



RELACIÓN ENTRE EXPECTATIVAS Y SATISFACCIÓN SOBRE EL CONOCIMIENTO TÉCNICO - ACTITUD EMPÁTICA EN LAS PRÁCTICAS CLÍNICA DE ESTUDIANTES DE ENFERMERÍA. HOSPITAL DE EMERGENCIAS GRAU ESSALUD, 2019

RELATIONSHIP BETWEEN EXPECTATIONS AND SATISFACTION ON TECHNICAL KNOWLEDGE - EMPATHIC ATTITUDE OF CLINICAL PRACTICES IN NURSING STUDENTS OF HOSPITAL DE EMERGENCIAS GRAU ESSALUD, 2019.

Sonia Eugenia Miguel-Sinchez^{1,a}

RESUMEN

Objetivos: Determinar la relación entre expectativas y satisfacción sobre conocimiento técnico - actitud empática en las prácticas clínicas de los estudiantes de enfermería del Hospital de Emergencias Grau de EsSalud en el año 2019. **Métodos:** Estudio con enfoque cuantitativo, tipo observacional y con diseño correlacional, en el que participaron 80 estudiantes de enfermería que realizaban sus prácticas clínicas en el Hospital de Emergencias Grau, en el período 2019. **Resultados:** Los estudiantes de enfermería se caracterizaron por tener una edad promedio de 21.36 años, donde 75% eran de sexo femenino, y 72.5% solteros. Las expectativas y la satisfacción sobre conocimiento técnico - actitud empática en las prácticas clínicas de los estudiantes de enfermería fueron de nivel alto en 97.5%, y de nivel medio en 60%, respectivamente. No hubo relación significativa entre las expectativas y la satisfacción sobre conocimiento técnico - actitud empática de las prácticas clínicas de los estudiantes de enfermería ($p=0.661$). **Conclusión:** No existe relación entre las expectativas y la satisfacción sobre conocimiento técnico - actitud empática en las prácticas clínicas de los estudiantes de enfermería del Hospital de Emergencias Grau de EsSalud en el año 2019.

Palabras clave: Expectativa; Satisfacción; Práctica clínica; Enfermería (fuente: DeCS BIREME).

ABSTRACT

Objectives: To determine the relationship between expectations and satisfaction regarding technical knowledge - empathic attitude in the clinical practices of nursing students at the Emergency Hospital Grau de EsSalud in 2019. **Methods:** Study with a quantitative approach, observational type and with a correlational design, in which 80 nursing students who carried out their clinical practices at the Emergency Hospital Grau participated, in the period 2019. **Results:** Nursing students were characterized by having an average age of 21.36 years, where 75% were female, and 72.5% were single. Expectations and satisfaction regarding technical knowledge - empathic attitude in the clinical practices of nursing students were high level in 97.5%, and medium level in 60%, respectively. There was no significant relationship between expectations and satisfaction regarding technical knowledge - empathic attitude of the clinical practices of nursing students ($p = 0.661$). **Conclusions:** There is no relationship between expectations and satisfaction regarding technical knowledge - empathetic attitude in the clinical practices of nursing students at HOSPITAL DE EMERGENCIAS GRAU ESSALUD, 2019.

Key words: Expectation; Satisfaction; Clinical practice; Nursing (source: MeSH NLM).

¹ Hospital de Emergencias Grau Essalud, Lima - Perú.

^a Licenciada en enfermería. Especialista en Geriátrica y Gerontología.

Citar como: Sonia Eugenia Miguel Sinchez. Relación entre expectativas y satisfacción sobre el conocimiento técnico - actitud empática en las prácticas clínica de estudiantes de enfermería. hospital de Emergencias Grau Essalud, 2019. Rev. Fac. Med. Hum. Octubre 2021; 21(4):741-748. DOI 10.25176/RFMH.v21i5.3730

INTRODUCCIÓN

La enfermería es una carrera científica y humanista, que posee como rol principal asumir la vigilancia de los sujetos en los distintos niveles de prevención y atención en salud, contemplando la interculturalidad de las personas⁽¹⁾.

