

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERIA**



**TESIS**

---

**“HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EFECTIVA DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO, HUÁNUCO - 2019”**

---

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

**AUTORA: Huanaco Huaypuna, Hermelinda**

**ASESORA: Tarazona Herrera, Karen Georgina**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2021**



# U

### TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Promoción salud y prevención de las enfermedades

**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN** (2018-2019)

### CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

**Área:** Ciencias médicas, Ciencias de la salud

**Sub área:** Ciencias de la salud

**Disciplina:** Enfermería

# D

### DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de Licenciada en Enfermería

Código del Programa: P03

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

### DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 47412358

### DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22521575

Grado/Título: Doctorara en ciencias de la salud

Código ORCID: 0000-0001-9106-180X

# H

### DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Leiva Yaro, Amalia Verónica	Doctora en ciencias de la salud	19834199	0000-0001-9810-207X
2	Rodriguez De Lombardi, Gladys Liliana	Doctora en ciencias de la salud	22404125	0000-0002-4021-2361
3	Alvarado Rueda, Silvia Lorena	Maestra en ciencias de la salud con mención en: salud pública y docencia universitaria	45831156	0000-0001-9266-6050



UNIVERSIDAD DE HUANUCO



FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 15:00 horas del día 1 del mes de febrero del año dos mil veintiuno, en la plataforma del aula virtual de la Facultad de Ciencias de la Salud en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió mediante la Plataforma Virtual Google Meet el Jurado Calificador integrado por los docentes:

- |  |                   |
|--|-------------------|
| • Dra. Amalia Verónica Leiva Yaro      | <b>Presidente</b> |
| • Gladys Liliana Rodríguez de Lombardi | <b>Secretaria</b> |
| • Mg. Silvia Lorena Alvarado Rueda     | <b>Vocal</b>      |
| • Dra. karen Georgina Tarazona Herrera | <b>(Asesora)</b>  |

Nombrados mediante Resolución N°083-2021-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis intitulado: **“HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EFECTIVA DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO, HUÁNUCO - 2019”**; presentada por la Bachiller en Enfermería Srta. HUANACO HUAYPUNA, HERMELINDA, para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) APROBADO por UNANIMIDAD con el calificativo cuantitativo de 14 y cualitativo de SUFICIENTE

Siendo las, 16.30. horas del día 01 del mes de FEBRERO del año -2021-, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

**PRESIDENTA**

**SECRETARIA**

**VOCAL**

## DEDICATORIA

A Dios por iluminar mi camino  
para cumplir mis fines.

A nuestros padres y hermanos  
por su apoyo moral y económico.

A mis docentes de la Facultad  
de Enfermería y asesora por  
formarnos como profesionistas,  
impartiéndonos sus conocimientos  
y motivándonos a enaltecer a la  
enfermería.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Escuela de Enfermería, la Universidad y Docentes, por su cooperación en la ejecución de esta tesis.

A mis amigos y colegas del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, quienes nos impartieron sus orientaciones y consejos.

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS .....	VII
ÍNDICE DE ANEXOS.....	IX
RESUMEN .....	X
ABSTRACT.....	XI
INTRODUCCIÓN.....	XII
CAPÍTULO I.....	14
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.1. Descripción del problema .....	14
1.2. Formulación del problema .....	16
1.2.1. Problema general .....	16
1.2.2. Problemas específicos .....	16
1.3. Objetivo general.....	17
1.4. Objetivos específicos .....	17
1.3. Justificación de la investigación .....	18
1.3.1. A nivel teórico.....	18
1.3.2. A nivel práctico.....	18
1.3.3. A nivel metodológico.....	18
1.4. Limitaciones de la investigación.....	18
1.5. Viabilidad de la investigación .....	19
CAPITULO II.....	20
MARCO TEORICO .....	20
2.1. Antecedentes de investigación .....	20

2.1.1.	A nivel internacional .....	20
2.1.2.	A nivel nacional .....	21
2.1.3.	A nivel local .....	22
2.2.	Bases teóricas .....	22
2.2.2.	Teoría del modelo de suplencia o ayuda.....	22
2.2.3.	Teoría del modelo de interrelación enfermero–paciente .....	23
2.2.4.	Teoría del modelo del proceso de enfermería.....	23
2.3.	Definiciones conceptuales .....	24
2.4.	Hipótesis .....	29
2.4.1.	Hipótesis general.....	29
2.4.2.	Hipótesis específica .....	29
2.5.	Variables.....	31
2.5.1.	Variable dependiente .....	31
2.5.2.	Variable de comparación.....	31
2.6.	Operacionalización de las variables.....	31
CAPÍTULO III .....		33
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN .....		33
3.1.	Tipo de investigación .....	33
3.1.1.	Enfoque.....	33
3.1.2.	Alcance o nivel .....	33
3.1.3.	Diseño .....	33
3.2.	Población y muestra .....	34
3.2.1.	Población .....	34
3.2.1.	Muestra .....	35
3.2.	Técnica e instrumento de investigación .....	35
3.2.1.	Para la recolección de datos .....	35
3.2.2.	Para la presentación de datos.....	39

CAPITULO IV.....	42
ANÁLISIS DE RESULTADO .....	42
4.1.    Procesamiento de datos .....	42
4.1.1.    Análisis descriptivo.....	42
4.2.    Contrastación de hipótesis y Prueba de hipótesis .....	49
CAPÍTULO V.....	54
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	54
5.1.    Discusión de los resultados .....	54
CONCLUSIONES .....	58
RECOMENDACIONES.....	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	61
ANEXOS .....	69



