



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**“RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL
Y LA CALIDAD DE CUIDADOS QUE BRINDAN LAS
ENFERMERAS A LOS PACIENTES PEDIÁTRICOS DEL
HOSPITAL HONORIO DELGADO ESPINOZA AREQUIPA
2012”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN
ENFERMERÍA**

BACHILLER: VILLANUEVA FUENTES, DIANA EVELYN

AREQUIPA - PERÚ

2016

**“RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL
Y LA CALIDAD DE CUIDADOS QUE BRINDAN LAS
ENFERMERAS A LOS PACIENTES PEDIÁTRICOS DEL
HOSPITAL HONORIO DELGADO ESPINOZA AREQUIPA
2012”**

DEDICATORIA

A los docentes de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas, por la formación Académica brindada.

AGRADECIMIENTO

A todas las personas que me apoyaron en la culminación de mi trabajo.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como Objetivo: Establecer la relación entre la comunicación interpersonal y la calidad de cuidados que brindan las enfermeras a los pacientes pediátricos del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2012. Es una investigación correlacional, se trabajó con una muestra de 30 enfermeras, para el recojo de la información se utilizó un cuestionario tipo Likert modificado de 31 ítems, la validez del instrumento se realizó mediante la prueba de concordancia del juicio de expertos obteniendo un valor de (0,76); la confiabilidad se realizó mediante el alfa de Cronbach con un valor de (0,84). La prueba de hipótesis se realizó mediante la R de Pearson con un valor de 0,971 y con un nivel de significancia de $p < 0,05$.

Las enfermeras que brindan comunicación interpersonal en un nivel Regular, logran a su vez un nivel Bueno en la calidad de los cuidados. Encontrándose en estos resultados una relación entre ambas variables: Comunicación interpersonal y calidad de los cuidados. Considerando que en la comunicación interpersonal sus técnicas de comunicación son la clave de su éxito. A veces comprenden la importancia que tiene el dominio de sí mismo y siempre lo ponen en práctica. Interactúan con la gente porque entienden todos los elementos implicados en la conversación. Estos aspectos de la comunicación interpersonal están directamente relacionados a su desempeño de calidad en el cuidado integral del paciente, Informando a los familiares y al médico en forma continua y oportuna de la situación del paciente, dando muestra de su compromiso ético de su labor como profesional de salud, planificando y organizando la atención a sus pacientes.

Palabras Claves: *Comunicación interpersonal, calidad de cuidados, enfermeras, pacientes pediátricos*

ABSTRACT

This study was Objective: To establish the relationship between interpersonal communication and quality of care offered by nurses to pediatric patients Honorio Hospital Delgado Espinoza Arequipa 2012. It is a correlational research, we worked with a sample of 30 nurses to the gathering of information was used a questionnaire modified Likert type 31 items, the validity of the instrument was performed using the concordance test expert judgment obtaining a value of (0.76); reliability was performed using Cronbach's alpha with a value of (0.84). Hypothesis testing was performed by Pearson R with a value of 0.971 and a significance level of $p < 0.05$.

Nurses who provide interpersonal communication in a regular level, achieve a level turn Good quality of care. These results being in a relationship between two variables: Interpersonal communication and quality of care. Whereas interpersonal communication in their communication skills are the key to its success. Sometimes they understand the importance of self-control and always put into practice. They interact with people because they understand all the elements involved in the conversation. These aspects d ela interpersonal communication are directly related to performance quality comprehensive patient care, informing the family and the physician continuously and timely manner of the patient's condition, thus proving its ethical commitment to his work as a professional health, planning and organizing care for their patients.

Keywords: *Interpersonal communication, quality of care, nurses, pediatric patient.*

INDICE

Pág.

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

i

ABSTRAC

ii

ÍNDICE

iii

INTRODUCCIÓN

v

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	4
1.3. Objetivos de la investigación	
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación del estudio	5
1.5. Limitaciones de la investigación	6

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio	7
2.2. Base teórica	9
2.3. Definición de términos	17
2.4. Hipótesis	17
2.5. Variables	18
2.5.1. Definición conceptual de la variable	18
2.5.2. Definición operacional de la variable	19
2.5.3. Operacionalización de la variable	20

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1. Tipo y nivel de investigación	21
------------------------------------	----

3.2. Descripción del ámbito de la investigación	21
3.3. Población y muestra	22
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	22
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	23
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	23
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	25
CAPÍTULO V: DISCUSION DE RESULTADOS	31
CONCLUSIONES	33
RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37
ANEXOS	
Matriz	
Instrumento	

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la búsqueda de la calidad del cuidado es un desafío e incluso una prioridad estratégica para los profesionales de salud, especialmente para el profesional de enfermería, ya que está en contacto directo y continuo con el paciente por lo que debe garantizar la calidad del cuidado que brinda.

La comunicación interpersonal es el componente clave de las profesionales de enfermería para generar apoyo a la familia y lograr un cuidado holístico.

El presente trabajo de investigación que tiene como título “influencia de la comunicación interpersonal de las enfermeras en la calidad del cuidado que brinda a los pacientes pediátricos del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2012”, surge de la importancia que tiene en la actualidad el fortalecimiento de la comunicación de las enfermeras para el logro de la calidad del cuidado de manera que permita conocer una dimensión importante de la comunicación, la dimensión interpersonal sustentada en la teoría de Karl Bühler, ya que una comunicación interpersonal óptima es necesario para lograr la satisfacción del paciente.

El propósito de este trabajo es dar a conocer los resultados, los cuales contribuyan al fortalecimiento de la comunicación interpersonal de la Enfermera, así también llamar a la reflexión al profesional de enfermería que está en contacto directo con el paciente

La presente investigación para fines de estudio contiene:

Capítulo I: El problema de investigación, Planteamiento del problema, Formulación del problema, Objetivos de la investigación, Justificación del estudio, Limitaciones de la investigación.

Capítulo II: Marco Teórico, Antecedentes del estudio, Bases teóricas, Definición de términos, Variables su definición conceptual, operacional, y la operacionalización de la variable

Capítulo III: Metodología, Tipo y nivel de investigación, Descripción del ámbito de la investigación, Población y muestra, Técnicas e instrumentos para la recolección de datos, Validez y confiabilidad del instrumento y el Plan de recolección y procesamiento de datos.

Capítulo IV: En él se hace mención a los resultados obtenidos después de procesar los datos.

Capítulo V: En él se realiza la discusión de los resultados obtenidos terminando con la presentación de las referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La comunicación interpersonal es la actividad humana mediante la cual un sujeto promotor manifiesta sus contenidos de conciencia mediante una forma perceptible por los sentidos, a un sujeto receptor, con el objeto de que éste tenga acceso a esos mismos contenidos de conciencia, de esta manera esos contenidos pasan a ser de ambos o comunes intencionalmente".

La comunicación interpersonal es la forma de comunicación más importante para el hombre. Desde muy pequeños comenzamos a formar parte de ella, ya que una de las primeras relaciones que establecemos es de tipo afectivo(cuidadores) y aunque al inicio de nuestras vidas no tenemos un lenguaje estructurado la comunicación no verbal nos permite establecer estas primeras relaciones de tipo interpersonal, haciendo un recuento de nuestras vidas podríamos encontrar que los momentos más importantes de nuestra existencia, desde las decisiones más trascendentales de nuestra vida (hasta algunas que no lo son tanto) giran alrededor de un diálogo, de alguna influencia personal.

