



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE ENFERMERÍA

**“ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA DE LOS
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN LA ATENCIÓN DEL USUARIO”**

Requisito previo para optar por el Título de Licenciado en Enfermería

Modalidad: Artículo Científico

Autor: Chugcho Moreta Edison Vicente

Tutora: Lic Mg. Arboleda Lima Myriam Del Roció

Ambato – Ecuador

Marzo, 2023

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutora del Artículo Científico sobre el tema:

“ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN LA ATENCIÓN DEL USUARIO”

desarrollado por Chugcho Moreta Edison Vicente, estudiante de la Carrera de Enfermería, considero que reúne los requisitos técnicos, científicos y corresponden a lo establecido en las normas legales para el proceso de graduación de la Institución; por lo mencionado autorizo la presentación de la investigación ante el organismo pertinente, para que sea sometido a la evaluación de docentes calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias de la Salud.

Ambato, marzo del 2023

LA TUTORA

Arboleda Lima Myriam Del Roció

AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Los criterios emitidos en el Artículo de Revisión, **“ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN LA ATENCIÓN DEL USUARIO”**, como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones, son de autoría y exclusiva responsabilidad de la compareciente, los fundamentos de la investigación se han realizado en base a recopilación bibliográfica y antecedentes investigativos

Ambato, marzo del 2023

EL AUTOR

Chugcho Moreta Edison Vicente

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Lic. Mg Arboleda Lima Myriam Del Roció con CC: en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación **“ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN LA ATENCIÓN DEL USUARIO”**. Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este Artículo de Revisión o parte de él, un documento disponible con fines netamente académicos para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo una licencia gratuita e intransferible, así como los derechos patrimoniales de mi Artículo de Revisión a favor de la Universidad Técnica de Ambato con fines de difusión pública; y se realice su publicación en el repositorio Institucional de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, siempre y cuando no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autora, sirviendo como instrumento legal este documento como fe de mi completo consentimiento.

Ambato, marzo del 2023

.....
Arboleda Lima Myriam Del Roció
CC: 1802914877

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Chugcho Moreta Edison Vicente con numero de ciudadanía 1850206226 en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación **“ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN LA ATENCIÓN DEL USUARIO”.**, Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este Artículo de Revisión o parte de él, un documento disponible con fines netamente académicos para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo una licencia gratuita e intransferible, así como los derechos patrimoniales de mi Artículo de Revisión a favor de la Universidad Técnica de Ambato con fines de difusión pública; y se realice su publicación en el repositorio Institucional de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, siempre y cuando no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autora, sirviendo como instrumento legal este documento como fe de mi completo consentimiento.

Ambato, marzo 2023

.....
Chugcho Moreta Edison Vicente
C.C1850206226

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

Los miembros del Tribunal Examinador, aprueban en el informe del Artículo Científico: **“ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN LA ATENCIÓN DEL USUARIO”**, de Chugcho Moreta Edison Vicente, estudiante de la Carrera de Enfermería

Ambato, marzo del 2023

Parar su constancia firma

.....

Presidente

.....

1er Vocal

.....

2 do Vocal



Ambato, 22 de marzo del 2022

Estimados autores:

Edison Vicente Chugcho Moreta¹ <https://orcid.org/0000-0002-3808-8322>, Myriam Del Roció Arboleda Lima² <https://orcid.org/0000-0003-1089-5111>

¹Estudiante de la carrera de enfermería. Facultad de ciencias de la salud. Universidad Técnica de Ambato. Ambato/Ecuador

²Docente de la Carrera Enfermería. Facultad de ciencias de la salud. Universidad Técnica de Ambato. Ambato/Ecuador

CARTA DE ACEPTACIÓN

En nombre del Comité Editorial de la Revista Enfermería Investiga, ISSN: 2550-6692, 2477- 9172, se hace constar que el Artículo Científico titulado: **“ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN LA ATENCIÓN DEL USUARIO”**, luego de la evaluación de los pares académicos externos, se aceptó para su publicación en el Volumen 8, Número 4 (2023).