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Características generales del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización, del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco– 2019 (N=60).....	42
Tabla 2 Habilidades de comunicación efectiva por dimensiones, del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización, del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco–2019. (N=60) .....	44
Tabla 3 Habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización, del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco–2019. (N=60).....	45
Tabla 4 Habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería según edad, en los servicios de hospitalización, del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco–2019. (N=60).....	45
Tabla 5 Habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería según género, en los servicios de hospitalización, en el hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2019. (N=60).....	46
Tabla 6 Habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería según años de experiencia laboral, en los servicios de hospitalización, del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco–2019. (N=60).....	46
Tabla 7 Habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería según la condición laboral, en los servicios de hospitalización, en el hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco –2019. (N=60) .....	47
Tabla 8 Habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería según estudios de especialidad, en los servicios de hospitalización, del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco–2019. (N=60).....	47
Tabla 9 Habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería según el estado civil, en los servicios de hospitalización, del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco –2019. (N=60).....	48
Tabla 10 Habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería según el número de hijos, en los servicios de hospitalización, del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco–2019. (N=60) .....	48

Tabla 11 Habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2019. (N=60) .....	49
Tabla 12 Habilidad de comunicación efectiva en su dimensión inteligencia emocional de los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2019. (N=60).....	49
Tabla 13 Habilidad de comunicación efectiva en su dimensión asertividad de los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2019. (N=60).....	50
Tabla 14 Habilidad de comunicación efectiva en su dimensión congruencia de los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2019. (N=60).....	50
Tabla 15 Habilidad de comunicación efectiva en su dimensión empatía de los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2019. (N=60).....	51
Tabla 16 Habilidad de comunicación efectiva en su dimensión cordialidad de los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-209. (N=48).....	51
Tabla 17 Habilidad de comunicación efectiva en su dimensión educación y respeto de los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2019. (N=60).....	52
Tabla 18 Habilidad de comunicación efectiva en su dimensión escucha activa de los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2019. (N=60)...	52

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 “Matriz de consistencia sobre habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización, del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano-2019”.....	70
Anexo 2 INSTRUMENTOS ANTES DE LA VALIDACIÓN .....	74
Anexo 3 INSTRUMENTOS DESPUÉS DE LA VALIDACIÓN .....	78
Anexo 4 CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	84
Anexo 5 CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN .....	86
Anexo 6 CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE ESTUDIO..	91
Anexo 7 BASE DE DATOS INFORME DE INVESTIGACIÓN.....	92

## RESUMEN

Esta investigación cuyo objetivo fue determinar las habilidades de comunicación efectiva de los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco - 2019. El tipo de investigación es descriptiva, transversal, observacional, prospecto, con enfoque cuantitativo de nivel descriptivo y diseño descriptivo transversal, cuya población fue 60 profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización; las técnicas usadas fueron: guía de observación y un cuestionario. En el análisis inferencial se utilizó la prueba de Chi cuadrado con una significancia estadística  $p < 0.05$ . En cuanto a las características generales de los profesionales de enfermería en relación a edad, y predominó el grupo etario de 41 - 50 años con 28.3% (17); respecto al género prevaleció el femenino con 95.0% (57); en años de experiencia destacó > de 10 años con 70.0% (42); en cuanto a la condición laboral, nombrados con 78.3% (47); y los que sí tuvieron estudios de especialidad con 98.3% (59); respecto a estado civil, destacó casadas con 55.0% (33); y en relación al número de hijos con 51.7% son enfermeros que tienen 2 hijos.

Asimismo, según las dimensiones de las habilidades de comunicación efectiva en inteligencia emocional fue malo con 45.0% (27), asertividad fue regular con 71.7% (43), congruencia regular con 53.3% (32), habilidad empatía fue bueno con 43.3% (26), cordialidad fue regular con 81.7% (49), educación y respeto regular con 45.0% (27) y escucha activa regular con 81.7% (49). Las respuestas indican que la variable habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización, fue malo, representado con 53.3 (32), lo que significa que los enfermeros no aplican al 100% las habilidades de comunicación.

**Palabras clave:** Habilidad, comunicación efectiva, profesional de enfermería, servicios de hospitalización.

## ABSTRACT

This research whose objective was to determine the effective communication skills of the nursing professional in the hospitalization services of the Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco - 2019. The type of research is descriptive, cross-sectional, observational, prospective, with a descriptive level quantitative approach and cross sectional descriptive design, whose population was 60 nursing professionals in hospitalization services; the technique that was used: observation guide and a questionnaire. In the inferential analysis, the Chi-square test was used with a statistical significance of  $p < 0.05$ . Regarding the general characteristics of the nursing professionals in relation to age, the age group of 41-50 years prevailed with 28.3% (17); Regarding gender, the female prevailed with 95.0% (57); In relation to the years of experience, > 10 years stood out with 70.0% (42); regarding the labor condition, named with 78.3% (47); and those who did have specialty studies with 98.3% (59); Regarding marital status, married women stood out with 55.0% (33); and in relation to the number of sons with, 51.7% are nurses who have 2 children.

Likewise, according to the dimensions of effective communication skills, in emotional intelligence skills it was bad with 45.0% (27), assertiveness was regular with 71.7% (43), regular congruence with 53.3% (32), empathy ability was good with 43.3% (26), cordiality was regular with 81.7% (49), education and regular respect with 45.0% (27) and regular active listening with 81.7% (49). The responses indicate that the variable effective communication skills of the nursing professional in hospitalization services was regular, represented by 53.3 (32), which means that the nurses do not apply communication skills 100%.

**Keywords:** Skill, effective communication, nursing professional, hospitalization services.

## INTRODUCCIÓN

La investigación enmarca la comunicación en salud como un proceso a adoptar actitudes; asimismo se tiene en cuenta que las habilidades están implicadas ya que son destrezas para la efectividad en las actividades sanitarias, que esto tiene un impacto de uno mismo hacia lo demás, en cuanto a la atención y/o cuidado en los pacientes (Repetto, 2009) **(1)**.