La comunicación es un aspecto fundamental en nuestras vidas ya que no vivimos de forma aislada sino que establecemos relaciones con el mundo externo y con otros hombres. Las relaciones interpersonales, son necesarias para la sociedad puesto que todo tipo de relaciones están basadas o necesitan de ellas. ⁽¹⁾

El humano es un ser social por naturaleza, las sociedades se basan y progresan de acuerdo al grado de comunicación que se desarrolle.

Cada sociedad tiene niveles de comunicación de acuerdo a su origen y/ o naturaleza (familiar, comunal, trabajo)

Un sistema de Comunicación Interna llevado por un profesional en el ámbito, proporciona canales, sistemas no sólo para que exista una buena comunicación entre ellos y con los pacientes, sino que también mejore el clima laboral que llevara consigo una mejor atención a nuestros pacientes

La comunicación interpersonal es la forma más directa y adecuada de comunicación, porque a través de la transacción, se cubren necesidades, como resolución de problemas, intercambios de ideas, toma de decisiones y el desarrollo personal. Esto promueve la satisfacción del paciente en el cuidado enfermero.(2) En enfermería, es un proceso de interacción social mediante el cual el personal de enfermería induce una mejora en el estado de salud, ya que la comunicación permite alcanzar un grado óptimo de coordinación, estableciendo una estrategia común lo que genera una Identidad profesional de manera que introduzcan credibilidad y que generen, respeto y sensación de amparo del paciente hacia la enfermera. ⁽³⁾

Con una comunicación efectiva se obtiene un buen desempeño del enfermero y esto promueve la satisfacción del paciente por los cuidados recibidos.

El concepto de cuidado de Enfermería trasciende de lo psicológico, hacia lo humanístico y social por lo que no debe relegarse sino resaltarse, de ahí que es importante el aspecto humano del paciente, aspecto importante del cuidado y que son propios de nuestra competencia que afianza realmente los valores de la profesión de Enfermería y que algunos le llaman vocación, pero para que ésta se cristalice es necesario además del conocimiento científico, de la habilidad y destreza que precisa una buena comunicación en la relación enfermera-paciente, lo que permite la continuidad de la atención y a la vez establecer relaciones interpersonales con la finalidad de garantizar cuidados de calidad y ayudarlo en la satisfacción de sus necesidades.⁽⁴⁾

La calidad del cuidado se concibe como el cuidado oportuno, personalizado, humanizado, continuo y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo con estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable, con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y del prestador de servicios.⁽⁵⁾

La calidad del cuidado se ve reflejada en la satisfacción que experimenta el paciente y/o sus familiares.

En un estudio de Comunicación oral entre el equipo de enfermería en cardiología: "evaluación y desarrollo de una comunicación eficaz en el trabajo". Realizado por López González en el 2005.

Se encontró que todos los pacientes creían que era importante una comunicación efectiva, pero sólo el 33% habían recibido información en este tema. Al 94% les hubiera gustado tener más conocimientos sobre comunicación interpersonal. El 82% habían sido testigos de errores en la ejecución de su trabajo por una incorrecta comunicación. En el 55% de los casos el error tuvo consecuencias, siendo el paciente el afectado en

todos los casos. El 12% fueron calificados como malos oyentes y, por último, el 39% tuvieron una mala comprensión de contenidos verbales. ⁽⁴⁾

Los datos obtenidos muestran que un alto porcentaje de sujetos de este estudio presenta deficiencias para ser buenos comunicadores, además de demandar formación en comunicación interpersonal.

Por último, también se demuestra que una comunicación incorrecta tiene repercusiones negativas en el paciente. Situación similar, se observa en el Hospital Privado Rosalía Lavalle Morales de Macedo, donde el personal de enfermería no se reúne para debatir y comentar la problemática que se presenta en el servicio; así mismo se pudo observar que los padres se sienten confundidos al ser atendidos por diferentes enfermeras cuyas intervenciones son muy diferentes y donde la comunicación es escasa o con mosilabos.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la relación entre la comunicación interpersonal y la calidad de cuidados que brindan las enfermeras a los pacientes pediátricos del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2012?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.3.1. Objetivo general

Establecer la relación entre la comunicación interpersonal y la calidad de cuidados que brindan las enfermeras a los pacientes pediátricos del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2012

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de comunicación interpersonal de las enfermeras que brindan cuidaos a los pacientes pediátricos del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2012

- Identificar la calidad de cuidados que brindan las enfermeras a los pacientes pediátricos del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2012
- Reconocer la relación entre la comunicación interpersonal en su dimensión cognitiva con la calidad de cuidado en la dimensión técnica que brindan las enfermeras a los pacientes pediátricos del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2012
- Reconocer la relación entre la comunicación interpersonal en su dimensión afectiva con la calidad de cuidado en la dimensión humana que brindan las enfermeras a los pacientes pediátricos del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2012.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Actualmente podemos afirmar que nos encontramos en el siglo de las comunicaciones en pocos segundos nos podemos comunicar con cualquier parte del mundo y las nuevas tecnologías siguen experimentando importantes avances. Pero paradójicamente este avance no ha sido similar en cuanto a comunicación interpersonal.

Ya que no siempre nos detenemos a reflexionar sobre la importancia de la comunicación en nuestras vidas, ni acerca de los problemas o limitaciones que pueden surgir al respecto.

En el hospital, considerado este como una empresa de servicios, es en las personas y en su relación donde se apoya tanto el desarrollo profesional, como la consecución de unas relaciones satisfactorias entre los miembros del equipo.

Cuando la relación entre ellos se ve afectada por conflictos interpersonales o por limitaciones en la comunicación, puede repercutir negativamente en el cuidado del paciente.

Ante esta realidad, me pareció importante estudiar la comunicación interpersonal entre el equipo de enfermería del Hospital Honorio Delgado Espinoza para poder detectar posibles deficiencias y así adoptar las medidas para su corrección que favorezca no solo al paciente sino también a la imagen de la profesión de enfermería y con ello al hospital donde se brinda la atención mostrando en optimo trabajo que se realiza.

Los aportes que se desea obtener con el presente trabajo es valorar la importancia y la influencia de la comunicación interpersonal de las enfermeras en los cuidados enfermeros que brinda a los pacientes pediátricos, para poder tomar medidas para mejorar la situación actual del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa

1.5. LIMITACIONES DEL ESTUDIO

Dentro de las limitaciones que tiene el presente trabajo de investigación es que los resultados sólo servirán para la institución donde se llevo a cabo la investigación

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1. Antecedentes Internacionales

JORCANO LORÉN, Pilar. (2005) La comunicación no verbal: un reto en los cuidados enfermeros de calidad. Cuestionario estructurado. Presenta como conclusiones:

“La comunicación es uno de los cimientos de la enfermería y un arte holístico y afectuoso para los pacientes. Sin duda pues, puede argumentarse que la habilidad para comunicarse es el conocimiento básico del cuidado de enfermería Stanton (1999).

