza-aprendizaje sobre la calidad del trabajo de las enfermeras de Esmeraldas del hospital del IESS en la actualidad es una necesidad urgente para el mejoramiento de la educación superior y por consiguiente para formar profesionales idóneos con una preparación académica en el PEA basada en un Modelo Pedagógico como prácticas de valores, el constructivista, aprendizajes significativos en el cual se debe plantear la necesidad de innovar en la educación en enfermería como una forma de optimizar y mejorar en una manera amplia y profunda la calidad y efectividad de la misma, utilizando como una alternativa los aportes del diseño de instrucción. Para cumplir dicho propósito, se exhiben varios antecedentes que perjudican al sistema universitario en general, los que también son focalizados a enfermería. Reluciendo la responsabilidad que cabe a la misma, frente al mejoramiento de la enseñanza que transmite. La educación de enfermería se debe asumir mediante un trabajo en equipo institucional que permita utilizar y desarrollar varios recursos de aprendizajes que concuerden con los requerimientos actuales de la sociedad (Aguilar, Calvo & García (2012).

Para lograr este propósito se deben replantear los planes de estudio estimando que se debe cambiar los currículos de los docentes, ya que han sido parciales y simplistas, la cual no cumplen las expectativas necesarias. En parte es debido a que los docentes tienen baja preparación, o no tiene la experiencia en docencia requerida". De acuerdo a esto se espera la renovación de currículos que promuevan una educación critica, deliberada y participativa. Se espera así que se redefina el rol del docente, alumno y de la organización curricular, el cual favorezca un ámbito creativo y una dinámica concepción de evaluación. Finalmente, así formando profesionales activos y creativos, capaces de enfrentar experiencias nuevas, de resolver problemas y adaptarse a cualquier ámbito, el cual le permite brindar una atención en salud que refleje un conocimiento actualizado y mantener una actitud siempre de alerta ante cualquier situación (Rivera, Badillo & Martínez, 2014).

Los cuidados de enfermería deben incluir promoción de la salud, prevención de enfermedades y cuidado directo al paciente. Según el Consejo Internacional de Enfermería, las funciones esenciales del profesional son: la defensa, el fomento de un entorno seguro, la investigación y la gestión del paciente. De acuerdo con estas

consideraciones legales y académicas es de mucha importancia comprender la importancia del PEA en la formación profesional en las carreras, como es el caso de la carrera de Enfermería, porque la capacitación de los docentes redundará en beneficio de la formación académica de las enfermeras y profesionales que se gradúan en la PUCE-Esmeraldas y donde un gran número trabaja en el Hospital del IESS, dando así un buen aporte a la atención médica y garantizando el mejoramiento de salud de los pacientes (Arco & Suarez, 2018).

Es a partir de los elementos planteados que surge nuestra pregunta científica: ¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad del trabajo de las enfermeras del Hospital Básico IESS Esmeraldas que fueron graduadas en la PUCESE?

Justificación

En la actualidad la presencia de un número considerable de enfermeras profesionales graduadas en distintas universidades del país y en particular en la PUCE de Esmeraldas, se ha constituido en un valioso aporte en el campo de la salud para mejorar la atención dado el incremento del número de pacientes que a diario asisten al tratamiento de una enfermedad. Sin embargo, muchas veces existen factores que influyen en las actividades que cumplen las enfermeras olvidando así su objetivo principal que es brindarle un cuidado humanitario al paciente.

El grupo de enfermeras de este hospital, graduadas en la PUCESE se han convertido en cuanto al número y calidad de servidores de la salud en una fortaleza para la institución hospitalaria, la cual años atrás carecía de enfermeras, hoy en día cada una de ellas aporta con sus conocimientos de una manera positiva demostrando lo aprendido en las aulas en momento de su formación como profesionales.

En consecuencia, mientras mayor es el número de profesionales de la salud en determinado centro, mejor debe ser la atención de calidad, mejores los resultados y el nivel médico. Es importante recalcar que las enfermeras deben conocer y aplicar los aspectos: Cognoscitivo, Psicomotriz y Afectivo, para su formación y desempeño.

Además del aspecto cognoscitivo que debe tener el personal de enfermería, también deben tener conocimientos psicométricos o psicomotores, que se manifiestan mediante un sinnúmero de destrezas manuales e intelectuales o cognitivas esto le permitirá actuar con

prontitud y precisión durante las diferentes situaciones que se presenten en su área de trabajo.

Esta investigación es de significativa relevancia porque recoge información sobre la percepción del impacto del proceso enseñanza-aprendizaje sobre la calidad de atención de las enfermeras en el Hospital Básico IESS Esmeraldas, y deja resultados reales que sirven como un marco de referencia para la promoción de la mejora del proceso de formación profesional. Además, este estudio es novedoso porque es la primera vez que se analiza el impacto del proceso enseñanza-aprendizaje de la PUCE-Esmeraldas en el Hospital del IEES ESMERALDAS.

Los resultados de este estudio aportaran información, sobre las necesidades enseñanza-aprendizaje que tienen los profesionales de enfermería graduados en la PUCESE, y permitirá a los usuarios externos descubrir a partir de sus percepciones si la formación académica respecto al rol del docente aporta de forma significativa en la formación profesional y en la construcción del aprendizaje.

El impacto de los resultados de esta investigación se verá a partir de los resultados que se obtengan a partir de la formación profesional que tienen los enfermeros y enfermeras que se gradúan de la PUCE-Esmeraldas.

La prioridad de este estudio está dada por la línea de investigación dentro de la formación académica de talento humano en el ámbito de la salud pública por el sistema educativo de la PUCE-Esmeraldas.

OBJETIVOS

General:

Analizar la percepción de los usuarios internos y externos respecto al impacto del proceso enseñanza-aprendizaje sobre la calidad de atención que brinda el personal de enfermería graduado de la PUCESE, en el Hospital Básico IEES Esmeraldas.

Específicos:

1) Identificar los factores que inciden en la percepción de la calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los usuarios externos.
2) Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos sobre de la calidad de atención que brinda el personal de enfermería.
3) Determinar el nivel de satisfacción de los graduados en la PUCESE, sobre la docencia recibida durante su formación profesional.
4) Contrastar los puntos de vista de los docentes sobre proceso de enseñanza-aprendizaje que se brindó a los profesionales graduados de la Escuela de Enfermería de la PUCESE.

CAPÍTULO I
MARCO TEÓRICO

1.1. Bases Teórico- Científicas

Existen varios artículos en los que se presentan diferentes puntos de vista acerca de la percepción del impacto de proceso enseñanza-aprendizaje sobre la calidad de trabajo de las enfermeras, en la cual cada autor releva la importancia que tiene el tema hoy en día, ya que de esto depende el rol que desempeña en el área de salud cada uno de los profesionales de enfermería. Cabe recalcar que desde las instituciones educativas se van formando profesionales con conocimientos, habilidades y aptitudes así mismo en el ámbito afectivo de cómo relacionarse con los pacientes.

A medida que va pasando el tiempo hay actualizaciones en el campo de salud, por eso es necesario capacitar consecutivamente a las enfermeras y enfermeros para que así puedan brindar una atención de calidad y calidez a los pacientes que asisten a dicho hospital.

Las estrategias metodológicas se basan en la formación teórica que permite en el desarrollo de la creatividad de los alumnos, quienes asimilan con mayor facilidad los conocimientos a través del proceso enseñanza-aprendizaje. Es importante tomar en cuenta los 4 pilares en que se basa la educación contemporánea según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2015), que son:

1) Aprender a conocer: es aprender a aprender para aprovechar las posibilidades y oportunidades que nos ofrece la educación a lo largo de la vida; es aprender a conocer los procesos de EA que se desarrollen y permiten a los alumnos avanzar progresivamente en relación con su desarrollo personal.
2) Aprender a hacer: es capacitar al alumno a trabajar en equipo: para el desarrollo de competencias y aprender a hacer las cosas en el marco de las distintas experiencias sociales, los alumnos deben ser capaces de convertir sus conocimientos en instrumentos para poder estar preparados para la realidad del entorno, tanto en el presente como en el futuro, es necesario establecer equilibrio adecuado entre los aprendizajes prácticos y los teóricos
3) Aprender a vivir con los demás: es comprender a los demás y trabajar en comunidad, realizar proyectos comunes y prepararse para trabajar en conjunto.
4) Aprender a ser: es la inclusión de aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir con los demás le brinda al estudiante un aprendizaje global que debe

> incluir: cuerpo, sensibilidad, sentido estético, responsabilidad individual y espiritual, es mejorar la personalidad, obrar con juicio (UNESCO, 2015).

Por otro lado, Álvarez y Waderley (2014) dicen que en el campo del ámbito de enfermería es fundamental el intercambio de múltiples saberes, en el cual se debe tener en cuenta el proceso de enseñanza-aprendizaje en la búsqueda de una formación con profesionales con la capacidad de ser críticos, creativos y competentes para la vida y el trabajo.

Arco y Suárez (2018) sugieren que todo profesional de enfermería debería estar en capacidad de brindar atención de calidad a todas personas sin importar su condición. La atención debe garantizar la seguridad del paciente y pronta recuperación, perseverando su salud. Para lograr este objetivo cada profesional debe de estar en académicamente preparado y fortalecer aptitudes y valores, la humanización con cada paciente, siendo reflexivo, critico, solidario, respetuoso, honesto y responsable para así poder satisfacer las necesidades de la población a cuidar.

La enseñanza desarrolladora es la que se centra en la dirección científica de la actividad práctica, cognoscitiva y valorativa de los estudiantes, la que ayuda a la independencia cognoscitiva y a captar los contenidos de enseñanza, mediante la socialización y comunicación, la cual contribuye a la formación de un pensamiento reflexivo y creativo, que ayude al estudiante a trabajar con esencia, establecer relaciones y aplicar el cuidado a la práctica social. Dicho aprendizaje desarrolla en el estudiante que tenga una participaciones activa y reflexiva, con la ayuda de dirección del docente en la apropiación de conocimientos y habilidades y así incrementar la formación de valores (Achury, 2013).

Pecina (2015) resalta que es importante realizar evaluaciones continuas y sistemáticas que se realicen tanto internas como externas para que reduzcan las percepciones de los actores principales del proceso de enseñanza-aprendizaje. El estudiante es un actor clave del proceso enseñanza-aprendizaje, es relevante conocer su percepción sobre este proceso, con el propósito de realizar propuestas contextualizadas, para mejoras el proceso enseñanza-aprendizaje del estudiante. En la profesión de enfermería las competencias vienen determinadas desde el perfil de egreso las cuales revelan las capacidades cognitivas y afectivas requeridas para brindar cuidado de calidez al paciente, familia y comunidad.