Cuando un usuario ingresa a hospitalización sufre cambios emocionales y tiene que establecer una relación enfermero-paciente, favoreciendo así la adaptación del paciente a su situación. Según diversas fuentes bibliográficas se puede deducir que el profesional de enfermería debe tener habilidades de comunicación efectiva en el paciente hospitalizado tales como: inteligencia emocional, asertividad, congruencia, empatía, cordialidad, educación, respeto y escucha activa.

Desde que el paciente ingresa al servicio de hospitalización enfrenta cambios emocionales y al no poder hacer nada por sí solo, sienten frustración e inseguridad, etc. Teniendo la apremiante necesidad de mantenerse comunicado y transmitir lo que siente y sentirse importante por el personal de salud que brinda su atención. Asimismo, muchas veces el paciente hospitalizado escucha al enfermero que usa un tono “alto”, uso de términos complejos, diálogo cortante y rápido; estas acciones generan ansiedad e insatisfacción en el usuario, porque no llegan a entender cuál es su situación de salud, se siente incomprendido, siente que sus necesidades no fueron cubiertas por completo por ende no hubo una atención de calidad.

Ante esta problemática la investigación busca determinar las “habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco - 2019”.

El primer capítulo; problema de investigación, descripción del problema, la formulación del problema, los objetivos, la justificación, las limitaciones, la viabilidad.

En el segundo capítulo; el marco teórico, los antecedentes, las bases teóricas, las definiciones conceptuales, la hipótesis, las variables, la operacionalización de las variables.

El tercer capítulo; la metodología, el tipo, población y muestra, las técnicas e instrumento de investigación.

En el cuarto capítulo; análisis de resultado, el procesamiento de datos, contrastación y prueba de hipótesis.

En el quinto capítulo; discusión de resultados, las conclusiones, las recomendaciones, y referencias bibliográficas y anexos.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Descripción del problema

La comunicación efectiva consiste en la aplicación de técnicas de comunicación verbal y corporal que el paciente entienda el mensaje que queremos transmitir **(2)**.

Para que una comunicación sea eficaz, debe ser oportuno, preciso, completa e inequívoca, buscando la comprensión en el usuario, porque éstas disminuyen errores y mejora la comunicación enfermero - paciente **(3)**.

Todo individuo hospitalizado, afronta reacciones emocionales que tienen una relación enfermero - paciente. Por ello es relevante la participación activa de una enfermera en la interacción con el paciente, generando afecto, confianza y seguridad buscando la adaptación del paciente a su situación **(4)**. Es relevante que el enfermero desarrolle habilidades de comunicación efectiva, logrando la participación e interés del paciente y la familia, porque “el paciente hospitalizado deja de ser un sujeto activo y pasa a ser el objeto de cuidados por parte de los profesionales de salud” **(5)**; esto incrementa sus ansiedades frente al cambio del ambiente de un lugar a otro, sus costumbres, personas cercanas a él y otros pacientes, sujetas a órdenes y cuidados del personal de salud **(6)**. No obstante, la enfermera tiene un rol significativo y notable en el cuidado integral con calidad y atención humanística; sobre todo brindar una ayuda de confianza, que garantice una atención al usuario con calidad y su rehabilitación de su salud **(6)**

Naranjo B. (2006) “La comunicación con los pacientes” debe haber una estrecha relación entre la enfermera y el paciente, con disposición al diálogo, escucha mutua, asertiva y oportuna, así dar una atención integral **(7)**. Asimismo, Grados A. 2014, en su investigación cuyo título fue “Características de la comunicación enfermero - paciente postquirúrgico mediato: Servicio de cirugía” refiere que desde que el paciente ingresa al servicio de hospitalización enfrenta cambios



emocionales y pierden cierta autonomía de ellos mismos, inseguridad, etc. Teniendo la necesidad de hablar con alguien que le brinde confianza de sus dolencias, sintiéndose importante por el personal de salud quien esté brindando su atención. La labor que enfrenta la enfermera conlleva una gran responsabilidad de llevar toda información siendo precisa y eficiente; existen factores como el estrés laboral, agotamiento físico y múltiples funciones, que esto a su vez genera en los enfermeros dificultades para mantener una comunicación eficaz **(8)**.

Las referencias bibliográficas, nos evidencian que el enfermero para mantener una comunicación eficaz debe desarrollar las siguientes habilidades: **inteligencia emocional**; tomar conciencia de la importancia de percibir, entender y manejar las emociones de uno mismo y los familiares cercanos del paciente **(9)**, **asertividad**; capacidad de hacer llegar los mensajes, sentimientos y recibirlas de una forma responsable, oportuna, manteniendo una comunicación genuina, sin lastimar a los demás con lo que expresamos **(10)**, **congruencia**; con esta habilidad el enfermero es genuino cuando su comportamientos verbal y no verbal son congruentes. El paciente se da cuenta cuando se le dan mensajes contradictorios **(11)**.

Rogers, C. La congruencia; como el grado de equilibrio que uno va expresando, que sucede en tiempo real y se percibe (conciencia) y que éstas deben ser coherentes **(12)**.

Ramón G., Segura S., Palanca C., Román L. Detalla que la **empatía**; es poder comprender los pensamientos desde la posición del otro, **cordialidad**; como el compromiso profesional de salud del saber entender la situación de sufrimiento de sus familiares **(13)**, **educación y respeto**; valor que permite reconocer, que los pacientes tienen derechos, aceptar; dirigiéndose al paciente y/o familiares sin ironías, humillaciones y burlas **(3)**. Otra de las habilidades encontradas es la **escucha activa**, que consiste en estar atentos en el diálogo, dejando en claro que estamos escuchando y así llegar al fondo de sus problemas **(3)**.