Sin embargo, en la actualidad, la comunicación todavía sigue siendo uno de los aspectos más difíciles del trabajo de una enfermera, y uno de los que es evitado frecuentemente o mal hecho, seguramente como consecuencia de la cantidad de barreras existentes todavía en los ámbitos sanitarios y en nuestra sociedad, Fielding & Llewelyn (1987). Las enfermeras tenemos que ser conscientes de que esto puede ser un problema serio para mantener una comunicación eficaz y de que dichas barreras

pueden minimizarse siempre y cuando las enfermeras y los pacientes hagan un reconocimiento abierto de las mismas Ashworth (1987).”

LÓPEZ GONZÁLEZ, G (2005) Comunicación oral entre el equipo de enfermería en cardiología: evaluación y desarrollo de una comunicación eficaz en el trabajo - Clínica Universitaria de Navarra. Pamplona (Navarra), España - 2005. La técnica que se utilizo fue la encuesta sobre comunicación en el trabajo, El test de comunicación verbal - ¿Te comunicas bien?- (Psicoactiva.com2002). El examen del oyente –Comunicación efectiva en el trabajo- (Lidia Strong). Y, el test de comprensión de contenidos verbales –adaptado de Mucchielli- (Roger, L’Analyse de Contenu, ESF. París, 1974).

“El análisis de los datos recogidos en 33 enfermeras del Servicio de Cardiología nos mostró los siguientes resultados: todos los sujetos creían que era importante una comunicación efectiva, pero sólo el 33% habían recibido formación en este tema. Al 94% les hubiera gustado tener más conocimientos sobre comunicación interpersonal. El 82% habían sido testigos de errores en la ejecución de su trabajo por una incorrecta comunicación. En el 55% de los casos el error tuvo consecuencias, siendo el paciente el afectado en todos los casos. El 12% fueron calificados como malos oyentes y, por último, el 39% tuvieron una mala comprensión de contenidos verbales.

Los datos obtenidos muestran que un alto porcentaje de sujetos de este estudio presenta deficiencias para ser buenos comunicadores, además de demandar formación en comunicación interpersonal.

Por último, también se demuestra que una comunicación incorrecta tiene repercusiones negativas en el paciente. “

2.1.2. Antecedentes Nacionales

HENRIQUEZ CAVERO, María Luz - TASAYCO OCHOA, Enid .
Influencia de la comunicación de las enfermeras en el grado de satisfacción del paciente adulto mayor en la clínica geriátrica San Isidro Labrador – salud. Santa Anita – 2004. Concluyo:

“La problemática comunicacional se origina en la etapa caracterizada por la adaptación del paciente y tiene gran repercusión la comunicación para la interacción con el medio. Los problemas de la comunicación de las enfermeras con los pacientes de la tercera edad son en parte por el desconocimiento que de ellos se tienen.”

2.2 BASE TEÓRICA

2.2.1. Proceso de comunicación en Enfermería

La enfermería es un proceso de interacción social mediante el cual el personal de enfermería induce una mejora en el estado de salud de los pacientes como resultado del diálogo terapéutico. La destreza para la comunicación es parte integral de todo el proceso de enfermería.

A. Funciones de la comunicación en la enfermería:

- 1) Información: La recogida de la información del diagnóstico y la toma de decisiones. Se debe dar información al paciente de la medicación, los procedimientos que se le va a realizar, etc.

- 2) Influencia: Es la utilización de las técnicas de comunicación al ayudar a los pacientes a modificar sus actitudes.
- 3) Aporte de comodidad: Consiste en la interacción con los pacientes para proporcionar seguridad, apoyo, y comodidad, reduciendo la incertidumbre de los pacientes en momentos estresantes para aliviar y mitigar su sufrimiento emocional.
- 4) De relación: Interacción para definir, controlar y modificar la relación entre el profesional de enfermería y el paciente. Establecimiento de una relación de colaboración entre el proveedor y el paciente.
- 5) Identidad: Configuración de identidades propias para presentarse a uno mismo de manera que introduzcan credibilidad y que generen amistad, respeto y sensación de amparo.

B. Barreras de la comunicación

Se pueden destacar tres como fundamentales por ser muy significativas en el quehacer de los profesionales de salud y por los efectos tan negativos que producen al bloquear las comunicaciones entre ellos y los enfermos:

- El escaso tiempo de que se dispone y la rutinización de las interacciones. Puede afirmarse que el tiempo es uno de los mayores estresores de la vida actual. Y es que a causa de su escasez, su uso y su buena administración pueden representar un problema difícil en la organización y valoración de las tareas profesionales y demás acciones en las que se va a “gastar” ese tiempo que nunca volverá. Este agobio por el tiempo puede traducirse en muchos profesionales en rutina, la cual puede llegar a despersonalizar y a tener efectos

negativos produciendo insatisfacción en los profesionales y desencanto entre los enfermos.

- El conflicto grupal que acarrea insatisfacción, malestar social, irritación, agresividad y desánimo.
- Las actitudes personales del profesional de salud que pueden llegar a ser una de las barreras más infranqueables para el logro de una comunicación efectiva y satisfactoria ⁽⁷⁾

C. Factores contextuales que influyen en la comunicación

I. Contexto psicofisiológico

Factores internos que influyen en la comunicación:

- Estado fisiológico (dolor, hambre, debilidad, disnea, etc)
- Estado emocional (ansiedad, enfado, desesperación, euforia, etc)
- Estado de crecimiento y desarrollo (edad, etapas del desarrollo)
- Necesidades no cubiertas (pirámide de Maslow)
- Actitudes, valores y creencias (significado de la experiencia de la enfermedad)
- Percepciones y personalidad (optimismo, pesimismo, introversión, extroversión, etc.)
- Autoconcepto y autonomía (positivo o negativo)

II. Contexto relacional

Naturaleza de la relación entre los participantes:

- Relación social de ayuda o de trabajo
- Confianza entre los participantes
- Autoevaluación entre los participantes
- Historia compartida de los participantes

III. Contexto situacional

Motivo de la comunicación:

- Intercambio de información consecución de objetivos
- Resolución de problemas
- Expresión de sentimientos

IV. Contexto de entorno

Entorno físico en el que tiene lugar la comunicación:

- Privacidad
- Rápido
- Bienestar y seguridad
- Distracción

V. Contexto cultural

Elementos socioculturales que afectan la interacción:

- Grado educativo de los participantes

- Lenguaje y modelo de autoexpresión
- Costumbres y expectativas (8)

2.2.2. Calidad de cuidados

Montiel (1988), considera que la calidad de atención se determina por la accesibilidad de los servicios, la continuidad y la satisfacción de los pacientes (11); para Iohr K. (1990), considera la calidad de atención como el “grado en el cual los servicios de salud para individuos y población mejoran la posibilidad de lograr los resultados deseados en salud y son congruentes con los conocimientos profesionales actuales” (9).

A. Dimensiones de la calidad

- **Dimensión técnica:**

Referidas a los aspectos técnicos de la atención buscando las mejores acciones y procedimientos seguros y comprobados a realizar sobre el paciente en la balanza calidad – ética, riesgo beneficio, tiene como características buscar: “Efectividad, referida al logro de las mejores resultados; eficacia, aplicación de las normas de la prestación de servicio; eficiencia, uso adecuado de recursos para obtener resultados esperados; continuidad en la prestación; seguridad; integridad y ética”

La atención de Enfermería en esta dimensión se traduce en el desempeño profesional óptimo en todo procedimiento y técnicas de enfermería, demostrando su competencia técnica – científica, cumpliendo con el tratamiento médico en forma

continúa, brindando atención oportuna y continua, previniendo situaciones de riesgo.