El aprendizaje de enfermería incluye teoría y práctica clínica, con el fin de que los futuros profesionales en enfermería logren desarrollar habilidades para interpretar, intervenir y

cuidar a los pacientes. En la formación de los estudiantes de enfermería, existe una brecha entre la teoría y la práctica clínica en enfermería, dado que muchos estudiantes reportan no estar satisfechos con la educación clínica y experimentan ansiedad debido a la falta de conocimientos y habilidades profesionales para educar a los pacientes (Paz, & Barrios, 2018).

1.2. Antecedentes

Gómez, Díaz, Fernández y Naithe (2016), en España, en un estudio sobre la percepción del impacto del proceso enseñanza-aprendizaje en los profesionales de enfermería, cuyo objetivo fue valorar la percepción del personal de enfermería sobre el proceso enseñanza-aprendizaje recibido en su formación académica. La investigación fue de carácter observacional descriptivo de corte transversal, aplicado a profesionales recién graduados. En los resultados destacó que, 78% de los profesionales recién graduados afirmaron que el proceso enseñanza-aprendizaje fue adecuado y el 22% por el contrario aseguraron que el proceso enseñanza-aprendizaje no es adecuado, debido al escaso uso de tecnologías de la innovación y las limitaciones en el uso de laboratorios de prácticas.

Ortiz y Gastelú (2016), en México, realizaron una investigación sobre la percepción de las actividades de enseñanza – aprendizaje del personal de enfermería durante la especialización profesional, cuyo objetivo general fue analizar la percepción y las expectativas de los profesionales respecto a las actividades de enseñanza-aprendizaje, en la Universidad de Veracruzana. La investigación fue cualitativa, realizada a una muestra de 20 enfermeros distribuidos en diferentes grupos focales. Los resultados obtenidos fueron: que el 80 % de los profesionales de enfermería estaban bastantes conformes con su formación profesional a través de efectivos métodos de enseñanza-aprendizaje desarrollados en su universidad, mientras que el 12 % estaban poco conformes con su formación profesional y el 8 % estaban nada conformes con su formación profesional en la universidad. Concluyeron como factor clave para el proceso de enseñanza - aprendizaje la actitud y actualización por parte del docente, y consideraron asimismo las rutinas de estudio propician la interacción alumno docente.

En el mismo estudio, se investigó, además, a los docentes que imparten clases desde hace 5 años en la Universidad de Veracruzana, la investigación evidenció conductas positivas de los docentes, quienes a través de una encuesta afirmaron que, en sus clases logran un clima saludable y hasta afectivo al momento de impartir los contenidos programados, lo

cual favorece el proceso enseñanza-aprendizaje. Los estudiantes percibieron que los docentes tuvieron poco manejo en cuanto a las tecnologías de información en el aula y la recomendación de los alumnos coincide para que se fomente el uso de programas y herramientas informáticas relacionados con la especialidad, para que ayuden a un mejor ejercicio profesional en cuanto al uso de tecnologías en la formación profesional de enfermería.

Los investigadores concluyeron que existe preocupación de los profesionales por el cumplimiento y la planificación de las actividades académicas por parte del docente, y que valoraban de manera positiva el rol de los docentes en el proceso de enseñanza-aprendizaje. También reconocieron la utilidad de las asignaturas para la formación de futuros profesionales en Enfermería, aunque refirieron la existencia de deficiencias en los docentes debido a diferentes técnicas que utilizan en el logro de los nodos interdisciplinarios, lo cual podría solucionarse con capacitaciones metodológicas organizadas por la universidad.

Cachimuel y Del Pozo, en el año 2015, en la cuidad de Ibarra (Ecuador), en su investigación denominada Percepción de los usuarios acerca de la calidad de atención que brinda el personal de enfermería, se planteó como objetivo, identificar la percepción de los usuarios acerca de la calidad de atención que brinda el personal de enfermería respecto a su formación profesional en universidades. El tipo de estudio aplicado fue descriptivo con un enfoque cualitativo. En los resultados de su investigación determinaron que, los factores que consideran el 80% de los usuarios externos para tener percepciones buenas o malas de los cuidados de enfermería son: las capacidades y aptitudes profesionales, la fiabilidad, empatía, comunicación efectiva y la eficacia y eficiencia en los cuidados. Al final concluyeron que los pacientes tienen percepciones buenas si los profesionales de enfermería mejoran la calidad de atención y los cuidados que brindan a los pacientes.

Leyva (2015), en México, buscó conocer la Percepción de profesionales de enfermería sobre la calidad del proceso enseñanza - aprendizaje que tuvieron en la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Para ello, utilizó el diseño cualitativo interpretativo, y un consentimiento informado previo en una población de 40 profesionales de enfermería, que laboran en diferentes instituciones sanitarias. Los mismos fueron elegidos con muestreo de bola de nieve, a quienes se aplicó una entrevista semiestructurada. En los resultados del estudio, se encontraron divergencias en la idoneidad del proceso enseñanza

- aprendizaje y en las competencias del rol del docente, que no estaban a la altura de una adecuada formación profesional; tampoco hubo un consenso sobre el desarrollo de los contenidos del plan curricular. Los entrevistados dijeron que su aprendizaje fue parcial durante su formación profesional y que no se logró la calidad educativa con la implementación del plan curricular con enfoque de competencias, en conclusión, los profesionales que formaron parte de este estudio no tuvieron una formación profesional realmente efectiva, debido a que no se ejecutan las temáticas previamente planificadas.

Acosta (2013), en Cartagena, en su investigación titulada Percepción de pacientes hospitalizados sobre el cuidado humanizado brindado por enfermería y su relación con la formación profesional, que tuvo como objetivo describir la percepción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera respecto a su formación profesional en el ámbito universitario. En los resultados se identificó que el 70% de los pacientes entrevistados dijeron que, una adecuada formación profesional es el elemental para que los profesionales de la salud tengan los conocimientos prácticos y teóricos necesarios para un desarrollo efectivo de competencias y aptitudes profesionales; en cambio el 30% aseguró que indiferentemente de la formación universitaria, el personal de enfermería tiene la responsabilidad y autonomía para ser buenos profesionales. En conclusión, los pacientes afirman que para el desarrollo de competencias profesionales es importante una buena guía universitaria, pero que es elemental que el profesional en su etapa estudiantil se prepare de forma autónoma.

Miranda (2014), en Chile, en su estudio sobre la percepción de cuidado humanizado en el servicio de Medicina Adulto, Hospital Base Valdivia, tercer trimestre, que tuvo como objetivo determinar la percepción de pacientes hospitalizados de medicina adulto sobre el cuidado humanizado de los profesionales de enfermería, llegando a la conclusión que la mayoría de los encuestados, exactamente el 86% perciben siempre un trato humanizado por parte de los profesionales de enfermería, basado en una comunicación efectiva, calidad y calidez en los cuidados brindados.

Dentro de resultados significativos del impacto del proceso enseñanza-aprendizaje sobre la calidad de atención de las enfermeras en el Hospital Básico IESS Esmeraldas, aplicado en la provincia de Esmeraldas, no se encontraron datos e información.

1.3. Bases legales

El estudio se sustenta en las siguientes legislaciones institucionales:

El Hospital Básico del IESS en sus políticas de salud, por medio de las Direcciones del Seguro General del Salud General de Salud Individual y Familiar y del Seguro Social Campesino, reforzará la atención en promoción, prevención, diagnóstico y tratamiento de enfermedades, rehabilitación, incluyendo cuidados paliativos, que garantice la eficiencia atención de salud del asegurado (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2019).

Conforme a los artículos 42 y 45 de la Constitución Política de la República del Ecuador, donde se indica que el Estado debe garantizar el derecho a la salud, su promoción y protección, el fomento de ambientes saludables en lo familiar, laboral y comunitario y la posibilidad de acceso permanente ininterrumpido a los servicios de salud, el cual se le brindara un trato con equidad, universalidad, solidaridad, calidad, calidez y eficiencia. Lo que significa que todo usuario que requiera de una atención de calidad en el Hospital Básico del IESS debe ser atendido (Asamblea Nacional, 2017).

El artículo 26 y 27 se refiere a que la educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y una condición indispensable para el buen vivir. Todas las personas tienen derecho a la educación. La educación garantizará un desarrollo holístico en el marco del respeto de los derechos humanos; será participativa, intercultural, democrática, de calidad y calidez. Es decir que todas personas merecemos una educación digna basada en conocimientos que nos satisfagan para poder ejercer como excelentes profesionales. (Asamblea Nacional, 2008)

CAPÍTULO II

MATERIALES Y METODOS

El estudio se realizó en el Hospital Básico IESS de Esmeraldas, ubicado en la Av. Colón y Loja del cantón Esmeraldas. En 1961 fue denominado como clínica del IESS. El 24 de septiembre de 2010, fue acreditado como Hospital Básico IESS de Esmeraldas como II nivel.

2.1 Tipo de estudio

Se realizó un estudio mixto (Cuan/cual), de corte transversal con alcance descriptivo, que permitió recabar información sustancial de las percepciones que tienen los usuarios internos, externos y docentes respecto al impacto del proceso de enseñanza-aprendizaje, que incide sobre la calidad de atención que brindan los profesionales de enfermería graduados de la PUCESE y que actualmente laboran como personal de salud en el Hospital Básico IEES Esmeraldas.

2.2 Población y muestra

La población de estudio estuvo integrada por 52 personas, en los que se identifican tres grupos para el desarrollo de la investigación; el primero conformado por 15 enfermeras que laboran en la institución sanitaria y que, además, son graduadas de la PUCESE; el segundo grupo de 30 usuarios externos y el tercero integrado por 7 docentes universitarios que tienen más de 3 años impartiendo clases en la PUCESE y que forman parte de la Escuela de Enfermería.

Se aplicó el muestro no probabilístico por conveniencia, debido al tamaño reducido de la población; es importante destacar que dentro del personal de enfermería están las líderes de algunas unidades de servicio.