Atentamente:

GERARDO
FERNANDO
FERNANDEZ
SOTO

Firmado digitalmente por
GERARDO FERNANDO
FERNANDEZ SOTO
Fecha: 2023.03.23 06:21:51
+05'00'

Dr. PhD. Gerardo Fernández
Director General

CAROLINA
ARRAIZ DE
FERNANDEZ

Firmado digitalmente
por CAROLINA A RRAIZ
DE FERNANDEZ
Fecha: 2023.03.23
06:20:40 -05'00'

Dra. Esp. Carolina Arráiz de Fernández
Editora Académica

Enfermería Investiga está indexada en: Sistema Regional de Información en Línea para Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal LATINDEX, REDIB, UNIVERSIA, GOOGLE ACADÉMICO, BASE Bielefeld, SIS Scientific Indexing Services, OCLC, CUIDATGE, Data Bases (SIICDB), base de datos de la Sociedad Iberoamericana de Información Científica (SIIC), ERIH PLUS The European Science Foundation, CIBERE Consejo Iberoamericano de Editores de Revistas de Enfermería, Fundación Index (España), Editorial, Ulrichsweb & Ulrich's Periodicals Directory, ProQuest, Base de datos EuroPub, Electronic Journals Library EZB, de la Universidad de Ratisbona (Universität Regensburg), Alemania.

DEDICATORIA

El presente Artículo de Revisión lo dedico a padres por ser el impulso y/o la fuente de mi esfuerzo para seguir superándome en el aspecto académico, a quienes les dedico mi perseverancia y sacrificio para lograr esta meta importante en mi desarrollo profesional.

A mis hermanas, quienes, con su apoyo y calidez, me han brindado la fuerza para superarme y motivarme en momentos difíciles en el transcurso de mi vida. Y a mis amigos, con quienes he compartido momentos inolvidables durante nuestro proceso de formación profesional.

Chugcho Moreta Edison Vicente

AGRADECIMIENTO

Agradezco primero a mis padres, por darme la vida y apoyo incondicional en las decisiones de mi vida. A mis hermanas por ser confiables y consejeras en mis momentos de dubitación. A mi tutora la Lic. Arboleda Myriam por su gran apoyo y comprensión durante el desarrollo del presente trabajo de titulación, A mis profesores por sus enseñanzas impartidas, sus criticas constructivas, y colaboración durante la formación de un nuevo profesional, y a la Universidad Técnica de Ambato por abrirme las puertas y permitirme mi formación. Muchas gracias.

Chugcho Moreta Edison Vicente

“ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN LA ATENCIÓN DEL USUARIO”

RESUMEN

Objetivo: analizar la comunicación entre el personal de enfermería para una correcta atención al usuario mediante técnicas de comunicación asertivas. Metodología: se realizó una investigación cuantitativa, de estudio descriptivo, con un diseño no experimental de tipo transversal. La recolección de los datos se realizó mediante la aplicación de la encuesta “Cuestionario de Comunicación Asertiva modificado por Berrocal” sobre la población muestral que consto de 57 profesionales de enfermería de diferentes servicios del hospital. Resultados: se pudo observar la comunicación asertiva en un 64,91% pertenecieron a la categoría de media y el 35,09% al nivel no adecuada, de igual forma en las diferentes dimensiones como estrategias asertivas, estilos asertivos y comunicación precisa se evidencia predominio de la categoría media seguida del nivel no adecuado. Conclusiones: la correcta aplicación de la comunicación asertiva influye de forma positiva tanto interna como externamente, siendo evidente que, con un ambiente laboral más saludable, se beneficiará directamente en la calidad y eficacia de la atención a los pacientes.

PALABRAS CLAVES: PERSONAL DE ENFERMERÍA, COMUNICACIÓN, RELACIONES INTERPERSONALES PACIENTE.