- **Dimensión humana:**

Referido al aspecto humanístico de la atención aspecto fundamental, ya que es la razón de ser de los servicios de salud, tiene como características: “las relaciones interpersonales proveedor - usuario, respeto a los derechos humanos, información completa veraz, oportuna entendida por el usuario, interés manifiesto en la persona, en sus percepciones y necesidades, amabilidad y empatía, trato cordial, cálido y empático en la atención”

Dentro de la calidad de atención de enfermería está se traduce en la habilidad para establecer la interrelación enfermera – paciente mediante la relación empática que refleja interés para ayudar al paciente considerándolo como un ser Biopsicosocial para la satisfacción de sus necesidades.

- **Dimensión de entorno:**

Referido al contexto del servicio de atención de salud, lo cual implica un nivel básico de comodidad, privacidad, ambientación y el elemento de confianza que siente el usuario por el servicio.

La atención de enfermería en esta dimensión se traduce en favorecer un clima agradable y cómodo, respetando su privacidad al realizar algún procedimiento que atente contra su intimidad. (10)

B. Cuidados de Enfermería Pediátrica

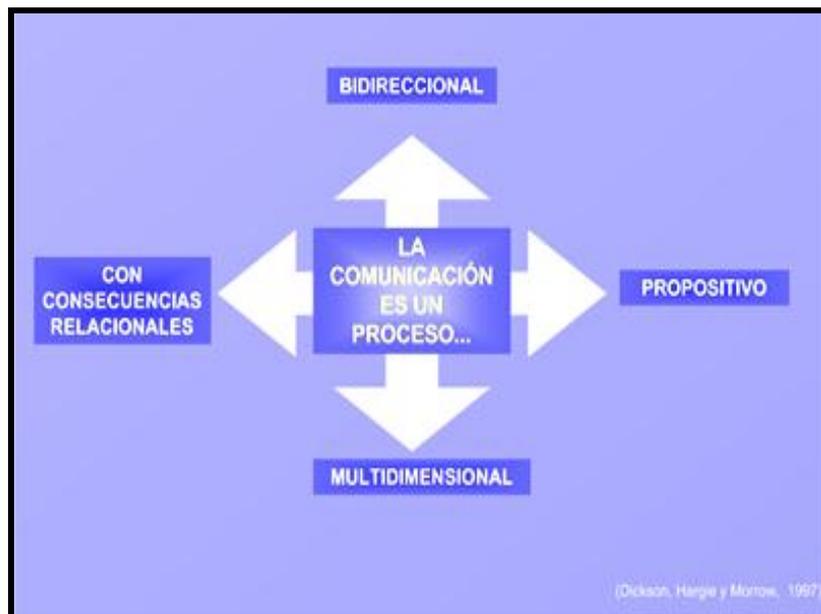
El principal objetivo de los cuidados enfermeros es procurar una vida normal para el niño y mejorar su calidad de vida y la de su familia, con el mayor grado de aceptación y adaptación de los padres.

Dentro de la atención multidisciplinaria de la salud, los cuidados enfermeros desempeñan un papel muy importante debido a la gravedad del problema al que se enfrentan los niños afectados y sus familias y a la complejidad de los cuidados que los niños requieren para una mayor supervivencia y una mejor calidad de vida.⁽¹¹⁾

2.2.3. Teoría de comunicación

Según Karl Bühler (psicólogo de viena), en 1918 estableció tres funciones:

1. Afectiva o expresiva: el mensaje está orientado hacia el hablante, lo que interesa es la actitud del hablante hacia lo que está diciendo (manifiesta sus sentimientos, exterioriza su subjetividad). Por tanto, el mensaje pone de relieve la actitud del emisor.
2. Cognitiva o representativa: es la función ligada al referente y al contexto. Se utiliza el lenguaje solo para transmitir información. Es la función informativa por excelencia.
3. conativa o apelativa: el mensaje está orientado hacia el receptor, se pretende obtener de él una respuesta, una reacción determinada.⁽¹²⁾



Las dimensiones de la comunicación interpersonal son:

- **Cognitiva:** transmisión de información, en relación con el pensamiento.
- **Afectiva:** establecer vínculos, en relación a las emociones y muestra de afecto.
- **Conativa:** establecer nexos, desarrollar acciones en relación al comportamiento

2.2.3. Teorías que dan sustento a la investigación

- Según **HILDEGARD PEPLAU** y su “**modelo de relaciones interpersonales**”: La define como un individuo, no incluye a las familias, grupos ni comunidades. La describe como un organismo en desarrollo que se esfuerza por reducir la ansiedad provocada por las necesidades. “Según Peplau la persona vive en un equilibrio inestable”.⁽²²⁾

Peplau basa su modelo en la enfermera psicodinámica, que ella define como la utilización de la comprensión de la conducta

de uno mismo para ayudar a los demás a identificar sus dificultades. La enfermera psicodinámica aplica los principios de las relaciones humanas a los problemas que surgen en todos los niveles de la experiencia humana.

Las dificultades que podemos encontrar en el modelo de Peplau son:

- Que la enfermera ha de asumir distintos roles, dado que el modelo de Peplau utiliza este enfoque como la principal base por los cuidados, la enfermera ha de ser capaz de controlar las emociones que emanan de su representación de nuevos roles, tanto ella como el paciente.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

1. Comunicación interpersonal: Es la interacción entre dos personas o entre un grupo reducido. Este tipo de comunicación es la forma más directa y adecuada de comunicación, porque a través de la transacción, se cubren necesidades, como resolución de problemas, intercambios de ideas, toma de decisiones y el desarrollo personal.
2. Calidad de cuidados: la calidad de atención se determina por la accesibilidad de los servicios, la continuidad y la satisfacción de los pacientes.

2.4 HIPÓTESIS

2.4.1. Hipótesis General

- Existe relación entre la comunicación interpersonal y la calidad de cuidados que brindan las enfermeras a los pacientes pediátricos del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2012.

2.4.2. Hipótesis específicos

- La comunicación interpersonal de las enfermeras que brindan cuidados a los pacientes pediátricos del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2012. Es de nivel regular
- La calidad de cuidados que brindan las enfermeras a los pacientes pediátricos del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2012
- La relación entre la comunicación interpersonal en su dimensión cognitiva con la calidad de cuidado en la dimensión técnica que brindan las enfermeras a los pacientes pediátricos del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2012. Es significativa
- La reconocer entre la comunicación interpersonal en su dimensión afectiva con la calidad de cuidado en la dimensión humana que brindan las enfermeras a los pacientes pediátricos del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2012. Es significativa

2.5 VARIABLES

Variable independiente : comunicación interpersonal

Variable dependiente : calidad de cuidados

2.5.1 Definición conceptual de la variable

Comunicación interpersonal:

Según los autores Gerald Miller y Mark Steinberg es la comunicación que el sujeto desarrolla cuando basa primariamente su predicción de las acciones, motivaciones y formas de actuar de

los demás en información psicológica, es decir, en información que diferencia los estímulos.