Los enfermeros fundan un alto nivel de satisfacción en los pacientes, que no solo están relacionados con la aplicación de habilidades y capacidades profesionales, esto debido a que la sociedad reconoce a expertos atentos, afectivos, sensibles e interesados, lo cual hace que se diferencie entre bueno y mal enfermero, más allá de su competencia profesional, pero también acrecienta un mayor estrés debido al "trabajo emocional" que implica⁽²⁾.

Ante esto, la formación de enfermería denota elevados grados de expectativas, debido a la complejidad del adiestramiento; asimismo, porque se encuentra regulada por una normatividad ética y se desenvuelve a través de procesos deliberativos de comprensión de los participantes, es decir, juicios basados en la interpretación de la acción educativa desarrollados por docente y alumno⁽³⁾.

Para Levett-Jones et al., la práctica clínica es la parte fundamental del currículo concerniente a la carrera de enfermería, ya que es el espacio de aplicación de destrezas por los estudiantes sobre la base de sapiencias alcanzadas en la universidad⁽⁴⁾.

Asimismo, se trata de una práctica social, es decir, de actividad efectuada a partir de las necesidades sociales de cada momento histórico y que se compone y se convierte en la dinámica de las relaciones⁽⁵⁾.

Por ello, la práctica clínica se planea en instituciones de salud que reúnan las condiciones necesarias para la consecución de los objetivos inscritos en el plan de estudios⁽⁶⁾.

En este sentido, el docente de práctica clínica es uno de los actores principales de este proceso, pues su propósito es brindar, mediante su conocimiento técnico, las bases necesarias, así como su ayudar con actitud empática al estudiante de enfermería para su desarrollo profesional⁽⁷⁾.

La práctica clínica, además de ser una capacidad en sí misma, es también la vía para conseguir mayores niveles de competencia clínica a lo largo del tiempo, en base del quehacer diario. Si el alumno se deja llevar por prácticas habituales, poco involucradas, el efecto será una atención insuficiente, sin matices

en cuanto a la comprensión clínica y que no ha de girar en función a los requerimientos del paciente y familia; pero, si el estudiante responde de forma sensible e involucrada a las situaciones que encuentre en su práctica, vinculándose emocionalmente, hará que estas se vuelvan casos paradigmáticos almacenados⁽⁸⁾.

El conocimiento técnico involucra una serie de habilidades prácticas e instrumentales que favorecen la transformación de los conocimientos científicos en acciones que pretendan solucionar determinadas necesidades⁽⁹⁾.

La actitud empática se refiere a la habilidad para entender las necesidades, emociones y problemas de los demás, situándose en su lugar y, de esta manera, responder correctamente a sus reacciones emocionales. De acuerdo al modelo, la competencia emocional de empatía se consigue cuando se fusiona, a nivel intelectual, la escucha activa, a nivel emocional, la comprensión y, a nivel conductual, la asertividad⁽¹⁰⁾.

Asimismo, es una respuesta emocional a los escenarios contingentes de los otros, tanto como una predisposición para actuar de una manera determinada ante ciertos contextos emotivos vividos por otros y, en esa medida, es susceptible de ser aprendida y enseñada⁽¹¹⁾.

Las expectativas son categorías psíquicas que simbolizan la fuerza, el poder y el deseo de los sujetos para adquirir sus propósitos, y metas a nivel personal y/o grupal⁽¹²⁾.

Una persona puede tener expectativas respecto a un servicio o sobre un profesional concreto, las cuales pueden ser circunstanciales y relativas a un momento en el tiempo⁽¹³⁾.

Las expectativas se presentan como estándares respecto a lo que debería suceder. En este sentido, tener una expectativa representa esperar algo⁽¹⁴⁾.

Por otro lado, la satisfacción es concebida como una respuesta emocional que proviene del juicio cognitivo⁽¹⁵⁾.

