

Pregrado

Carrera de Técnico Superior de Enfermería

Tema:

**APLICACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN,
ENFOCADO EN LOS SERVICIOS DE CALIDAD EN
PACIENTES HOSPITALIZADOS A NIVEL PSICOEMOCIONAL
Y HUMANITARIO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN
EL HOSPITAL BÁSICO DE SANGOLQUÍ EN EL ÁREA DE
HOSPITALIZACIÓN EN EL PERIODO DE MAYO A JULIO DEL
2024.**

Autores: Nathaly Janeth Andachi Montalvo

Andrea Salome Salazar Coronado

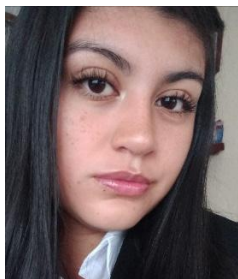
Tutor Académico y metodológico: Cristhian Andrés Sánchez

Valladolid

Pichincha, Sangolquí

2024, junio 8

Autores:



SALAZAR CORONADO ANDREA
SALOME
TÍTULO A OBTENER:
TÉCNICO SUPERIOR EN ENFERMERÍA
MATRIZ:
SANGOLQUÍ -ECUADOR
CORREO ELECTRÓNICO:
andrea.salazar@ister.edu.ec



NATHALY JANETH ANDACHI
MONTALVO
TÍTULO A OBTENER:
TÉCNICO SUPERIOR EN ENFERMERÍA
MATRIZ:
SANGOLQUÍ -ECUADOR
CORREO ELECTRÓNICO:
nathaly.andachi@ister.edu.ec

Dirigido por:



CRISTHIAN ANDRÉS SÁNCHEZ VALLADOLID
TÍTULO:
LICENCIADO EN ENFERMERÍA
MAESTRANTE DE CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y
URGENCIAS
MATRIZ:

SANGOLQUÍ -ECUADOR
CORREO ELECTRÓNICO:
cristhian.sanchez@ister.edu.ec
TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS.

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la Ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra para fines comerciales, sin contar con autorización de los titulares de propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual. Se permite la libre difusión de este texto con fines académicos investigativos por cualquier medio, con la debida notificación a los autores.

©2024 Tecnológico Universitario Rumiñahui SANGOLQUÍ – ECUADOR

(SALAZAR CORONADO ANDRE SALOME)

(NATHALY JANETH ANDACHI MONTALVO)

(APLICACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN, ENFOCADO EN LOS SERVICIOS DE CALIDAD EN PACIENTES HOSPITALIZADOS A NIVEL PSICOEMOCIONAL Y HUMANITARIO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL BÁSICO DE SANGOLQUÍ EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN EN EL PERIODO DE MAYO A JULIO DEL 2024.)

CARTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

CT-ANX-2024-ISTER-6-6.1

Sangolquí, 20 de Marzo de 2025

MSc. Elizabeth Ordoñez
DIRECTORA DE DOCENCIA

MSc. Mónica Loachamín
COORDINADORA DE TITULACIÓN

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO RUMIÑAHUI CON CONDICIÓN DE
UNIVERSITARIO**

Presente

Por medio de la presente, yo, Nathaly Janeth Andachi Montalvo, declaro y acepto en forma expresa lo siguiente: Ser autor del trabajo de titulación denominado, Aplicación de un modelo de atención, enfocado en los servicios de calidad en pacientes hospitalizados a nivel psicoemocional y humanitario el profesional de enfermería en el hospital básico de Sangolquí en el área de hospitalización en el periodo de mayo a julio del 2024. de la Tecnicatura Superior de Enfermería; y a su vez manifiesto mi voluntad de ceder al Instituto Superior Tecnológico Rumiñahui con condición de Universitario, los derechos de reproducción, distribución y publicación de dicho trabajo de titulación, en cualquier formato y medio, con fines académicos y de investigación.

Esta cesión se otorga de manera no exclusiva y por un periodo indeterminado. Sin embargo, conservo los derechos morales sobre mi obra.

En fe de lo cual, firmo la presente.

Atentamente,



Nathaly Janeth Andachi Montalvo
C.I.: 1250056783

CARTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

CT-ANX-2024-ISTER-6-6.1

Sangolquí, 20 de Marzo de 2025

MSc. Elizabeth Ordoñez
DIRECTORA DE DOCENCIA

MSc. Mónica Loachamín
COORDINADORA DE TITULACIÓN

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO RUMIÑAHUI CON CONDICIÓN DE
UNIVERSITARIO**

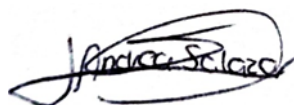
Presente

Por medio de la presente, yo, Salazar Coronado Andrea Salome declaro y acepto en forma expresa lo siguiente: Ser autor del trabajo de titulación denominado APLICACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN, ENFOCADO EN LOS SERVICIOS DE CALIDAD EN PACIENTES HOSPITALIZADOS A NIVEL PSICOEMOCIONAL Y HUMANITARIO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL BÁSICO DE SANGOLQUÍ EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN EN EL PERIODO DE MAYO A JULIO DEL 2024, de la Tecnicatura Superior en Enfermería; y a su vez manifiesto mi voluntad de ceder al Instituto Superior Tecnológico Rumiñahui con condición de Universitario, los derechos de reproducción, distribución y publicación de dicho trabajo de titulación, en cualquier formato y medio, con fines académicos y de investigación.

Esta cesión se otorga de manera no exclusiva y por un periodo indeterminado. Sin embargo, conservo los derechos morales sobre mi obra.

En fe de lo cual, firmo la presente.

Atentamente,



(Salazar Coronado Andrea Salome)
C.I.: 1727584730

FORMULARIO PARA ENTREGA DE PROYECTOS EN BIBLIOTECA INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO RUMIÑAHUI CON CONDICIÓN DE UNIVERSITARIO

CT-ANX-2024-ISTER-1

CARRERA:

(TECNOLOGÍA UNIVERSITARIA EN ENFERMERÍA)

AUTOR /ES:

(ANDREA SALOME SALAZAR CORONADO, NATHALY JANET ANDACHI MONTALVO)

TUTOR:

(CRISTHIAN ANDRES SÁNCHEZ VALLADOLID)

CONTACTO ESTUDIANTE:

(0967996328, 0962269699)

CORREO ELECTRÓNICO:

(salazarandrea551@gmail.com, montalvonathaly27@gmail.com)

TEMA:

(APLICACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN, ENFOCADO EN LOS SERVICIOS DE CALIDAD EN PACIENTES HOSPITALIZADOS A NIVEL PSICOEMOCIONAL Y HUMANITARIO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL BÁSICO DE SANGOLQUÍ EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN EN EL PERIODO DE MAYO A JULIO DEL 2024.)

OPCIÓN DE TITULACIÓN:

(UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR)

RESUMEN EN ESPAÑOL:

El trabajo de titulación a continuación tiene como objetivo conocer la aplicación de del cuidado emocional para pacientes hospitalizados por parte del personal de enfermería, en el ámbito humanístico, a través de la ejecución del proceso de atención de enfermería estandarizado en el Hospital básico de Sangolquí. El estudio realizado es cuantitativo con un diseño observacional el cual se utilizaron métodos como la realización de una pre encuesta con una muestra de 15 pacientes obteniéndose como resultado que el 80% ha recibido una mala atención y discordia entre el profesional de enfermería al paciente, para poder afrontar su realidad el 20% indica que ha recibido una buena atención el 80% indica que si se cumple con las normas de seguridad al momento de realizar las curaciones de limpieza, también realizando el cumplimiento con la administración de la medicación a la hora establecida, pero que el trato del personal no es de adecuado, el trabajo investigativo conllevó a diseñar un programa educativo sobre los cuidados emocionales de enfermería en pacientes hospitalizados mostrando apoyo y empatía con la finalidad de una mejor recuperación del paciente.

PALABRAS CLAVE:

Humanístico, hospitalización, cuidados, empatía, apoyo

MATRIZ SANGOLQUÍ: Av. Atahualpa 1701 y 8 de Febrero

Telf: 0960052734 / 023524576 / 022331628

 **www.ister.edu.ec / info@ister.edu.ec**

ABSTRACT:

The following degree work aims to know the application of emotional care for hospitalized patients by nursing staff, in the humanistic field, through the execution of the standardized nursing care process in the basic hospital of Sangolquí. The study carried out is quantitative with an observational design which used methods such as carrying out a pre-survey with a sample of 15 patients obtaining as a result that 80% have received poor attention and discord between the nursing professional and the patient, to be able to face their reality 20% indicate that they have received good care 80% indicate that if the safety rules are met at the time of performing the cleaning cures, also performing compliance with the administration of the medication at the established time, but that the treatment of the Staff is not adequate, the research work led to the design of an educational program on emotional nursing care in hospitalized patients showing support and empathy in order to better recover the patient.

PALABRAS CLAVE: Humanistic, hospitalization, care, empathy, support

SOLICITUD DE PUBLICACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

CT-ANX-2024-ISTER-2
Sangolquí, 20 de Marzo del 2025

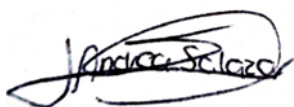
Sres.-

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO RUMIÑAHUI CON CONDICIÓN DE
UNIVERSITARIO**

Presente

A través del presente me permito aceptar la publicación del trabajo de titulación de la Unidad de Integración Curricular en el repositorio digital “DsPace” del estudiante: SALAZAR CORONADO ANDREA SALOME, con C.I.: 1727584730 alumno de la Carrera de ENFERMERIA.

Atentamente,



Firma del Estudiante
C.I.: 1727584730

SÓLO PARA USO DEL ISTER

Han sido revisadas las similitudes del trabajo en el software “TUNITING” y cuenta con un porcentaje de 15%; motivo por el cual, el Proyecto Técnico de Titulación es publicable. (EL PORCENTAJE DE SIMILITUD DEBE SER MÁXIMO DE 15%)

MSc. Elizabeth Ordoñez
DIRECTORA DE DOCENCIA

MSc. Mónica Loachamín
COORDINADORA DE TITULACIÓN

Fecha del Informe ____ / ____ / ____

MATRIZ SANGOLQUÍ: Av. Atahualpa 1701 y 8 de Febrero

Telf: 0960052734 / 023524576 / 022331628

 www.ister.edu.ec / info@ister.edu.ec

SOLICITUD DE PUBLICACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

CT-ANX-2024-ISTER-2
Sangolquí, 20 de Marzo del 2025

Sres.-

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO RUMIÑAHUI CON CONDICIÓN DE
UNIVERSITARIO**

Presente

A través del presente me permito aceptar la publicación del trabajo de titulación de la Unidad de Integración Curricular en el repositorio digital “DsPace” del estudiante, Nathaly Janeth Andachi Montalvo con C.I.: 1250056783 alumno de la Carrera de Enfermería

Atentamente,



Firma del Estudiante
C.I.: 1250056783

SÓLO PARA USO DEL ISTER

Han sido revisadas las similitudes del trabajo en el software “TUNITING” y cuenta con un porcentaje de 15%; motivo por el cual, el Proyecto Técnico de Titulación es publicable. (EL PORCENTAJE DE SIMILITUD DEBE SER MÁXIMO DE 15%)

MSc. Elizabeth Ordoñez
DIRECTORA DE DOCENCIA

MSc. Mónica Loachamín
COORDINADORA DE TITULACIÓN

Fecha del Informe ____ / ____ / ____

MATRIZ SANGOLQUÍ: Av. Atahualpa 1701 y 8 de Febrero

Telf: 0960052734 / 023524576 / 022331628

 **www.ister.edu.ec / info@ister.edu.ec**

Dedicatoria

Este trabajo lo dedico primeramente a dios por darme la fortaleza y la sabiduría. Segundo a mis padres por apoyarme en mi desarrollo profesional, tercero a todas las personas que me brindaron su ayuda para realizar este proyecto de investigación y cuarto pero no menos importante a mi gato por la compañía en cada minuto de este proceso.

Andrea Salazar

Este trabajo se lo dedico a dios por la inteligencia que me brindo. A mi madre por el apoyo incondicional moral y económico, a mi novio por la fortaleza que me transmitió para seguir adelante y por ultimo a mi perro block por acompañarme en esta travesía.

Nathaly Andachi

Agradecimiento

Agradecemos primeramente a dios por darnos la vida, la fuerza y la inteligencia para realizar este proyecto el cual nos ayudara a dar un paso más en nuestra travesía profesional.

Expresando nuestro agradecimiento de manera especial y sincera al Lcdo. Cristhian Andrés Sánchez Valladolid por la realización de este proyecto de investigación bajo su apoyo y dirección, además de brindarnos su confianza y la excelente manera de guiar nuestras ideas y recomendar mejorar algunas partes para que tengamos éxito.

También expresar nuestro agradecimiento a la coordinadora de enfermeras del hospital básico de Sangolquí Lcda. Sandy guerrero por abrirnos las puertas para llevar a cabo el proyecto además de su disponibilidad y paciencia para poder realizar el trabajo correctamente.

Resumen

APLICACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN, ENFOCADO EN LOS SERVICIOS DE CALIDAD EN PACIENTES HOSPITALIZADOS A NIVEL PSICOEMOCIONAL Y HUMANITARIO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL BÁSICO DE SANGOLQUÍ EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN EN EL PERIODO DE MAYO A JULIO DEL 2024.

Autores: Nathaly Andachi y Andrea Salazar

Tutor Académico: Cristhian Andrés Sánchez Valladolid

El trabajo de titulación a continuación tiene como objetivo conocer la aplicación de del cuidado emocional para pacientes hospitalizados por parte del personal de enfermería, en el ámbito humanístico, a través de la ejecución del proceso de atención de enfermería estandarizado en el Hospital básico de Sangolquí. El estudio realizado es cuantitativo con un diseño observacional el cual se utilizaron métodos como la realización de una pre encuesta con una muestra de 15 pacientes obteniéndose como resultado que el 80% ha recibido una mala atención y discordia entre el profesional de enfermería al paciente, para poder afrontar su realidad el 20% indica que ha recibido una buena atención el 80% indica que si se cumple con las normas de seguridad al momento de realizar las curaciones de limpieza, también realizando el cumplimiento con la administración de la medicación a la hora establecida, pero que el trato del personal no es de adecuado, el trabajo investigativo conllevó a diseñar un programa educativo sobre los cuidados emocionales de enfermería en pacientes hospitalizados mostrando apoyo y empatía con la finalidad de una mejor recuperación del paciente.

Palabras Clave: Humanístico, hospitalización, cuidados, empatía, apoyo

Abstract

APPLICATION OF A CARE MODEL, FOCUSED ON QUALITY SERVICES IN HOSPITALIZED PATIENTS AT THE PSYCHO-EMOTIONAL AND HUMANITARIAN LEVEL OF THE NURSING PROFESSIONAL IN THE BASIC HOSPITAL OF SANGOLQUÍ IN THE HOSPITALIZATION AREA IN THE PERIOD FROM MAY TO JULY 2024.

Authors: Nathaly Andachi and Andrea Salazar

Academic Tutor: Cristhian Andrés Sánchez Valladolid

The following degree work aims to know the application of emotional care for hospitalized patients by nursing staff, in the humanistic field, through the execution of the standardized nursing care process in the basic hospital of Sangolquí. The study carried out is quantitative with an observational design which used methods such as carrying out a pre-survey with a sample of 15 patients obtaining as a result that 80% have received poor attention and discord between the nursing professional and the patient, to be able to face their reality 20% indicate that they have received good care 80% indicate that if the safety rules are met at the time of performing the cleaning cures, also performing compliance with the administration of the medication at the established time, but that the treatment of the Staff is not adequate, the research work led to the design of an educational program on emotional nursing care in hospitalized patients showing support and empathy in order to better recover the patient.