Criterios de inclusión:

- Profesionales de enfermería graduado de la PUCESE, que trabajan en Hospital Básico del IESS Esmeraldas.
- Docentes con más de 3 años experiencia impartiendo clases en la Escuela de Enfermería de la PUCESE.
- Pacientes atendidos en el Hospital del IESS que quieran participar de forma voluntaria en la investigación y firmen el Consentimiento Informado.

Criterios de exclusión:

- Pacientes que no tengan la capacidad intelectual para participar en la encuesta.
- Profesionales de enfermería que no son graduados de la PUCESE.
- Docentes recién contratados en la Escuela de Enfermería.

2.3 Definición conceptual y operacionalización de variables.

Se ha conceptualizado a las variables de este estudio de la siguiente manera:

- **Percepción del paciente hospitalizado respecto a los cuidados de enfermería**: La percepción del usuario sobre la atención de enfermería es un proceso mental que permite al paciente hacerse una idea significativa y clara en el interior de sí mismo, para poder tener conciencia de lo que lo rodea en la relación enfermera-paciente. Evaluar la percepción de la satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería es imprescindible para el planeamiento, organización, coordinación/dirección y evaluación/control de las actividades desarrolladas por el personal de enfermería (Silva, Cordova, Vergaray & Palacios, 2015).

- **Calidad de atención de enfermería:** es dar la respuesta más adecuada a las necesidades y expectativas del usuario de los servicios de salud, con los recursos humanos y materiales de que disponemos y el nivel de desarrollo científico actual, para lograr el máximo grado de desarrollo posible de satisfacción, tanto para el usuario como para los profesionales, al costo más razonable (Moreno, 2012).

- **Nivel de satisfacción**: el nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del producto o servicio con sus expectativas. Esto quiere decir que el objetivo de mantener satisfecho al cliente es primordial para cualquier institución (Pérez, 2014).

- **Proceso de enseñanza-aprendizaje:** procedimiento mediante el cual se transmiten conocimientos especiales o generales sobre una materia, en la cual el aprendizaje debe estar basado en una buena relación entre los elementos que participan en el proceso: docente, estudiante y compañeros (Ausubel, 2010).

La operacionalización de estas variables se ha ubicado en el Anexo A.

2.4 Métodos

Los métodos utilizados en el presente estudio fueron los empíricos y teóricos que permitieron obtener datos cuantitativos y cualitativos. La aplicación de métodos empíricos, permitió el uso de la medición que facilitó establecer el nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos en el Hospital Básico IEES Esmeraldas.

2.5 Técnicas e instrumentos

Las técnicas utilizadas para la recolección de información de los usuarios internos, externos y los docentes de la PUCESE, fueron la encuesta y entrevista. Los instrumentos que sirvieron como referencia técnica fueron cuestionarios de preguntas cerradas y abiertas.

Encuesta: integrada por tres cuestionarios, dos de 7 preguntas de opción múltiple y el otro de 5 de la misma forma.

El primero dirigido a los usuarios externos, entre pacientes y sus familiares, el objetivo de este primer instrumento fue identificar los factores que los usuarios consideran esenciales para tener una percepción buena o mala sobre la atención que brinda el personal de enfermería, el segundo objetivo de este cuestionario fue evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes sobre la calidad de atención brindada por el personal de enfermería (Ver anexo B).

El segundo instrumento estuvo dirigido a los docentes de la PUCESE, y tuvo como objetivo conocer sus percepciones sobre el proceso enseñanza-aprendizaje que brindan a los estudiantes en su formación profesional, en la escuela de enfermería (Ver Anexo C).

El tercer instrumento dirigido a los profesionales de enfermería, graduados en la PUCESE, y que laboran el Hospital Básico IEES Esmeraldas. Constó de un cuestionario de 5 preguntas de opción múltiple (ver anexo D).

Entrevista: el instrumento utilizado fue una serie de 5 preguntas abiertas, realizado a las enfermeras graduadas de la PUCESE, que laboran en la unidad sanitaria IEES. El objetivo de este instrumento fue determinar el nivel de satisfacción de los graduados en la PUCESE sobre el proceso enseñanza-aprendizaje recibido en su formación profesional en la universidad (Ver Anexo E).

2.6 Análisis de Datos

Se organizaron y tabularon los resultados que se obtuvieron en los instrumentos aplicados. Se trabajó en Microsoft Excel para la confección de tablas y figuras. Los datos cualitativos se describieron con el programa Microsoft Word.

2.7 Normas Éticas

La información obtenida en este trabajo investigativo es propiedad de la Universidad Católica del Ecuador, Sede Esmeraldas. Para realizar este estudio se necesitó la aprobación individual de los pacientes a través del consentimiento informado, y los datos obtenidos fueron tratados con la confidencialidad necesaria (Anexo F).

CAPÍTULO III

RESULTADOS

Respecto a la información sociodemográfica de los usuarios externos, integrado por un total de 30 personas, entre pacientes y sus familiares, el 57% son de sexo masculino; en la edad el grupo más significativo fue de 40 a 60 años y representa el 62%; en la escolaridad el 72% tiene un nivel superior de estudios; respecto al estado civil el 42% están en unión libre y finalmente los ingresos económicos son menores a $800 mensuales en el 57% de la población.

Tabla 1

Distribución de las variables sociodemográficas

Variable	Valor	Frecuencia	%
Sexo	Masculino	17	57%
	Femenino	13	43%
Edad	18-39 años	5	16%
	40 - 60 años	18	62%
	Mayores de 60 años	7	23%
Escolaridad	Primaria	3	12%
	Secundaria	5	16%
	Superior	22	72%
Estado civil	Soltero	9	30%
	Unión libre	12	42%
	Casado	6	19%
	Viudo(a)	2	8%
Ingresos económicos	<400 $	7	23%
	<800 $	17	57%
	>801 $	6	19%

Fuente: cuestionario de encuesta aplicado a usuarios externos

Los factores que inciden en la percepción de los pacientes y sus familiares depende de la calidad de atención que brinda el personal de enfermería a nivel sanitario, los pacientes consideran muchos detalles. A continuación, se establecerán figuras, con valores de frecuencia que van del 1 al 5.

1: Nunca 2: Rara Vez 3: A Veces 4: Frecuentemente 5: Siempre

Respecto a las aptitudes profesionales el 90% de los usuarios externos refirió que siempre el personal de enfermería utiliza correctamente su uniforme; el 80% respondió que frecuentemente el personal de enfermería cuida de su privacidad y le brinda confidencialidad y finalmente el 75% de los usuarios aseguraron que, a veces el personal de enfermería prioriza la atención de los pacientes y le brinda información sobre su problema de salud.

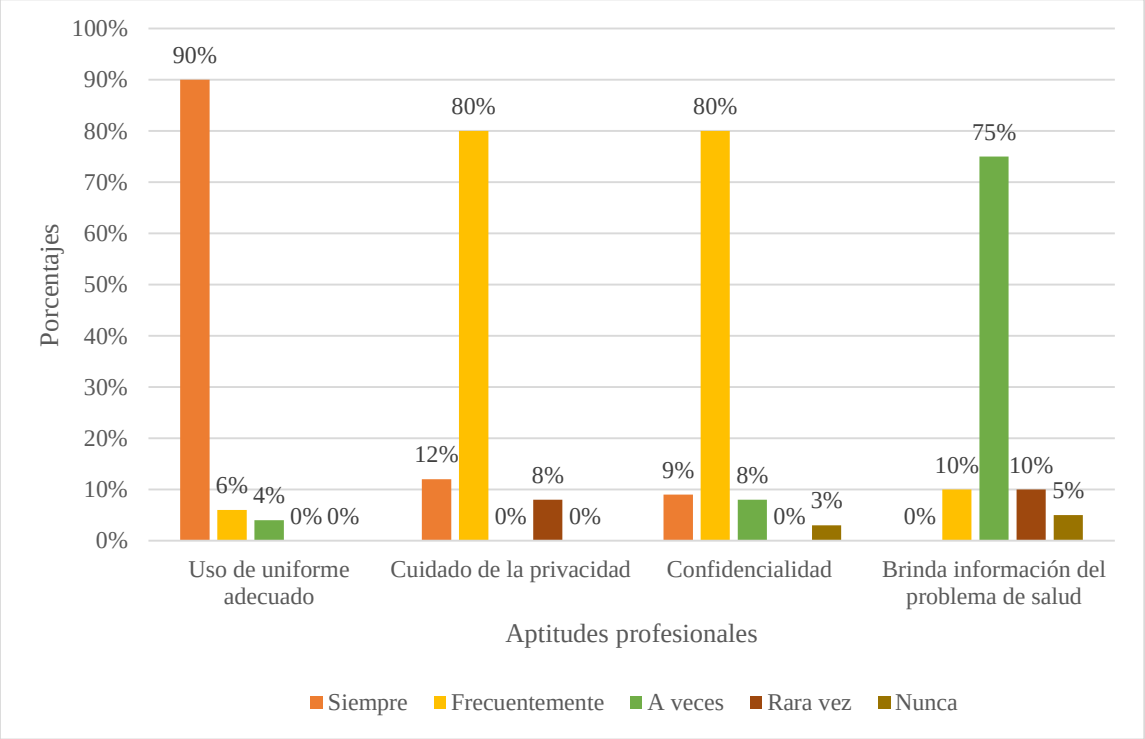


Figura 1. Aptitudes profesionales del personal de enfermería
Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios externos.

La fiabilidad y empatía son aspectos fundamentales en el personal de salud, sobre todo en el de enfermería. Los pacientes consideran estos dos factores para tener una buena o mala percepción sobre la calidad de atención. El 73% de los usuarios externos, respondieron que el personal de enfermería frecuentemente se presenta con su nombre y le explica sobre los medicamentos a administrarle; respecto a la seguridad en el área de salud, el 65% respondió que siempre el personal de enfermería se preocupa por su seguridad. En la empatía, el 60% de los usuarios respondió que frecuentemente el personal de enfermería le brinda un trato amable y cordial con respeto.