La satisfacción estudiantil muestra el bienestar que sienten los alumnos por tener cubiertas sus expectativas académicas (prácticas clínicas) como efecto de las actividades que realiza la institución para atender sus necesidades educativas⁽¹⁶⁾.

En diferentes trabajos se ha encontrado lo mencionado, por ejemplo, Nebot (2017) demostró que las expectativas de los estudiantes, ante



cualquier inicio de prácticas, están delimitadas por la ilusión y la motivación, que contrastan con la indecisión y la inquietud ante lo inédito, más aún en la primera rotación. Las clases de preparación ante las prácticas forjan un alto grado de satisfacción entre los estudiantes, ya que favorecen una primera aproximación al paciente, aunque, el miedo y la inseguridad siguen presentes al inicio de las prácticas⁽¹⁷⁾.

Pérez (2017) en su investigación halló una satisfacción global de alta a muy alta en los estudiantes de enfermería respecto a las prácticas simuladas⁽¹⁸⁾.

Por su parte, Val (2016) halló que los alumnos muestran una notable satisfacción con las prácticas clínicas en la institución de salud, sobretodo con el interés que muestran los profesionales a cargo de su formación, aunque perciben que los docentes deben aumentar sus saberes sobre el proyecto formativo para direccionar a los educandos⁽¹⁹⁾.

Chaina (2015) reveló que la mayoría de estudiantes de enfermería se encuentran medianamente satisfechos con su formación académica disciplinar en lo que respecta a la práctica⁽²⁰⁾.

La teoría aprendida, durante la formación en las aulas universitarias, cobra mayor fuerza a través de la práctica que desarrollan los estudiantes; no obstante, es frecuente observar que existe desmotivación en las actividades prácticas de formación o que no están preparados para asumir alguna actividad hospitalaria, siendo esto una de las mayores inquietudes de las instituciones formadoras y de los docentes, pues es frecuente apreciar que la aplicación de los conocimientos obtenidos en las aulas para el cuidado del paciente y de la familia, el manejo de situaciones reales y el uso de las herramientas disponibles para la mejora de la salud de los pacientes, es ineficiente; por ello se plantea el presente trabajo, de tal manera que se pueda conocer la realidad que afrontan los estudiantes de enfermería, las dificultades y las alternativas de solución que conlleven a la correcta realización de las prácticas durante su estancia en el hospital. Además, se realizará un análisis sobre la problemática que sucede al momento que un interno realiza sus prácticas clínicas, para que el personal implicado pueda lograr avances y mejorar las situaciones en favor de la profesión, las instituciones educativas y la salud de las personas.

El objetivo de este artículo es determinar la relación entre las expectativas y la satisfacción sobre el

conocimiento técnico y la actitud empática en las prácticas clínicas de estudiantes de enfermería del Hospital de Emergencias Grau Essalud, 2019.

MÉTODOS

Diseño y área de estudio

Fue un estudio de enfoque cuantitativo, tipo observacional y con diseño correlacional.

El área de estudio fue el Hospital de Emergencias Grau Es Salud, el cual se encuentra ubicado en la Av. Grau 351 en el distrito del Cercado de Lima y cuenta con distintas especialidades.

Población y muestra

Se tuvo como población a 110 estudiantes de enfermería que realizaban sus prácticas clínicas en el Hospital de Emergencias Grau, en el período 2019. En cuanto a la muestra, se trabajó con 80 estudiantes de enfermería, teniendo en cuenta un muestreo no probabilístico por conveniencia, dado que algunos no cumplieron los criterios de selección.

Variable e instrumentos

Las variables fueron: expectativas sobre el conocimiento técnico - actitud empática y satisfacción sobre el conocimiento técnico - actitud empática.

La técnica fue la encuesta y los instrumentos: una escala de expectativas y otra de satisfacción sobre las prácticas clínicas, las cuales fueron validadas y confiabilizadas, previo a su aplicación.