Keywords: Humanistic, hospitalization, care, empathy, support

INDICE

Autores:.....	6
Dedicatoria.....	8
Agradecimiento.....	8
Resumen	9
1. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Planteamiento del problema	11
1.2. Problema científico	13
1.3. Preguntas científicas o directrices	13
1.4. Objetivo general.....	14
1.5. Objetivos específicos	14
1.6. Justificación.....	15
2. Capítulo I: Marco teórico	16
2.1. Antecedentes	16
2.2. Teorizante de enfermería – relación que tiene la teoría con el trabajo.....	17
2.2.1. Teoría:	17
2.2.2. Teorizante:	17
2.2.3. Descripción de la teoría	18
2.2.4. Relación de la teoría con el trabajo	19
2.3. Contexto: Cuerpo teórico- conceptual	20
2.3.1. Que es la enfermería y cuál es el rol de la enfermera	20
2.3.2. El humanismo y porque es importante en la enfermería	21
2.3.3. Principios bioéticos	22
2.3.4. Aplicación de los principios éticos y bioéticos en el proceso de atención de enfermería.	23
2.3.5. Humanización en la atención de enfermera a paciente	24
2.3.6. Empatía en el cuidado de enfermería.....	25
2.3.7. Como influye las emociones en la salud física	25
2.3.8. Importancia del cuidado emocional en la recuperación.....	26
2.3.9. Prácticas de cuidado emocional brindado por el personal de enfermería:.....	27
2.4. Glosario	27
2.5. Contextualización espacio temporal del problema	28
3. Capítulo II: Metodología	29
3.1. Tipo de investigación	29

3.2.	Diseño de investigación	29
3.3.	Población y muestra.....	30
3.3.1.	Población.....	30
3.3.2.	Muestra.....	30
3.4.	Indicadores o categorías a medir	31
3.5.	Instrumento de recolección de datos	31
3.6.	Procedimiento de investigación.....	32
3.7.	Análisis de datos	33
3.8.	Consideraciones éticas.....	33
4.	Capítulo III	34
4.1.	Fundamento para hacer la propuesta	34
4.2.	Presentación de la propuesta	34
4.3.	Ejecución de la propuesta.....	36
4.3.1.	Análisis de la pre - encuesta y post - encuesta	36
5.	Conclusiones	56
6.	Recomendaciones.....	57
	Anexos.....	58
	Anexo 1: Cronograma de actividades.	58
	Anexo 2: solicitud dirigida al hospital básico de Sangolquí para que nos permitan la apertura.....	59
	Anexo 3: Primer Conversatorio con el personal de enfermería para medir sus conocimientos sobre el tema.	60
	Anexo 4: Segundo conversatorio con el personal de enfermería acerca de cómo influye el trato emocional en la recuperación del paciente.....	61
	Anexo 5: Tercer conversatorio con el personal de enfermería con entrega de una guía acerca del cuidado emocional del paciente y el autocuidado del enfermero para brindar una atención de calidad.....	62
	Anexo 6: Visita junto con el club de risoterapia del Instituto Universitario Rumiñahui.....	63
	Bibliografía	65

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1: presentación de la enfermera hacia el paciente pre - encuesta.....	36
Ilustración 2: presentación de la enfermera hacia el paciente post - encuesta.....	37
Ilustración 3: Atención de calidad del personal de enfermería hacia los pacientes pre - encuesta.....	38
Ilustración 4: Atención de calidad del personal de enfermería hacia los pacientes post – encuesta.....	39
Ilustración 5: Información de los procedimientos que se realizara al paciente pre - encuesta.....	40
Ilustración 6: Información de los procedimientos que se realizara al paciente post – encuesta.....	41
Ilustración 7: Información acerca de la medicación administrada pre – encuesta.....	42
Ilustración 8: Información acerca de la medicación administrada post – encuesta.....	42
Ilustración 9: Amabilidad del personal de enfermería hacia los pacientes pre - encuesta.....	44
Ilustración 10: amabilidad del personal de enfermería hacia los pacientes post – encuesta.....	44
Ilustración 11: Calificación de la atención del personal de enfermería pre – encuesta.....	46
Ilustración 12: Calificación de la atención del personal de enfermería post – encuesta.....	46
Ilustración 13: Empatía de las enfermeras hacia los pacientes pre – encuesta....	48

Ilustración 14: Empatía de las enfermeras hacia los pacientes post – encuesta. .	48
Ilustración 15: Respeto a la intimidad del paciente por el personal de enfermería pre – encuesta.	49
Ilustración 16: Respeto a la intimidad del paciente por el personal de enfermería post – encuesta.....	50
Ilustración 17: Información del personal de enfermería hacia los familiares del paciente pre - encuesta.....	51
Ilustración 18: Información del personal de enfermería hacia los familiares del paciente post - encuesta.	52
Ilustración 19: Preocupación de cómo se siente el paciente pre - encuesta.	53
Ilustración 20: Preocupación de cómo se siente el paciente post - encuesta.....	54

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

A nivel Mundial Según Romero, E; Contreras, I; Pérez, Y; Moncada, A; Jiménez, V. (2013) Cuidado humanizado de enfermería en pacientes hospitalizados. Cartagena, Colombia; se tomó en cuenta algunas variables a las cuales la que tuvo mayor predominio fue el estado de salud estable con 72%, otras de las variables fue la percepción global del cuidado humanizado lo cual predomino 55,4% siendo el siempre, después el casi siempre con un 35% siguiendo con los más bajos algunas veces con 7,9% y nunca con 1,7%. Por otras categorías evaluadas la gente dice que las enfermeras priorizan al ser de cuidado con un 58,8%; que las enfermeras si dan apoyo emocional con un 57,5% y al final la disponibilidad para la atención con 56,2% (Romero, Contreras, Perez, Moncada, & Jimenez, 2013)

Según Juárez, I; López, J; Moreno, M; Interrial, M. (2021) Percepción del paciente hospitalizado sobre el cuidado humanizado de enfermería. México; este estudio se realizó en personas que tenían una estancia hospitalaria de entre 5 a 10 días para lo cual los pacientes referían que casi siempre percibían un cuido humanizado de parte del personal de enfermería con un 66,7%; a lo que le sigue que siempre se percibe el cuidado con un 16,1% y algunas veces se percibe con un 14,55%, al final se menciona que no se percibe una relación de cuidado humanizado siendo el más bajo con solo 2,75. (Juárez, López, Moreno, & Interrial, 2021)

La situación a nivel nacional evidencia Según Cortez, C. (2022) Percepción del Cuidado de Enfermería Humanizado en Pacientes del Área de Emergencias del Hospital Juan Carlos Guasti del Cantón Atacames; Los resultados que se obtuvieron del estudio realizado muestra que de los pacientes entrevistados el 28% siempre recibieron cuidados humanizados haciendo frente al 17% por el cual es nunca. Además se analizaron otras variables como en trato amable siendo este el 33% casi siempre. Otra variable estudiada fue la entrega del cuidado

humanizado con el 42% lo cual refleja que se lo realiza regularmente. En el 32% de los casos no se tomó en cuenta las preferencias religiosas de los pacientes; el 27% de los pacientes declararon que las necesidades físicas fueron las que más se tomaron en cuenta durante su cuidado. (Cortez Medranda, 2022)

Segun Catota, P; Guarate. Y. (2024) Cuidado humanizado de enfermería en pacientes hospitalizados Ambato, Ecuador; se realizó un análisis específico por servicio brindado en el área de hospitalización siendo primero el área de ginecología por lo cual menciona que siempre han percibido por parte del personal de enfermería las siguientes cualidades las cuales son: las hace sentir bien como persona, trato con amabilidad, sentirse bien atendida y en tranquilidad siendo esto el 70%. Para el área de pediatría los padres indicaron que los profesionales de enfermería casi siempre cumplen con el dialogar con el paciente, la escucha activa y explicaciones adecuadas siendo este el 75%. Para el servicio de cirugía en base al cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería mencionado que siempre muestra interés por brindar comodidad a los pacientes durante su hospitalización mostrando ser el 75%. (Catota Tiban PA, 2023)

A nivel local según Ulloa, D. (2022) Habilidades sociales y cuidado humanizado en el personal de enfermería de un hospital de Quito, 2022; en el siguiente estudio se menciona que el cuidado humanizado se evidencio en un nivel alto siendo este el 75,38% siguiendo por el nivel medio siendo este el 24% por lo que se llegó a la conclusión que la mayoría de los profesionales de la salud si se centran en el cuidado humanizado del paciente tratándolo como un ser único y aplicando el cuidado emocional como manera de una recuperación más rápida. (Ulloa, 2022)

1.2. Problema científico

Según barra, E (2003) las personas que perciben menos apoyo social están más predisuestas a experimentar trastornos emocionales y físicos cuando enfrentan altos niveles de estrés en comparación con las personas que disponen de ese apoyo y así está demostrado que las personas que tienden a tener emociones negativas pueden bajar sus defensas, estos se ha ido demostrando ya que desde la década de los ochenta se ha iniciado una atención acerca de las emociones y la influencia que están tiene en el bienestar humano siendo así un elemento fundamental en la vida de las personas y en su recuperación por lo que es necesario brindarle atención y cuidado así como lo físico. (Barra, 2003)

Según Jovell (2012) sin duda que entre los profesionales de la salud como las enfermeras ponen más atención a su parte profesional es decir a la competencia científica y al conocimiento aplicándolo con la técnica, sin embargo los pacientes demandan que los profesionales deben tener un trato más humano sobre ellos y no solo basarse en la perfección de su tratamiento. (Jovell, 2012)

Basándonos en Monje, P; Miranda, P; Oyarzun, J; Seguel, F; Flores, E (2018) la enfermería es entendida como el arte y la ciencia basada en el cuidado por lo cual destaca la entrega de atención desde una perspectiva biopsicosocial siendo de gran importancia la relación que generan con el paciente, generando así un compromiso emocional enfermero – paciente siendo la base moral donde se desarrollan las obligaciones éticas y profesionales como base del profesional de enfermería. (Monje, Miranda, Oyarzun, Seguel, & Flores, 2018)

1.3. Preguntas científicas o directrices

1. ¿Cómo son los cuidados emocionales que brindan las enfermeras actualmente en el área de hospitalización?

2. ¿Qué tan importante es el cuidado humanitario para el personal de enfermería?

3. ¿Cómo es el proceso de recuperación de los pacientes hospitalizados?
4. ¿Cómo se puede mejorar el cuidado humanitario dentro del área de hospitalización?
5. ¿Cómo influye a la recuperación de los pacientes los cuidados emocionales brindados por las enfermeras en el área de hospitalización?

1.4. Objetivo general

Identificar la influencia de los cuidados psicoemocionales y humanitarios en la recuperación del estado de salud de los pacientes internados del Hospital básico de Sangolquí realizando talleres y charlas al personal de enfermería para brindar servicios de calidad a los pacientes de un enfoque humanístico e integral.

1.5. Objetivos específicos

- Identificar los cuidados psicoemocionales y humanitarios que brindan el personal de enfermería hacia los pacientes internados en el Hospital básico de Sangolquí.
- Diseñar y validar una encuesta de satisfacción útil sencillo y de fácil comprensión que recoja aspectos relevantes del cuidado de enfermería hacia los pacientes internados en el Hospital básico de Sangolquí.
- Fomentar conversatorios y talleres para el personal de enfermería en los cuidados psicoemocionales y humanitarios hacia los pacientes internados en el Hospital básico de Sangolquí.
- Elaborar un folleto informativo para la aplicación de los cuidados psicoemocionales y humanitarios en los pacientes.

1.6. Justificación.

Se ha observado que en el hospital básico de Sangolquí, los pacientes hospitalizados tienden a ingresar temerosos por el proceso que siguen por su enfermedad, por lo que buscan una atención adecuada llena de calidez. Es ahí donde entra los cuidados de la enfermera el cual debe estar enfocado en la atención humanizada y psicoemocional, no solo en enfocado en la parte biológica y técnica ya que el descuidar el aspecto emocional del paciente está comprobado que los estados emocionales negativos produce alteraciones en el sistema inmunológico causando así mayor vulnerabilidad a la enfermedad que se encuentra pasando la persona.

Al observar estos problemas que se encuentran dentro del área de hospitalización, en el hospital básico de Sangolquí, nosotros como estudiantes tenemos una visión de poder ayudar no solo físicamente sino psicológicamente y emocionalmente a pacientes para lograr optimizar su recuperación de manera eficiente.

La justificación de este proyecto nace que el propósito de ayudar al personal de salud a mejorar los procesos de cuidado humanizado debido a que se ha observado que los pacientes ingresan temerosos y en el proceso de recuperación tienden a estar expuestos a grandes niveles de estrés por lo que se ha comprobado que los trastornos emocionales como este tienden sufrir una alteración en su sistema inmunológico lo cual puede causar mayor vulnerabilidad ante la enfermedad que esté pasando.

Lo que queremos lograr con este proyecto es el desafío y la motivación al personal de enfermería para brindar un cuidado más humanizado explicándoles mediante talleres y charlas la conexión que tienen las personas entre sus emociones y sentimientos en cuanto al cuerpo y al físico, así concientizar la relación de ayuda y confianza entre la persona cuidada y su cuidador, aplicando todos los conocimientos que hemos adquirido en dentro de esta investigación comparándolo que estudios anteriores y observando sus resultados e opiniones

en la satisfacción de las necesidades emocionales del paciente ya que son de gran importancia como son las necesidades físicas porque así influye el grado de colaboración del personal de enfermería en el proceso de recuperación.

2. Capítulo I: Marco teórico

2.1. Antecedentes

A NIVEL INTERNACIONAL

Romero, E; Contreras, I; Pérez, Y; Moncada, A; Jiménez, V; en 2013; en Cartagena – Colombia; realizo un estudio de investigación titulado "Cuidado humanizado de enfermería en pacientes hospitalizados. Cartagena, Colombia" Los resultados que se obtuvieron sobre el cuidado humanizado dado por el personal de enfermería son satisfactorios porque se encontró que los pacientes hospitalizados tenían una excelente y buena percepción del mismo brindado por el personal de enfermería, especialmente en lo que respecta a la priorización del cuidado, el apoyo emocional, las características de la enfermera y sus habilidades, así como la disponibilidad para la atención. (Romero, Contreras, Perez, Moncada, & Jimenez, 2013)

Agama, P; Montoya, T; Pasquel, S; en 2018; en Huánuco – Perú; realizo un estudio de investigación titulado "cuidados emocionales de enfermería y la recuperación del estado de salud de los pacientes adultos internados en el servicio de medicina del hospital de contingencia Hermilio Maldizán Medrano – Huánuco – 2018"; Se observó que los pacientes adultos internados en el servicio de medicina no recibieron cuidados emocionales por parte de las enfermeras. Estos hallazgos confirman que las enfermeras no prestan atención a los cuidados emocionales de enfermería, como se puede ver en los datos estadísticos descriptivos que los pacientes no muestran una recuperación adecuada del estado de salud, mientras que la minoría

de los pacientes que recibieron atención de enfermería adecuadamente percibieron una recuperación adecuada del estado de salud. Se encontró que la recuperación de un paciente adulto internado en el servicio de medicina del Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán Medrano en Huánuco se ve afectada por los cuidados emocionales de la enfermería. (Agama, Montoya, & Pasquel, 2018)

A NIVEL NACIONAL

Catota, P; en 2023; en Ambato – Ecuador; realizo un estudio de investigación titulado “cuidado humanizado de enfermería en pacientes hospitalizados”; En el cuidado diario de un paciente hospitalizado, la labor de la enfermera es crucial. El cuidado humanizado es una responsabilidad especializada en la que la enfermera debe utilizar las habilidades de comunicación de manera efectiva para reducir la probabilidad de que el paciente tenga una estadía menos satisfactoria y poco negativa. (Catota Tiban PA, 2023)

Pachala, G; en 2023; en Quito – Ecuador; realizo un estudio de investigación titulado “Humanización en el cuidado de pacientes postquirúrgicos en el área de hospitalización quirúrgica, Hospital General del Sur de Quito 2024”; La investigación ha demostrado que las interacciones humanizadas son esenciales para una atención adecuada a los pacientes durante la atención postquirúrgica. Estos hallazgos respaldan el argumento de que el factor humano es esencial para el éxito de la implementación de cualquier proceso de mejora en la atención sanitaria. (Pachala, 2024)

2.2. Teorizante de enfermería – relación que tiene la teoría con el trabajo

2.2.1. Teoría:

Teoría del cuidado humano o teoría del cuidado transpersonal

2.2.2. Teorizante:

Jean Watson

2.2.3. Descripción de la teoría

Según Guerrero, R; Meneses, M; De La Cruz, M (2015) la teoría de Jean Watson llamada teoría del cuidado humano o también llamada teoría del cuidado transpersonal está basada en la armonía entre la mente, el cuerpo y el alma mediante una relación de confianza y ayuda entre el enfermero que es el cuidador y el paciente que es la persona cuidada, esta teoría mantiene un enfoque filosófico basado en lo existencial y lo fenomenológico, con bases espirituales ya que el cuidado de enfermería debe comprender un compromiso moral y ético. (Guerrero, Meneses, & De La Cruz, 2015)

Jean Watson comenta que el cuidado humano se basa en un compromiso moral el cual tiene como base fundamental el proteger y realzar la dignidad de la persona, más allá de solo el cuidado físico o la evaluación médica en sí, también se basa en la percepción y la conexión mostrando un interés profundo en los sentimientos de las personas. Este compromiso moral de parte de los profesionales es la base del cuidado humanizado, ya que así se puede mejorar la calidad de vida, adentrándose en la educación en cada cuidado brindado por el enfermero hacia los pacientes. Se asumirá como profesionales la respuesta inmediata a los sentimientos de los pacientes involucrándose en la parte espiritual de afectividad.