Algunos pacientes refieren insatisfacción en los cuidados que brinda el profesional de salud, los días de hospitalización son días de angustia y dolor, temor a complicarse su situación o morir, porque sienten que han perdido su autonomía, por ello cuando nos comunicamos el verbal es representado por un 65% y en canales no verbales un 80%; y debe haber concordancia entre sí al hablar; si se contradicen no se logra una comunicación efectiva enfermero-paciente.

Con base en lo anterior y la estrecha relación entre las habilidades de comunicación efectiva del profesional; de ahí, que el tema que se investiga, surge para determinar ¿Cuáles son las habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización, del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco - 2019?

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

- ¿Cuáles son las habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización, del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿El profesional de enfermería en los servicios de hospitalización tiene como habilidad de comunicación efectiva, la inteligencia emocional?
- ¿El profesional de enfermería en los servicios de hospitalización tiene como habilidad de comunicación efectiva, la asertividad?
- ¿El profesional de enfermería en los servicios de hospitalización tiene como habilidad de comunicación efectiva, la congruencia?
- ¿El profesional de enfermería en los servicios de hospitalización tiene como habilidad de comunicación efectiva, la empatía?
- ¿El Profesional de enfermería en los servicios de hospitalización tiene como habilidad de comunicación efectiva, la cordialidad?
- ¿El Profesional de enfermería en los servicios de hospitalización tiene como habilidad de comunicación efectiva, educación y respeto?

- ¿El Profesional de enfermería en los servicios de hospitalización tiene como habilidad de comunicación efectiva, la escucha activa?
- ¿Cuáles son las habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería según edad, género, años de experiencia laboral, condición laboral, estudios de especialidad, estado civil, número de hijos?

### **1.3. Objetivo general**

- Determinar las habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización, del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2019.

### **1.4. Objetivos específicos**

- Identificar si el profesional de enfermería en los servicios de hospitalización tiene como habilidad de comunicación efectiva, la inteligencia emocional.
- Señalar si el profesional de enfermería en los servicios de hospitalización tiene como habilidad de comunicación efectiva, la asertividad.
- Conocer si el profesional de enfermería en los servicios de hospitalización tiene como habilidad de comunicación efectiva, la congruencia.
- Precisar si el profesional de enfermería en los servicios de hospitalización tiene como habilidad de comunicación efectiva, la empatía.
- Especificar si el profesional de enfermería en los servicios de hospitalización tiene como habilidad de comunicación efectiva, la cordialidad.
- Establecer si el profesional de enfermería en los servicios de hospitalización tiene como habilidad de comunicación efectiva, educación y respeto.
- Definir si el profesional de enfermería en los servicios de hospitalización tiene como habilidad de comunicación efectiva, la escucha activa.

- Identificar habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería según edad, género, años de experiencia laboral, condición laboral, estudios de especialidad, estado civil, número de hijos.

### **1.3. Justificación de la investigación**

#### **1.3.1. A nivel teórico.**

La presente investigación cuyo propósito fue aportar al conocimiento existente de “habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería en pacientes hospitalizados”, y los resultados se podría generalizar e incorporar al conocimiento científico de la salud, además nos sirvan resaltar la imagen y atención con calidez, desarrollando habilidades y destrezas de comunicación efectiva por el enfermero hacia el paciente hospitalizado.

#### **1.3.2. A nivel práctico.**

Este trabajo corresponde a la línea de investigación “cuidados humanizados de enfermería”. Dicha investigación ya mencionada, se ejecutó para dar un realce a la comunicación enfermero (a) - paciente en los servicios de hospitalización del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, ya que es una necesidad primordial, desarrollando así, las habilidades de comunicación y ser efectiva, aumentando así la relación de confianza, logrando disminuir posibles errores y mejorar la seguridad del paciente. Por lo que los resultados permitirán planear estrategias para la solución del problema.

#### **1.3.3. A nivel metodológico.**

Su justificación es metodológica porque se usó instrumentos confiables, validados por 5 jueces expertos, que permitió determinar habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería en pacientes hospitalizados”, cuyos instrumentos serán aplicados en diversas investigaciones relacionados al tema, logrando mayor nivel o alcance.

### **1.4. Limitaciones de la investigación**

Para lograr esta investigación durante el proceso, hubo algunas dificultades en el acceso a la muestra en estudio que fueron los enfermeros (as) que se encontraron laborando en los servicios de

hospitalización; debido a que trabajan en turnos ya establecido cada mes realizando guardias diurnas y nocturnas; la cantidad de pacientes a su cargo, todo ello dificultó la aplicabilidad de los instrumentos, por ello se coordinó previamente con cada uno de las enfermeras (os) y así me brindaron un espacio de su tiempo libre, aplicando así, los instrumentos de investigación que garantizaron la óptima representatividad de los resultados del estudio; después de ello no hubo más limitaciones porque hacía mi internado, en rotación juntamente con las enfermeras en estudio y contaba con presupuesto necesario para conseguir con éxito el presente estudio.

#### **1.5. Viabilidad de la investigación**

En cuanto a la disponibilidad de recursos financieros, la investigación fue viable porque se solventó por la investigadora según el presupuesto estimado para la ejecución del presente estudio. Y en relación a los recursos humanos, fue viable porque se contó con el potencial humano necesario para la ejecución del trabajo de investigación.