Las escalas de Expectativas y de Satisfacción sobre conocimiento técnico - actitud empática de las prácticas clínicas, fueron construidas por el investigador en base a antecedentes e información bibliográfica y cada escala se constituyó de 10 ítems que evalúan las expectativas y la satisfacción de los estudiantes de enfermería sobre las prácticas clínicas. Estas escalas están clasificadas en dimensión conocimiento técnico de los docentes (5 ítems) y dimensión actitud empática (5 ítems). Los ítems de estas escalas tienen niveles respuesta tipo Likert y con puntaje que va de 1 a 3 puntos (Siempre = 3, A veces = 2, Nunca = 1). Ambas escalas fueron validadas mediante juicio de expertos por lo que se obtuvo concordancia entre sus apreciaciones; además se confiabilizaron a través de una prueba piloto; siendo muy alta la confiabilidad (alfa de Cronbach = 0.89) para escala de expectativas, y alta la confiabilidad (alfa de Cronbach = 0.75) para escala de satisfacción.

Para categorizar los niveles de expectativas y satisfacción se utilizó la Baremación mediante la fórmula:

$$K = ((N^\circ \text{ de ítems} \times \text{puntaje mayor}) - N^\circ \text{ de ítems}) \div 3$$

De esta manera se obtuvo que, tanto para Expectativa como para Satisfacción sobre conocimiento técnico - actitud empática de las prácticas clínicas, era de nivel bajo (10 – 16 puntos), nivel medio (17 – 23 puntos) y nivel alto (24 – 30 puntos). Y para cada una de las dimensiones se consideró como nivel bajo (5 – 8 puntos), nivel medio (9 – 12 puntos) y nivel alto (13 – 15 puntos).

Procedimientos

Se gestionó el permiso para la recolección de datos en la sede Hospitalaria de Emergencias Grau de Essalud, mediante un documento de permiso; luego se aplicó la encuesta a la población objetivo (estudiantes de enfermería) y finalmente se verificó la calidad de los datos recolectados.

Análisis estadísticos

Para el análisis estadístico se usó el programa SPSS versión 25. La estadística descriptiva de variables cualitativas se dio mediante distribución de frecuencias (relativas: % y absolutas: N), y de variables cuantitativas a través de medidas de tendencia central y de dispersión. La estadística inferencial para relacionar Expectativas y satisfacción sobre conocimiento técnico - actitud empática de prácticas clínicas, se utilizó el estadístico no paramétrico, Rho de Spearman, dado que la evaluación fue a través de análisis de datos cuantitativos.

Aspectos éticos

Se consideró los aspectos éticos en la investigación, puesto que se contó con la aprobación del Comité

de Ética del Hospital de Emergencias Grau de Essalud, respetando la confidencialidad de la información brindada por los encuestados, previa firma del consentimiento informado.

RESULTADOS

En la figura 1 y tabla 1 se muestra las características de los 80 estudiantes de enfermería que realizaron sus prácticas clínicas en el Hospital de Emergencias Grau durante el año 2019, cuya edad promedio fue 21.36 años, 75% de sexo femenino y 72.5% solteros.

Las expectativas sobre conocimiento técnico - actitud empática de las prácticas clínicas de los estudiantes de enfermería fueron de nivel alto en 97.5% y 2.5% de nivel medio; y en cuanto a su dimensión conocimiento técnico fue 86.3% de nivel alto y 13.8% de nivel medio; y para la dimensión actitud empática fue 86.3% de nivel alto y 13.8% de nivel medio. (Ver tabla 2)

La satisfacción sobre conocimiento técnico - actitud empática de las prácticas clínicas de los estudiantes de enfermería fue de nivel medio en 60% y 40% de nivel alto; y en cuanto a su dimensión conocimiento técnico fue 75% de nivel medio y 22.5% de nivel alto; y para la dimensión actitud empática fue 73.8% de nivel medio y 23.8% de nivel alto. (Ver tabla 3)