Calidad de cuidados:

Según el autor Montiel (1988), considera que la calidad de atención se determina por la accesibilidad de los servicios, la continuidad y la satisfacción de los pacientes (11); para Iohr K. (1990), considera la calidad de atención como el “grado en el cual los servicios de salud para individuos y población mejoran la posibilidad de lograr los resultados deseados en salud y son congruentes con los conocimientos profesionales actuales” (12).

2.5.3. Definición Operacional de la Variable

La comunicación interpersonal que existe entre las enfermeras es el tipo de comunicación efectiva, directa y adecuada que permitirá la transacción de información, resolución de problemas, intercambios de ideas, toma de decisiones y el desarrollo personal, se medirá la comunicación interpersonal mediante un el test de comunicación verbal - ¿Te comunicas bien?

La calidad del cuidado que le brinda la enfermera son los cuidados efectivos, continuos, y basados en conocimientos científicos. El cual se obtiene mediante una lista de cotejo.

2.5.3 Operacionalización de la variable

Variables	Dimensión	Indicadores	escala
V1: Comunicación Interpersonal de las enfermeras	Cognitiva	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Directa y adecuada. ➤ Transacción de información. ➤ Resolución de problemas. ➤ intercambios de ideas, toma de decisiones. 	Nominal
	Afectiva	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estado emocional ➤ Afectividad ➤ Estrés. 	
V2: Calidad del cuidado del paciente pediátrico	Técnica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comodidad y confort. ➤ Cumplir con las normas de bioseguridad. ➤ Administración de la terapéutica a horario estricto 	Nominal
	Humana	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trato al usuario. ➤ Paciencia ➤ Apoyo emocional. 	Nominal.

CAPÍTULO II:METODOLOGÍA

3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de Tipo no experimental, de nivel Descriptivo Correlacional; porque cuenta con dos variables de las cuales se revisaran textos y documentos que respalden el fundamento teórico a nivel general del desarrollo de sistemas de información.

Y de corte Longitudinal; porque se realizara entre julio a noviembre del 2012, haciendo varios cortes en el tiempo para centrar la investigación y llegar a la conclusión, para luego dar una respuesta.

3.2 DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se llevara a cabo en el Hospital Honorio Delgado Espinoza, ubicado en Avenida Alcides Carrión 505 La Pampilla, cercado Arequipa

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población :estuvo conformada por las Profesionales de Enfermería que laboran en los servicios del departamento de Pediatría, (Jefatura de Enfermería, sala de bebés N° 01 y 02, Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales, Unidad de Cuidados Intermedios, Unidad de Cuidados Post Anestésicos, Emergencia, Inmunización, Consultorio Ginecológico) siendo un total de 30 enfermeras que laboran en los respectivos servicios.

La muestra: La muestra fue no probabilística e intencional, ya que se consideró a toda la población como muestra de estudio siendo 30 Licenciadas en Enfermería.

Criterios de inclusión:

- Profesional de enfermería que labore en algún servicio del Departamento de Pediatría del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2012
- Los profesionales de enfermería que acepten participar en el trabajo de investigación

Criterios de exclusión:

- Los profesionales de enfermería que no acepten participar en el trabajo de investigación.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la variable comunicación interpersonal se utilizó como técnica la entrevista y como instrumento, el test de comunicación verbal - ¿Te comunicas bien?-(Psicoactiva.com2002) estaba compuesto por 31 ítems

que la persona evaluada debía calificar desde muy exactos hasta no muy exactos según su vivencia personal.

Para la variable calidad de cuidados se utilizó como técnica la observación directa por parte de la investigadora instrumento la lista de cotejo la misma que se aplicó en tres oportunidades a cada una de las enfermeras asistenciales.

Esta lista de cotejo está compuesta por 31 ítems a evaluar al profesional de enfermería que labora en el Hospital Honorio Delgado Espinoza y brinda cuidados a pacientes pediátricos

3.5 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para determinar la validez del instrumento se realizó el juicio de expertos a un total de 07 profesionales (03 Pediatras, 03 enfermeras, 01 ingeniero de sistemas) los puntajes obtenidos se sometieron a la prueba binomial.

3.6 PLAN DE RECOLECCION Y PROCESAMIENTO DE DATOS

El procesamiento de los datos se realizó en función a la escala de medida usada para cada ítem por computadora a través del Programa Microsoft Excel de la siguiente manera:

Se vació los puntajes obtenidos, en la hoja codificada de Microsoft Excel tanto de manera general como para cada dimensión consideradas en el estudio, cuya puntuación para cada una de las respuestas fueron clasificados de la siguiente manera:

VARIABLE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

Siempre	=	3
A veces	=	2
Nunca	=	1

VARIABLE CALIDAD DE CUIDADOS

Siempre = 3
Aveces = 2
Nunca = 1

Luego estos fueron clasificados estadísticamente en 3 niveles para evaluar:

La comunicación interpersonal de la siguiente manera:

Buena : 74 - 95
Regular : 53 - 74
Mala : 32 - 53

La calidad de cuidados de la siguiente manera

Excelente : 74 - 95
Bueno : 53 - 74
Malo : 32 - 53

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

TABLA 1

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y LA CALIDAD DE CUIDADOS QUE BRINDAN LAS ENFERMERAS A LOS PACIENTES PEDIÁTRICOS DEL HOSPITAL HONORIO DELGADO ESPINOZA AREQUIPA 2012

NIVELES DE CALIDAD DE CUIDADOS	NIVEL DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL						TOTAL	
	BUENA		REGULAR		MALA		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
EXCELENTE	4	13%	1	4%	1	3%	6	20%
BUENO	2	7%	16	53%	2	7%	20	67%
MALO	1	3%	1	3%	2	7%	4	13%
TOAL	7	23%	18	60%	5	17%	30	100%

FUENTE: *Elaboración propia*

Según los resultados presentados en la TABLA 1, Las enfermeras que brindan comunicación interpersonal en un nivel Regular, logran a su vez un nivel Bueno en la calidad de los cuidados en un 53%(16), a su vez las enfermeras que tienen un nivel Bueno en la comunicación interpersonal tienen también un nivel Excelente en los cuidados de calidad en un 13%(4) y las que tienen un nivel malo en la comunicación interpersonal tienen un nivel Malo en la calidad de los cuidados en un 7%(4). Encontrándose en estos resultados una relación entre ambas variables: Comunicación interpersonal y calidad de los cuidados.

TABLA 2

**NIVEL DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL DE LAS ENFERMERAS
QUE BRINDAN CUIDADOS A LOS PACIENTES PEDIÁTRICOS DEL
HOSPITAL HONORIO DELGADO ESPINOZA AREQUIPA 2012**

NIVELES	N°	%
BUENA	7	23%
REGULAR	18	60%
MALA	5	17%
TOTAL	30	100%

FUENTE: *Elaboración propia*

Según los resultados presentados en la TABLA 2, EL nivel de comunicación interpersonal de las enfermeras que brindan cuidados a los pacientes pediátricos del hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa, es Regular en un 60%(18), Buena en un 23%(7) y Mala en un 17%(5).