El cuidado humanizado debe estar basado en valores que se enfoquen en la promoción y protección de la salud garantizando un ambiente armonioso, emotivo, físico, social y espiritual pero sin perder de vista el mundo sanitario y al igual el protegerse uno mismo.

También se habló del concepto transpersonal siendo esta una relación intersubjetiva de una persona a otra en la que la enfermera afecta y es afectada por el paciente es decir que las emociones están presentes en el otro compartiendo una unión que se convierte en parte de ambos. Esto implica que las acciones de la enfermera afectaran completamente al paciente emocionalmente y de igual manera el paciente afectara a la enfermera. (Masaquiza, 2023)

2.2.4. Relación de la teoría con el trabajo

La teoría de Jean Watson es relevante para nuestro proyecto porque requiere un enfoque filosófico con base espiritual, viendo el cuidado como un modelo moral y ético para la atención de enfermería de pacientes hospitalizados, por lo que el enfoque de nuestro proyecto en la humanización del cuidado requiere un compromiso parcialmente ético de los profesionales de enfermería que todo individuo, sano o enfermo, necesita para mejorar su calidad de vida, de esta manera entregándose a la educación en cada atención brindada, viendo así la mejora del paciente en comparación con la atención humana.

Es por esto por lo que los profesionales de enfermería deben valorar, definir y evaluar el cuidado humano brindado a los pacientes en el hospital, con base en la teoría de Jean Watson, porque esto posibilita potenciar la atención en las instalaciones médicas; Recuperar el arte de cuidar, que es la base del trabajo de enfermería.

Al mismo tiempo, tratamos de buscar que el personal de enfermería del hospital Básico de Sangolquí se esfuerce por satisfacer las necesidades de los pacientes, mostrando sensibilidad y empatía, ya que los pacientes necesitan ser tratados con dignidad, no solo prestar atención a su parte física sino también emocional, recibir más comunicación y apoyo para que su estado emocional no empeore. Por eso realizaremos charlas para el personal de enfermería sobre como el cuidado humano incide en la recuperación del estado emocional y la salud física del paciente.

2.3. Contexto: Cuerpo teórico- conceptual

Para tener una mejor percepción de lo que se va a tratar en el siguiente trabajo, es importante poder entender los conceptos básicos los cuales nos ayudaran a comprender mejor el trabajo de investigación que se está realizando.

Así que es de suma importancia conocer sobre que es la enfermería y cuál es el rol de la enfermera, el humanismo y porque es importante en la enfermería, como influye las emociones en la salud física, como el cuidado emocional de parte de la enfermera influye en la recuperación de los pacientes y por último apoyo emocional que puede brindar la enfermera a los pacientes.

2.3.1. Que es la enfermería y cuál es el rol de la enfermera

La enfermería trata una serie de conceptos y situaciones pero el principal es el que radica en las capacidades y las habilidades del cuidado que ha aprendido cada enfermera dentro de su carrera, diciéndolo de una manera más sistemática la enfermería es parte integral del sistema de atención de salud la cual abarca la promoción de la salud, la prevención de las enfermedades y los cuidados que se presentan a los que padecen enfermedades físicas y mentales, la función de cuidar a las personas es la definición que engloba la mayoría de lo que es una enfermera la cual consiste en evaluar la respuesta del paciente ante la situación de salud que está presentando y además ayudarlos a realizar las actividades que contribuya a mejorar su estado de salud o si se encuentra en buen estado ayudar a mantenerlo o si ya su estado de salud se encuentra en muy mal estado ayudar al paciente a tener una muerte digna. (Enfermeras, 2002)

Según el consejo internacional de enfermeras (S.f.) La enfermera es aquella persona que ha seguido y ha culminado los estudios de educación básica general de enfermería

adquiriendo todos los conocimientos para ser así autorizada para ejercer la enfermería en su país y posiblemente también fuera de él. (Enfermeras, 2002)

La enfermera está autorizada y preparada para realizar lo siguiente:

- Enseñar al paciente y a sus familiares sobre los cuidados que se debe impartir.
- Participar activamente en las acciones de salud
- Participar en la investigación
- Ser docente en la formación y la enseñanza a nuevas enfermeras
- Poner en práctica sus conocimientos en la promoción y la prevención de salud y más importante en el cuidado a las personas. (Enfermeras, 2002)

2.3.2. El humanismo y porque es importante en la enfermería

El termino humanismo contiene su misma definición en latín *humanus* el cual ha tenido tres significados que al juntarlos explica la naturaleza del término, el primero como el equivalente a la naturaleza humana, el segundo se refiere a la benevolencia y compasión y el tercero como persona culta y virtuosa es decir que el humanismo es ser auténticamente humano.

Según Rodríguez, E. (2008) El humanismo es un término polisémico el cual tiene varias interpretaciones pero su sentido común es el que se apega a cualquier doctrina que afirma y excelsa la dignidad humana como parte fundamental del racional en una persona que empatiza con su autonomía y su libertad. (Rodriguez, 2020)

Por otra parte el humanismo fue considerado como un movimiento filosófico, artístico y también cultural el cual se caracterizaba por un pensamiento antropocéntrico que contemplaba al humano como el eje principal de sus propias preocupaciones, motivaciones y deseos, es decir que su motivación está centrada en el hombre y en todo lo que lo que es humano diciendo que la preocupación máxima del hombre debe ser el propio hombre, tratando de desarrollar en cada individuo la importancia de lo humano para lo cual el reconocerse a uno

mismo como humano es fundamental para la práctica inicial. (Miguel Angel Meza Galvan, 2009)

En cuanto al humanismo en la enfermería es gracias a que se plantean los principios éticos y bioéticos los cuales rigen en el modo de atención hacia los pacientes recalcando que el respeto al ser humano es fundamental en las relaciones humanas constituyéndose así como un deber moral de cada persona.

2.3.3. Principios bioéticos

Algunos de los aspectos destacables de la orientación ética es el escuchar al paciente, facilitarles empatía, ponerse en el lugar de la persona cuidada y por último favorecer la autonomía del paciente, estos aspectos se engloban en 4 elementos los cuales son:

BENEFICENCIA:

También llamado benevolencia es el principio ético de solo hacer el bien y el evitar el daño o lo malo para el paciente al cual se está tratando, significa el ayudar a los otros a obtener lo que es beneficioso para ellos mismos o lo que promueva su bienestar reduciendo así los riesgos que le puedan causar daños físicos y psicológicos.

NO MALEFICIENCIA

Es la obligación básica de la enfermera de solo hacer el bien y no hacer daño dentro de todo lo posible, ya que el actuar de la enfermera puede causar daño en cierta parte pero se debe tratar de evitarlo o disminuirlo, es esta profesión existen diversas formas de daño físico, como la incomodidad y el dolor lo cual no se puede controlar en varias situaciones pero se debe tratar de evitarlas.

AUTONOMIA

Es la capacidad que se le da a cada paciente de autogobernarse es decir el poder decidir de su libertar como un derecho personal y social. Siempre se busca el respeto a la voluntad de ser uno mismo responsable de su decisión. El correcto desarrollo de la autonomía del paciente favorece a la relación con el enfermero pero presenta varias limitaciones como la capacidad de que un paciente este consiente de su situación, esto se presenta más en paciente graves, niños pequeños o que presenten demencia.

JUSTICIA

Se caracteriza por dar a cada cual lo que corresponde tratando de llegar a la igualdad ya que la dificultad es lograr saber que le corresponde a cada quien. En la medicina se caracteriza en dos ámbitos, el primero es a escala personal el cual se busca lograr un trato igualitario y el segundo es el, ámbito social y político el cual se caracteriza por repartir los recursos médicos equitativamente.

2.3.4. Aplicación de los principios éticos y bioéticos en el proceso de atención de enfermería.

En la etapa de valoración en primera instancia se debe respetar la individualidad del paciente al momento de realizar la entrevista y el examen físico en privacidad, segunda instancia se debe escuchar con atención durante la entrevista al paciente y en tercera instancia se debe actuar con justicia es decir durante la valoración dar prioridad a los aspectos más importantes. En la etapa de intervención es donde se debe respetar los principio bioéticos como el de beneficencia y no maleficencia en las acciones dependientes e independientes de enfermería mostrando así respeto y buen trato, por siguiente debe respetar la autonomía del paciente informándolo de los procedimientos que se los va a realizar describiendo sus riesgos y beneficios y así saber si se obtiene su consentimiento o no, por último se debe actuar con

justicia a la hora de priorizar a los pacientes es decir al más necesitado se atenderá primero teniendo a la mano los recursos necesarios. (Urbina, Perez, Delgado, & Linares, 2003)

2.3.5. Humanización en la atención de enfermera a paciente

Una vez repasado el concepto de humanismo podemos relacionarlo con la atención de la enfermera hacia los pacientes concluyendo que la humanización de todo el personal médico es un principio infaltable el cual coloca al paciente en el centro de toda la atención pudiendo así reconocer su bienestar, dignidad y autonomía (Sevil-la, S; Hernández, M. 2020). Es decir que no solo está enfocado en el cuidado físico sino va más allá, abordando también las necesidades emocionales y espirituales del paciente lo que implica que la enfermera pueda crear un vínculo basado en la empatía con el individuo, promoviendo una relación de confianza lo cual hace que el paciente pueda vivir una experiencia más satisfactoria y que pueda tener una mejor recuperación.

La enfermera debe aprender a valorar la importancia del escuchar al paciente para que pueda comprender sus preocupaciones y metas, trabajando en conjunto con el individuo en la toma de decisiones sobre su propio cuidado y así tener una atención más acertada, promoviendo el intercambio de información y con ella la mete abierta y transparencia de la enfermera respetando los comentarios y preferencias del paciente.

La implementación de estas prácticas no solo beneficia al paciente sino también al personal médico encargado del cuidado ya que al tener de prioridad la experiencia y el bienestar emocional del paciente se mejorara la relación que existen con las personas que están siendo cuidadas reduciendo así el estrés y el cansancio de la enfermera mejorando la calidad de la atención y los resultados de mejora del individuo. (Cordova, Tapara, & Gallardo, 2021)

2.3.6. Empatía en el cuidado de enfermería

En el área de enfermería la empatía debe convertirse en una habilidad fundamental en el momento del cuidado ya que le da la habilidad de poder comprender las emociones, perspectivas de los pacientes, diciendo en otras palabras ponerse en el lugar del individuo mostrando interés y sensibilidad hacia las necesidades o preocupaciones respondiendo de una manera comprensiva y mostrando compasión ya que la práctica de la empatía en los cuidados de enfermería deben ir más allá de solo la atención médica o tratamientos ya que se debe establecer una conexión genuina con el paciente ofreciendo así un apoyo emocional convirtiéndolo en terapéutico para el individuo por la confianza y el respeto mutuo que estas prácticas generan. (Cayo & Miranda, 2020)

2.3.7. Como influye las emociones en la salud física

Según la psiquiatra Deisy Figueredo, doctora perteneciente a la unidad de diagnóstico y evaluación terapéutica integral en Venezuela en una entrevista tomada por el diario Las Américas, señala que es imposible separar la mente del cuerpo asegurando que si no existe bienestar emocional la salud fisiológica se puede deteriorar, esto quiere decir que el bienestar emocional tiene un gran impacto en la salud física por lo que puede influir de forma positiva o negativa al organismo de un individuo según en cómo se encuentre sus emociones, además comenta que el ser humano netamente biopsicosocial lo que quiere que contiene componentes como biológicos, psicológicos y sociales que afecta a la persona por lo tanto si el individuo presenta emociones negativas como lo son la ansiedad y el estrés el cuerpo también va a ser afectado de forma negativa (Reyes, 2024)

Diversas investigaciones han mencionado y han demostrado que tener una mala salud emocional puede debilitar el sistema inmunitario lo que el cuerpo se encuentra expuesto a desarrollar enfermedades.

Las enfermedades mentales como son la ansiedad, el estrés, la depresión entre otras generan un impacto negativo y degenerativo de la salud física ya que como en el caso del estrés en casos crónicos hace que el cuerpo libere cortisol alcanzando grandes niveles sabiendo que el cortisol es una hormona que está relacionada con la disminución de los glóbulos blancos o leucocitos por lo que esto acaba debilitando el sistema inmunitario.

También las emociones pueden influir en varias funciones corporales como lo son la frecuencia cardiaca, la presión arterial, la sudoración, los patrones de sueño, la secreción de ácidos estomacales y las evacuaciones intestinales (Rodriguez, 2020)

2.3.8. Importancia del cuidado emocional en la recuperación

REDUCCIÓN DEL ESTRÉS Y LA ANSIEDAD

Estos dos factores pueden generar un obstáculo para la recuperación del paciente por lo que el cuidado emocional ayuda a que estos factores reduzcan ayudando al paciente que pueda acelerar su recuperación y así poder mejorar su calidad de vida. (SISE, 2023)

SEGUIMIENTO DEL PACIENTE A SU TRATAMIENTO

Los cuidados emocionales generados por la enfermera crean confianza en el paciente por lo que se siente respaldado emocionalmente por lo que está más propenso a seguir con su tratamiento fervientemente respetando todas las recomendaciones médicas, lo que mejora sus posibilidades de poder recuperarse. (SISE, 2023)

IMPACTO EN LA SALUD MENTAL

Como mencionamos antes el bienestar emocional está relacionado con la salud mental y física del paciente por lo que el cuidado de las emociones del paciente puede prevenir enfermedades mentales que puede tener el paciente durante su proceso de recuperación o mientras está pasando su enfermedad. (SISE, 2023)

2.3.9. Prácticas de cuidado emocional brindado por el personal de enfermería:

Para que los enfermeros puedan desarrollar agilidades de apoyo emocional hacia los pacientes es necesario que se conviertan en buenos oyentes, atentos y dispuestos a promover el confort en los pacientes:

ESCUCHA ACTIVA

Los enfermeros deben practicar la escucha activa para comprender las preocupaciones y necesidades emocionales de sus pacientes, lo cual les permite que puedan brindar apoyo personalizado. (SISE, 2023)

COMUNICACIÓN EMPÁTICA

Como antes se mencionó, la empatía es llenarse de toda buena relación entre enfermera paciente ya que es fundamental para que el enfermero genere comprensión para que así el paciente pueda tener confianza y también se sientan escuchados y apoyados. (SISE, 2023)

2.4. Glosario

PROMOCIÓN: es el acto de comunicar o dar a conocer puede ser un producto o un acto.

PREVENCIÓN: Acción de prepararse anticipadamente para evitar un riesgo o ejecutar algo.

PACIENTE: Es el individuo que necesita o que busca atención médica o que recibe cuidados médicos debido a enfermedades o también para prevenirlas.

SALUD: Es el estado de bienestar físico, psicológico y social y no solo se trata de la ausencia de enfermedad.

HUMANISMO: Movimiento creado en el renacimiento con el fin de restaurar los valores humanos.

EMPATÍA: Es la capacidad de ponerse en los zapatos de la otra persona con el fin de identificarse y poder compartir sus sentimientos.

TRATAMIENTO: Es el conjunto de medidas o estrategias que tiene como objetivo aliviar, curar o prevenir enfermedades.

ANSIEDAD: Es una reacción hacia una amenaza o peligro que produce miedo o inquietud, se convierte en trastorno cuando se activa en situaciones no amenazantes.

DEPRESIÓN: Es el sentirse triste, melancólico, infeliz, abatido o derrumbado

ESTRÉS: Es un sentimiento de tensión física y emocional el cual puede provenir de cualquier situación

DERECHO: Significa que es legítimamente nuestro como individuo.

SISTEMA INMUNOLÓGICO: Es el conjunto de órganos, células y proteínas que trabajan en conjunto para proteger al cuerpo de agentes invasores.