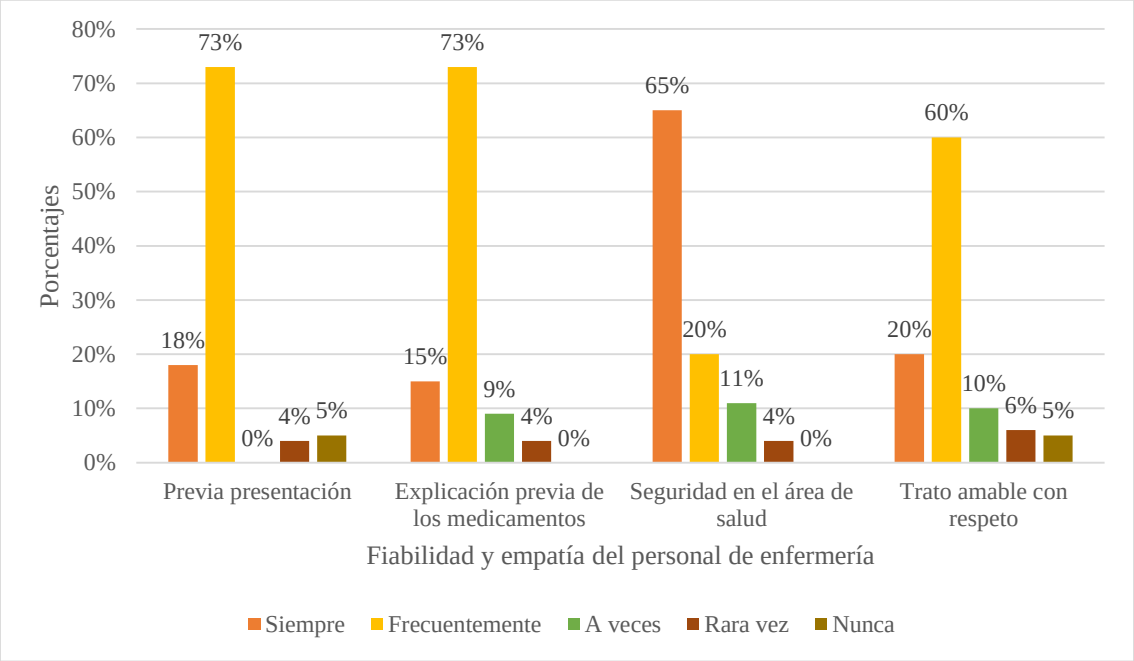


Figura 2. Fiabilidad y empatía del personal de enfermería
Fuente: encuesta aplicada a los usuarios externos.

La buena comunicación y el tipo de información brindada es un factor clave que consideran los usuarios externos, al igual que la eficiencia y la eficacia de los cuidados de enfermería. Respecto a la comunicación el 57% de los usuarios respondieron que frecuentemente el personal de enfermería le pregunta sobre el avance de su enfermedad, el 45% que a veces el personal de enfermería le brinda apoyo psicológico; respecto a la eficacia y eficiencia, el 63% aseguró que frecuentemente el personal de enfermería se preocupa por la comodidad, higiene, buena ventilación e iluminación en el lugar donde está ubicado el paciente; y el 39% respondió que el personal de enfermería frecuentemente acude cuando este le llama por alguna necesidad que no puede solucionar.

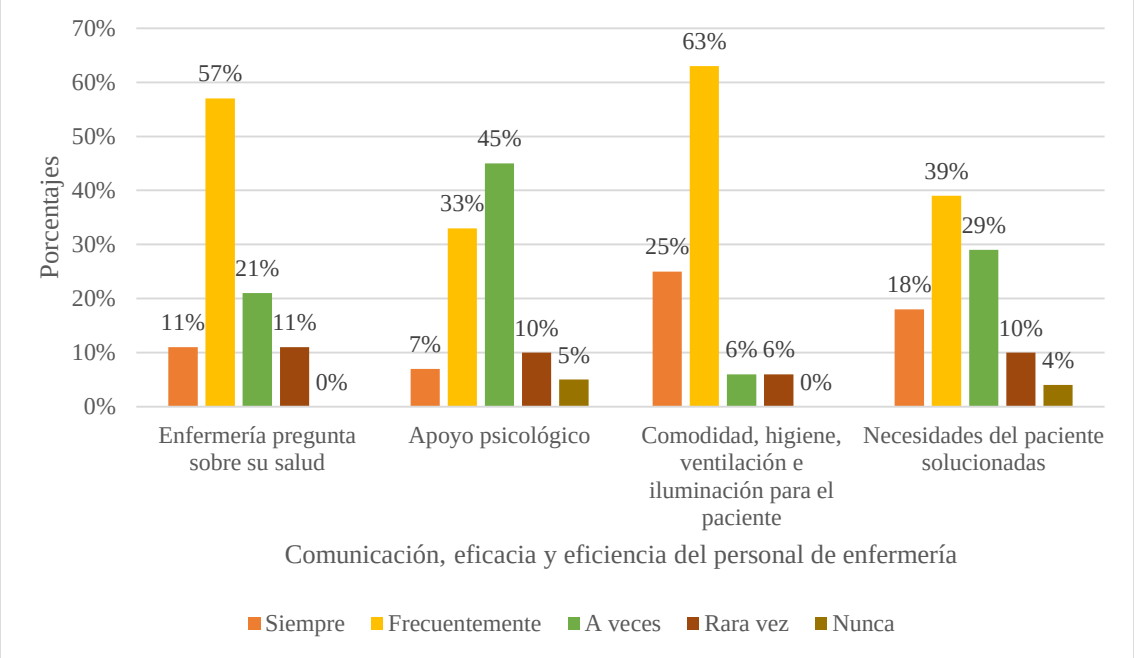


Figura 3. Comunicación, eficacia y eficiencia brindada por el personal de enfermería.
Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios externos.

La identificación de la satisfacción de los usuarios externos permite verificar si el personal de salud está haciendo un buen trabajo en el desarrollo de sus actividades. En los resultados de la encuesta aplicada a los 30 usuarios se identificó que el 72% está satisfecho con los cuidados recibidos por los profesionales de enfermería, el 65% está satisfecho con el trato recibido por parte del personal de enfermería, el 55% está insatisfecho con el tiempo en que el personal de enfermería lo atendió, el 84% está satisfecho con la calidez y empatía brindada y, finalmente, el 75% está satisfecho con la preocupación del personal de enfermería sobre su estado de salud.

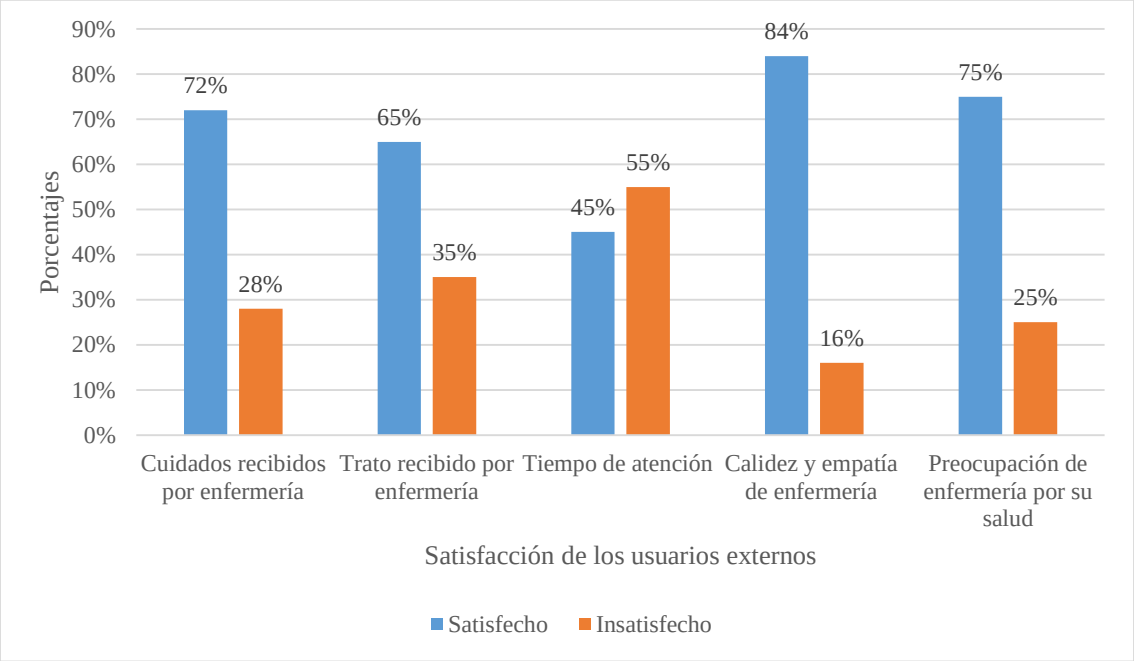


Figura 4. Satisfacción de los usuarios externos
Fuente: Encuesta aplicada a usuarios externos

Evaluar el nivel de satisfacción del personal de enfermería que labora en el Hospital Básico IEES Esmeraldas sirve como un indicador importante que ayuda a determinar la percepción del impacto del proceso de enseñanza-aprendizaje sobre la calidad de atención que se brinda a los pacientes.

Dentro de los resultados que el 89% del personal está satisfecho con los conocimientos recibidos para su formación profesional, el 47% está medianamente satisfecho con los periodos de prácticas, el 58% está satisfecho con la atención brindada por los tutores académicos durante los periodos de práctica, el 90% está satisfecho con la metodología usada por cada docente de la PUCESE, y finalmente el 78% está satisfecho con la enseñanza en las practicas laboratorio en la universidad.

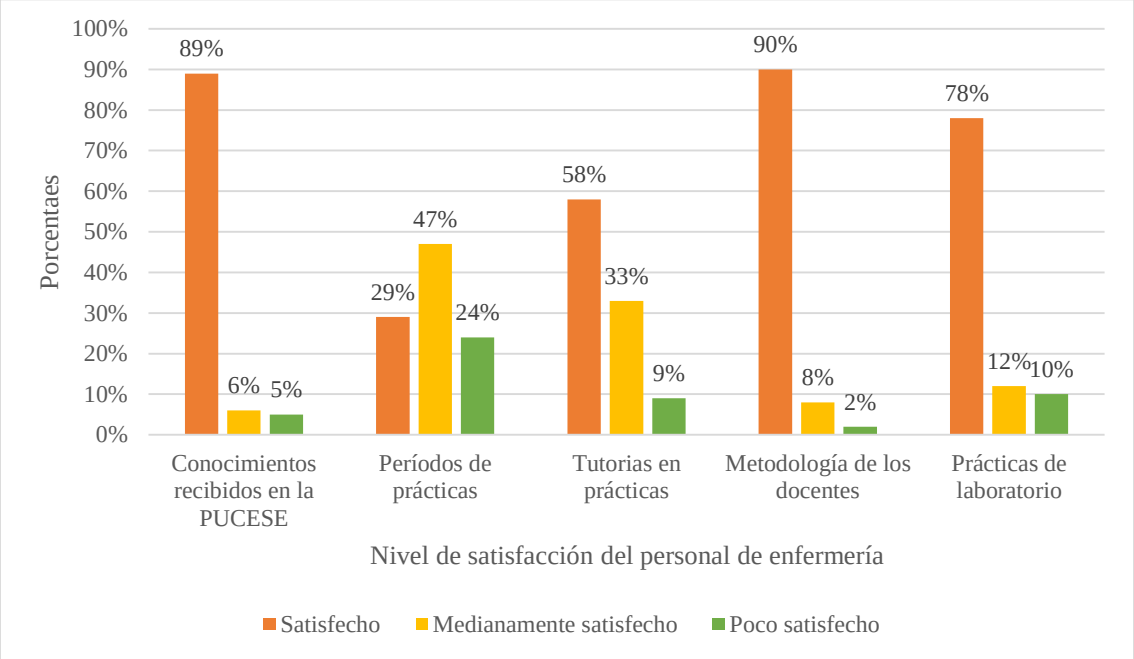


Figura 5. Nivel de satisfacción del personal de enfermería.
Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería.