TABLA 3

**CALIDAD DE CUIDADOS QUE BRINDAN LAS ENFERMERAS A LOS
PACIENTES PEDIÁTRICOS DEL HOSPITAL HONORIO DELGADO
ESPINOZA AREQUIPA 2012**

NIVELES	N°	%
EXCELENTE	6	20%
BUENO	20	67%
MALO	4	13%
TOTAL	30	100%

FUENTE: *Elaboración propia*

Según los resultados presentados en la TABLA 3, EL nivel de cuidados de calidad que brindan las enfermeras a los pacientes pediátricos del hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa, es Bueno en un 67%(20), Excelente en un 20%(7) y Mala en un 13%(4).

TABLA 4

RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL CON LA CALIDAD DE CUIDADO EN LA DIMENSIÓN TÉCNICA QUE BRINDAN LAS ENFERMERAS A LOS PACIENTES PEDIÁTRICOS DEL HOSPITAL HONORIO DELGADO ESPINOZA AREQUIPA 2012

NIVELES DE DIMENSION TÉCNICA	NIVEL DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL						TOTAL	
	BUENA		REGULAR		MALA		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
EXCELENTE	5	17%	1	3%	1	3%	7	23%
BUENO	1	3%	15	50%	2	7%	18	60%
MALO	1	3%	2	7%	2	7%	5	17%
TOAL	7	23%	18	60%	5	17%	30	100%

FUENTE: *Elaboración propia*

Según los resultados presentados en la TABLA 4, Las enfermeras que brindan comunicación interpersonal en un nivel Regular, logran a su vez un nivel Bueno en la calidad de los cuidados en la dimensión técnica en un 50%(15), a su vez las enfermeras que tienen un nivel Bueno en la comunicación interpersonal tienen también un nivel Excelente en los cuidados de calidad en la dimensión técnica en un 17%(5) y las que tienen un nivel malo en la comunicación interpersonal tienen un nivel Malo en la calidad de los cuidados en la dimensión técnica en un 7%(2). Encontrándose en estos resultados una relación entre ambas variables: Comunicación interpersonal y calidad de los cuidados en la dimensión técnica.

TABLA 5

RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL CON LA CALIDAD DE CUIDADO EN LA DIMENSIÓN HUMANA QUE BRINDAN LAS ENFERMERAS A LOS PACIENTES PEDIÁTRICOS DEL HOSPITAL HONORIO DELGADO ESPINOZA AREQUIPA 2012.

NIVELES DE DIMENSION HUMANA	NIVEL DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL						TOTAL	
	BUENA		REGULAR		MALA		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
EXCELENTE	4	13%	1	3%	0	0%	5	16%
BUENO	2	7%	15	50%	3	10%	20	67%
MALO	1	3%	2	7%	2	7%	5	17%
TOAL	7	23%	18	60%	5	17%	30	100%

FUENTE: *Elaboración propia*

Según los resultados presentados en la TABLA 5, Las enfermeras que brindan comunicación interpersonal en un nivel Regular, logran a su vez un nivel Bueno en la calidad de los cuidados en la dimensión humana en un 50%(15), a su vez las enfermeras que tienen un nivel Bueno en la comunicación interpersonal tienen también un nivel Excelente en los cuidados de calidad en la dimensión técnica en un 13%(4) y las que tienen un nivel malo en la comunicación interpersonal tienen un nivel Malo en la calidad de los cuidados en la dimensión técnica en un 3%(1). Encontrándose en estos resultados una relación entre ambas variables: Comunicación interpersonal y calidad de los cuidados en la dimensión humana.

PRUEBA DE HIPOTESIS

H1: Existe relación entre la comunicación interpersonal y la calidad de cuidados que brindan las enfermeras a los pacientes pediátricos del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2012.

Ho: No existe relación entre la comunicación interpersonal y la calidad de cuidados que brindan las enfermeras a los pacientes pediátricos del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2012.

Ha ≠ Ho

$\alpha=0,05$

Tabla 1: Prueba de Hipótesis General mediante la R de Pearson

	Conocimientos	Grado de Instrucción
Correlación de Pearson	1	,971**
Sig. (bilateral)		,000
N	80	80
Correlación de Pearson	,971**	1
Sig. (bilateral)	,000	
N	80	80

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Según los resultados presentados en la Tabla 1, aplicando la técnica del programa estadístico SPSS v.21, el valor de la R de Pearson obtenido fue de 0,903, lo cual nos indica que existe una relación significativa entre ambas variables: Conocimientos y actitudes de los estudiantes frente al VIH/SIDA con un nivel de significancia de $0,000 < p$.

Siendo cierto que: Existe relación entre la comunicación interpersonal y la calidad de cuidados que brindan las enfermeras a los pacientes pediátricos del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2012.

CAPÍTULO V: DISCUSION DE RESULTADOS

Las enfermeras que brindan comunicación interpersonal en un nivel Regular, logran a su vez un nivel Bueno en la calidad de los cuidados en un 53%(16), a su vez las enfermeras que tienen un nivel Bueno en la comunicación interpersonal tienen también un nivel Excelente en los cuidados de calidad en un 13%(4) y las que tienen un nivel malo en la comunicación interpersonal tienen un nivel Malo en la calidad de los cuidados en un 7%(4). Encontrándose en estos resultados una relación entre ambas variables: Comunicación interpersonal y calidad de los cuidados. Coincidiendo con JORCANO (2005) La comunicación no verbal: un reto en los cuidados enfermeros de calidad. Cuestionario estructurado. Presenta como conclusiones: “La comunicación es uno de los cimientos de la enfermería y un arte holístico y afectuoso para los pacientes. Sin duda pues, puede argumentarse que la habilidad para comunicarse es el conocimiento básico del cuidado de enfermería Stanton (1999). Sin embargo, en la actualidad, la comunicación todavía sigue siendo uno de los aspectos más difíciles del trabajo de una enfermera, y uno de los que es evitado frecuentemente o mal hecho, seguramente como consecuencia de la cantidad de barreras existentes todavía en los ámbitos sanitarios y en nuestra sociedad, Fielding & Llewelyn (1987). Las enfermeras tenemos que ser conscientes de que esto puede ser un problema serio para mantener una comunicación eficaz y de que dichas barreras pueden minimizarse siempre y cuando las enfermeras y los pacientes hagan un reconocimiento abierto de las mismas Ashworth (1987).”

EL nivel de comunicación interpersonal de las enfermeras que brindan cuidados a los pacientes pediátricos del hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa, es Regular en un 60%(18), Buena en un 23%(7) y Mala en un 17%(5). Coincidiendo con LÓPEZ (2005) los siguientes resultados: todos los sujetos creían que era importante una comunicación efectiva, pero sólo el 33% habían recibido formación en este tema. Al 94% les hubiera gustado tener más conocimientos sobre comunicación interpersonal. El 82% habían sido testigos de errores en la ejecución de su trabajo por una incorrecta comunicación. En el 55% de los casos el error tuvo consecuencias, siendo el paciente el afectado en todos los casos. El 12% fueron calificados como malos oyentes y, por último, el 39% tuvieron una mala comprensión de contenidos verbales. Los datos obtenidos muestran que un alto porcentaje de sujetos de este estudio presenta deficiencias para ser buenos comunicadores, además de demandar formación en comunicación interpersonal. Por último, también se demuestra que una comunicación incorrecta tiene repercusiones negativas en el paciente.