Asimismo, en recursos materiales, la investigación resultó viable porque se realizaron las gestiones y trámites respectivos de manera adecuada, en el proceso de recolección de datos y así se concretó esta investigación.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1. Antecedentes de investigación

##### 2.1.1. A nivel internacional

Maqueda. M, Martín. I, desarrolló la investigación titulada: “la habilidad de comunicar: caminando hacia el paciente”, en Bogotá, 2017(14); el investigador plantea tres **objetivos**: analizar el papel que juega la comunicación verbal y no verbal en el manejo del paciente; evaluar el empleo de las habilidades sociales en el desarrollo de una relación efectiva de ayuda y autoayuda; y conocer las diferentes habilidades sociales que nos ayudaran a cuidar mejor al paciente. **Materiales y métodos**: es un estudio descriptivo mediante una revisión bibliográfica en las bases de datos Cuiden Plus y Medline de diversos artículos, estableciendo como principal criterio de inclusión la comunicación enfermero/a – paciente. **Resultados**: a) modelo comunicacional centrado en el paciente: no se improvisa - usar lenguajes sencillos, siendo asertivos y comprensibles. b) la relación terapéutica: una base en nuestra profesión. c) conocimiento de habilidades sociales: siendo empáticos, el escuchar activamente, comunicación no verbal y ser asertivos. **Conclusiones**: el investigador concluye que el lenguaje es una pieza elemental aun cuando este no sea hablada.

Jiménes J. E, realizó una investigación titulada: “barreras de la comunicación en la atención de enfermería” en Valladolid, 2016 (15). Con el **objetivo** de realizar una revisión bibliográfica de la literatura sobre las posibles barreras y dificultades de la comunicación que aparecen en la atención de enfermería. **Material y métodos**; el investigador revisó diferentes bibliografías de literaturas existentes desde 2008 hasta el 2017. **Resultado**: las barreras comunicación según su naturaleza más frecuentes encontrados fueron: de código, los

ruidos, filtros y otro factor como el tiempo que se mantenga la comunicación. **Conclusión:** es fundamental que los profesionales de enfermería establezcan una comunicación clara, sencilla y adaptada a la situación de cada paciente; saber lidiar, propiciar y evitar barreras durante la comunicación y mantener una relación holística bio-psico-social promoviendo una recuperación adecuada en los usuarios.

Ruiz C. M, realizó una investigación titulada “la comunicación como herramienta básica de enfermería” en Valladolid, 2015 **(16)**; con el **objetivo**; revisión bibliográfica de la literatura acerca de la importancia de una comunicación eficaz en enfermería. **Material y métodos**; utilizó revisiones bibliográficas de artículos científicos entre 2010 y 2015. **Resultados**: comunicación eficaz permite establecer relaciones tanto en el interpersonal e interprofesional posibilitando lograr las metas marcadas. **Conclusión**: la comunicación abarca 4 áreas indispensables: asistencial, docente, investigación y gestión; por ello todo profesional de salud deben desarrollar habilidades para una comunicación eficaz.

### 2.1.2. A nivel nacional

Dávila G. A, realizó una investigación sobre “comunicación terapéutica del profesional de enfermería, desde la perspectiva de las personas hospitalizadas en el servicio de medicina, Hospital General Jaén, 2017”. Chachapoyas-Amazonas, 2017 **(17)**. Cuyo **objetivo** fue determinar el nivel de la comunicación terapéutica del profesional de enfermería, desde la perspectiva de las personas hospitalizadas en el servicio de medicina, hospital general Jaén. **Material y Métodos** utilizado fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptiva; de tipo observacional, prospectiva, transversal, análisis estadístico univariado; la muestra constituida por 122 personas hospitalizadas, cuyo instrumento utilizado fue el “cuestionario de la comunicación terapéutica” elaborado por Lourdes Guevara Chuquillanqui, con una confiabilidad de 0.92. Los **resultados** Un 100% (122) de las personas hospitalizadas; el 71.3%(87) tuvo comunicación terapéutica de nivel bajo y el 28.7%(35) nivel medio. En **conclusión**, la percepción de

comunicación terapéutica de las personas hospitalizadas fue de nivel bajo a medio.

Grados A. B, realizó una investigación titulada “características de la comunicación enfermero–paciente postquirúrgico mediato: servicio de cirugía, Hospital Nacional Dos de Mayo 2013” en Lima, 2014**(8)**; con el **objetivo** de determinar las características de la comunicación del enfermero hacia el paciente postquirúrgico mediato en el servicio de cirugía. **Material y método** utilizado fue de enfoque cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo y de corte transversal, constituido por 110 pacientes operados de cirugía abdominal. La muestra utilizada fue muestreo no probabilístico, considerando el 41% de la población. Técnica de la encuesta. **Resultados:** el 100% (45) de pacientes calificaron que más del 60% que el enfermero presenta características de comunicación en dimensión verbal como “rápida”, “no entendible”, “entrecortado”, “tono bajo”, “incoherente” y “apresurado”. En la dimensión no verbal, en su mayoría (más del 68%), calificaron como “inexpresiva”, de “postura retirada”, mirada “esquiva” y “desatenta. **Conclusión:** comunicación del enfermero-paciente postquirúrgico mediato se caracterizó por ser de aspecto negativo, en su mayoría carecían de habilidades para la comunicación.

### **2.1.3. A nivel local**

No se encontraron antecedentes de investigación a nivel local.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.2. Teoría del modelo de suplencia o ayuda**

Virginia, H., cataloga 14 necesidades básicas, indispensables para la vida; necesidades que serían comunes a toda persona, enferma o sana. En el décimo de las necesidades básicas para la vida según Virginia Henderson es establecer comunicación con otras personas, expresando emociones, miedos, necesidades, etc. Asimismo, señala que para mantener satisfechas las necesidades básicas, debe existir equilibrio y estabilidad; y estas necesidades pueden verse alterado, por las que Virginia, señala los permanentes y variables patológicos **(18)**. El modelo de suplencia y ayuda, está relacionado estrechamente al tema de investigación,



por lo que considera Virginia, que la necesidad básica para la vida es la “comunicación” de enfermero a paciente, con el fin de satisfacer completamente las necesidades de los pacientes.