En los resultados de la encuesta aplicada a los docentes que tienen más de 3 años dando clases en la PUCESE, cuyo objetivo fue contrastar los puntos de vista que tienen los docentes respecto al proceso enseñanza-aprendizaje que han impartido en los profesionales de enfermería, que laboran en el Hospital Básico IEES Esmeraldas, se obtuvo que el 85% siempre ha utilizado métodos pedagógicos efectivos para impartir sus clases, el 70% respondió que ha evaluado de forma oral y escrita las unidades dada a los estudiantes; en otra interrogante el 100% respondió que ha hecho uso de herramientas tecnológicas, y finalmente el 85% ha utilizado los laboratorios de prácticas.

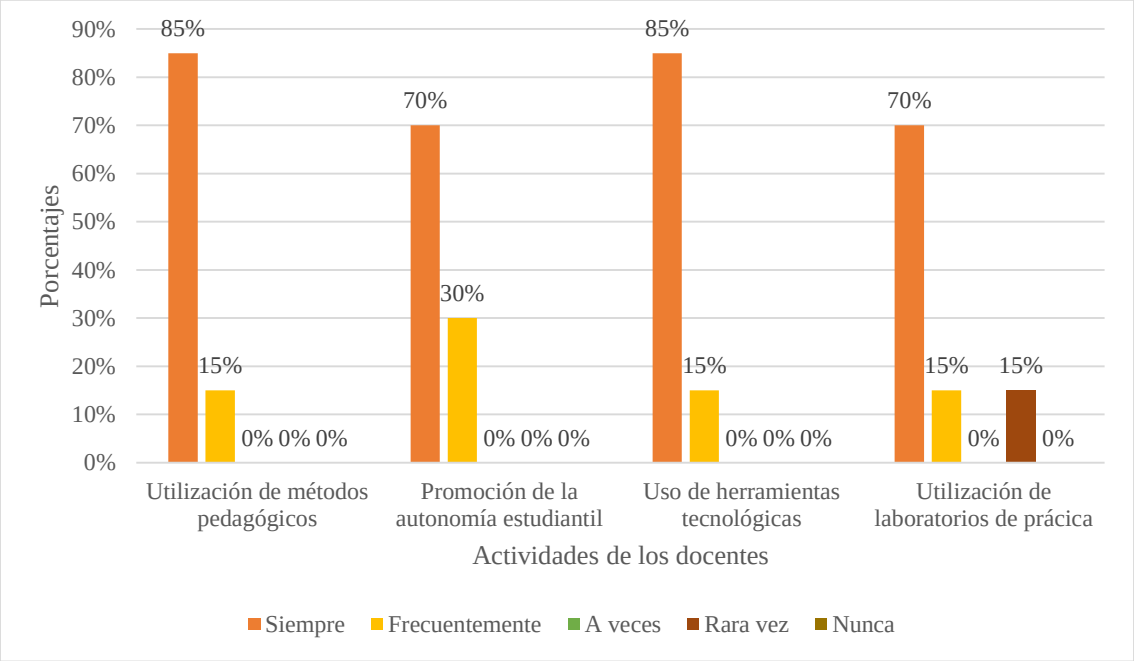


Figura 6. Actividades de los docentes en los últimos 3 años.
Fuente: encuesta aplicada a los docentes de la PUCESE.

Dentro de las encuestas, al preguntar a los docentes sobre la frecuencia con la que evalúan algunas actividades de los estudiantes, el 100% respondió que controla estrictamente la entrada puntual a la hora de clases y exige la entrega completa y a tiempo de las tareas, además consideran aspectos actitudinales como el respeto y el comportamiento.

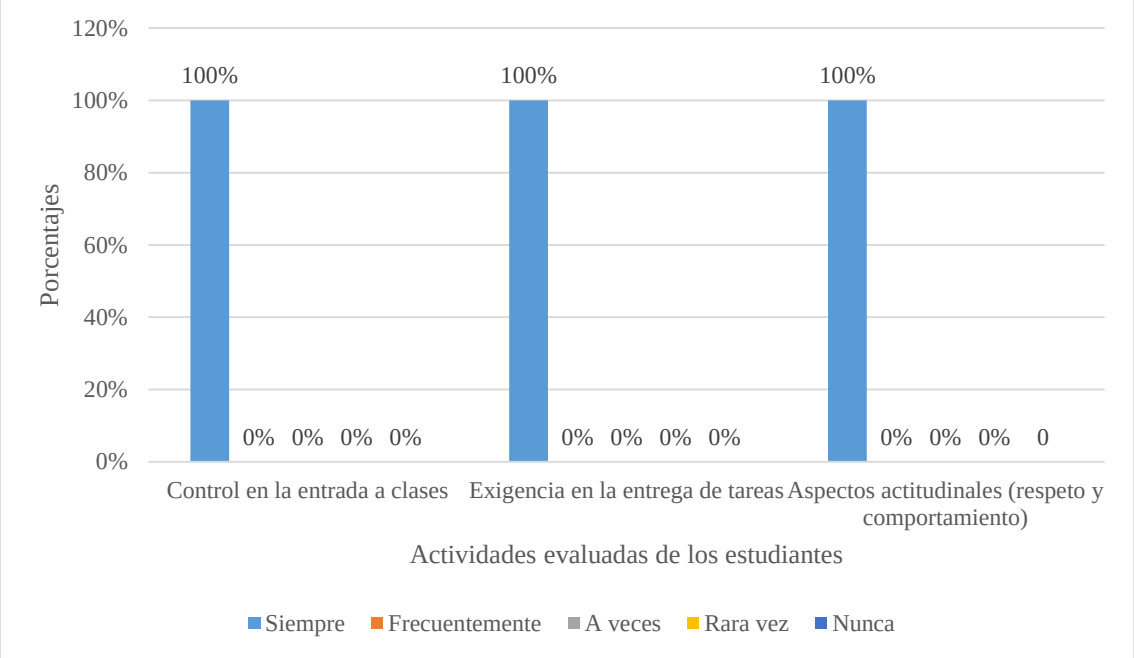


Figura 7. Actividades evaluadas de los estudiantes en el aula de clases.
Fuente: encuesta aplicada a los docentes de la PUCESE.

En base a las actividades que han ejecutado los docentes, en los últimos 3 años con los actuales profesionales de enfermería, se organizan los resultados de las preguntas en la siguiente tabla:

Tabla 2

Distribución de las actividades realizadas por los docentes

Variable	**Valor**	**Frecuencia**	**%**
Estrategia didáctica	Motivación	7 docentes	100%
	Orientación efectiva	7 docentes	100%
	Comunicación efectiva	7 docentes	100%
Instrumentos brindados por la universidad	Siempre	5 docentes	70%
	A veces	2 docentes	30%
	Nunca	0 docentes	0%
Habilidades profesionales	Responsabilidad	7 docentes	100%
	Amor a la profesión	7 docentes	100%
	Vocación profesional	7 docentes	100%
Proceso enseñanza-aprendizaje	Excelente	5 docentes	70%
	Buena	2 docentes	30%
	Regular	0 docentes	0%
Nivel adecuado de los estudiantes para egresar	Sí	6 docentes	85%
	No	1 docente	15%

Fuente: encuesta aplicada a los docentes de la PUCESE.

Respecto al uso del proceso de enseñanza-aprendizaje para la formación profesional, el 100% de los docentes respondieron que una buena formación profesional no solo depende de proceso efectivo de enseñanza-aprendizaje. A partir de esta respuesta, el 70% respondieron que no es exclusiva porque los estudiantes tienen actitudes personales y que para ser enfermero se debe tener vocación y amor por la profesión, mientras que el 30% restante respondieron porque la preparación profesional y actualización constante es personal e independiente.

Tabla 3

Distribución porcentual sobre la exclusividad del proceso enseñanza-aprendizaje para la formación profesional

Variable	Valor		Frecuencia	%
Proceso enseñanza-aprendizaje dependiente de los docentes	Sí		0 docentes	0%
	No	Porque los estudiantes tienen actitudes personales	5 docentes	70%
		Es importante tener vocación y amor por la carrera	5 docentes	
		La preparación profesional es constante, personal e independiente	2 docentes	30%

Fuente: encuesta aplicada a los docentes de la PUCESE.

Otro de los instrumentos aplicados en el desarrollo de esta investigación fue la entrevista, dirigida a los profesionales de enfermería graduados de la PUCESE, y que laboran actualmente en el Hospital Básico IEES Esmeraldas. Los profesionales refirieron en gran medida que tuvieron una experiencia agradable durante su formación profesional en la universidad, debido a que muchos docentes de la escuela de enfermería les brindaban todos los conocimientos que siguen utilizando hasta la actualidad. La mayoría de los entrevistados refirieron que la metodología usada por los docentes fue muy compleja, les exigían mucho trabajo, pero que gracias a todo eso hoy en día saben hacer su trabajo. Finalmente, el personal de enfermería refirió que recomendarían ampliamente a sus familiares y amigos para que estudien enfermería en la PUCESE.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

Los usuarios externos de la ciudad de Esmeraldas que son atendidos en el Hospital IEES Esmeraldas, son un grupo poblacional comprendido entre los pacientes y sus familiares, son ellos quienes a través de sus percepciones buenas o malas establecen un nivel de satisfacción y permiten identificar áreas de mejora. En la distribución de los datos sociodemográficos de las 30 personas encuestadas, se identificó que el mayor grupo poblacional es de sexo femenino con el 57% del total; respecto a la edad el 62% de la población se encontraba entre los 40 y 60 años de edad; en base a la escolaridad, el 72% tienen estudios superiores o de tercer nivel; el estado civil del 42% de la población es unión libre y finalmente respecto a los ingresos económicos, el 58% percibe en su hogar ingresos menores a los 800$ mensuales. Estos resultados guardan relación con los de Cachimuel y Del Pozo (2015), en donde en la información sociodemográfica, el 50% es de sexo femenino. En otros resultados, respecto a la edad, los resultados obtenidos no guardan semejanzas con los de los mismos autores, ya que el 49% de su población estaba comprendida entre los 18-39 años de edad.