Por otro lado, en la tabla 4 se observa que no hubo relación significativa entre las expectativas y satisfacción sobre conocimiento técnico - actitud empática de las prácticas clínicas de los estudiantes de enfermería ($p=0.661$). A su vez, se demostró que no existe relación significativa entre la expectativa y la satisfacción en la dimensión conocimiento técnico ($p=0.653$) y en la dimensión actitud empática ($p=0.653$) de las prácticas clínicas de los estudiantes de enfermería. (Ver tabla 5 y 6)

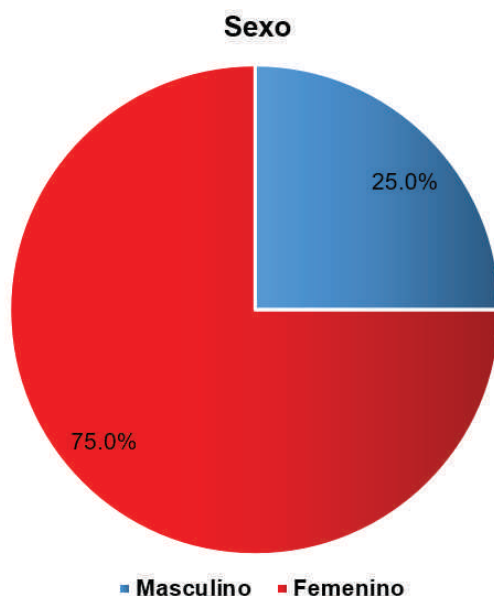


Figura 1. Sexo de estudiantes de enfermería del Hospital de Emergencias Grau EsSalud, 2019.

Tabla 1. Características generales de los estudiantes de enfermería del Hospital de Emergencias Grau EsSalud, 2019.

Características generales		N	%
Edad	M ± DE (Mín - Máx)	21.36 ± 2.6 (18 - 29)	
Estado Civil	Soltero	58	72.5%
	Casado	6	7.5%
	Divorciado	2	2.5%
	Separado	3	3.8%
	Conviviente	11	13.8%

Tabla 2. Expectativas sobre conocimiento técnico - actitud empática en las prácticas clínicas y sus dimensiones del estudiante de enfermería del Hospital de Emergencias Grau EsSalud, 2019.

Expectativas sobre conocimiento técnico - actitud empática de las prácticas clínicas y sus dimensiones		N	%
Expectativas	Alta	78	97.5%
	Media	2	2.5%
	Baja	0	0.0%
Conocimiento técnico	Alta	69	86.3%
	Media	11	13.8%
	Baja	0	0.0%
Actitud empática	Alta	69	86.3%
	Media	11	13.8%
	Baja	0	0.0%

Tabla 3. Satisfacción sobre conocimiento técnico - actitud empática en las prácticas clínicas y sus dimensiones del estudiante de enfermería del Hospital de Emergencias Grau EsSalud, 2019.

Satisfacción sobre conocimiento técnico - actitud empática de las prácticas clínicas y sus dimensiones		N	%
Satisfacción	Alta	32	40.0%
	Media	48	60.0%
	Baja	0	0.0%
Conocimiento técnico	Alta	18	22.5%
	Media	60	75.0%
	Baja	2	2.5%
Actitud empática	Alta	19	23.8%
	Media	59	73.8%
	Baja	2	2.5%

Tabla 4. Relación entre expectativas y satisfacción sobre conocimiento técnico - actitud empática en las prácticas clínicas de estudiantes de enfermería del Hospital de Emergencias Grau EsSalud, 2019.

Variable	Satisfacción	
Expectativas	Correlación de Spearman	-0.050
	Sig.	0.661
	Nº	80

Tabla 5. Relación entre expectativas y satisfacción sobre conocimiento técnico en las prácticas clínicas de estudiantes de enfermería del Hospital de Emergencias Grau EsSalud, 2019.