ASSERTIVE COMMUNICATION STRATEGIES OF NURSING PROFESSIONALS IN USER CARE

ABSTRACT

Objective: To analyze the communication between the nursing staff for a correct attention to the user through assertive communication techniques. Methods: Quantitative research, descriptive study, with a non-experimental cross-sectional design. Data collection was carried out by applying the survey "Assertive Communication Questionnaire modified by Berrocal" on the sample population consisting of 57 nursing professionals from different hospital services. Results: It was possible to observe assertive communication in 64.91% belonged to the average category and 35.09% to the inadequate level, in the same way in the different dimensions such as assertive strategies, assertive styles and precise communication, a predominance is evident. of the medium category followed by the inadequate level. Conclusions: The correct application of assertive communication has a positive influence both internally and externally, making it evident that a healthier work environment will directly benefit the quality and effectiveness of patient care.

KEYWORDS: NURSING STAFF, COMMUNICATION, PATIENT INTERPERSONAL RELATIONSHIPS.

INTRODUCCIÓN

Se entiende por comunicación asertiva “como la capacidad que tiene la persona de hacer valer sus derechos y expresar sus pensamientos, sentimientos, deseos y emociones de una forma directa, honesta, espontánea y sin ansiedad dentro de un determinado ambiente” (Herrera, 2020). Siendo así, fundamental para resolver situaciones y conflictos de una forma acertada, sin perturbar los derechos de los otros, donde se mantiene una actitud de escucha para ser escuchado. (Lesmes, 2020)

Cara et al. (2018), afirman que, la comunicación es un requisito fundamental en cualquier ámbito de la vida, debido a la necesidad que tiene el ser humano de expresar sus sentimientos, pensamientos, formas de ver y entender la vida; y en caso de que la comunicación sea deficiente por defectos por parte del locutor o el oyente, pueden conducir una serie de conflictos interpersonales, que dentro de un ambiente hospitalario afectaría negativamente en la atención de los pacientes (Codina, 2019). Inclusive, Flores et al. (2019), manifiestan que Nightingale creía en la importancia y necesidad de la asertividad en la comunicación con el paciente, ya sea de forma verbal como no verbal, por eso se alude que la comunicación es un arte, una habilidad que las enfermeras deben dominar porque hay que emplearla no solo los pacientes, sino también sus familias, médicos y demás equipos de salud. Entendiendo así que, el profesional de enfermería no solo debe mantenerse actualizado referente a los procedimientos en el cuidado, también debe pulir, aprender y mejorar los diferentes roles que abarca su profesión, partiendo inicialmente en el enriquecimiento de las cualidades de su comunicación (Túñez, 2012).

Es así como un estudio canadiense realizado por Strachan et al. (2018), acerca de la comunicación interprofesional identificó que la comunicación “integrada en la atención” de los profesionales de enfermería debía “reconocerse, apoyarse y alentarse” como algo importante en la toma de decisiones en las unidades para enfermedades agudas. Por otro lado, en un estudio realizado por Cañón et al. (Cañón & Rodríguez, 2011), en la Universidad Cooperativa de Colombia, denoto tras los resultados que la edad es un elemento fundamental para que las personas sean asertivas; y a medida que aumenta la edad, aumenta la asertividad indirecta por cada año en (0.04) y disminuye la no asertividad ($p=0.004$), lo que implicaba un muy bajo nivel de asertividad a nivel inferiores en la formación de la formación en enfermería y fisioterapia.

Igualmente, en un estudio llevado a cabo en un Hospital de Guayaquil (Ecuador), a 14 profesionales de enfermería varones y mujeres dedicados al cuidado de pacientes diabéticos del área de medicina interna, se encontró que casi la totalidad de los profesionales emitieron aportes favorables a la comunicación asertiva y relación interpersonal, a diferencia de unos pocos que no generaron el aporte esperado, para lo cual se deben aplicar correcciones y buscar mejoras

para evitar que continúe las relaciones interpersonales inefectivas (Crofford & Castillo, 2018)

El personal de enfermería en el cumplimiento de sus actividades profesionales ha evidenciado la presencia en ocasiones de una falta de comunicación asertiva, por lo cual el objetivo de la investigación fue analizar la comunicación entre el personal de enfermería para una correcta atención al usuario mediante técnicas de comunicación asertivas, beneficiando tanto a los profesionales de enfermería, como al paciente y a la comunidad científica