### **2.2.3. Teoría del modelo de interrelación enfermero–paciente**

Hildegard, P., se basa en brindar cuidados humanizados, establecer, mantener una relación de ayuda enfermero(a)–usuario hospitalizado **(19)**. Indica los cuidados individualizados enfatizando la relación interpersonal terapéutica, ya que comprende la enfermería como un proceso psicodinámico. Para Peplau la praxis enfermera asocia a cuatro fases: orientación (necesidad percibida por el paciente y búsqueda de asistencia profesional), identificación (exploración de sentimientos para sobrellevar mejor la enfermedad), profundización (utilización de la relación interpersonal para la búsqueda de soluciones) y resolución (satisfacción de antiguas necesidades y surgimiento de otras nuevas). A partir de este pensamiento, en la clínica se desarrollan ampliamente conceptos como el ser empáticos, el respeto, ser responsable, la comunicación, ser recíproco, con relación de ayuda, brindar el apoyo y ser compasivo **(20)**. Este modelo centra el cuidado individualizado en la relación enfermera–paciente, a través de la comunicación, empatía y respeto, para así responder a sus necesidades en el paciente hospitalizado, y está relacionado muy estrechamente con el tema a investigar, porque la presente investigación busca las habilidades de comunicación que forma parte de la interrelación enfermero-paciente.

### **2.2.4. Teoría del modelo del proceso de enfermería**

Ida J., la teoría se basa en la relación o interrelación entre enfermera - paciente, donde exista la necesidad recíproca de ayuda, seguridad, confianza, empatía y asertividad; Orlando, resalta que el actuar de la enfermera con el paciente se denomina proceso de enfermería. Por eso es importante estar a la expectativa del paciente en todo momento y mantenerse en comunicación con ellos, brindando estabilidad emocional, atendiendo de manera holística. Para Jean sus supuestos de la teoría son implícitos y define que “los pacientes poseen

una capacidad inicial para comunicar sus necesidades de ayuda”. A la vez “los usuarios tienen la capacidad de mantenerse en comunicación tanto verbalmente y no verbalmente cuando no son capaces de ello” **(21)**. Esta teoría, se relaciona con la investigación, porque señala que la enfermera debe satisfacer las necesidades inmediatas de ayuda en un paciente, comunicándonos eficazmente siendo verbal y no verbal que muestra el paciente hospitalizado.

### **2.3. Definiciones conceptuales**

#### **2.3.1. Comunicación:**

Todos tenemos la necesidad de comunicarnos, esto a su vez debe ser entendible por el receptor, por ello decimos que la comunicación es un acto intrínseco en el ser humano, porque vive en un sistema social buscando alcanzar un objetivo en común, ser un ser sociable **(22)**.

La comunicación forma parte del día a día, desde el primer contacto o relación interpersonal de la enfermera (o) con el usuario, cuando se explica el procedimiento a realizar, de los trámites para el alta del paciente o para obtener medicamento y explicar cómo tomar y los horarios según indicación médica; al escuchar las angustias, tristezas y preocupaciones **(23)**. El lenguaje a través del cual nos comunicamos está estrechamente ligado al pensamiento, a cómo formamos ideas y de cómo relacionamos unas ideas con otras. Además, nos invita a compartir y a modificarlas en nuestra interacción con los demás (Álvarez, 2010) **(20)**.

Para conseguir una comunicación eficaz en el usuario, familiares y/o cuidador, la enfermera (o) debe poner más atención en lo que expresa y mostrar con su actuar; tener la habilidad de saber manejar momentos de estrés, o si se encuentra nervioso, o frustraciones, mantener en equilibrio mental, siendo consciente, optimista con buen sentido del humor y el ánimo, comprendiendo la situación del paciente, porque lo que se transmite es un mensaje que se expresa a través de las conductas **(24)**.

**2.3.2. Funciones de la comunicación (25):** informa y orienta, convence y educa, concientiza y motiva, escucha, explica,

**2.3.3. Factores a considerar:** cultura, nivel socioeconómico, experiencias de vida, estado de ánimo, efectos de medicamentos o tratamientos **(26)**.

**2.3.4. Condiciones que facilitan la efectividad para una buena comunicación**

**a) Clima psicológico favorable:** Donde exista seguridad, confianza, positividad y empatía, entre otros factores **(27)**.

**b) Capacidad y habilidades de escucha:** El saber escuchar genera:

- Aumento en la producción y la comprensión.
- Incremento de la eficacia.
- Renovada capacidad de trabajo.
- Reducción de la pérdida de tiempo.

**c) Asertividad:** significa ser directas, honestas y expresivas siendo seguras lo que decimos, defensoras del autorrespeto y diestras para hacer sentir valiosos a los demás **(27)**.

**2.3.5. Barreras que afectan la comunicación:** Escucha inadecuada y falta de atención, mensajes poco claros que pueda llevar a malas interpretaciones, falta de empatía.

**2.3.6. Habilidades para una comunicación eficaz:**

**a) Inteligencia emocional:** es la capacidad de manejar inteligentemente situaciones, pensando, razonando, generando ideas buscando soluciones **(28)**.

Es superar nuestros límites y controlar cualquier emoción negativa que podamos sentir. El enfermero debe aprender manejar el autocontrol y manejar situaciones difíciles que pueden suscitarse durante el trabajo **(29)**.

**Según Bar-On la inteligencia emocional y social presenta 5 dimensiones (30):** intrapersonal (ser consiente y comprender - sentido del humor), interpersonal (manejo de emociones), manejo del estrés (ser optimista), estado de ánimo, adaptabilidad (habilidad de adaptarse).

- **Sentido del Humor:** Capacidad natural de sonreír, genera seguridad en el paciente y favorecer la recuperación **(31)**.

El humor se define como el reír y sentirse felices y la risa es la respuesta fisiológica al humor generando cambios psicológicos positivos **(32)**.

Sin embargo, un humor ansioso en el profesional de salud también genera ansiedad en el paciente.