Variable	Satisfacción sobre Conocimiento técnico -científico	
Expectativas sobre Conocimiento técnico	Correlación de Spearman	0.051
	Sig.	0.653
	Nº	80

Tabla 6. Relación entre expectativas y satisfacción sobre actitud empática en las prácticas clínicas de estudiantes de enfermería del Hospital de Emergencias Grau EsSalud, 2019.

Variable	Satisfacción sobre Desarrollo de actitud empática	
Expectativas sobre Actitud empática	Correlación de Spearman	-0.077
	Sig.	0.496
	Nº	80



DISCUSIÓN

Es importante destacar que la práctica clínica dirige el camino por donde se podrá alcanzar mejores niveles de competencia clínica en el transcurso del tiempo, en base a la labor diaria. En el caso que el estudiante se deje llevar por prácticas tradicionales, con poco involucramiento, la consecuencia será una atención escasa, sin matices en cuanto a la comprensión clínica y que no gira en función a los requerimientos del paciente y de la familia. Teniendo en cuenta lo atribuido, es fundamental conocer la opinión de los estudiantes de enfermería respecto a las prácticas clínicas con el propósito de saber la situación que se afronta en las rotaciones.

Respecto a los hallazgos del presente artículo, las expectativas de los estudiantes de enfermería sobre conocimiento técnico - actitud empática de las prácticas clínicas obtuvieron un alto nivel (97.5%) con mayor énfasis en aspectos del docente que evalúen y refuercen sus conocimientos y que les permitiera intercambiar opiniones con otros estudiantes, así como la identificación de las necesidades psicosociales de la familia, entre otros. Por su parte, Nebot en su investigación demostró que las expectativas de las estudiantes ante cualquier inicio de prácticas, están delimitadas por la ilusión y la motivación, aunque a veces sienten incertidumbre y preocupación ante lo desconocido, especialmente en la primera rotación⁽¹⁷⁾. Esto revela que los alumnos tenían una gran predisposición y estímulo para empezar sus prácticas clínicas y asumir retos que le admitan lograr sus competencias; asimismo esperaban altos estándares pues sus perspectivas eran elevadas.

En cuanto a la satisfacción de los estudiantes de enfermería sobre conocimiento técnico - actitud empática de las prácticas clínicas se obtuvo un nivel medio (60%) a alta (40%), puesto que indicaron que a veces los docentes de práctica clínica fueron

cuidadosos en el seguimiento de los casos clínicos o les enseñaron a identificar las necesidades y los cuidados de cada paciente. Estos resultados reflejan el contraste entre lo deseado (expectativas) y lo que llegan a experimentar durante sus prácticas clínicas. Estos resultados difieren del trabajo de Pérez, donde se observó que la satisfacción global de los estudiantes de enfermería de la Facultad de Valladolid respecto a sus prácticas clínicas es alta o muy alta⁽¹⁸⁾; mientras que Ruiz et al. en su estudio demostraron que los alumnos de Ciencias de la Salud están muy satisfechos con los conocimientos prácticos y con las competencias adquiridas, manifestando que las prácticas clínicas han favorecido su aprendizaje, al tiempo que expresan una alta satisfacción en la acogida en los centros y la integración en los equipos de trabajo⁽²¹⁾. Por otro lado, Chaina halló que los estudiantes de enfermería se encuentran medianamente satisfechos con su formación práctica⁽²⁰⁾. En el estudio de Bustamante se mostró que el 55.2% de los estudiantes tiene una percepción medianamente favorable sobre las prácticas clínicas, el 41.4% tiene una percepción favorable y el 3.4% una percepción desfavorable⁽²²⁾.

No hubo relación entre expectativas y satisfacción de los estudiantes de enfermería respecto a conocimiento técnico - actitud empática de sus prácticas clínicas, lo que podría deberse al hecho que ya sabían acerca de las situaciones a afrontar en sus prácticas y que no fue tan influyente en su nivel de satisfacción.