MÉTODOS

La investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo, el cual utiliza la observación del proceso en forma de recolección de datos y los analiza para llegar a responder sus preguntas de investigación, caracterizándose por el uso de análisis estadísticos (Otero, 2018). Es de corte transversal, ya que permite estudiar el fenómeno en un momento concreto, compartiendo la misma temporalidad (Monjarás et al. 2019). Además, posee un diseño no experimental, de tipo descriptivo, debido a que, el investigador no interviene en ninguna etapa del proceso ni manipula ningún factor del estudio. (Ibáñez, 2015)

La muestra (Ventura, 2017), estuvo conformada por 57 profesionales de enfermería de los distintos servicios de un Hospital de la Sierra Ecuatoriana, que quisieron participar en la investigación y que firmaron el consentimiento informado

La toma de los datos consta de dos partes, la primera correspondiente a aspectos sociodemográficos como la edad y el sexo. La segunda por la aplicación del instrumento utilizado fue el "Cuestionario de Comunicación Asertiva" creado por Berrocal (Berrocal, 2017), validado y con una confiabilidad de Alpha de Cronbach (Villasis et al. 2018) de 0,85, catalogado de confiabilidad buena ; constituido por 22 preguntas, las cuales miden tres dimensiones: estrategias de asertividad (ítems 1-8), estilos asertivos (ítems 9-14) y comunicación precisa (ítems 15-22); se usó una escala de respuesta de tipo Likert pictórico, donde clasifíco la comunicación asertiva en tres categorías: adecuada (82-100); media (52-81); y no adecuada (<51).

Referente al aspecto ético, el estudio se rige en base a la Declaración de Helsinki, que estipula de forma obligatoria la realización de un consentimiento informado, que permite al investigador y al sujeto de la investigación convenir y aceptar las reglas y condiciones básicas a las que se sujetan ambas partes, en el proceso y desarrollo del proyecto de investigación en seres humanos (Flores et al, 2017). Respectando los principios de confidencialidad, autonomía y beneficencia. Además, se contó con la autorización de las autoridades representativas según el protocolo de la propia institución

Se utilizó el recurso Google Forms, que facilitó la aplicación de la encuesta y recolección de los datos en forma digital. Para la tabulación y análisis de los datos Microsoft Excel 16 y el programa SPSS versión 26

DESARROLLO

Los aspectos sociodemográficos demuestran que, el 91,2% de los participantes encuestados eran del sexo femenino y solo el 8,8% del sexo masculino. El rango de edad predominante fue de 36-40 años con 45,6%, seguido del E31-35 años con un 33,3%.

TABLA 1
ASPECTOS SOCIODEMOGRAFICOS DE LOS
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA

VARIABLES	Categorías	Frecuencia	Porcentaje
		N°	%
Edad	De 25-30 años	3	5,30
	De 31-35 años	19	33,30
	De 36-40 años	26	45,60
	De 41-45 años	7	12,30
	De 45-50 años	2	3,50
	Total	57	100,00
Sexo	Masculino	5	8,80
	Femenino	52	91,20
	Otro	0	0,00
	Total	57	100,00

En relación con las dimensiones de comunicación asertivas. De las estrategias asertivas (Dimensión 1) el 92,98% corresponden a la categoría “media”, seguida de 7,02% en la categoría “no adecuada” y ninguno presentó estrategias asertivas adecuadas. En lo referente a los estilos asertivos (Dimensión 2) se obtuvo que el 84,21% y 15,79% de los encuestados marcaron la opción “media” y “no adecuada” respectivamente, mientras que, la opción “adecuada” no fue

seleccionada. Así también para comunicación precisa (Dimensión 3), se obtuvo que el 92,98% y 7,02% de los encuestados marcaron la opción “media” y “no adecuada” respectivamente, mientras que, la opción “adecuada” no fue seleccionada

TABLA 2
DISTRUBUCIÓN SEGÚN LAS DIMENSIONES DE COMUNICACIÓN ASERTIVA DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA

DIMENSIONES	Categoría	Frecuencia N°	Porcentaje (%)
Dimensión 1 Estrategias asertivas	Adecuada	0	0,00
	Media	53	92,98
	No adecuada	4	7,02
	Total	57	100,00
Dimensión 2 Estilos asertivos	Adecuada	0	0,00
	Media	48	84,21
	No adecuada	9	15,79
	Total	57	100,00
Dimensión 3 Comunicación precisa	Adecuada	0	0,00
	Media	53	92,98
	No adecuada	4	7,02
	Total	57	100,00

Fuente: Cuestionario de Comunicación Asertiva

Para la categorización de la Comunicación Asertiva, se obtuvo que más frecuente fue asertiva media con un 64,91%; seguido de 35,09% en asertividad no adecuado; no obstante, la categoría “adecuada” no tuvo

TABLA 3

DISTRIBUCION SEGÚN LA CATEGORIZACIÓN DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

CATEGORIZACIÓN	Intervalo	Participantes	Porcentaje
		N°	(%)
Adecuada	82-100	0	0,00
Media	52-81	37	64,91
No adecuada	22-51	20	35,09
	Total	57	100,00

Fuente: Cuestionario de Comunicación Asertiva

DISCUSIÓN

De los datos recolectados, relacionados con la información general de los participantes existen resultados similares a los obtenidos en la investigación realizada por Bernalte (2017), referente a la “Minoría de hombres en la profesión de enfermería”, en donde los colectivos con menor porcentaje de hombres fueron el de enfermeros en el 15,7% y en el caso de especialidad de matrona alcanzó tan solo el 5,7%.

Además, en un estudio, realizado por Flores & Ramírez (2015), acerca de la atenuación de los actos asertivos: diferencias entre hombres y mujeres, concluyo que las mujeres con el 53,8% (359 personas) usan más estrategias de atenuación asertivas que los hombres con el 46,2% (308 personas). De hecho, en actualidad, no varía tanto esta prevalencia porcentual, pues se tiende a percibir erróneamente que el arte del cuidado es más dirigido a las mujeres por su carácter más gentil (Figuerola, 2020). Sin embargo, poco a poco se van suprimiendo estas ideas, y más enfermeros van formándose, y obteniendo logros y papeles relevantes dentro de la profesión.

En cuanto a, la dimensión 1, la mayoría de los participantes englobaron un puntaje medio (92,98%) dentro de las estrategias asertivas. Mientras que, en un estudio realizado por Camargo et al (Camargo et al. 2012), referente a la comunicación asertividad, obtuvo que los individuos, tuvieron un incremento del 39,17% en el pretest, al 45,48% en el pos-test tras las charlas pedagógicas realizadas referentes a las estrategias asertivas.

Por consiguiente, los profesionales de enfermería deberían incentivarse al desarrollo de habilidades comunicativas, haciendo hincapié en que no solo se encarga de proporcionar cuidados a los pacientes, sino de ejercer diferentes roles durante el transcurso de su jornada, haciendo su enfoque no solo al

paciente sino también entre sus compañeros de trabajo (Mastrapa & Gilbert, 2016).

Por otra parte, en la dimensión 2, algunos participantes (15,79%) obtuvieron un nivel bajo. referente a los estilos asertivos, donde se engloba el pensamiento, sentimiento y la conducta, resultados similares se obtuvieron en el estudio realizado por Medina (2017), donde aproximadamente el 23% de sus encuestados casi nunca controlaban sus emociones, y solicitaba una mejora en la escucha activa, uso de lenguaje no verbal, flexibilidad ante los cambios comunicativos y autorregulación de la conducta.

Es así que, ambas investigaciones, se asemejan en cuanto a los resultados, pues los mismos infieren, que el estilo de asertividad es ligeramente bajo. Por ello, se debe inculcar el predominio del estilo asertivo en la comunicación, pues otorga cierto balance de poder sobre los conflictos cotidianos en nuestras relaciones interpersonales. Sin embargo, se debe recalcar que el propósito del estilo asertivo no es someter a los individuos, sino más bien, el asegurar la satisfacción mutua en la resolución de problemas (Medina, 2017).