Son muchos los factores que inciden en la percepción sobre la calidad de atención que se brinda a los pacientes, la formación profesional que tenga el personal sanitario es clave para que posea habilidades técnicas, humanas y conceptuales. A partir de esas cualidades se puede identificar los factores mencionados.

Respecto a las actitudes profesionales en los resultados, el 80% de los usuarios externos respondieron que frecuentemente el personal de enfermería cuida de su privacidad y es confidencial; en el ámbito de la fiabilidad y empatía el 73% de los usuarios respondieron que el personal de enfermería frecuentemente se presentaba con su nombre y función, y le explica previamente los medicamentos a administrarle. Estos resultados difieren con los de Cachimuel y Del Pozo (2015), donde determinaron que el 40% de los usuarios respondieron que frecuentemente el personal de enfermería mantiene la confidencialidad de su enfermedad o diagnóstico; y que en la seguridad y agrado el 50% de los usuarios respondió que frecuentemente el personal de enfermería le explican los procedimientos y medicamentos a administrarle, además de que se lavan las manos de forma regular.

Otro aspecto importante dentro de las actitudes profesionales se destaca el uso correcto del uniforme por parte del personal de enfermería, en los resultados de esta investigación el 90% de los usuarios externos, respondieron que los profesionales de enfermería siempre utilizan correctamente su uniforme, estos resultados difieren con los de Coronado (2019), en los que al aplicar un estudio en el área de consulta externa, determino en sus resultados que el 54% de los pacientes afirmaron que siempre el personal de enfermería estaba correctamente uniformado e identificado. Valorar este criterio es muy importante, porque el personal de enfermería, con su uniforme hospitalario, respectivamente blanco representa una imagen estética, integra y nítida. En las universidades, dentro de las carreras de enfermería, las normas del uso del uniforme para las practicas hospitalarias y la asistencia a clases son muy importantes, y los docentes regulan el cumplimiento por parte de los estudiantes.

De acuerdo a los resultados de esta investigación el 75% de los usuarios externos, consideran que a veces el personal de enfermería prioriza la atención que se le brinda a todos los pacientes que ingresan a la institución sanitaria, y que, además, cuando le va aplicar los cuidados de enfermería, rara vez le brinda información sobre su patología y los cuidados que requiere previamente para su recuperación. Estos resultados no guardan relación con los de Ortega (2015), en donde el 50% de los pacientes que encuestaron, respondieron que rara vez se prioriza la atención, ya que existe el favoritismo por ciertos pacientes que tienen familiares o conocidos dentro de las instituciones sanitarias. Otro aspecto que destacó en los resultados de Ortega, es que el 42% de los pacientes encuestados, respondieron que rara vez el personal le explican que tipo de medicamento le van a administrar, o porque le colocan alguna sonda o suero.

Desde mi punto de vista y con base en mi experiencia adquirida a lo largo de mi formación profesional, he constado que, en la PUCESE enseñan a manejar criterios de imparcialidad para brindar atención a los pacientes, para que siempre podamos darle el mismo trato a todos sin ningún tipo de favoritismo o discriminación. Respecto, a la explicación de todas las actividades que se le van a realizar al paciente, el personal de enfermería debe hacerlo de forma inherente. En la universidad también se promueve su enseñanza, durante los primeros semestres, los docentes hacían hincapié, en que siempre se debe saludar al usuario y explicarle con previa anticipación que cuidados le va a brindar y porque la necesidad de su ejecución.

Cuidar del entorno del paciente, es un importante factor para restablecer la salud del paciente. Florence Nightingale, madre de la enfermería, estableció una teoría sobre el cuidado del entorno. En los resultados del estudio destaca que el 63% de los pacientes respondieron que frecuentemente el personal de enfermería se preocupa por la comodidad, higiene, ventilación e iluminación del espacio físico donde está el paciente. Estos resultados guardan estrecha relación con los de Cañarejo (2013), en los que, al determinar la eficacia del personal de enfermería, el 62% de las personas encuestadas respondieron que frecuentemente el personal de enfermería se preocupa por su estadía hospitalaria, y constata asiduamente que el espacio físico tenga una buena iluminación, ventilación, higiene, organización y confort para el paciente.

Según mi punto de vista, al paciente no solo se lo cura con medicamentos, procedimientos e intervenciones específicas, según lo que he aprendido durante mi formación profesional universitaria, es que, si se mejoran todos los aspectos externos (ambiente), en donde hay una persona enferma, está se va a sentir mejor porque externamente el medio contribuye a ello, le brinda el confort necesario y el apoyo para la recuperación de su salud.

La satisfacción de los usuarios es muy importante. Un nivel elevado es indicador de que los cuidados de salud se están ejecutando de forma efectiva. En los resultados obtenidos respecto a la satisfacción de los pacientes y sus familiares, el 72% está satisfecho con los cuidados del personal de enfermería, el 65% está satisfecho con el trato recibido y el 55%, en cambio está insatisfecho con el tiempo en que el personal de enfermería demoro en atenderlo. Estos resultados guardan similitud con los de Reynel (2019), en los que manifiesta que el 92,5% de los pacientes se sienten satisfechos en términos generales, referente a la confianza brindada por el personal de enfermería, el trato recibido, el respeto a su privacidad y al espacio físico condicionado adecuadamente en el establecimiento de salud.

El nivel de satisfacción de los profesionales de enfermería, graduados en la PUCESE, que trabajan en el Hospital Básico IEES Esmeraldas es elevado en algunos ámbitos. El 89% de los enfermeros encuestados están satisfechos con los conocimientos recibidos en la PUCESE, el 58% está satisfecho con las tutorías que recibían durante sus prácticas pre profesionales, el 90% está satisfecho con la metodología aplicada por los docentes y el 78% está satisfecho con la enseñanza en las prácticas de laboratorio en la universidad. Estos resultados no guardan semejanza con los de Palominio (2018), donde en sus

resultados al medir la percepción sobre la enseñanza- aprendizaje de estudiantes egresados de la carrera de enfermería, determino que el 85% de los estudiantes tienen una percepción variada, algunos piensan que la metodología es buena y otros que es regular con necesidades de mejora, debido a que, el material didáctico y las técnicas de trabajo utilizados por los docentes no están del todo claro.

Hoy en día, la implementación de la tecnología en el ámbito pedagógico ha mejorado significativamente la educación, el acceso de todas las personas a variedad de información es una ventaja que permite a los estudiantes estar a la vanguardia, pero también es una desventaja porque promueve la escasa lectura y desarrollo del pensamiento. Los docentes universitarios por necesidades y diferencias exigencias profesionales, hacen uso de las tecnologías y de todos los recursos que les permitan mejorar el proceso enseñanza-aprendizaje con el que imparten clases.

En los resultados de la encuesta aplicada a los docentes de la PUCESE, se identificó que el 85% considera que ha utilizado los métodos pedagógicos necesarias para impartir sus clases y que el 100% de ellos ha utilizado herramientas tecnológicas durante el proceso enseñanza-aprendizaje. Estos resultados no guardan relación con los de Núñez (2016), donde en sus resultados afirma que el 37% de los docentes hace poco uso de las tecnologías para impartir sus clases, debido al desconocimiento de su aplicación.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Son muchos los factores que inciden sobre la percepción que tienen los usuarios externos respecto a la calidad de atención que brindan los profesionales de enfermería graduados de la PUCESE. Los principales factores identificados en esta investigación se relacionan con las aptitudes profesionales, es decir que el profesional de enfermería tenga una buena imagen utilizando correctamente su uniforme, que cuide adecuadamente la privacidad del paciente, que mantenga la confidencialidad de su enfermedad o diagnóstico y, además, que brinde información adecuada y necesaria al paciente.

La fiabilidad, empatía y respeto son otros factores en los que se considera que el personal de enfermería tenga presente y se auto identifique antes de realizarle algún procedimiento al paciente.

La comunicación, eficacia y eficiencia son factores que inciden en la percepción de los pacientes, ya que son quienes valoran el interés del personal de enfermería para que recupere su salud, quien recibe, además, el apoyo psicológico y percibe si todos los factores del entorno están en óptimas condiciones para satisfacer sus necesidades.

Los profesionales de enfermería graduados de la PUCESE, que trabajan en el Hospital Básico IEES Esmeraldas tienen una buena percepción (89%) del proceso de enseñanza-aprendizaje que recibieron durante su formación profesional en la universidad, debido a que están satisfechos con los conocimientos recibidos de los docentes, con las prácticas pre profesionales y las de laboratorio dentro de la institución.

Las percepciones de los docentes de la PUCESE, sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje que han brindado a los estudiantes de la carrera de enfermería, es un indicador importante que sirve para analizar los criterios que tienen los actuales profesionales graduados de la PUCESE, respecto a su formación universitaria.

Los docentes de la PUCESE, que tiene varios años impartiendo clases, y siguen ayudando a la formación académica de los profesionales de enfermería, tienen buenas percepciones

sobre el impacto del proceso enseñanza-aprendizaje que han impartido en los últimos 3 años en muchos de los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Básico IEES Esmeraldas.

5.2 Recomendaciones

Después analizar los resultados encontrados, y posterior a ello haber establecido las conclusiones del presente estudio, se destacan las siguientes recomendaciones que van dirigidas:

A los estudiantes de enfermería:

Que se involucren efectivamente dentro de los procesos de enseñanza-aprendizaje ya que no solo depende de la metodología aplicada por el docente en el aula de clases; la autonomía y aprendizaje en casa es esencial e independiente.