CONCLUSIÓN

De acuerdo a los resultados de esta investigación se concluye que no existe relación entre las expectativas y satisfacción sobre conocimiento técnico - actitud empática en las prácticas clínicas de los estudiantes de enfermería del Hospital de Emergencias Grau de EsSalud en el año 2019.

Contribuciones de autoría: La autora participó en la generación, redacción y aprobación final del artículo original, además en la recolección de datos.

Financiamiento: Autofinanciado.

Conflicto de interés: La autora declara no tener conflictos de interés con la publicación de este artículo.

Recibido: 27 de febrero 2021

Aprobado: 21 de mayo 2021

Correspondencia: Miguel Sinchez Sonia Eugenia

Dirección: Av. Alameda Los Cedros N°130 – Chorrillos, Lima-Perú.

Teléfono: 951911862

Correo: medicina8grau@hotmail.com



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Gotirri C, Rodríguez Y, Evangelista I. Experiencias de estudiantes de enfermería en el cuidado de sí durante el proceso de formación en una universidad privada en Chimbote, Perú. *Esc Anna Nery* [En Línea]. 2016 [Acceso el 07 de junio del 2019]; 20(1): 17-24. Disponible en: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-81452016000100017
2. Pulido M, Augusto J, López E. Estudiantes de enfermería en prácticas clínicas: el rol de la inteligencia emocional de los estresores ocupacionales y bienestar psicológico. *Index Enferm (Gran)* [En Línea]. 2016 [Acceso el 07 de junio del 2019]; 25(3): 215-219. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/index/v25n3/academia.pdf>
3. Uriarte S, Ponce G, Bernal M. Vivencias cotidianas en espacios clínicos del estudiante de enfermería. *Enfermería Universitaria* [En Línea]. 2016 [Acceso el 07 de junio del 2019]; 13(3): 171-177. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-universitaria-400-articulo-vivencias-cotidianas-espacios-clinicos-del-S1665706316300252>
4. Levett-Jones T, Lathlean J, Higgins I, McMillan M. Staff-student relationships and their impact on nursing students' belongingness and learning. *J Adv Nurs* [Online]. 2009 [Accesed June 8, 2019]; 65(2): 316-24. Available in: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/19191935>
5. Matumoto S, Fortuna, C, Kawata L, Mishima S, Bistafa M. La práctica clínica del enfermero en la atención básica: un proceso en construcción. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* [En Línea]. 2011 [Acceso el 08 de junio del 2019]; 19(1): 1-9. Disponible en: <https://www.cancer.gov/espanol/publicaciones/diccionario/def/buena-practica-clinica>
6. Rivas J. Programa de la Práctica V para el Módulo Enfermería Médico Quirúrgica I. México: Universidad Nacional Autónoma de México; 2001. [Acceso el 08 de junio del 2019]. Disponible en: http://www.dgire.unam.mx/contenido/normatividad/lic/planes_estudio/Enf_Zara_1998/3ANO/1307.pdf
7. Bettancourt L, Muñoz L, Barbosa M, Fernandes M. El docente de enfermería en los campos de práctica clínica: un enfoque fenomenológico. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* [En Línea]. 2011 [Acceso el 08 de junio del 2019]; 19(5): 1-9. Disponible en: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n5/es_18.pdf
8. Acebedo S, Rodero V, Aguarón M, Jiménez M, Tió, C, Vives C. Prácticas clínicas. Manual para el alumno y el tutor de enfermería y otras carreras de ciencias de la Salud. España: Universitat Rovira i Virgili; 2014. [Acceso el 08 de junio del 2019]. Disponible en: <http://llibres.urv.cat/index.php/purv/catalog/download/140/124/289-1?inline=1>
9. Rodríguez D. Conocimiento técnico: características y ejemplos. *Lidefer*. 2019. [Acceso el 15 de junio del 2019]. Disponible en: <https://www.lidefer.com/conocimiento-tecnico/>