Con respecto a la dimensión 3, en un estudio desarrollado por Lara (2021), se evidencio resultados elevados respecto a la eficacia de la comunicación efectiva, con un porcentaje de 29,41% en la selección “casi siempre”, y menciona que la misma no repercute en la mejora del nivel comunicativo y en consecuencia en la evitación de conflictos por malentendidos o por la falta de claridad, opuesto a los resultados del estudio actual, mientras que Yauchapanta & Analuisa (2022), indicó que el 85% de los profesionales de enfermería nunca han presentado claridad al comunicarse, además, el 80% de los mismos señalaron que a veces pueden expresar sus opiniones y sentimientos; y el 75% de los profesionales a veces usaban un tono de voz adecuado.

Por esta razón, la precisión en la comunicación, independientemente del aspecto personal o profesional de la misma, posee dos errores comunes al ejecutarla; el error en el entendimiento del contenido o la esencia del mensaje, y la habilidad personal para transmitir dicho mensaje (Hofsradt et al. 2006).

La categorización de asertividad en la actual investigación es opuesta a los resultados del estudio titulado “Comunicación asertiva y desempeño laboral de la Enfermera en el Hospital Leoncio Prado de Hamachuco”, realizado por Arana et al. (2019), donde se reportó un 58% en comunicación asertiva buena, 34% de asertividad regular y solo 8% correspondía a una comunicación asertiva mala, y en base a tales datos, se adjudicó un alto nivel de comunicación asertiva dentro de dicha institución.

Es así que, a través de un estudio se evidencio el poco conocimiento que el personal de enfermería posee respecto a la asertividad, talvez por la falta de interés en la comunicación, falta de empatía, etc. (Quiñonez & Moyano, 2019). Así también otras investigaciones expresan que, durante la formación del profesional de enfermería, donde el estudiante adquiere las habilidades de la carrera, se ha demostrado que la formación en la comunicación es deficiente, ya

que, en gran parte de los planes de estudios no incluyen la asignatura de comunicación (Alba et al. 2012). Por lo que en las recomendaciones del estudio realizado por Saucedo (2016) anima a que los profesionales de enfermería adecuen su habla a través de las diversas técnicas asertivas, como la técnica del disco rayado, banco de niebla, entre otras. Con la finalidad de conseguir una buena coordinación en el trabajo de equipo durante el desempeño de la labor de enfermería.

CONCLUSIONES

El nivel de comunicación asertiva de los profesionales de enfermería resulto ser de moderada o regular. Sin embargo, el nivel de asertividad no adecuada es más de la cuarta parte de la muestra estudiada, por lo que es preocupante, y se alude a la irrelevancia de ejecutar una comunicación precisa, cierta tensión o mal humor en el ambiente laboral o el desconocimiento de estrategias óptimas para una adecuada interacción. Siendo así que, se incita a la práctica de estrategias asertivas como el decir “no”, el disco rayado, el banco de niebla, entre otras.

Consecuentemente, la comunicación asertiva es de gran importancia en cualquier ámbito laboral, puesto que se obtiene profesionales más respetuosos, considerados con sus colegas, colaboradores, empáticos, capaces de expresar sus opiniones de forma clara y directa sin la necesidad de imponerlas a los demás. Además, de desarrollar un autocontrol en sus emociones, lo cual beneficia en el entorno laboral, logrando así un desempeño eficiente y de calidad en los servicios hospitalarios.

RECOMENDACIONES

Para abordar la comunicación asertiva de los profesionales de enfermería en los distintos servicios de una institución hospitalaria, se debe evaluar primero el nivel de conocimiento referente a la comunicación, consecuentemente, incentivar a al desarrollo de habilidades comunicativas asertivas, con el fin de proporcionar calidez, empatía y respeto tanto a sus compañeros de trabajo como a los pacientes,

Por otra parte, es necesario que durante la formación de los nuevos profesionales de enfermería se imparta clases o capacitaciones acerca de la comunicación, ya que, es un tema muy relevante para una profesión que no solo trata las enfermedades, sino también mantienen una continua interacción con el paciente y diferentes profesionales de la salud.

REREFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:

1. Alba, A., Fajardo, G., Tixtha, E., & Papaqui, J. (2012). La comunicación enfermera-paciente en la atención hospitalaria, caso México. *Revista de Enfermería Neurológica*, 11(3), 138–141. Disponible en: <https://doi.org/10.37976/enfermeria.v11i3.144>
2. Arana, J., & Aranda, M. (2019). Comunicación asertiva y desempeño laboral de la enfermera. Hospital Leoncio Prado de Huamachuco 2018 [Universidad Nacional de Trujillo]. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11740/1846.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
3. Bernalte, V. (2015). Minoría de hombres en la profesión de enfermería. Reflexiones sobre su historia, imagen y evolución en España. *Revista electrónica trimestral de Enfermería*, 37. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v14n37/reflexion1.pdf>
4. Berrocal, E. (2017). Comunicación asertiva y ética profesional en docentes de primaria de la Red 22, Ugel 01, San Juan de Miraflores [Universidad César Vallejo]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11197>
5. Camargo, M., Fajardo, M., & Correa, B. (2012). Trabajando a gusto en Enfermería. *Revista de la Universidad Industrial de Santander Salud*, 44(1), 29–38. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=343835704004>
6. Cañón, W., & Rodríguez, A. (2011). Asertividad: una habilidad social necesaria en los profesionales de enfermería y fisioterapia. *Texto & contexto enfermagem*, 20(spe), 81–87. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/s0104-07072011000500010>
7. Cara, R., Avilés, Z., & López, L. (2018). Comunicación y escucha activa por parte del profesional de Enfermería a pacientes con cáncer ginecológico: una revisión bibliográfica = Nursing staff communication and active listening to patients with gynecological cancer: a bibliographic review. *Revista española de comunicación en salud*, 9(2), 221. Disponible en: <https://doi.org/10.20318/recs.2018.4500>
8. Codina, A. (2019). Las habilidades de comunicación en el trabajo directivo. *Economía y desarrollo. Economía y Desarrollo*. Disponible en: <http://www.econdesarrollo.uh.cu/index.php/RED/article/view/618>
9. Crofford, J., & Castillo, J. (2018). Comunicación asertiva en la relación interpersonal de enfermería en el cuidado a pacientes con diabetes en el área de medicina interna del Hospital Pablo Arturo Suarez [Universidad de Guayaquil]. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/36507/1/1275-TEISIS-CROFFORD%20Y%20%20CASTILLO.pdf>