2.5. Contextualización espacio temporal del problema

El proyecto fue realizado gracias a la apertura del Hospital Básico de Sangolquí ubicado en el cantón Rumiñahui en la provincia de Pichincha el país de Ecuador, el cual se encuentra específicamente en la parroquia de Sangolquí. Su dirección es Luis Cordero 1280 y quinto, barrio San Sebastián (br San Sebastián -sct Sangolquí Luis Cordero) perteneciente a la Zona 2, dirección distrital 17D11 de Salud, Rumiñahui – Mejía.

Tiene apertura las 24 horas del día brindando servicios como medicina interna, pediatría, psicología, traumatología, ginecología, emergencia, hospitalización, ecografía, radiografía, cirugía general y laparoscópica por lo que entra en la categoría de tipo de establecimiento básico. Sus instalaciones e han ido modernizando con el paso del tiempo

haciéndolo un lugar con una infraestructura excepcional necesaria para proporcionar un ambiente seguro y confortable a los pacientes que van a hacerse atender en aquel lugar.

Está confirmado por varios profesionales de la salud divididos en las diversas áreas los cuales brindan servicio de calidad y confianza.

3. Capítulo II: Metodología

3.1. Tipo de investigación

El enfoque que se aplicara en la siguiente investigación es CUANTITATIVA ya que utilizaremos preguntas cerradas mediante encuestas la cual nos ayudara a la recopilación y análisis de datos cuantificables que son en forma numérica, tales como estadísticas o porcentajes, así podremos recolectar una muestra exacta de datos y de forma específica. (Ortega, 2024)

Este método es ideal para realizar predicciones además de comprobar relaciones y obtener resultados lo cual nos ayuda enormemente a nuestro proyecto por el propósito que tiene.

Para entenderlo de mejor manera la investigación cuantitativa tiene como definición que es un método bien estructurado de recolección y análisis de datos que se obtiene mediante diversas fuentes con la ayuda de herramientas estadísticas que cuantifican el problema para sacar un resultado por el cual se generara el estudio.

3.2. Diseño de investigación

El método a utilizar en la investigación es del tipo DESCRIPTIVO - OBSERVACIONAL ya que lo que intentamos es describir la situación de manera específica pero sin explicar el porqué de la situación es decir tratando de no hacer que el estudio sea complejo pero detallando claramente al objeto de estudio ya que la investigación que es

realizada con un método descriptivo tiene como fin el observar, registrar y describir las características del objeto de estudio solo con el fin de obtener información mas no analizar el por qué detrás de las casusas que lo generan. Es observacional ya que recolectaremos los datos de forma directa, revisando personalmente al entorno donde trabajaremos en la investigación para observar y así poder averiguar cómo actúan y que puede afectar las acciones en este caso del paciente. La investigación observacional tiene como definición el registrar el comportamiento del objeto de estudio en su entorno habitual, observando personalmente. (Ortega, 2024)

Utilizaremos un corte transversal también definido como estudio transversal o estudio de prevalencia, caracterizado por ser un tipo de investigación observacional ya que mediante la observación se podrá evaluar personalmente para así poder recolectar las variables que serán el motivo de estudio en un tiempo determinado sin olvidarnos que el grupo de muestra ya está previamente definido. (Ortega, 2024)

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población a ser investigada se trata del grupo de enfermería del hospital básico de Sangolquí conformadas por 31 enfermeras divididas en diferentes áreas de la institución.

3.3.2. Muestra

La muestra que vamos a utilizar en esta investigación es específicamente a las enfermeras pertenecientes al área de hospitalización las cuales están conformadas por 12 enfermeras en horarios rotativos 11 que manejan el horario 12 horas y 1 el horario de 8 horas es decir que en la mañana solo se encontraran 3 enfermeras y en la noche 3 enfermeras.

3.4. Indicadores o categorías a medir

Mediante las encuestas al paciente y al personal de enfermería buscamos evaluar el servicio de calidad que brindan las enfermeras a nivel emocional y humanístico, por ello tratamos que los pacientes tengan una mejor calidad de recuperación, también que las enfermeras entiendan que el estado de ánimo del paciente es muy esencial para su recuperación. Con esto recolectaremos datos sobre un tema específico lo cual nos permite a nosotros conocer la satisfacción del paciente a nivel emocional en cuanto a los cuidados de las enfermeras para así saber cómo debemos empezar a trabajar. Para seguir al siguiente paso que son las charlas a personal de enfermería más en ámbito informativo con lo que buscamos que las enfermeras puedan entender la importancia de brindar una atención de calidad al paciente basado en el apoyo emocional y como eso le puede beneficiar al enfermero también en su ámbito profesional por lo cual también dejaremos una pequeña seña de nuestro trabajo como lo es un folleto en el cual le damos a la enfermera las herramientas necesarias para que pueda mejorar su relación con el paciente, de esta manera culminaremos con una visita Conjunto con el club de rítmica realizando juegos y varias actividades lúdicas con lo que buscamos aportar al bienestar emocional del paciente hospitalizado para gratificar su estancia en momentos de dolor que pueden estar pasando.

3.5. Instrumento de recolección de datos

Utilizaremos la encuesta como herramienta en el proyecto ya que esta consiste principalmente en que mediante preguntas anticipadamente planificadas de un tema en específico nos permite recolectar datos o información exacta los cuales son cuantificables para así obtener análisis precisos acerca del objeto de estudio. Las encuestas mantiene un enfoque investigativo lo cual nos ayuda perfectamente para obtener buena información de los individuos encuestados y sabiendo que estos nos brindan una amplitud de temas pero de manera ordenada y precisa.

Para aplicar la encuesta utilizaremos una herramienta didáctica impresa en físico como lo son documentos en hojas de papel bond las cuales fueron entregadas a los pacientes para que sean llenadas manualmente con sus opiniones propias respetando mucho la privacidad de cada uno, manera en que podemos tener una mejor constancia de la participación de los pacientes.

La encuesta realizada por las autoras del proyecto consta de 10 preguntas cerradas es decir de opción múltiple lo cual hace más factible la recolección de los datos y de una manera ordenada con la finalidad de obtener la información necesaria para el desarrollo de nuestro objeto de investigación.

3.6. Procedimiento de investigación

Se realizó un oficio para ingresar al establecimiento de salud Hospital Básico de Sangolquí, el cual fue aceptado por parte el Director del Hospital Ricardo Collahuazo, como primer punto realizamos una pre encuesta en el área de hospitalización para evaluar la calidad de atención que reciben los pacientes por parte del personal de enfermería, dado que al tabular las respuestas identificamos que no existía una correcta tención y los pacientes no se sentían a gusto, luego de este análisis decidimos realizar un primer conversatorio con el personal de enfermería, al iniciar pudimos presenciar que dos enfermeras del área de hospitalización se encontraba con una actitud muy arrogante, sin haber empezado a explicar el tema que vamos a tratar, nos denigraron y nos hicieron quedar mal, de esta forma comprobamos los resultados de la pre encuesta que se realizó a los pacientes del área de hospitalización, ya que ellos se encontraron insatisfechos con la atención por parte de algunas enfermera, de tal manera que también identificamos que el personal tienen varios conflictos por estrés laboral y no existe compañerismo, toda esta situación lo comentamos con la jefa de enfermería.

Luego de identificar y palpar el problema decidimos realizar otro conversatorio, incluyendo a la jefa de enfermería y a los médicos, de esta manera el personal tuvo una actitud

muy amable y si logramos nuestro objetivo que fue reunir a la gran mayoría del personal para todos juntos indagar y cada uno demostrar sus puntos de vista acerca del cuidado emocional de los pacientes aportándonos cada uno con sus propios conocimientos.

Iniciamos la tercera reunión con todo el personal para hacerles la entrega de una guía y explicando su contenido con el fin de mejorar el trato, la interacción, amabilidad y empatía de enfermero a paciente.

Para finalizar tuvimos una pequeña actividad con junto con el club de risoterapia, para alegrar el ambiente, realizamos bailes, adivinanzas, juegos didácticos de preguntas y respuestas, contamos chistes y regalamos un pequeño presente a cada paciente y personal en general para que sientan mucho amor y apoyo por nuestra parte, estudiantes del Instituto Tecnológico Universitario Rumiñahui.

3.7. Análisis de datos

Los datos obtenidos se los analizo gracias a la plataforma google forms la cual nos permite hacer un conteo de las respuestas clasificándolas y así poder sacar porcentajes para poder realizar comparaciones de la post y pre encuesta la cual también fue ayudada mediante gráficos en este caso de pastel el cual facilito mucho para poder realizar las comparaciones que nos llevara a dar sus conclusiones correspondientes a nuestro proyecto.

3.8. Consideraciones éticas

Nuestro proyecto también tuvo un enfoque en salvaguardar la integridad del paciente, como el consentimiento informado, la confidencialidad, ya que al momento de realizar las encuestas, no pedimos identificación e información personal que pueda perjudicar al paciente, respetando su espacio personal y estado de salud, además esta actividad estuvo bajo supervisión respetando todos los protocolos de sanidad.

4. Capítulo III

4.1. Fundamento para hacer la propuesta

Mediante una pre-encuesta que se realizó en el Hospital Básico de Sangolquí encontramos que los pacientes no estuvieron satisfechos con la atención brindada por el personal de enfermería, como resultados obtuvimos que los y las enfermeras si realizaban los procedimientos de una manera correcta el cual los médicos les prescribían como Por ejemplo; que medicamento administrar al paciente y por ello el personal de enfermería realizaba los cuidados de enfermería correspondientes, pero por otro lado se observó que no se enfocaban en la parte emocional del paciente, por lo concerniente a conversar acerca de sus emociones, mostrar empatía, entrar en confianza, demostrar apoyo y respetar su intimidad, de esta manera podemos determinar que el personal de enfermería del Hospital Básico de Sangolquí no realizaba ninguna de estas actividades.

4.2. Presentación de la propuesta

Aplicación pre-encuesta (martes, 23 de julio del 2024)

La pre-encuesta fue dirigida hacia los pacientes en el área de hospitalización, gracias a esta herramienta logramos conocer que temas o procedimientos específicos se debe reforzar por parte del personal de enfermería a los pacientes hospitalizados. El resultado de la pre-encuesta ayudó como evidencia para poder demostrar la importancia de la atención de calidad en el lado humanístico y así demostrar que los pacientes tienen una mejor recuperación.

Primer Conversatorio con el personal de enfermería (miércoles, 24 de julio del 2024)

Como primer punto ingresamos a una sala para ubicar nuestras herramientas académicas informativas, se dio una breve exposición clara y concisa sobre que son los

cuidados emocionales y como aplicarlos con los pacientes hospitalizados, también compartimos ideas acerca del tema y de esta manera obtuvimos más conocimientos por parte del personal de enfermería.

Segundo Conversatorio con el personal de enfermería (viernes, 26 de julio del 2024)

Como segundo punto ingresamos al área de hospitalización y se inició principalmente con el personal de enfermería y un médico dando a conocer el significado del cuidado humanizado como las emociones influyen en la recuperación del paciente, a continuación, compartimos ideas y cada uno dio su punto de vista, retroalimentamos hablando acerca de los cuidados emocionales y luego concluimos agradeciendo al personal por su atención y aporte con información por medio de su conocimiento.

Tercera conversatorio y entrega de la guía (lunes, 29 de julio del 2024)

Por concerniente se realizó la entrega de una guía que hablaba acerca del cuidado emocional del paciente y en una pequeña parte el auto cuidado del personal de enfermería, ya que en el último conversatorio se enfatizó que el personal también lleva un constante estrés en el área de trabajo y quisimos aportar con técnicas para facilitar su tensión emocional.

Aplicación de la post - encuesta y visita del club de risoterapia (martes, 30 de julio del 2024)

Para finalizar se realizó la pos-encuesta, y de esta manera observamos que, si obtuvimos los resultados esperados, los pacientes se sentían más respaldados y en un ambiente de apoyo, amabilidad y empatía.

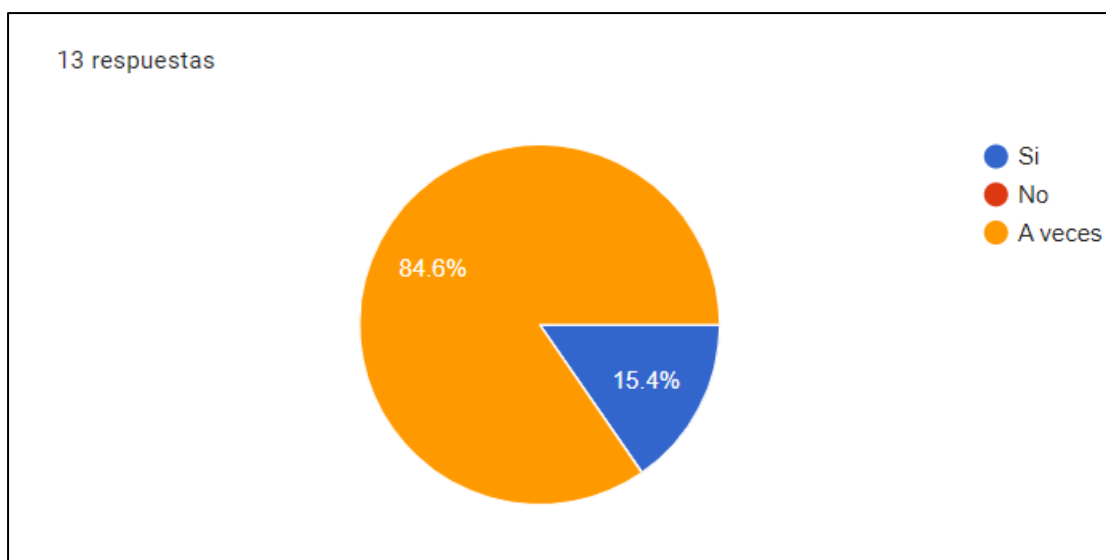
luego, se realizó una actividad con el club de risoterapia para mantener un ambiente de amor y felicidad para animar a los pacientes y al personal tanto de enfermería como a médicos, de esta manera pudimos concluir nuestro proyecto con un excelente resultado.

4.3. Ejecución de la propuesta

4.3.1. Análisis de la pre - encuesta y post - encuesta

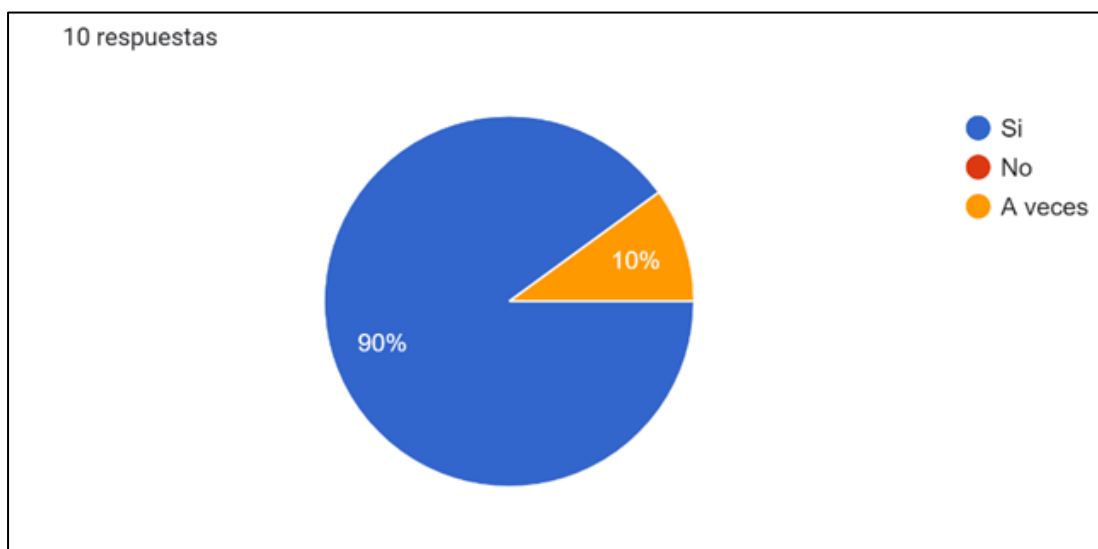
4.3.1.1. *Pregunta 1: Durante el ingreso, ¿he sabido quien era la enfermera responsable de mí cuidado en cada turno?*

Ilustración 1: presentación de la enfermera hacia el paciente pre - encuesta



Elaborado por: Salazar, A. y Andachi, N. (2024)

Ilustración 2: presentación de la enfermera hacia el paciente post - encuesta.