Que aprovechen al máximo las prácticas pre profesionales en las diferentes instituciones sanitarias, ya que esto permite adquirir las aptitudes y destrezas necesarias para su vida profesional.

Que fomenten el trabajo coordinado y en equipo dentro del aula de clases.

Que ayuden a los docentes con críticas constructivas y recomendaciones para mejorar el ámbito pedagógico.

A los profesionales de Enfermería:

Que se auto eduquen y actualicen constantemente con información científica, de diferentes enfermedades, actividades independientes e interdependientes enfocada en cuidados de enfermería.

Que utilicen de forma efectiva las aptitudes profesionales aprendidas durante su formación académica.

A los docentes de la PUCESE:

A seguir trabajando de forma eficaz para mejorar asiduamente los procesos de enseñanza-aprendizaje que promueven en los estudiantes de la escuela de enfermería de la PUCESE.

A seguir fomentando a través de sus experiencias la vocación profesional y el amor por la carrera de enfermería en los estudiantes.

Referencias

Acosta R. (2013). Percepción del cuidado de enfermería humanizado en pacientes hospitalizados en el servicio de medicina interna y cuidado intermedio en una IPS de III nivel. [Tesis para optar el grado de Licenciado en Enfermería]. Cartagena: corporación universitaria. Recuperado de: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/4377/Percepcion_LopezCabello_Gissela.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Aguilar Luzon, A., Calvo Salguer, P. & Garcia Hita, M. (2012). Valores laborales y percepción del estilo en personal de enfermería, México: *Universidad de Granada Editorial.* Recuperado de https://www.medigraphic.com/pdfs/salpubmex/sal-2007/sa076c.pdf

Arco, A., Canoles, J. & Suarez Calle, O. (2018). Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano, Bogota, Colombia*:* Universidad y Salud Editorial. Recuperado de http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n2/0124-7107-reus-20-02-00171.pdf

Achury Saldaña, D. M. (2013). Estrategias pedagógicas en la formación de profesionales de enfermería, Bogotá, Colombia: Recuperado de: https://www.ecured.cu/Did%C3%A1ctica_desarrolladora

Álvarez, M., Donato, B. & Wanderley, L. (2014). La educación de enfermería: calidad, innovación y responsabilidad. Revista científica Brasileira de Enfermagem. 67(4): 503-4. Recuperado de: https://www.scielo.br/pdf/reben/v67n4/es_0034-7167-reben-67-04-0499.pdf

Arratia Figueroa, A. (2013). La innovación en la educación superior en enfermería y los aportes del diseño de instrucción, Brasil: Latino-Americana de Enfermagem. Recuperado de http://www.scielo.br/pdf/rlae/v7n2/13456.pdf?fbclid=IwAR3CvjwsuKj1JgwVCxNxm9pf2NeIi81PWo3A-c7m1UK-CrwMdO4tJcz6SE

Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador 2008. Recuperado de

https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/private/asambleanacional/filesasambleanacionalnameuid-29/2018-08-01-constitucion-reformada.pdf

Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2017). Movilidad Humana, Niñas, niños y adolescentes: Registro Oficial No. 449. Recuperado de https://www.asambleanacional.gob.ec/es?fbclid=IwAR1g_nNnNz5kxUfIb1zQI4Idw_0lLoUeFUla07dhNMEJXZjFUhZuDjfJJoI

Ausubel, D. Novak, J. Hanesian, H. (2010): Psicología Educativa: Un punto de vista cognoscitivo. México: Editorial Trillas.

Cachimuel Torres, E. & Del Pozo Guerrero, F. (2015). Percepción de los usuarios acerca de la calidad de atención de enfermería en el hospital de Atuntaqui junio – diciembre 2014. Recuperado de: http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/4565/2/06%20ENF%20665%20Articulo%20periodistico.pdf

Congreso de la República del Ecuador. (2015). Del derecho a la Salud y su protección, Quito, Ecuador Recuperado de: https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf

Espinosa Aguilar, G., & Oria Saavedra, A. D. (2016). El desempeño de los profesionales de Enfermería. Rev Cubana Enfermer; 32(1), 87-97. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000100011&lng=es.

Gómez López, R. (2014). Análisis de los Métodos Didácticos en la Enseñanza. Recuperado de: file:///C:/Users/CompuStore/Downloads/Dialnet-nalisisDeLosMetodosDidacticosEnLaEnsenanza-638360.pdf

Gómez, R., Díaz Y., Fernández I., & Naithe, D. (2016). Percepción de estudiantes sobre el proceso enseñanza aprendizaje en la asignatura de Enfermería Pediátrica. Revista Habanera de Ciencias Médicas, 15(4).

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2019). Quienes somos. Recuperado de https://www.iess.gob.ec/es/web/guest/inst-quienes-somos

Pérez Porto, J. & Gardey, A. (2014). Definiciones: Definición de satisfacción del cliente. Recuperado de: https://definicion.de/satisfaccion-del-cliente/

Leyva, P. (2015). Percepción del estudiante de Enfermería sobre la calidad del proceso enseñanza aprendizaje. Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa.

Miranda C. (2014). Percepción de pacientes hospitalizados de medicina adulto sobre el cuidado humanizado de los profesionales de enfermería. [Tesis para optar el grado de Licenciado en Enfermería]. Universidad Austral de Chile. Recuperado de: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/4377/Percepcion_LopezCabello_Gissela.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Moreno Rodríguez, L. (2012). La calidad de la acción de enfermería. Recuperado de: https://www.redalyc.org/pdf/3658/365834729017.pdf

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2015). Estrategias metodológicas enfocadas en el proceso enseñanza aprendizaje. Recuperado de https://sites.google.com/site/pedagogiaydidacticaesjim/Home/capitulo-ii-didactica-de-la-educacion-informatica-en-la-educacion-basica#UNESCO

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2019). Educación para el desarrollo sostenible. Recuperado de https://es.unesco.org/themes/educacion-desarrollo-sostenible

Ortiz, S., y Gastelú, T. (2016). Percepciones y expectativas del aprendizaje en jóvenes universitarios. REDU. Revista de Docencia Universitaria, 14(1), p. 51.

Paz Soto, M. & Barrios, P. (2018). La educación en salud, un elemento central del cuidado de enfermería, Chile: *Revista médica clínica Las Condes,* 29(3), 288-300. Recuperado de: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300543

Pecina Leyva , R. M. (2015). Percepción del estudiante de enfermería sobre la calidad del proceso enseñanza aprendizaje, San Luis Potosi, México: *Revista Iberoamericana de producción académica y gestión ed. Educativa,* 02, 1-13. Recuperado de www.pag.org.mx/index.php/PAG/article/viewFile/287/332

Rivera Torres, A., Badillo Gaona, M. & Ramírez Martínez, T. (2014). Las competencias docentes: el desafío de la educación superior. Innovación educativa (México, DF), 14(66), 129-145. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-26732014000300008&lng=es&tlng=es.

Sánchez Rodríguez, J. R. (2017). Preparación pedagógica, docentes clínicos de enfermería y su relación con el proceso-enseñanza aprendizaje práctico. *Revista cubana de enfermería*, *33* (4). Recuperado de http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2131/297

Silva Fhona, R., Cordova, S., Vergara, Y. & Palacios, V. (2015). Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. Recuperado de: https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-universitaria-400-articulo-percepcion-del-paciente-hospitalizado-respecto-S1665706315000020#:~:text=La%20percepci%C3%B3n%20del%20usuario%20sobre,en%20la%20relaci%C3%B3n%20enfermera%2Dpaciente.

Anexos

ANEXO A

Objetivo	Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Técnica/instrumento
Identificar los factores que inciden en la percepción de la calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los usuarios externos.	Calidad de atención de enfermería	Es dar la respuesta más adecuada a las necesidades y expectativas del usuario de los servicios de salud, con los recursos humanos y materiales de que disponemos y el nivel de desarrollo científico actual.	Competencias profesionales Fiabilidad Empatía Comunicación efectiva Eficacia y eficiencia en la atención	1: Nunca 2: Rara Vez 3: A Veces 4: Frecuentemente 5: Siempre	Encuesta
	Usuarios externos	Grupo poblacional, que caracteriza por contener personas de diferentes edades, sexo, escolaridad, destacando aspectos sociodemográficos.	Sexo	Masculino Femenino	
			Edad	18-39 40-60 >60 años	
			Escolaridad	Primera Secundaria Superior	
			Estado civil	Soltero Casado Unión libre Viudo Separado	
			Ingresos socioeconómicos	<400 $ < 800 $ >801 $	

Objetivo	Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Técnica/instrumento
Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos sobre de la calidad de atención que brinda el personal de enfermería.	Nivel de satisfacción usuarios externos	Es el estado mental o sentimiento de gozo y alegría que tienen los pacientes al recibir cuidados de enfermería y que estos a su vez cumplan sus expectativas.	¿está satisfecho con los cuidados recibidos por los profesionales de enfermería? ¿está satisfecho con la calidez y la empatía brindada por el personal de enfermería? ¿está satisfecho con el tiempo en que el personal de enfermería lo atendió?	Sí, está satisfecho No está satisfecho	Encuesta
Determinar el nivel de satisfacción de los graduados en la PUCESE, sobre la docencia recibida durante su formación profesional.	Nivel de satisfacción del personal de enfermería	Es el estado mental que sienten los profesionales de enfermería al cumplir con su trabajo, brindado cuidados integrales de calidad a los pacientes.	¿está satisfecho con los conocimientos aprendidos en la universidad? ¿está satisfecho con la metodología aplicada por los docentes?	Muy satisfecho Medianamente satisfecho Poco satisfecho	Encuesta/Entrevista

Contrastar los puntos de vista de los docentes sobre proceso de enseñanza-aprendizaje que se brindó a los profesionales graduados de la Escuela de Enfermería de la PUCESE.	Percepciones de los docentes Proceso enseñanza-aprendizaje.	Las percepciones de los docentes es un proceso activo-constructivo con el que se puede procesar información antes de conocerla, construyendo un esquema informativo anticipatorio. Procedimiento mediante el cual se transmiten conocimientos especiales o generales sobre una materia, en la cual el aprendizaje debe estar basado en una buena relación entre los elementos que participan	¿Cómo considera usted el proceso enseñanza-aprendizaje que ha impartido dentro del aula de clases ¿cree usted que una buena formación profesional, solo depende de la orientación enseñanza-aprendizaje que brinda el docente en el aula de clases? ¿Qué tipo de estrategia didáctica ha utilizado en el aula de clases? ¿A través de sus clases en los últimos 3 años ha logrado que los estudiantes tengan habilidades profesionales?	Excelente Bueno Regular Si No Motivación Orientación Comunicación efectiva Responsabilidad profesional Amor a su profesión Desarrollo de la vocación profesional	Encuesta

ANEXO B

ENCUESTA USUARIOS EXTERNOS

Indicaciones: el presente cuestionario es anónimo y confidencial, la información recogida en el siguiente cuestionario, será utilizada con fines investigativos.