10. Figueroa, J. (2020). Hombres en profesiones de cuidado tradicionalmente feminizadas. *Papeles de población*, 25(100), 121–151. Disponible en: <https://doi.org/10.22185/24487147.2019.100.15>
11. Flores, A., Zorrilla, L., Trejo, P., Araujo, R., & Calderòn, A. (2019). Características de la comunicación enfermero-paciente en un hospital de segundo nivel de Zacatecas. *Enfermería, innovación y ciencia*, 1. Disponible en: <https://revistas.uaz.edu.mx/index.php/eic/article/view/590/573>
12. Flores, E., & Ramírez, G. (2015). La atenuación de los actos asertivos: diferencias entre hombres y mujeres Mitigating devices of assertive acts: differences between men and women. *Pragmática Sociocultural / Sociocultural Pragmatics*, 3(1), 90–119. Disponible en: <https://doi.org/10.1515/soprag-2014-0013>
13. Flores, J., Monroy, S., Ruíz, M., González, J. F., Niembro, A., Greenawalt, S., Sánchez, O., Priego y Romo, J., De Rubens, J., Vázquez, C., Escamilla, A., & Palacios, C. (2017). El consentimiento informado en la investigación pediátrica. *Acta pediátrica de México*, 38(2), 125. Disponible en: <https://doi.org/10.18233/apm38no2pp125-1271364>
14. Herrera, F. (2020). Técnicas para mejorar la comunicación asertiva de los padres de familia, de la unidad educativa fiscomisional “Mariana de Jesús” del cantón El Tambo, provincia del Cañar. (Revisión). Roca: *Revista Científico - Educaciones de la provincia de Granma*, 16, 824–835. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8436726>
15. Hofstadt, C., Quiles, Y., & Quiles, M. (2006). Técnicas de comunicación para profesionales de enfermería (1a ed.). Conselleria de Sanidad. Disponible en: <https://www.aeesme.org/wp-content/uploads/2014/11/Tecnicas-de-comunicacion-en-Enfermeria.pdf>
16. Ibañez, J. (2015). *Metodos, Tecnicas E Instrumentos de La Investigacion Criminologica*. Lantia Publishing. Disponible en: <https://www.digitaliapublishing.com/a/30093>
17. Lara, L. (2021). La comunicación asertiva como herramienta para mejorar el clima laboral de las instituciones educativas. *Sinergia Acadèmica*, 4. Disponible en: <http://www.sinergiaacademica.com/index.php/sa/article/view/50/588>
18. Lesmes, A., Barrientos, E., & Cordero, M. (2020). Comunicación asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial? *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 147–153. Disponible en: <https://doi.org/10.15649/2346030x.757>
19. Mastrapa, Y., & Gibert, M. (2016). Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. *Revista cubana de enfermería*, 32(4). Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215>
20. Medina, R. (2017a). La asertividad como estilo de comunicación: ¿derechos o deberes? *Revista Cubana de Tecnología de la Salud*, 8(2),

- 61–69. Disponible en:
<https://revtecnologia.sld.cu/index.php/tec/article/view/816/760>
21. Medina, R. (2017b). Programa educativo para el desarrollo del estilo de comunicación asertivo en estudiantes de medicina. *Periodico Granma*. Disponible en:
<http://edumed2015.sld.cu/index.php/edumed/2015/paper/viewPDFInterstitial/24/89>
22. Monjaràs, A., Bazàn, A., Pacheco, Z., Rivera, J., Zamarripa, J., & Cuevas, C. (2019). Diseños de investigación. *eSalud y educación*, 15, 119–122. Disponible en:
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ICSA/article/view/4908/6895>
23. Otero, A. (2018). Enfoques de investigación. Métodos para el diseño urbano – arquitectónico. Disponible en:
https://clasev.com/pluginfile.php/21199/mod_resource/content/1/Enfoques%20de%20Investigación.pdf
24. Quiñonez, J., & Moyano, G. (2019). La asertividad como estilo de comunicación en la formación del sujeto educador. *Revista Científica*, 4(Ed. Esp.), 68–83. Disponible en:
<https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2019.4.e.4.68-83>
25. Saucedo, M. (2016). Comunicación asertiva. *Experticia*. Disponible en:
<https://die.unah.edu.hn/dmsdocument/8878-comunicacion-asertiva-pdf>
26. Strachan, P., Kryworuchko, J., Nouvet, E., Downar, J., & You, J. (2018). Canadian hospital nurses' roles in communication and decision-making about goals of care: An interpretive description of critical incidents. *Applied Nursing Research: ANR*, 40, 26–33. Disponible en:
<https://doi.org/10.1016/j.apnr.2017.12.014>
27. Tùñez, M. (2012). La gestión de la comunicación en las organizaciones. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, 18, 212. Disponible en:
<https://revistas.ucm.es/index.php/ESMP/article/view/39564/38078>
28. Ventura, J. L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista cubana de salud pública*, 43(4), 648–649. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21453378014>
29. Villasís, M., Márquez, H., Zurita, J., Miranda, G., & Escamilla, A. (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Revista alergia Mexico (Tecamachalco, Puebla, Mexico: 1993)*, 65(4), 414–421. Disponible en:
<https://doi.org/10.29262/ram.v65i4.560>
30. Yanchapanta, E., & Analuisa. (2022). Comunicación asertiva y su relación enfermero-paciente por el uso constante de la mascarilla. *Revista Científica Multidisciplinar*, 6. Disponible en:
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1633/2287>