Elaborado por: Salazar, A. y Andachi, N. (2024)

Análisis:

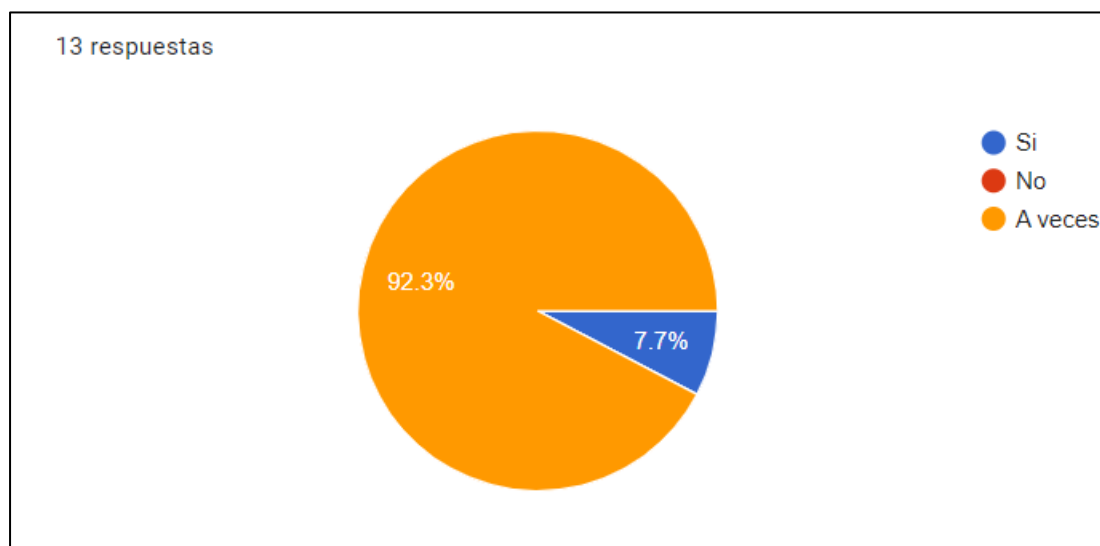
Al analizar los resultados de la pre – encuesta realizada a un grupo de 13 personas sobre si las enfermeras de turno en el área de hospitalización se presentan adecuadamente con el paciente que se encuentran a su cargo, se encontró que la categoría “A veces” predominó con un total de 11 personas que representó el 84.6% seguido por la categoría “Si” con un total de 2 personas lo cual representó el 15.4% y por último la categoría no “No” con un total de 0 personas que representa al 0%, revelando así que existen enfermeras las cuales posiblemente no se presentan ante los paciente o no lo hacen de una manera correcta pero que existen también aquellas enfermeras que si se presentan correctamente ante los pacientes considerando que un solo paciente puede ser atendido por varias enfermeras, gracias a la rotación de turnos ya que algunos tuvieron estadía por al menos 3 días.

Al analizar los resultados de la pos – encuesta realizada a un grupo de 10 personas sobre si las enfermeras de turno en el área de hospitalización se presentan adecuadamente con el paciente que se encuentran a su cargo, se encontró que la categoría “Si” predominó con un total

de 9 personas que represento el 90% seguido por la categoría “A veces” con un total de 1 persona, lo cual representa el 10% y por último la categoría “No” con un total de 0 personas que representa al 0% revelando así que las enfermeras si se presentaron ante los paciente y lo hicieron correctamente ante los pacientes.

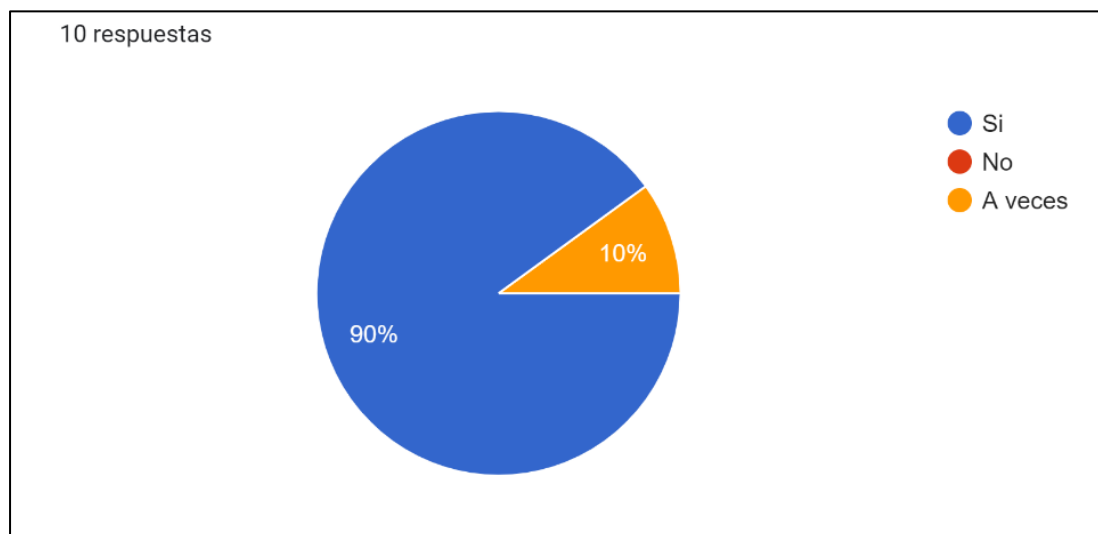
4.3.1.2. *Pregunta 2: ¿El personal de enfermería me ha brindado una atención de calidad en mi estancia hospitalaria?*

Ilustración 3: Atención de calidad del personal de enfermería hacia los pacientes pre - encuesta



Elaborado por: Salazar, A. y Andachi, N. (2024)

Ilustración 4: Atención de calidad del personal de enfermería hacia los pacientes post – encuesta.



Elaborados por: Salazar, A. y Andachi, N. (2024)

Análisis:

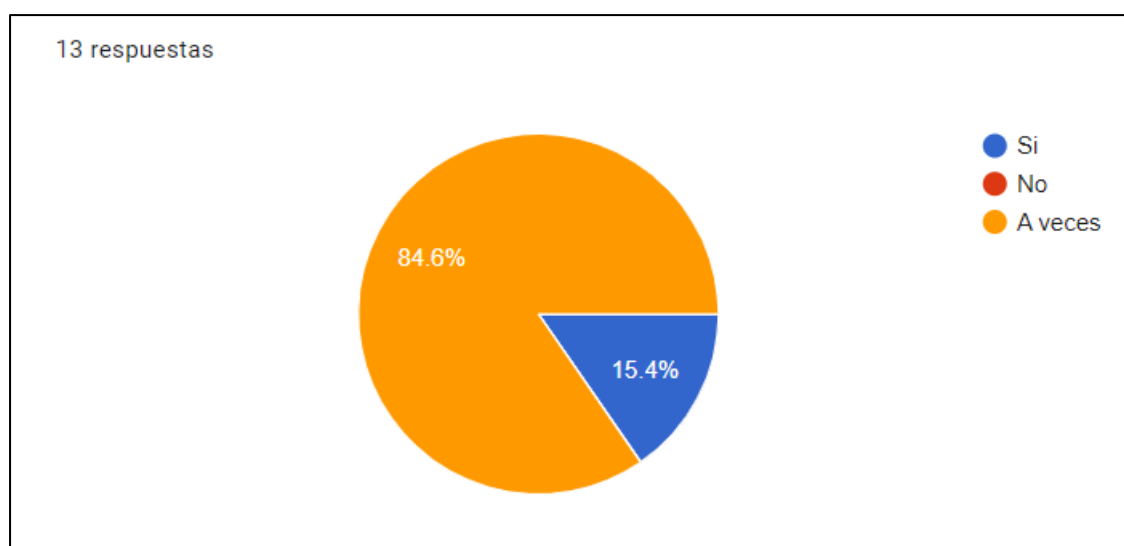
Al analizar los resultados de la pre – encuesta realizada a un grupo de 13 personas sobre si el personal de enfermería ha brindado una atención de calidad en la estancia hospitalaria del paciente se encontró que la categoría “A veces” predominó con un total de 12 personas a lo que representó el 92.3% seguido por la categoría “Si” con un total de 1 persona, lo cual representa el 7.7% y por último seguido de la categoría “No” con un total de 0 personas que representa al 0% concluyendo que existe un número limitado de enfermeras que si brindan una atención de calidad al momento de la atención en el área de hospitalización y que por lo contrario existen de igual manera un número limitado de enfermeras que no brinda una correcta atención de calidad por razones desconocidas.

Al analizar los resultados de la pos – encuesta realizada a un grupo de 10 personas sobre si el personal de enfermería ha brindado una atención de calidad en la estancia hospitalaria del paciente se encontró que la categoría “Si” predominó con un total de 9 personas a lo que representó el 90% seguido por la categoría “A veces” con un total de 1 persona, lo cual

representa el 10% y por ultimo seguido de la categoría “No” con un total de 0 personas que representa al 0% concluyendo que las enfermeras si brindan una atención de calidad al momento de la atención en el área de hospitalización y que por lo contrario existen de igual manera un número limitado de enfermeras que no brinda una correcta atención de calidad por razones desconocidas.

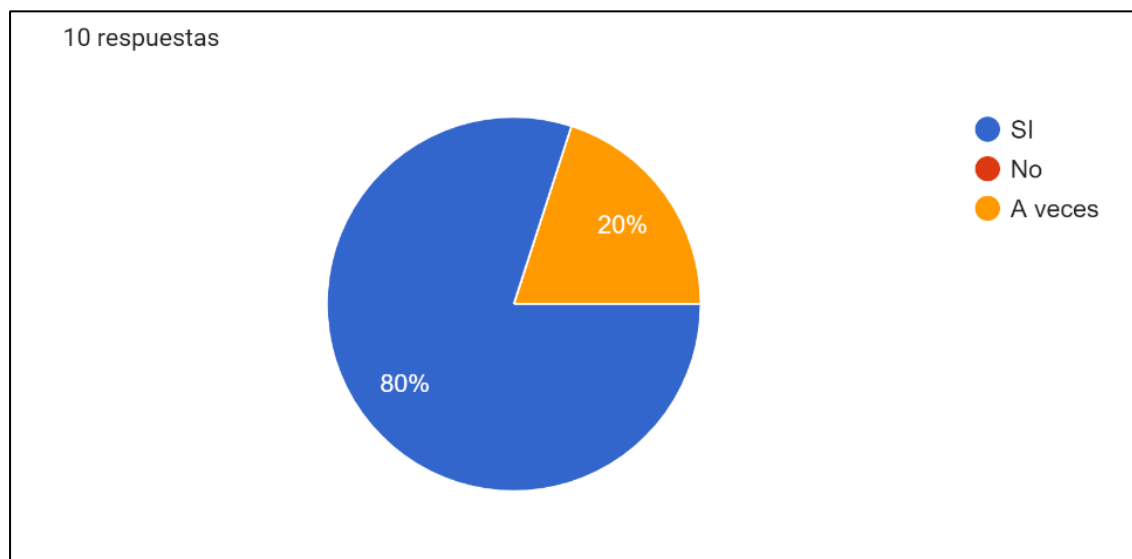
4.3.1.3. *Pregunta 3: ¿He recibido información clara de los procedimientos que me va a realizar el personal de enfermería?*

Ilustración 5: Información de los procedimientos que se realizara al paciente pre- encuesta.



Elaborado por: Salazar, A. y Andachi, N. (2024)

Ilustración 6: Información de los procedimientos que se realizara al paciente post – encuesta.



Elaborado por: Salazar, A. y Andachi, N. (2024)

Análisis:

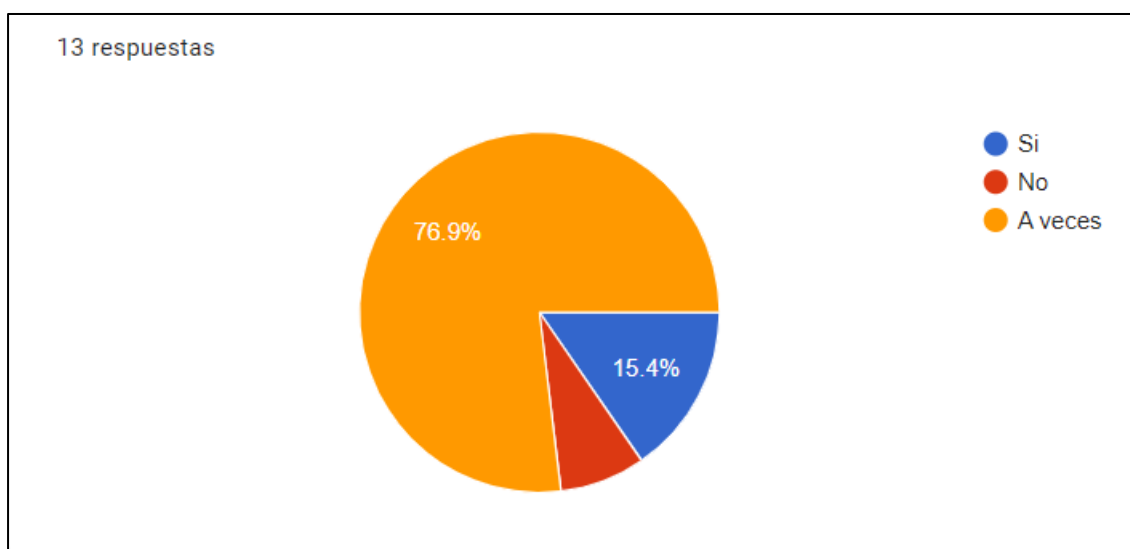
Al analizar los resultados de la pre – encuesta realizada a un grupo de 13 personas basado en si el paciente ha recibido información clara y precisa de los procedimientos que se lo va a realizar el personal de enfermería se encontró que la categoría “A veces” predomino con un total de 11 personas a lo que represento el 84.6% seguido por la categoría “Si” con un total de 2 persona, lo cual representa el 15.4% y por ultimo seguido de la categoría “No” con un total de 0 personas que representa al 0%, revelando que solo en algunas ocasiones los pacientes recibían una información clara de los procedimientos que el personal de enfermería les iba a realizar y que en una parte si predomina que si la recibieron a comparación de que no recibieron la correcta información o no fueron muy claros al momento de darla.

Al analizar los resultados de la pre – encuesta realizada a un grupo de 10 personas basado en si el paciente ha recibido información clara y precisa de los procedimientos que se lo va a realizar el personal de enfermería se encontró que la categoría “Si” predomino con un total de 8 personas a lo que represento el 80% seguido por la categoría “A veces” con un total

de 2 persona, lo cual representa el 20% y por ultimo seguido de la categoría “No” con un total de 0 personas que representa al 0%, revelando que los pacientes si recibieron información clara de los procedimientos que el personal de enfermería les iba a realizar.

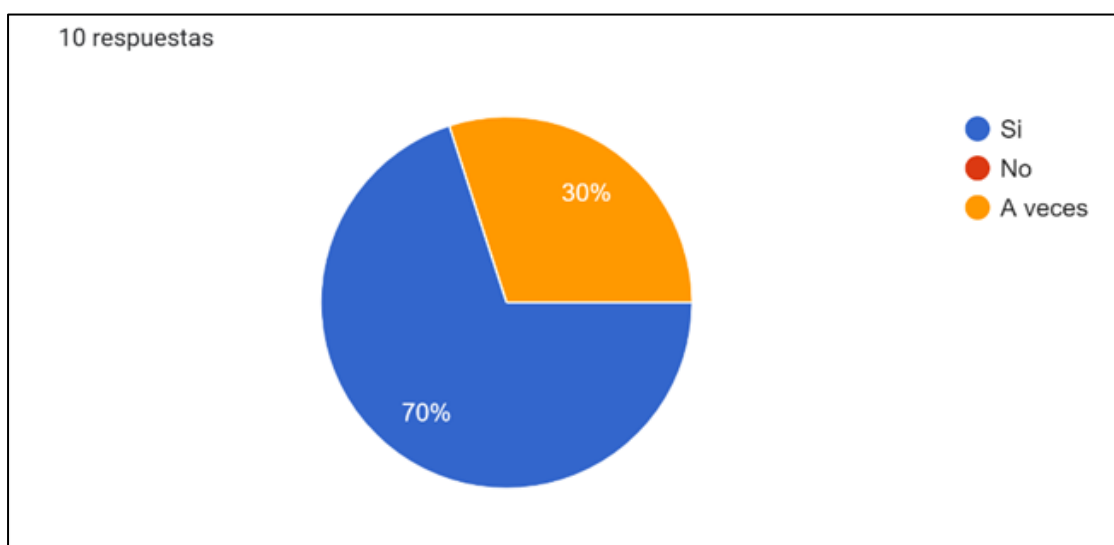
4.3.1.4. *Pregunta 4: ¿Cuándo le he preguntado al personal de enfermería, que medicación me administra, he obtenido respuestas claras y concisas?*

Ilustración 7: Información acerca de la medicación administrada pre – encuesta.