Las enfermeras que brindan comunicación interpersonal en un nivel Regular, logran a su vez un nivel Bueno en la calidad de los cuidados en la dimensión técnica en un 50%(15), a su vez las enfermeras que tienen un nivel Bueno en la comunicación interpersonal tienen también un nivel Excelente en los cuidados de calidad en la dimensión técnica en un 17%(5) y las que tienen un nivel malo en la comunicación interpersonal tienen un nivel Malo en la calidad de los cuidados en la dimensión técnica en un 7%(2). Encontrándose en estos resultados una relación entre ambas variables: Comunicación interpersonal y calidad de los cuidados en la dimensión técnica. Coincidiendo con HENRIQUEZ y TASAYCO. (2004). Concluyeron: “La problemática comunicacional se origina en la etapa caracterizada por la adaptación del paciente y tiene gran repercusión la comunicación para la interacción con el medio. Los problemas de la comunicación de las enfermeras con los pacientes de la tercera edad son en parte por el desconocimiento que de ellos se tienen.”

CONCLUSIONES

- Las enfermeras que brindan comunicación interpersonal en un nivel Regular, logran a su vez un nivel Bueno en la calidad de los cuidados. Encontrándose en estos resultados una relación entre ambas variables: Comunicación interpersonal y calidad de los cuidados. Considerando que en la comunicación interpersonal sus técnicas de comunicación son la clave de su éxito. A veces comprenden la importancia que tiene el dominio de sí mismo y siempre lo ponen en práctica. Interactúan con la gente porque entienden todos los elementos implicados en la conversación. Estos aspectos de la comunicación interpersonal están directamente relacionados a su desempeño de calidad en el cuidado integral del paciente, Informando a los familiares y al médico en forma continua y oportuna de la situación del paciente, dando muestra de su compromiso ético de su labor como profesional de salud, planificando y organizando la atención a sus pacientes.
- EL nivel de comunicación interpersonal de las enfermeras que brindan cuidados a los pacientes pediátricos del hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa, es Regular. Este nivel alcanzado se presenta por las respuestas que señalan las enfermeras, indicando que A VECES están atentas y en actitud receptiva. Asimismo, cuando se encuentran con alguien por primera vez, tratan de dar una buena impresión. Lo mismo cuando hablan, lo hacen oportunamente y se expresan de forma correcta. También a veces se encuentran animadas al hablar. Su lenguaje corporal es rico. Emplean la modulación y el volumen de voz para reforzar lo que dicen. Cuando participan en una conversación siempre tratan de ser amables. Considerando que, hasta la fecha, sus técnicas de comunicación interpersonal son la clave de su éxito. A veces comprenden la importancia que tiene el dominio de sí mismo y siempre lo ponen en práctica. Interactúan con la gente porque entienden todos los elementos implicados en la conversación. A veces cuidan lo que dicen porque saben que hasta

las paredes tienen oídos. hablan acerca de una información o la revelan si consideran que puede ser delicada. Pueden permanecer en silencio a propósito, pues ejercen un excelente control sobre cada palabra que pronuncian.

- EL nivel de cuidados de calidad que brindan las enfermeras a los pacientes pediátricos del hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa, es Bueno, respondiendo en forma positiva entre otros que tiene presente la seguridad al paciente, demuestra responsabilidad al manipular los instrumentos pertinentes para el cuidado del paciente, aplica sus conocimientos científicos en la práctica del cuidado del paciente, presta atención a la integridad del paciente, Muestra un desempeño de calidad en el cuidado integral del paciente, Informa a los familiares y al médico en forma continua y oportuna de la situación del paciente, da muestra de su compromiso ético de su labor como profesional de salud, Planifica y organiza la atención a sus pacientes.
- Las enfermeras que brindan comunicación interpersonal en un nivel Regular, logran a su vez un nivel Bueno en la calidad de los cuidados en la dimensión técnica en un 50%(15), a su vez las enfermeras que tienen un nivel Bueno en la comunicación interpersonal tienen también un nivel Excelente en los cuidados de calidad en la dimensión técnica en un 17%(5) y las que tienen un nivel malo en la comunicación interpersonal tienen un nivel Malo en la calidad de los cuidados en la dimensión técnica en un 7%(2). Encontrándose en estos resultados una relación entre ambas variables: Comunicación interpersonal y calidad de los cuidados en la dimensión técnica.
- Las enfermeras que brindan comunicación interpersonal en un nivel Regular, logran a su vez un nivel Bueno en la calidad de los cuidados en la dimensión humana en un 50%(15), a su vez las enfermeras que tienen un nivel Bueno en la comunicación interpersonal tienen también un nivel Excelente en los cuidados de calidad en la dimensión técnica en un

13%(4) y las que tienen un nivel malo en la comunicación interpersonal tienen un nivel Malo en la calidad de los cuidados en la dimensión técnica en un 3%(1). Encontrándose en estos resultados una relación entre ambas variables: Comunicación interpersonal y calidad de los cuidados en la dimensión humana.

RECOMENDACIONES

- Promover para que las autoridades y los profesionales de enfermería del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa, implementen planes de trabajo, talleres, capacitaciones permanentes donde permita desarrollar habilidades y destrezas para establecer una comunicación interpersonal y mejore la atención de calidad a los pacientes pediátricos.
- Realizar trabajos de investigación donde se relacione las variables de estudio; comunicación interpersonal, debido a que esta área de investigación ha sido poco estudiada en la actualidad.
- Realizar nuevas investigaciones con diferentes tipos de población, especialmente con pacientes pediátricos quirúrgicos, en donde se desarrolle y aplique la comunicación interpersonal y los cuidados de calidad.
- Plantear una sensibilización al profesional de enfermería del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa, sobre la calidad de cuidado que brinda, de manera que se recomienda desarrollar la comunicación interpersonal como uno de los medios para mejorar la calidad de atención a los pacientes pediátricos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- (1) LÓPEZ GONZÁLEZ G “Comunicación Oral entre el equipo de enfermería en cardiología: evaluación y desarrollo de una comunicación eficaz en el trabajo”, 2005.
- (2) POTTER PERRY – Fundamentos de Enfermería vol. N° 1, 5ta edición (2002) – editorial Elsevier Mosby (España), Pag. 459
- (3) FRANCISCO JAVIER PICHARDO GALÁN, Comunicación aplicada a la enfermería Capítulo 16: Comunicación en la enfermería. Funciones. Proceso de la enfermería
- (4) CALIDA EN SALUD, disponible en:
<http://www.calidad.salud.gob.mx/doctos/calidad/calserenf.pdf>
- (5) CEP - “Normas de Gestión de La Calidad Del Cuidado Enfermero” LIMA - 2008
- (6) <http://www.mailxmail.com/curso-comunicacion-enfermeria/comunicacion-enfermeria-funciones-proceso-enfermeria>
- (7) ELENA RUBIO, Navarro Reglas de Oro de un Buen Clima Laboral Los factores humanos y técnicos que influyen decisivamente en la productividad de una empresa
- (8) POTTER PERRY – Fundamentos de Enfermería vol. N° 1, 5ta edición (2002) – editorial Elsevier Mosby (España), Pag. 467
- (9) Lohr K. Strategic for quality assurance. Institute of medicine. Washington DC:National Academy. 1990

- (10) MINSA. Sistema de gestión de la calidad en Salud. Perú: Ed. MINSA. 2000. p. 17-18-36
- (11) CHAURRE LOPEZ, ISABEL – INAREJOS GARCIA, MARIA - Enfermería pediátrica, 1era Edición (2007) editorial MASSON- Barcelona (España) Pág. 437
- (12) DAVID VIÑAS PIQUER, Historia de la crítica literaria, 2da edición (2007) - Editorial Ariel (España). Pág. 446

ANEXOS

ANEXO 1



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

INSTRUMENTO

Soy estudiante de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas, me encuentro realizando un estudio sobre la relación entre la comunicación interpersonal y la calidad de cuidados que brindan al paciente pediátrico las enfermeras. Por ello solicito su colaboración. Esta encuesta es totalmente anónima. Llenando la presente encuesta, marque la respuesta correcta con una (X). Agradeciendo atentamente su colaboración. Gracias.