Maque con una x la respuesta que considere según su criterio

1. **Sexo:**

Masculino	Femenino

2. **¿Qué edad tiene actualmente?**

18-39 años	40 - 60 años	Mayores de 60 años

3. **Su nivel de Escolaridad:**

Sin estudio	Primaria	Secundaria	Superior

4. **Su estado civil actual:**

Soltero(a)	Casado	Unión libre	Viudo	Separado

5. **Sus ingresos económicos en el lugar donde vive:**

<400 $ mensuales	<800 $ mensuales	>801 $ mensuales

6. **Puntué los siguientes parámetros del 1 al 5, siendo 1 la frecuencia más baja y 5 la más alta.**

1: Nunca 2: Rara Vez 3: A Veces 4: Frecuentemente 5: Siempre

Ítems	1	2	3	4	5
Aptitudes profesionales					
¿el personal de enfermería siempre utiliza correctamente su uniforme, manteniéndolo muy limpio?					
¿el personal de enfermería cuida su privacidad personal?					
¿el personal de enfermería le brinda confidencialidad de su diagnóstico o enfermedad presente?					
¿se prioriza la atención de los pacientes?					
¿el personal de salud se presenta, y le brinda información sobre su problema de salud?					
Fiabilidad					
¿el personal de enfermería se presenta con su nombre antes de brindarle atención?					
¿el personal de enfermería le explica los medicamentos que se le van a administrar?					
¿el personal de enfermería se preocupa por su seguridad?					
Empatía					
¿se le ha brindado un trato amable y cordial por parte del personal de enfermería?					
¿el personal de enfermería lo trata con respeto y cortesía?					
Comunicación					
¿el personal de enfermería le pregunta sobre el avance de su enfermedad?					
¿el personal de enfermería le brinda apoyo psicológico?					
Eficacia y eficiencia					
¿el personal de enfermería en la unidad hospitalaria se preocupa por su comodidad, higiene, buena ventilación e iluminación del espacio en el que se está ingresado?					
¿Cuándo usted tiene alguna necesidad que su familiar no puede solucionar, el personal de enfermería acude de inmediato?					

7. Responsa sí o no, según su nivel de satisfacción

Satisfacción de los usuarios	***Si***	***No***
¿está satisfecho con los cuidados recibidos por los profesionales de enfermería?		
¿está satisfecho con el trato recibido por parte del personal de enfermería?		
¿está satisfecho con el tiempo en que el personal de enfermería lo atendió?		
¿está satisfecho con la calidez y la empatía brindada por el personal de enfermería?		
¿está satisfecho con la preocupación del personal de enfermería sobre su estado de salud?		

ANEXO C

CUESTIONARIO DE ENCUESTA DOCENTES

Indicaciones: el presente cuestionario es anónimo y confidencial, la información recogida en el siguiente cuestionario, será utilizada con fines investigativos.

Tema: Percepción del impacto del proceso enseñanza-aprendizaje sobre la calidad de atención de las enfermeras en el Hospital Básico IESS Esmeraldas

Objetivo: Contrastar los puntos de vista de los docentes sobre proceso de enseñanza-aprendizaje que se brindó a los profesionales graduados de la Escuela de Enfermería de la PUCESE.

Maque con una x la respuesta que considere según su criterio

1. Puntué los siguientes parámetros del 1 al 5, siendo 1 la frecuencia más baja y 5 la más alta.
   1: Nunca 2: Rara Vez 3: A Veces 4: Frecuentemente 5: Siempre

En los últimos años en los que usted ha impartido clases ha:

Ítems	1	2	3	4	5
Actividades de los docentes					
Utilizado, métodos pedagógicos efectivos para impartir clases a estudiantes de enfermería					
Evaluado de forma oral y escrita cada una de las unidades de la malla curricular a los estudiantes de enfermería					
Promovido la autonomía en los estudiantes para el desarrollo de investigaciones					
Como técnicas de enseñanza-aprendizaje en los estudiantes utilizo: exposiciones, proyectos investigativos, trabajos colaborativos e investigaciones formativas.					
Ha hecho uso de herramientas tecnológicas para impartir sus clases: diapositivas, videos y documentos en línea.					
Planificó y organizó las clases con previa anticipación					
Evaluó regularmente a los estudiantes sobre los temas impartidos en clases					
Utilizo los laboratorios para poner en práctica lo aprendido en el aula de clases					
Actividades evaluadas de los estudiantes en el aula de clases					
Controlo estrictamente la entrada puntual de los estudiantes a la hora de clases					
Exigió la entrega completa y a tiempo de los trabajos a los estudiantes					
Evaluó a los estudiantes utilizando las rubricas de la universidad					
Consideró aspectos actitudinales (buena presentación del uniforme, respeto y comportamiento en clases) de los estudiantes					

2. En los últimos 3 años en los que ha impartido clases en la escuela de enfermería. ¿Qué tipo de estrategia didáctica ha utilizado en el aula de clases? (puede marcar una o todas las opciones, según considere)

Motivación a los estudiantes	Orientación de forma efectiva en cada uno de los temas de clases	Comunicación efectiva con los estudiantes

3. ¿La universidad le ha brindado en los últimos 3 años los instrumentos necesarios para garantizar un proceso enseñanza-aprendizaje efectivo?

Siempre	A veces	Nunca

4. ¿A través de sus clases en los últimos 3 años ha logrado que los estudiantes tengan habilidades profesionales? (puede marcar una o todas las opciones, según considere)

Responsabilidad profesional	Amor a su profesión	Desarrollo de la vocación profesional

5. ¿Cómo considera usted el proceso enseñanza-aprendizaje que ha impartido dentro del aula de clases, en la escuela de enfermería en los últimos 3 años hasta la actualidad?

Excelente	Buena	Regular

6. ¿cree usted que una buena formación profesional, solo depende de la orientación enseñanza-aprendizaje que brinda el docente en el aula de clases?

Sí	No

Si respondió no, ¿Cuál cree usted que son las razones? (puede marcar una o todas las opciones)

Los estudiantes tienen actitudes personales que dependen de él	
La preparación profesional y la actualización constante es personal e independiente	
Para ser enfermero se debe tener vocación y amor por lo que se hace.	

7. ¿Cree usted que tuvo alumnos que no tenían el nivel adecuado para egresar y graduarse como profesionales en la Escuela de Enfermería?

Sí	No

ANEXO D

CUESTIONARIO DE ENCUESTA PROFESIONALES DE ENFERMERÍA

Indicaciones: el presente cuestionario es anónimo y confidencial, la información recogida en el siguiente cuestionario, será utilizada con fines investigativos.

Tema: Percepción del impacto del proceso enseñanza-aprendizaje sobre la calidad de atención de las enfermeras en el Hospital Básico IESS Esmeraldas

Objetivo: determinar el nivel de satisfacción de los graduados en la PUCESE, sobre la docencia recibida durante su formación profesional.

Escala: muy satisfecho, medianamente satisfecho y poco satisfecho.

1. **Los conocimientos recibidos en la PUCESE han sido suficientes para mi desenvolvimiento profesional en todas las áreas del trabajo de enfermería.**
   a) Muy satisfecho _____
   b) Medianamente satisfecho _____
   c) Poco satisfecho _____
2. **Los períodos de práctica fueron productivos y se nos brindó calidad de atención correspondiente por parte de cada tutor de la PUCESE.**
   a) Muy satisfecho _____
   b) Medianamente satisfecho _____
   c) Poco satisfecho _____
3. **En los periodos de práctica en los hospitales y centros de salud, dentro y fuera de la provincia, la atención por parte de los enfermeros encargados de mi formación fue la idónea.**
   a) Muy satisfecho _____
   b) Medianamente satisfecho _____
   c) Poco satisfecho _____
4. **La metodología que cada docente de la PUCESE utilizó fue la correcta.**
   a) Muy satisfecho _____
   b) Medianamente satisfecho _____
   c) Poco satisfecho _____

5. Los docentes de la PUCESE los guiaron en las prácticas de laboratorio utilizando los recursos adecuados (computadoras, simuladores etc.)

a) Muy satisfecho _____
b) Medianamente satisfecho _____
c) Poco satisfecho _____

ANEXO E

ENTREVISTA A PROFESIONALES DE ENFERMERÍA

Tema: Percepción del impacto del proceso enseñanza-aprendizaje sobre la calidad de atención de las enfermeras en el Hospital Básico IESS Esmeraldas

Objetivo: determinar el nivel de satisfacción de los graduados en la PUCESE, sobre la docencia recibida durante su formación profesional.

1. ¿Cómo fue su experiencia durante su formación profesional en la PUCESE?
2. ¿Le han servido todos los conocimientos adquiridos en la universidad para su actual vida laboral en el Hospital Básico IEES Esmeraldas?
3. ¿Cómo considera usted la metodología aplicada por los docentes para impartir sus clases? ¿Por qué?
4. ¿Usted durante su vida estudiantil en la PUCESE, recibió por parte de los docentes habilidades técnicas, conceptuales y humanas?
5. ¿Recomendaría a alguna persona cercana a estudiar enfermería en la PUCESE?

Pontificia Universidad Católica del Ecuador | SEDE ESMERALDAS

ANEXO F

DOCUMENTO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____ he leído y comprendido la información anterior y mis preguntas han sido respondidas de manera satisfactoria. He sido informado y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos. Convengo en participar en este estudio de investigación. Recibiré una copia firmada y fechada de esta forma de consentimiento.

_____ _____

Firma del participante Fecha

He explicado al Sr(a). _____ La naturaleza y los propósitos de la investigación; le he explicado acerca de los puntos que implica su participación. He contestado a las preguntas en la medida de lo posible y he preguntado si tiene alguna duda. Una vez concluida la sesión de preguntas y respuestas, se procedió a firmar el presente documento.

_____ _____

Firma del investigador Fecha