Elaborado por: Salazar, A. y Andachi, N. (2024)

Ilustración 8: Información acerca de la medicación administrada post – encuesta



Elaborado por: Salazar, A. y Andachi, N. (2024)

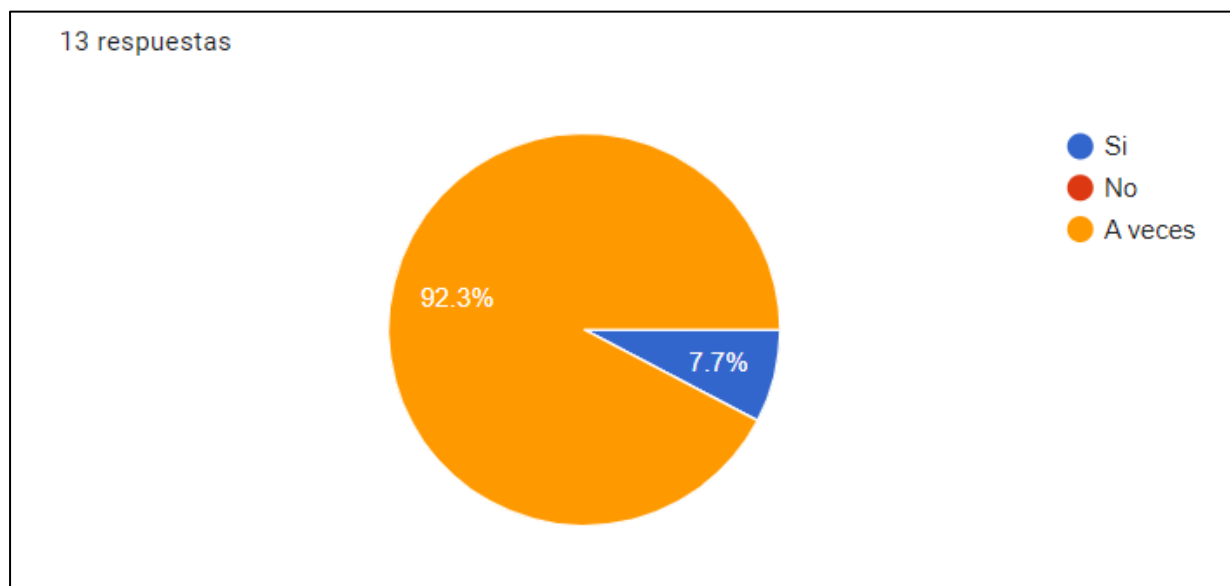
Análisis:

A la interpretación de los resultados de la pre – encuesta realizada a un grupo de 13 personas sobre si el paciente recibe una respuesta clara al momento de preguntar que medicamento se le va a administrar, se encontró que la categoría “A veces” predomino con un total de 10 personas a lo que represento el 76.9% seguido por la categoría “Si” con un total de 2 persona, lo cual representa el 15.4% y por ultimo seguido de la categoría “No” con un total de 1 personas que representa al 7.7% revelando en los resultados que la mayoría de la veces, los pacientes al momento de preguntar acerca del medicamento que se le va administrar reciben por parte del personal de enfermería una respuesta clara y concisa pero que al igual existen enfermeras que no brindan una buena información acerca de los medicamentos por lo que los pacientes no tiene una correcta comprensión y por último que en limitadas ocasiones existen enfermeras que no dan nada de información sobre la medicación que se le va administrad durante la instancia hospitalaria.

A la interpretación de los resultados de la pos – encuesta realizada a un grupo de 10 personas sobre si el paciente recibe una respuesta clara al momento de preguntar que medicamento se le va a administrar, se encontró que la categoría “Si” predomino con un total de 7 personas a lo que represento el 70% seguido por la categoría “A veces” con un total de 3 persona, lo cual representa el 30% y por ultimo seguido de la categoría “No” con un total de 0 personas que representa al 0% revelando en los resultados que la mayoría de la categoría Si, los pacientes al momento de preguntar acerca del medicamento que se le va administrar si reciben por parte del personal de enfermería una respuesta clara y concisa pero que en limitadas ocasiones existen enfermeras que no dan nada de información sobre la medicación que se le va administrad durante la instancia hospitalaria.

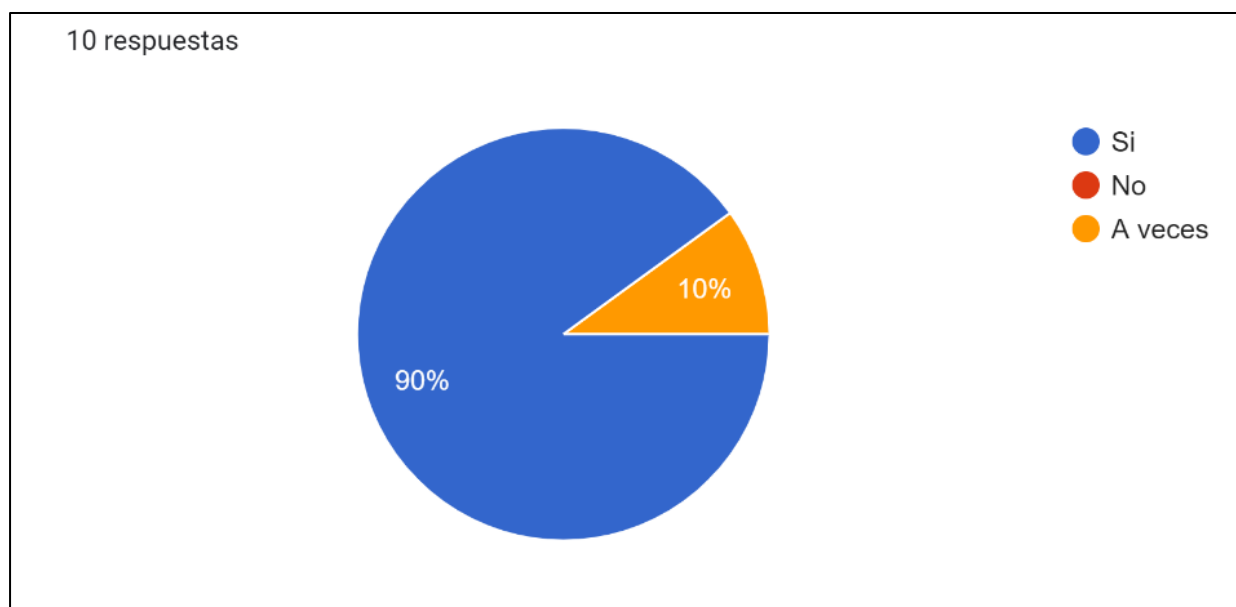
4.3.1.5. *Pregunta 5: ¿El personal de enfermería ha sido amable y respetuoso mientras me atiende?*

Ilustración 9: Amabilidad del personal de enfermería hacia los pacientes pre - encuesta



Elaborado por: Salazar, A. y Andachi, N. (2024)

Ilustración 10: amabilidad del personal de enfermería hacia los pacientes post – encuesta.



Elaborado por: Salazar, A. y Andachi, N. (2024)

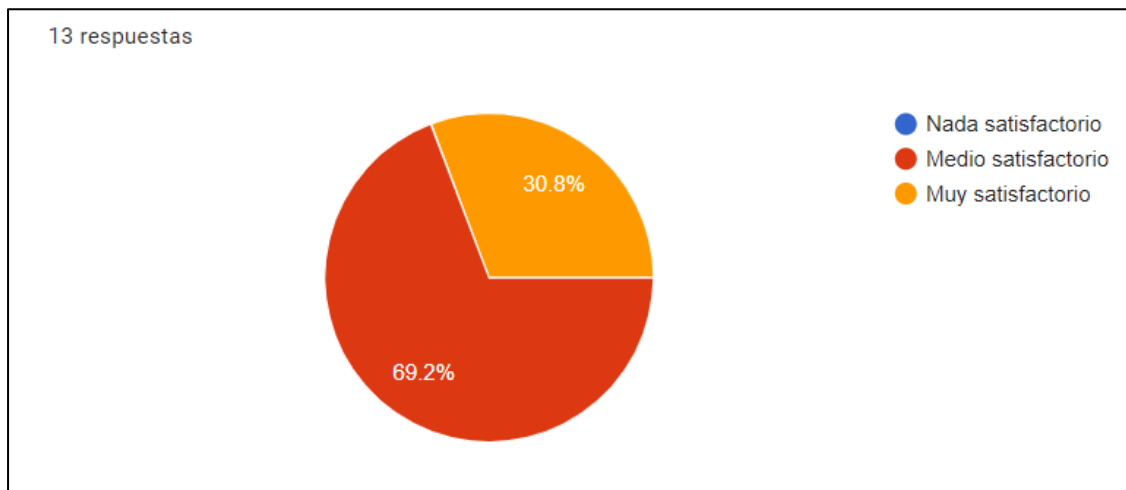
Análisis:

A la interpretación de los resultados de la pre – encuesta realizada a un grupo de 13 personas sobre si el personal de enfermería ha sido amable y respetuoso mientras atienden a los pacientes hospitalizados por lo que se encontró que la categoría “A veces” predomino con un total de 12 personas a lo que represento el 92.3% seguido por la categoría “Si” con un total de 1 persona, lo cual representa el 7.7% y por ultimo seguido de la categoría “No” con un total de 0 personas que representa al 0% revelando en los resultados que en ciertas ocasiones pero predominando que afirmativamente el personal de enfermería se comporta de una manera amable y respetuosa en lo que son atendidos mientras que por otra parte no se portan amables pero que si existe respeto al momento de ser atendidos.

A la interpretación de los resultados de la pos – encuesta realizada a un grupo de 10 personas sobre si el personal de enfermería ha sido amable y respetuoso mientras atienden a los pacientes hospitalizados por lo que se encontró que la categoría “Si” predomino con un total de 9 personas a lo que represento el 90% seguido por la categoría “A veces” con un total de 1 persona, lo cual representa el 10% y por ultimo seguido de la categoría “No” con un total de 0 personas que representa al 0% revelando en los resultados que el personal de enfermería si se comporta de una manera amable y respetuosa en lo que son atendidos mientras que por otra parte no se portan amables pero que si existe respeto al momento de ser atendidos.

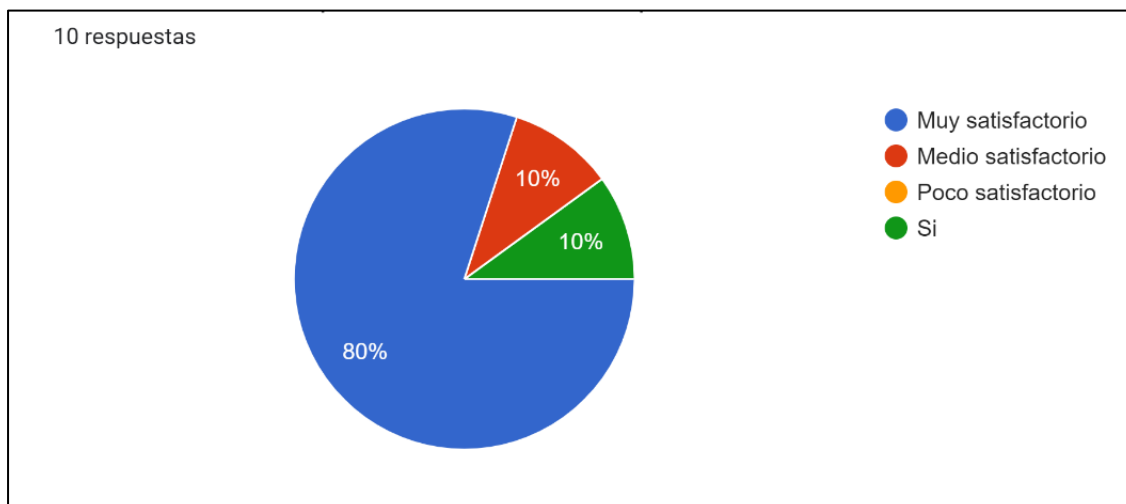
4.3.1.6. *Pregunta 6: ¿Del 1 al 10 siendo 1 al 3 nada satisfactorio, 4 -7 medio satisfactorio y del 8 - 10 muy satisfactorio cuanto le califica al personal de enfermería por su atención?*

Ilustración 11: Calificación de la atención del personal de enfermería pre – encuesta.



Elaborado por: Salazar, A. y Andachi, N. (2024)

Ilustración 12: Calificación de la atención del personal de enfermería post – encuesta.



Elaborado por: Salazar, A. y Andachi, N. (2024)

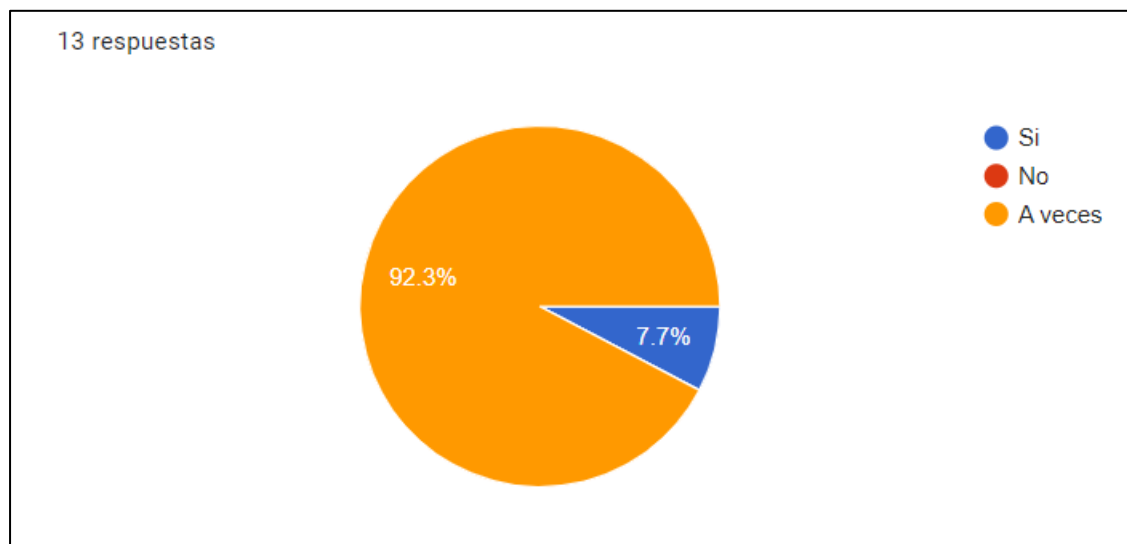
Análisis:

A la interpretación de los resultados de la pre – encuesta realizada a un grupo de 13 personas sobre cuantificar la satisfacción que tienen los pacientes en el área de hospitalización hacia el personal de enfermería se obtuvo como resultado que 9 de las personas que corresponde al 69.2% mencionaron estar medianamente satisfechos con la atención del personal de enfermería, seguido por muy satisfactorio que cuenta con 4 personas a lo que corresponde el 30% por ultimo tenemos la categoría de nada satisfactorio teniendo un resultado de 0 personas siendo esto el 0% por lo que concluimos que la atención del personal de enfermería es buena pero no excelente por varias razones las cuales desconocemos.

A la interpretación de los resultados de la pos – encuesta realizada a un grupo de 10 personas sobre cuantificar la satisfacción que tienen los pacientes en el área de hospitalización hacia el personal de enfermería se obtuvo como resultado que 8 de las personas que corresponde al 80% mencionaron están muy satisfechos con la atención del personal de enfermería, seguido por medianamente satisfactorio que cuenta con 1 persona a lo que corresponde a un 10% por ultimo tenemos la categoría de Si satisfactorio teniendo un resultado de 1 personas siendo esto el 10% por lo que concluimos que la atención del personal de enfermería es buena pero no excelente por varias razones las cuales desconocemos.