10. Balart M. La empatía: La clave para conectar con los demás. *Observatorio de Recursos Humanos y Relaciones Laborales* [En Línea]. 2013 [Acceso el 15 de junio del 2019]. Pp.: 86-87. Disponible en: http://www.gref.org/nuevo/articulos/art_250513.pdf
11. Muñoz A, Chaves L. La empatía: ¿un concepto unívoco?. *Katharsis* [En Línea]. 2013 [Acceso el 15 de junio del 2019]; 16: 123-143. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5527454>
12. Rivero V. Identidad y expectativas psicosociales. *Revista de Psicología* [En Línea]. 2013 [Acceso el 08 de junio del 2019]; 10: 35-42. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/pdf/rip/n10/n10_a04.pdf
13. Pelegrín J, Juaneda E, Olarte C, Sierra Y. Diez tipos de expectativas. *Perspectiva Empresarial* [En Línea]. 2016 [Acceso el 10 de junio del 2019]; 3(1): 109-124. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.16967%2Frpe.v3n1a7>
14. Figueroa S. Expectativas y atribución de responsabilidad. *Revus* [En Línea]. 2017 [Acceso el 10 de junio del 2019]; 33: 93-110. Disponible en: <https://journals.openedition.org/revus/3313>
15. Yi-Ting Y, Dean A. The contribution of emotional satisfaction to consumer loyalty. *International Journal of Service Industry Management* [Online]. 2001 [Accessed June 8, 2019]; 12(3/4): 234-250. Available in: https://www.researchgate.net/publication/241722565_The_contribution_of_emotional_satisfaction_to_consumer_loyalty
16. Surdez E, Sandoval M, Lamoyi C. Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores* [En Línea]. 2018 [Acceso el 10 de junio del 2019]; 21(1): 9-26. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/eded/v21n1/0123-1294-eded-21-01-00009.pdf>
17. Nebot C. La experiencia y vivencia del aprendizaje clínico en el Grado en Enfermería. Estrategia para la mejora de la calidad docente. [Tesis doctoral]. España: Universidad de Barcelona; 2017. [Acceso el 10 de junio del 2019]. Disponible en: http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/115023/1/CNB_TESIS.pdf
18. Pérez S. Valoración de la satisfacción de los alumnos de enfermería tras las prácticas simuladas. [Tesis]. España; Universidad de Valladolid; 2017. [Acceso el 10 de junio del 2019]. Disponible en: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/25430/1/TFG-H956.pdf>
19. Val P. Satisfacción de los estudiantes que realizan el Prácticum de Enfermería en la GIS con los recursos y el desarrollo del aprendizaje. [Tesis]. España: Universidad de Valladolid; 2016. [Acceso el 10 de junio del 2019]. Disponible en: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/20454/TFG-O%20850>
20. Chaina, C. Satisfacción sobre su formación académica disciplinar en estudiantes de enfermería. [Tesis]. Chachapoyas-Perú: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Facultad de Ciencias de la Salud; 2015. [Acceso el 10 de junio del 2019]. Disponible en: <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/152/Satisfacci%3b3n%20sobre%20su%20formaci%3b3n%20acad%3a9mica%20disciplinar%20en%20estudiantes%20de%20enfermer%3ada.%20Universidad%20Nacional%20Toribio%20Rodr%3adguez%20de%20Mendoza%2c%20Chachapoyas.%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
21. Ruiz M, Castelao M, Bellido A, González L, Castelao M. Satisfacción de los estudiantes de ciencias de la salud con sus prácticas clínicas [Tesis]. Madrid-España: Universidad Europea de Madrid. Facultad de Ciencias de la Salud; 2014. [Acceso el 19 de junio del 2019]. Disponible en: https://abacus.universidadeuropea.es/bitstream/handle/11268/3643/x_jiiu_2014_487.pdf;sequence=2
22. Bustamante L. Percepción del estudiante de enfermería sobre las prácticas clínicas. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, Chachapoyas. 2013. [Tesis]. Amazonas-Perú: Universidad Nacional "Toribio Rodríguez de Mendoza" de Amazonas; 2014.