### **La inteligencia emocional según Goleman**

Es saber controlar los impulsos, persistir ante las frustraciones, ser empático, optimista, manejo del buen sentido del humor y aún en situaciones de ansiedad **(33)**.

#### ✓ **Razones para aplicar el humor en el campo de la salud:**

El enfermero, siempre tiene que aplicar el buen humor en sus actividades diarias en el cuidado de los pacientes, esto ayuda a reducir el dolor y estrés, asimismo contribuye con la recuperación del paciente:

- En primer lugar, la risa no es sólo expresión de momentos festivos, sino que ayuda a suavizar y endulzar los malos tragos de la vida, incluso un poco de fantasía, ayuda olvidar momentáneamente su problema y a percibirlos menos complejos.
- En segundo lugar, los pacientes al estar en un centro hospitalario, experimentan situaciones difíciles, pronóstico incierto, diagnósticos médico funesto, preocupaciones, dolor y riesgos de muerte o discapacidad, incluso el duelo **(34)**.

**b) Asertividad:** El ser asertivo significa buen contacto visual, con una posición corporal recta y relajada, con un tono de voz claro, el paciente debe percibir que demuestras interés en él: “¿qué piensa usted?”, “¿le parece bien?”, “yo pienso” y en caso de vamos a ver”, “¿cómo podemos resolver esto?” **(10)**.

**c) Congruencia:** grado de equilibrio entre lo que se expresa, sucede y percibe, deben ser proporcionales, resultando un alto grado de congruencia **(12)**.

El paciente se da cuenta cuando se le dan mensajes contradictorios (11). Sin embargo cuando el paciente percibe que hay correspondencia de lo que se piensa, se siente, esto favorece la relación de ayuda enfermero - paciente y se manifiesta con el comportamiento (35). Comunicémonos desde nuestra totalidad, es decir, comuniquémonos en cuanto a pensamiento, sentimiento y comportamiento: procuremos que estas tres zonas estén en congruencia; pues si decimos una cosa y sentimos otra, no hay congruencia (35).

- d) Empatía:** Rogers define empatía, como “capacidad de percibir con exactitud las emociones del otro” (12). Empatía en relación enfermero paciente, se demuestra al brindar cuidado humanizado, elevando su espiritualidad y humanismo, incluye también la familia, demostrar profesionalismo, eficacia, confidencialidad, respeto y dignidad (36). Por ello no es importante el que se dice, sino la manera en que se dice: volumen de la voz adecuado, buena entonación, pausado y con ritmo (37).
- e) Cordialidad:** el profesional de salud debe ser afectivo, demostrar sencillez, amabilidad y gentileza (38). Ejemplo: establecer un ambiente de cordialidad durante el proceso de atención (39). “Uso de las palabras mágicas: “por favor” “con permiso” “buen provecho” “gracias”.”
- f) Educación y respeto:** la enfermera (o) debe conocer el nombre completo, sus creencias, costumbres, y evolución de la enfermedad, brindando procesos educativos orientadores que mejoren las capacidades individuales o colectivas tanto en el paciente y la familia.
- g) Escucha activa:** es saber escuchar y lo que expresa directamente; asimismo sus sentimientos, pensamientos, comprendiendo y dando sentido a lo que se oye (40); Sin usar sarcasmos, decir y expresar lo que uno piensa y con el respeto en todo momento a la que habla (41).

La enfermera(o), debe mirar fijamente a los ojos, teniendo una buena actitud y postura, sentarse al lado del paciente, dando señales que está prestando atención lo que refiere, sin dar señales de que esta de prisa, sin juzgar, aunque el paciente muestre signos de irritabilidad **(24)**. Asimismo, se debe brindar información completa al familiar de manera paulatina, continua, respetando las condiciones personales del familiar; muchas veces los familiares perciben que los enfermeros se encuentran muy ocupados y tienen temor de preguntar, es por ello que debemos tener en cuenta a sus familiares en toma de decisiones terapéuticas **(24)**.

### **2.3.7. Consideración humanista del paciente**

El paciente debe ser considerado desde la filosofía humanista que tenga en cuenta su totalidad (física, psíquica, social y espiritual), la consideración holística del hombre es algo ya común en enfermería.

Funciones de la enfermera (o) de salud durante la relación de ayuda:

- Ser una persona a quien se puede recurrir: quien suministra información y aporta al paciente respuestas específicas a los problemas de salud que él presenta.
- Ser para el paciente como un espejo: trato al paciente con respeto, mostrar interés, de empatía, de escucha activa y de retroalimentación, y así el paciente pueda abordar su problema de salud.
- Desempeñar el papel de acompañante: es decir, acompañar al paciente en su evolución y en la aceptación de sus emociones y sentimientos, a fin de saber como siente su situación, y de esta manera poder ayudarlo mejor.
- Desempeñar el papel de sustituto de una madre, padre, amigo, etc; se trata de que el paciente pueda confiar en alguien, ser aceptado, no juzgado y rechazado **(35)**.

**2.3.8. Características de la comunicación del enfermero:** tiene dos dimensiones y las clasifica de la siguiente manera: la comunicación no verbal y la verbal **(8)**:

### **a) Componente no verbal**

Es un lenguaje del estado de ánimo, y actitudes que demuestra el paciente y la familia, se caracterizan por la mirada, postura corporal y expresión facial **(8)**.

### **Componentes paralingüísticos**

Es una forma de comunicación no verbal que ayuda a la verbal **(37)**; tales como tono, volumen, velocidad, fluida, y claridad de las palabras **(42)**.

### **b) Componentes verbales**

Los componentes se consideran en la duración del habla, tener un lenguaje sencillo, y es importante realizar preguntas y así no mostrar desinterés en el paciente.