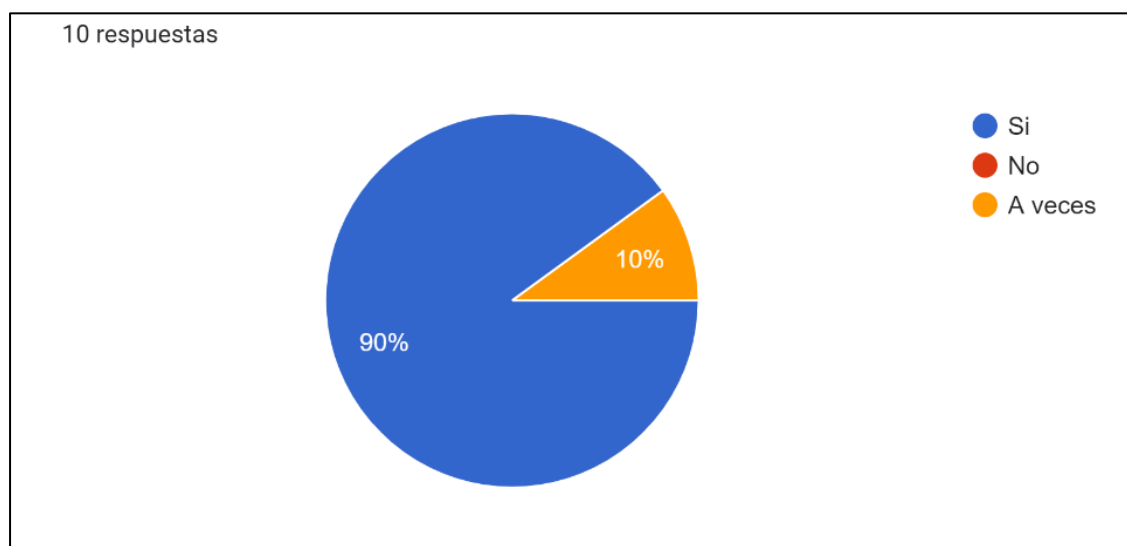
4.3.1.7. *Pregunta 7: ¿Las enfermeras son comprensivas y han entendido mi situación?*

Ilustración 13: Empatía de las enfermeras hacia los pacientes pre – encuesta.



Elaborado por: Salazar, A. y Andachi, N. (2024)

Ilustración 14: Empatía de las enfermeras hacia los pacientes post – encuesta.



Elaborado por: Salazar, A. y Andachi, N. (2024)

Análisis:

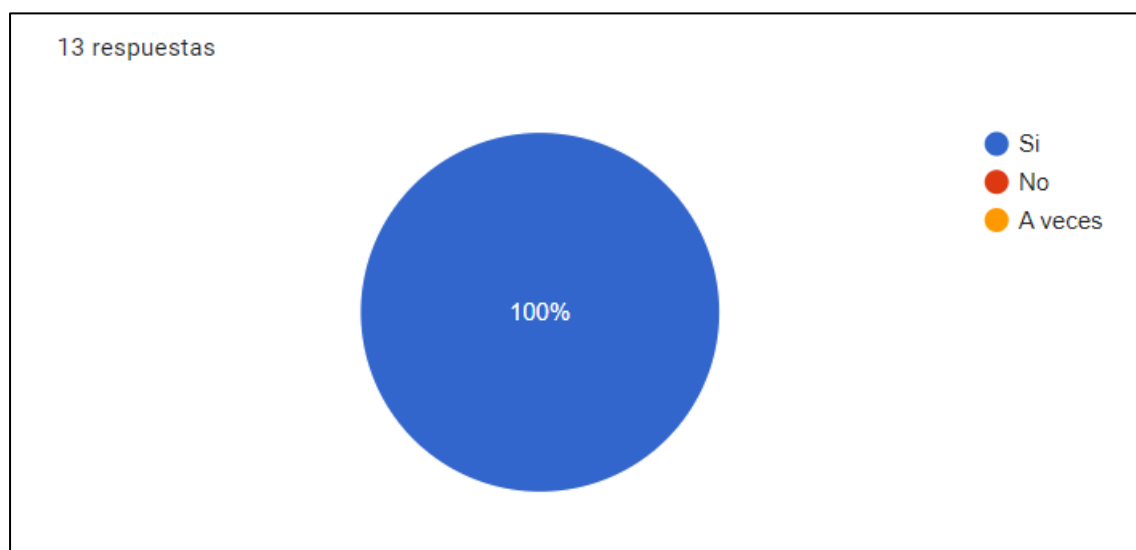
A la interpretación de los resultados de la pre – encuesta realizada a un grupo de 13 personas sobre si las enfermeras son comprensivas y han entendido mi situación por lo que se

encontró que la categoría “A veces” predominó con un total de 12 personas a lo que representó el 92.3% seguido por la categoría “Sí” con un total de 1 persona, lo cual representa el 7.7% y por último seguido de la categoría “No” con un total de 0 personas que representa al 0% revelando en los resultados que ciertas enfermeras son comprensivas y otras no tanto pero que la mayoría sí tratan de serlo y que no hay enfermeras que no sean para nada comprensivas es decir que no tengan empatía con el paciente.

A la interpretación de los resultados de la pos – encuesta realizada a un grupo de 10 personas sobre si las enfermeras son comprensivas y han entendido mi situación por lo que se encontró que la categoría “Sí” predominó con un total de 9 personas a lo que representó el 90% seguido por la categoría “A veces” con un total de 1 persona, lo cual representa el 10% y por último seguido de la categoría “No” con un total de 0 personas que representa al 0% revelando en los resultados que las enfermeras son comprensivas y otras no tanto pero que la mayoría sí tratan de serlo y que no hay enfermeras que no sean para nada comprensivas es decir que no tengan empatía con el paciente.

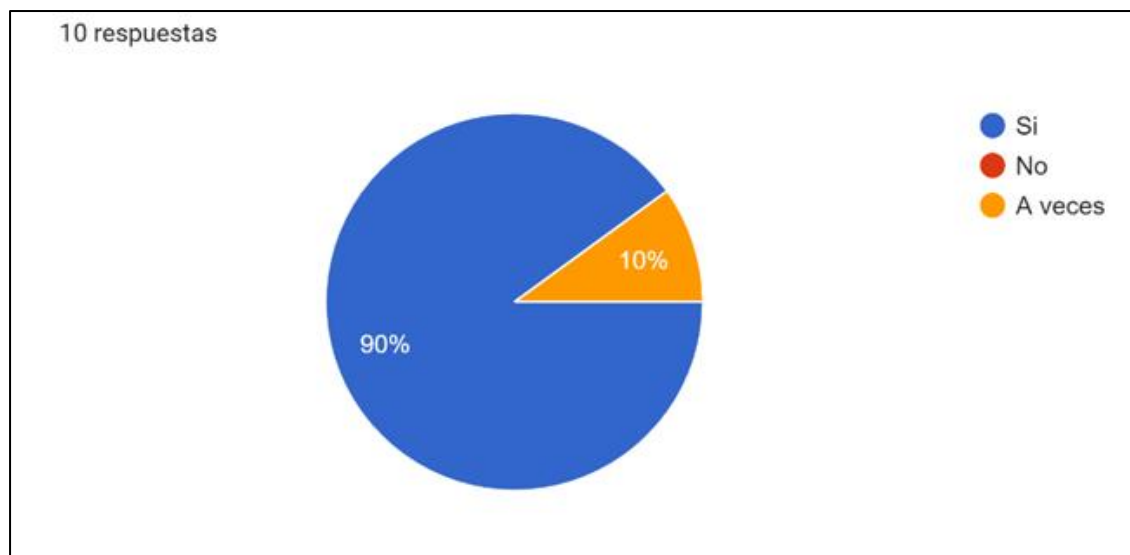
4.3.1.8. *Pregunta 8: ¿El personal de enfermería ha respetado mi intimidad?*

Ilustración 15: Respeto a la intimidad del paciente por el personal de enfermería pre – encuesta.



Elaborado por: Salazar, A. y Andachi, N. (2024)

Ilustración 16: Respeto a la intimidad del paciente por el personal de enfermería post – encuesta.



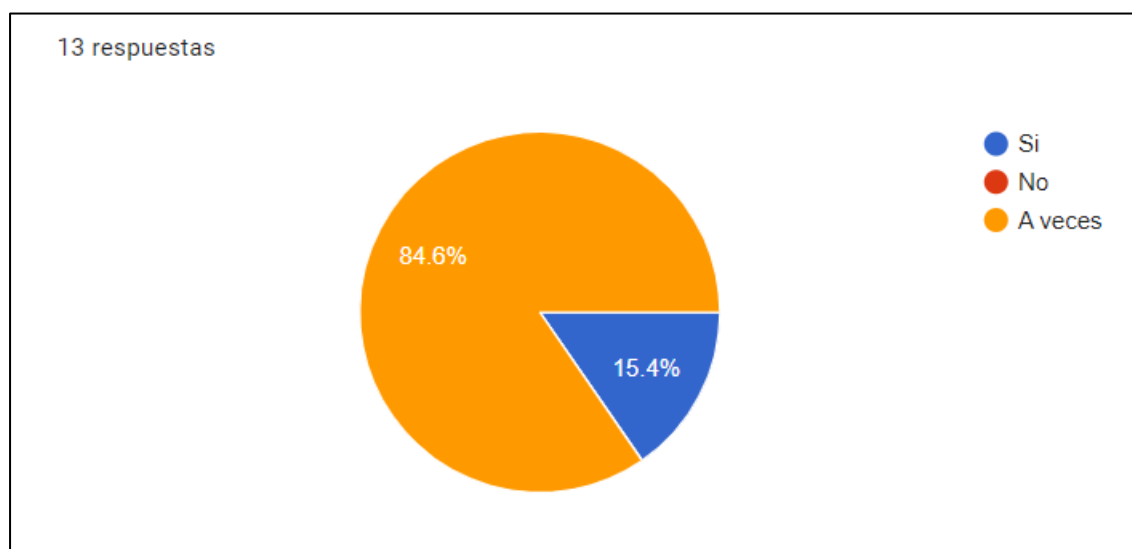
Elaborado por: Salazar, A. y Andachi, N. (2024)

A la interpretación de los resultados de la pre – encuesta realizada a un grupo de 13 personas que se realizó sobre si el personal de enfermería ha respetado la intimidad de los pacientes por lo que se encontró con mayor prevalencia el “Si” con un total de 13 personas por lo que representa el 100% siguiendo de las categorías a veces y no con 0 de después que representa al 0% esto quiere decir que las y los enfermeros son siempre respetuosos con la intimidad del paciente cuidando así su dignidad humana.

A la interpretación de los resultados de la pos – encuesta realizada a un grupo de 10 personas que se realizó sobre si el personal de enfermería ha respetado la intimidad de los pacientes por lo que se encontró con mayor prevalencia el “Si” con un total de 9 personas por lo que representa el 90% siguiendo de las categorías “A veces” con un total de 1 persona y no con 0 personas que representa al 0% esto quiere decir que las y los enfermeros si fueron respetuosos con la intimidad del paciente cuidando así su dignidad humana.

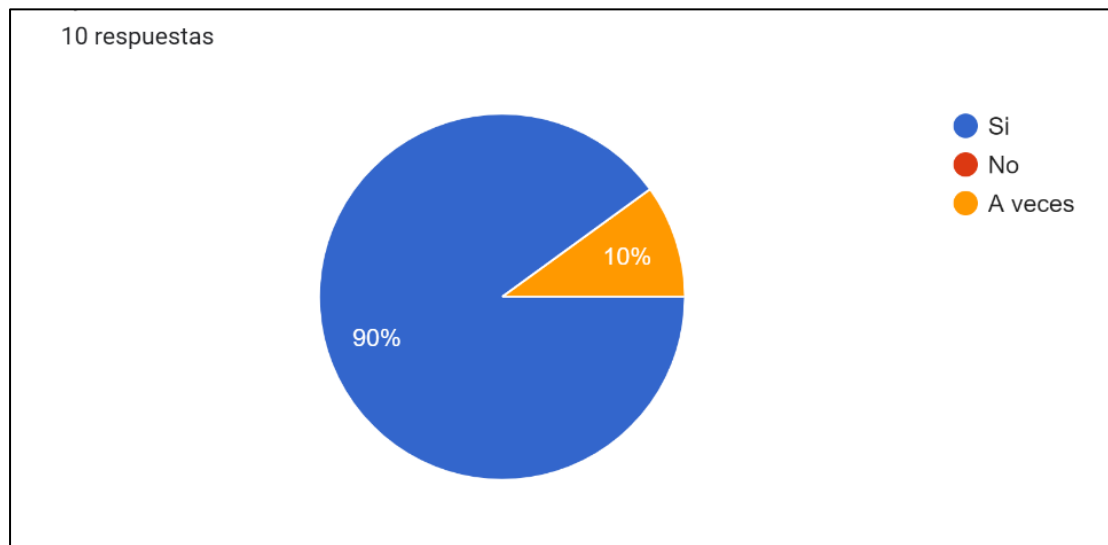
4.3.1.9. *Pregunta 9: ¿El personal de enfermería ha informado a mis familiares acerca de mi situación y los cuidados que necesito?*

Ilustración 17: Información del personal de enfermería hacia los familiares del paciente pre - encuesta.



Elaborado por: Salazar, A. y Andachi, N. (2024)

Ilustración 18: Información del personal de enfermería hacia los familiares del paciente post - encuesta.



Elaborado por: Salazar, A. y Andachi, N. (2024)

Análisis:

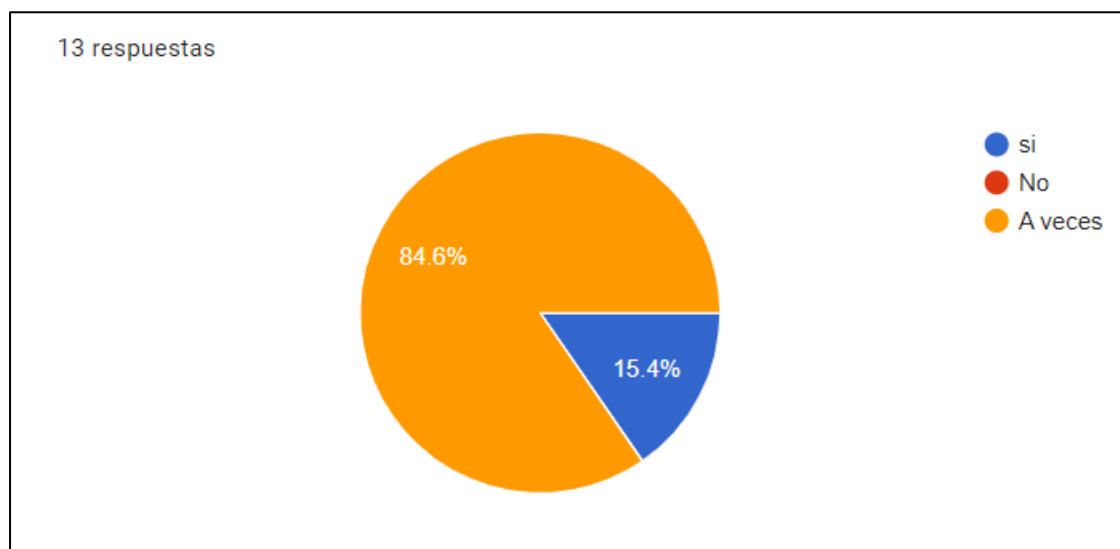
A la interpretación de los resultados de la pre – encuesta realizada a un grupo de 13 personas sobre si el personal de enfermería informa a los familiares del paciente hacer ca de la situación del mismo por lo que se encontró que la categoría “A veces” predomino con un total de 11 personas a lo que represento el 84.6% seguido por la categoría “Si” con un total de 2 persona, lo cual representa el 15.4% y por ultimo seguido de la categoría “No” con un total de 0 personas que representa al 0% revelando en los resultados que se de una manera buena o mala el personal de enfermería debe anunciar a los familiares el estado del paciente y cuáles son los cuidados por lo que los resultados anuncian que un gran porcentaje lo hace de manera correcta y por el otro lado lo hacen de una manera no tan correcta.

A la interpretación de los resultados de la pos – encuesta realizada a un grupo de 10 personas sobre si el personal de enfermería informa a los familiares del paciente hacer ca de la situación del mismo por lo que se encontró que la categoría “Si” predomino con un total de 9 personas a lo que represento el 90% seguido por la categoría “A veces” con un total de 1 persona, lo cual

representa el 10% y por ultimo seguido de la categoría “No” con un total de 0 personas que representa al 0% revelando en los resultados que de una manera buena y prudente el personal de enfermería si anuncia a los familiares el estado del paciente y cuáles son los cuidados, por lo que los resultados anuncian que un gran porcentaje lo hace de manera correcta y que ya no muchos no lo hacen.