Califica cada una de las frases que aparecen a continuación con las siguientes numeraciones:

- 1: NUNCA
- 2: A VECES
- 3: SIEMPRE

	1	2	3
1. Yo sí sé escuchar. Estoy siempre atento y en actitud receptiva.			
2. Cuando me encuentro con alguien por primera vez, trato de dar una buena impresión.			
3. Cuando hablo, lo hago oportunamente y me expreso de forma correcta. Mis palabras tienen un efecto notorio sobre los demás.			
4. Me encuentro animado al hablar. Mi lenguaje corporal es rico.			
5. Empleo la modulación y el volumen de voz para reforzar lo que digo.			
6. Cuando participo en una conversación siempre trato de ser amable.			
7. Hasta la fecha, mis técnicas de comunicación interpersonal son la clave de mi éxito.			
8. Comprendo la importancia que tiene el dominio de mí mismo y siempre lo práctico.			
9. Interactúo bien con la gente porque entiendo todos los elementos implicados en la conversación.			
10. Siempre cuido lo que digo porque sé que hasta las paredes tienen oídos.			
11. En muy pocas ocasiones hablo acerca de una información o la revelo si considero que puede ser delicada.			
12. Puedo permanecer en silencio a propósito, pues ejerzo un excelente control sobre cada palabra que pronuncio.			

13. Ejercicio control sobre lo que digo, incluso después de beber algunas copas.			
14. Siempre me siento obligado a confesarlo todo para desahogarme.			
15. Confío poco en los demás.			
16. Soy capaz de guardar un secreto.			
17. Muy pocas veces me siento impulsado a cometer una indiscreción.			
18. Creo que las filtraciones de información en una empresa son graves y negativas.			
19. A menudo doy, inconscientemente, claves ocultas en mi conversación.			
20. Nunca participo en altercados o discusiones.			
21. El control que ejerzo sobre lo que digo es algo que sale natural de mí.			
22. Siento que me comporto muy bien en la mayoría de las conversaciones.			
23. No reacciono emocionalmente cuando me siento atrapado o me provocan.			
24. Entiendo mis sentimientos recónditos y sé por qué digo ciertas cosas.			
25. Sé cuándo es mejor guardar silencio.			
26. Me cuesta mucho trabajo guardar para mí mismo la información importante que se me confía.			
27. Casi nunca empleo palabras malsonantes en un ambiente social o laboral.			
28. Sé escuchar a los demás pero con frecuencia no presto atención a lo que me dicen.			
29. Sé cuándo debo dejar de hablar a los demás.			
30. Soy muy eficaz cuando se trata de persuadir a las personas de que comprendan mi punto de vista o de que hagan lo que yo deseo.			
31. A pesar de que me gustaría ser franco, creo que no podría sobrevivir si digo siempre la verdad, así que miento de vez en cuando.			

1. La información que brinda la enfermera al familiar del paciente pediátrico es comprensible.									
2. La enfermera muestra un trato cordial y oportuno con los familiares del paciente									
3. La enfermera atiende al paciente pediátrico con amabilidad y ternura									
4. La enfermera brinda seguridad y confianza a los familiares con respecto al cuidado eficiente del bebe									
5. La enfermera informa al paciente sobre el consentimiento informado.									
6. La enfermera invita al paciente a expresar sus dudas y temores.									
7. La enfermera educa a los padres del paciente pediátrico sobre los cuidados a tener su menor hijo									
ENTORNO									
1. La enfermera muestra responsabilidad en el cambio de turno al entregar siempre el reporte de enfermería pertinente									
2. Se observa coordinación, planificación y organización en la labor de la enfermera									
3. Es frecuente las reuniones de debate sobre problemática del servicio de enfermería									
4. Se suele realizar reuniones de debate para unificar criterios sobre los cuidados de enfermería a pacientes pediátricos.									
5. Se observa trabajo en equipo									
6. Se observa un clima laboral agradable en el servicio de neonatología y pediatría									
7. Se observa satisfacción laboral en el servicio de neonatología y pediatría									
8. La enfermera supervisa al personal técnico a su cargo									

ANEXO 3

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para determinar la confiabilidad del instrumento: se procedió a utilizar la formula **alfa – Crombach**:

$$\hat{\alpha} = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Donde:

$$K = 31$$

$$K - 1 = 30$$

$$S_i^2 = 15.76$$

$$S_t^2 = 91.71$$

Reemplazando en la expresión:

Se obtiene alfa-crombach = 0.84

Por lo tanto el instrumento de comunicación interpersonal es confiable

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para determinar la confiabilidad del instrumento: se procedió a utilizar la fórmula **alfa – Crombach**:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Donde:

$$K = 31$$

$$K - 1 = 30$$

$$S_i^2 = 11.47$$

$$S_t^2 = 88.9$$

Reemplazando en la expresión (1):

Se obtiene alfa-crombach = 0.9

Por lo tanto el instrumento de calidad de cuidado es confiable

**ANEXO 4
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

TITULO: “RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y LA CALIDAD DE CUIDADOS QUE BRINDAN LAS ENFERMERAS A LOS PACIENTES PEDIÁTRICOS DEL HOSPITAL HONORIO DELGADO ESPINOZA AREQUIPA 2012”

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
¿Cuál es la relación entre la comunicación interpersonal y la calidad de cuidados que brindan las enfermeras a los pacientes pediátricos del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2012?	<p>General Establecer la relación Entre la comunicación interpersonal y la calidad de cuidados que brindan las enfermeras a los pacientes pediátricos del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2012</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la comunicación interpersonal de las enfermeras del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2012 • Identificar la calidad de cuidaos que brinda delas las enfermeras del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2012 • Identificar la relación 	<p>V.I Comunicación Interpersonal</p> <p>VD Calidad de Cuidado de enfermería.</p>	<p>Cognitiva</p> <p>Afectiva</p> <p>Técnica</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Directa y adecuada. ➤ Transacción de información. ➤ Resolución de problemas. ➤ intercambios de ideas, toma de decisiones. ➤ Estado emocional ➤ Afectividad ➤ Estrés. materna. - Desarrollo cognitivo - Habilidad social ➤ Comodidad y confort. ➤ Cumplir con las normas de bioseguridad. ➤ Administración de la terapéutica a horario

	<p>entre la comunicación interpersonal en la dimensión cognitiva con la calidad de cuidados que brindan las enfermeras a los pacientes pediátricos del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2012</p>		<p>Humano</p>	<p>estricto</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Trato al usuario.➤ Paciencia➤ Apoyo emocional.
--	--	--	----------------------	--