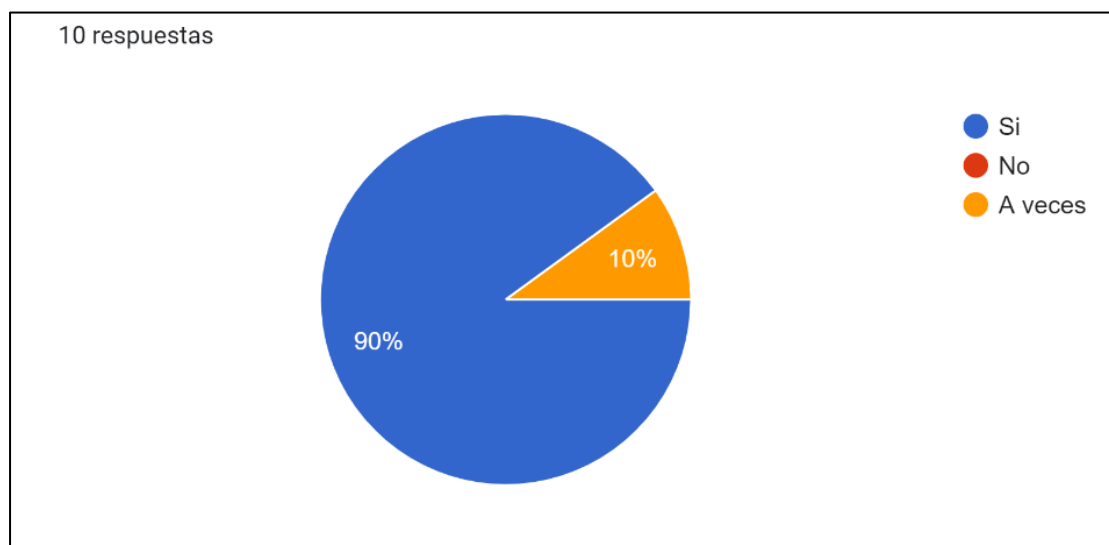
4.3.1.10. *Pregunta 10: ¿Las enfermeras me han preguntado cómo me siento durante mi estancia en hospitalización?*

Ilustración 19: Preocupación de cómo se siente el paciente pre - encuesta.



Elaborado por: Salazar, A. y Andachi, N. (2024)

Ilustración 20: Preocupación de cómo se siente el paciente post - encuesta.



Elaborado por: Salazar, A. y Andachi, N. (2024)

Análisis:

A la interpretación de los resultados de la pre – encuesta realizada a un grupo de 13 personas que trata sobre si las enfermeras preguntan a los pacientes como se sienten durante su estancia en el área de hospitalización por lo que se encontró que la categoría “A veces” predominó con un total de 11 personas a lo que representó el 84.6% seguido por la categoría “Si” con un total de 2 personas, lo cual representa el 15.4% y por último seguido de la categoría “No” con un total de 0 personas que representa al 0% revelando en los resultados que el personal de enfermería rara vez pregunta a sus pacientes como se sienten es decir que un porcentaje lo realiza y que otro porcentaje puede ser que no lo haga o si lo cumple pero de una manera incorrecta.

A la interpretación de los resultados de la pos – encuesta realizada a un grupo de 10 personas que trata sobre si las enfermeras preguntan a los pacientes como se sienten durante su estancia en el área de hospitalización por lo que se encontró que la categoría “Si” predominó con un total de 9 personas a lo que representó el 90% seguido por la categoría “A veces” con

un total de 1 persona, lo cual representa el 10% y por ultimo seguido de la categoría “No” con un total de 0 personas que representa al 0% revelando en los resultados que el personal de enfermería si preguntan a los pacientes como se sienten es decir que un porcentaje mayor ya lo realiza y que otro porcentaje pero ya muy menor no lo cumple.

Al iniciar con el primer conversatorio pudimos presenciar que dos enfermeras del área de hospitalización se encontraba con una actitud muy arrogante, sin haber empezado a explicar el tema que vamos a tratar, nos denigraron y nos hicieron quedar mal, de esta forma comprobamos los resultados de la pre-encuesta que se realizó a los pacientes del área de hospitalización, ya que ellos no se encontraron insatisfechos con la atención por parte de algunas enfermera, de tal manera que también identificamos que el personal tienen varios conflictos por estrés laboral, ya que nos manifestaron tener mucha carga laboral y tensión personal, toda esta situación lo comentamos con la jefa de enfermería.

Luego de identificar y palpar el problema decidimos realizar otro conversatorio, incluyendo a la jefa de enfermería y a los médicos, de esta manera el personal tuvo una actitud muy amable y si logramos nuestro objetivo que fue reunir a la gran mayoría del personal para todos juntos indagar y cada uno demostrar sus puntos de vista acerca del cuidado emocional de los pacientes aportándonos cada uno con sus propios conocimientos.

Iniciamos la tercera reunión con todo el personal para hacerles la entrega de una guía y explicando su contenido con el fin de mejorar el trato, la interacción, amabilidad y empatía de enfermero a paciente y también con un pequeño enfoque del autocuidado de enfermería.

Para finalizar tuvimos una pequeña actividad con junto con el club de risoterapia, para alegrar el ambiente, realizamos bailes, adivinanzas, juegos didácticos de preguntas y respuestas, contamos chistes y regalamos un pequeño presente a cada paciente y personal en

general para que sientan mucho amor y apoyo por nuestra parte, estudiantes del Instituto Tecnológico Universitario Rumiñahui.

5. Conclusiones

- La evaluación de los cuidados psicoemocionales y humanitarios brindados por el personal de enfermería hacia los pacientes nos dio como resultado que dentro del área de hospitalización en el hospital básico de Sangolquí no tiene un buen enfoque acerca del cuidado emocional del paciente sino que se centran más al cuidado físico lo cual en una parte es bueno pero no totalmente ya que no tenían un correcto conocimiento del impacto que genera la conexión emocional entre enfermero paciente para que la recuperación sea de mejor calidad.
- Al diseñar la encuesta de satisfacción hacia los pacientes pudimos concretas de manera más exacta y contable que la mayoría del personal de enfermería siendo que el 70% de ellos toma más atención al cuidado físico del paciente y a cumplir los protocolos establecidos haciendo a un lado los cuidados emocionales y humanitarios del paciente. Solo el 30% del personal de enfermería toma atención a la parte emocional del paciente tomando no solo como prioridad al bienestar físico.
- Al momento de fomentar conversatorios con el personal de enfermería pudimos llegar a la conclusión que existen muchos factores para los cuales ellos no mantengan la costumbre de mantener un cuidado emocional con los pacientes como lo son la falta de personal y de tiempo dentro de sus turnos de trabajo, el no correcto conocimiento de cómo puede ayudar el tener emociones positivas a la recuperación del paciente además de que es una profesión muy demandante emocionalmente para el personal de enfermería por lo que al ellos no mantener una buena energía no podrán trasmitirla de una manera correcta a sus pacientes.

- Al realizar una guía de cuidados de enfermería emocionales brindados por el personal hacia el paciente añadiendo un poco de autocuidado para el personal para que mantengan emociones buenas las cuales puedan transmitir a sus pacientes y así que exista una mejor conexión entre ellos realizando el trabajo más gratificante, observando que la ayuda y las emociones positivas dentro de las prácticas de enfermería es de gran importancia.

6. Recomendaciones

- Se recomienda incentivar al personal de enfermería del hospital básico de Sangolquí a prestar cierta importancia a los cuidados emocionales brindados a los pacientes mediante un plan de planificación y organizar para así también mejorar la correcta distribución del personal de enfermería para poder llenar la cobertura para los pacientes y así garantizar tanto la efectividad del tratamiento como también el seguimiento.
- Se recomienda generar capacitaciones sobre los cuidados emocionales que se debe brindar a los pacientes tomando en cuenta que también de esa manera facilitara el trabajo del enfermero por la efectividad del tratamiento y la mejoría del paciente más acelerada gracias a que se generara una relación adecuada entre enfermero-paciente, reforzando sus conocimientos y su responsabilidad con los paciente además de la importancia del correcto trabajo en equipo.

Anexo 2: solicitud dirigida al hospital básico de Sangolquí para que nos permitan la apertura.



1

Dr.

Ricardo Collahuaso

Director del Hospital Básico de Sangolquí.

Estimado Dr., esperando que se encuentre bien en las actividades que realiza en la respectiva institución que labora, nuestra presente solicitud es para pedir de manera más comedida nos permita autorizar el ingreso al Hospital, para poder ejecutar nuestro proyecto de titulación.

Nosotras: Nathaly Janeth Andachi Montalvo y Andrea Salome Salazar Coronado estudiantes del Instituto Tecnológico Universitario Rumiñahui que nos encontramos cursando el 4to nivel de la Tecnicatura Superior en Enfermería, nuestro proyecto se enfocara en el personal de enfermería para realizar actividades concernientes a la parte del bienestar del paciente hospitalizado y recabar información sobre cómo se encuentra en paciente, las mismas ayudaran a que el paciente se sienta en las mejores condiciones y puede tener su óptima recuperación con los servicios que ofertan en dicha institución.

Por la misma también nosotras las estudiantes declaramos que esta actividad se ejecuta de forma independiente y que nosotras no contamos con relación laboral ni dependencia económica de la institución en la cual vamos a visitar.

Seguras de contar con su atención, le agradecemos infinitamente.

Nota:

Número de estudiantes: 2 que ingresaran a la Institución a partir del **martes 23 de Julio al martes 30 de Julio del 2024**

Número de estudiantes de enfermería del instituto Rumiñahui: 10 que ingresaran a la Institución el **miércoles 31 de Julio del 2024**

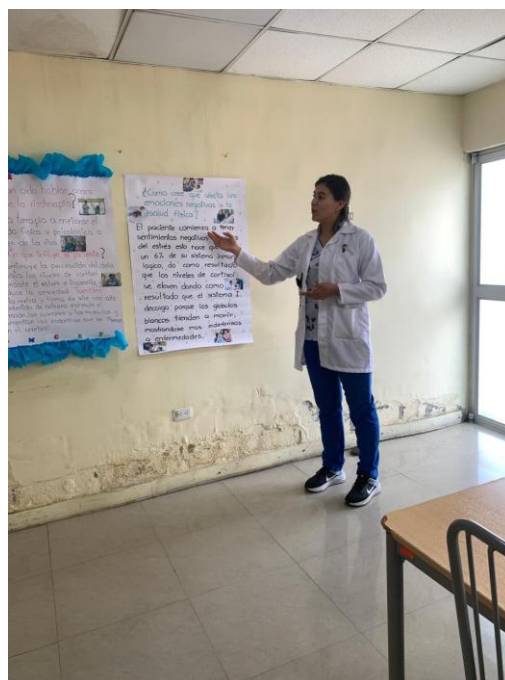
Adjuntamos el cronograma de actividades a realizar en el mes de julio.



17-7-2024

MATRIZ SANGOLQUÍ: Av. Atahualpa 1701 y 8 de Febrero
Tel: 0960052734 / 023524576 / 022331628 / 02331599
www.ister.edu.ec / info@ister.edu.ec

Anexo 3: Primer Conversatorio con el personal de enfermería para medir sus conocimientos sobre el tema.



Anexo 4: Segundo conversatorio con el personal de enfermería acerca de cómo influye el trato emocional en la recuperación del paciente.



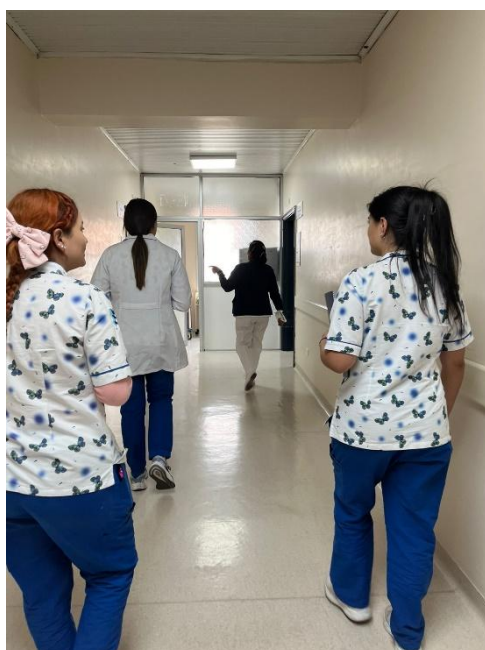
Anexo 5: Tercer conversatorio con el personal de enfermería con entrega de una guía acerca del cuidado emocional del paciente y el autocuidado del enfermero para brindar una atención de calidad.





Anexo 6: Visita junto con el club de risoterapia del Instituto Universitario

Rumiñahui





Bibliografía

(s.f.).

Agama, P., Montoya, T., & Pasquel, S. (2018). *cuidados emocionales de enfermería y la recuperacion del estado de salud de los pacientes adultos internados en el servicio de medicina del hospital de contingencia Hermilio Valdizan Medrano*. Huanuco - Peru: tesis de grado .

Barra, E. (2003). influencia del estado emocional en la salud fisica. *terapia psicologica*, pag. 58.

Catota Tiban PA, G. C. (2023). Cuidado humanizado de enfermería en pacientes hospitalizados. *salud Cienc. Tecnol.*, 260.

Cayo, C., & Miranda, A. (2020). la empatia en la educacion medica: una oportunidad despues de la crisis por COVID - 19. *Revista Habanera de Ciencias Medicas*, 19.

Cordova, F., Tapara, J., & Gallardo, N. (2021). satisfaccion de los usuarios en los hospitales publicos en el peru y valores profesionales. *Revista de la fundacion educacion medica*, 277 .

Cortez Medranda, C. (2022). Percepcion del cuidado de enfermería humanizado en pacientes del Area del Emergencias del Hospital Juan Carlos Guasti del Canton Atacames. *revista coentifica hallazgos* 21, 176 - 188.

Enfermeras, C. I. (2002). *Definiciones de Enfermería*. Obtenido de <https://www.icn.ch/es/recursos/definiciones-de-enfermeria>

Guerrero, R., Meneses, M., & De La Cruz, M. (2015). Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson. *Enfermería Herediana*, pp. 127 - 136.

Jovell, A. J. (2012). El médico social. *proteus*.

Juárez, I., López, J., Moreno, M., & Interrial, M. (2021). Percepción del paciente hospitalizado sobre el cuidado humanizado de enfermería. *revista mexicana de enfermería cardiologica*, pp. 42.

Masaquiza, L. (2023). *percepción sobre el cuidado humanizado según la teoría Jean Watson en pacientes ingresados al hospital San Vicente De Paul*. Ibarra - Ecuador: Tesis de grado.

Miguel Angel Meza Galvan, V. F. (2009). Humanismo en enfermería. *revista enfermería instituto mexicano seguro social*, 109 - 111.

Monje, P., Miranda, P., Oyarzun, J., Seguel, F., & Flores, E. (2018). *percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados*. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532018000100205&script=sci_arttext

Ortega, C. (2024). *QuestionPro*. Obtenido de Metodología de la investigación cuantitativa.: <https://www.questionpro.com/blog/es/metodologia-de-la-investigacion-cuantitativa/>

Pachala, G. (2024). *Humanización en el cuidado de pacientes postquirúrgicos en el área de hospitalización quirúrgica, Hospital General del Sur de Quito*. Quito - Ecuador: tesis de grado.

Reyes, L. (19 de enero de 2024). *Diario las Américas* . Obtenido de El impacto de las emociones en la salud física: https://www.diariolasamericas.com/bienestar/el-impacto-las-emociones-la-saludfisica-n5349998#google_vignette

Rodriguez, L. (2020). El cuerpo es el reflejo de las emociones y los pensamientos. *Mc. Graw Hill*.

Romero, E., Contreras, I., Perez, Y., Moncada, A., & Jimenez, V. (2013). Cuidado humanizado de enfermería en pacientes hospitalizados. *Revista ciencias biomedicas*, pp.60.

SISE, I. S. (25 de Septiembre de 2023). *Como el cuidado emocional influye en la recuperacion de los pacientes*. Obtenido de Un analisis desde la carrera de enfermería: <https://www.sise.edu.pe/blog/cuidado-emocional-recuperacion-pacientes-enfermeria>

Ulloa, D. (2022). *Habilidades sociales y cuidado humanizado en el personal de enfermería de un hospital de Quito*. Piura - Peru: Tesis de grado.

Urbina, O., Perez, A., Delgado, M., & Linares, X. (2003). *El modelo de actuacion de enfermería y su valor Humanista*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412003000300002