En conclusión, una comunicación efectiva demuestra buen flujo de manejo de información, enfatiza la moral de los enfermeros y satisface las necesidades de todos los pacientes y/o familiares en la unidad hospitalaria **(3)**.

## **2.4. Hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

- **Hipótesis de investigación (Hi):** Habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, es bueno.
- **Hipótesis alterna (Ha):** Habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, es regular.
- **Hipótesis nula (Ho):** Habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, es malo.

### **2.4.2. Hipótesis específica**

**Hi<sub>1</sub>:** Habilidad de comunicación efectiva en su dimensión inteligencia emocional en los profesionales de enfermería, es bueno.

**Ha1:** Habilidad de comunicación efectiva en su dimensión inteligencia emocional en los profesionales de enfermería, es regular.

**Ho1:** Habilidad de comunicación efectiva en su dimensión inteligencia emocional en los profesionales de enfermería, es malo.

**Hi2:** Habilidad de comunicación efectiva en su dimensión asertividad en los profesionales de enfermería, es bueno.

**Ha2:** Habilidad de comunicación efectiva en su dimensión asertividad en los profesionales de enfermería, es regular.

**Ho2:** Habilidad de comunicación efectiva en su dimensión asertividad en los profesionales de enfermería, es malo.

**Hi3:** Habilidad de comunicación efectiva en su dimensión congruencia en los profesionales de enfermería, es bueno.

**Ha3:** Habilidad de comunicación efectiva en su dimensión congruencia en los profesionales de enfermería, es regular.

**Ho3:** Habilidad de comunicación efectiva en su dimensión congruencia en los profesionales de enfermería, es malo.

**Hi4:** Habilidad de comunicación efectiva en su dimensión empatía en los profesionales de enfermería, es bueno.

**Ha4:** Habilidad de comunicación efectiva en su dimensión empatía en los profesionales de enfermería, es regular.

**Ho4:** Habilidad de comunicación efectiva en su dimensión empatía en los profesionales de enfermería, es malo.

**Hi5:** Habilidad de comunicación efectiva en su dimensión cordialidad en los profesionales de enfermería, es bueno.

**Ha5:** Habilidad de comunicación efectiva en su dimensión cordialidad en los profesionales de enfermería, es regular.

**Ho5:** Habilidad de comunicación efectiva en su dimensión cordialidad en los profesionales de enfermería, es malo.

**Hi6:** Habilidad de comunicación efectiva en su dimensión educación y respeto en los profesionales de enfermería, es bueno.

**Ha6:** Habilidad de comunicación efectiva en su dimensión educación y respeto en los profesionales de enfermería, es regular.

**Ho6:** Habilidad de comunicación efectiva en su dimensión educación y respeto en los profesionales de enfermería, es malo.



**Hi7:** Habilidad de comunicación efectiva en su dimensión escucha activa en los profesionales de enfermería, es bueno.

**Ha7:** Habilidad de comunicación efectiva en su dimensión escucha activa en los profesionales de enfermería, es regular.

**Ho7:** Habilidad de comunicación efectiva en su dimensión escucha activa en los profesionales de enfermería, es malo.

## 2.5. Variables

### 2.5.1. Variable dependiente

Habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización.

### 2.5.2. Variable de comparación

Edad, género, años de experiencia laboral, estudios de especialidad, estado civil, número de hijos.

## 2.6. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSION DE VARIABLES	TIPO	ESCALA DE MEDIDA	INDICADOR	TÉCNICA INSTRUMENTACIÓN
DEPENDIENTE Habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización	Inteligencia Emocional	Cualitativa Politómica Categorica	Ordinal	Bueno 5 – 7 Regular 3 - 4 Malo 0 – 2	Guía de observación
	Asertividad			Bueno 8 – 11 Regular 4 - 7 Malo 0 – 3	
	Congruencia			Bueno 3 Regular 1 - 2 Malo 0	
	Empatía			Bueno 3 – 4 Regular 2 Malo 0 – 1	
	Cordialidad			Bueno 4 – 5 Regular 2 - 3 Malo 0 – 1	
	Educación y respeto			Bueno 5 – 6 Regular 3 - 4 Malo 0 – 2	
	Escucha activa			Bueno 3 Regular 1 - 2 Malo 0	

VARIABLE DE COMPARACIÓN	DIMENSIÓN DE VARIABLES	TIPO	ESCALA DE MEDIA	INDICADOR	TÉCNICAS E INSTRUMENTACIÓN
Edad	19 – 30 31 – 40 41 – 50 51 – 60 > 60 años	Cuantitativa Discreta	Intervalo	19 – 30 31 – 40 41 – 50 51 – 60 > 60 años	Cuestionario
Género	Masculino Femenino	Cualitativa Dicotómica	Nominal	Masculino Femenino	Cuestionario
Años de experiencia laboral	< 6 meses 6m – 1 año >1a – 3 años 4 – 10 años > 10 años	Cuantitativa Discreta	Intervalo	< 6 meses 6m – 1 año >1a – 3 años 4 – 10 años > 10 años	Cuestionario
Condición laboral	Nombrado Contratado	Cualitativa Dicotómica	Nominal	Nombrado Contratado	Cuestionario
Estudios de especialidad	Si No	Cualitativa Dicotómica	Nominal	Si No	Cuestionario
Estado civil	Casada (o) Conviviente Viuda (o) Soltera (o) Separada (o)	Categorica Cualitativo Politómica	Nominal	Casada (o) Conviviente Viuda (o) Soltera (o) Separada (o)	Cuestionario
Número de hijos	0 hijos 1 hijo 2 hijos 3 a más	Cualitativa Discreta Continua	Nominal	0 hijos 1 hijo 2 hijos 3 a más	Cuestionario

## CAPÍTULO III

### METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Tipo de investigación

- Según el número de variables, el tipo de estudio fue **descriptivo**, porque describe fenómenos sociales en una circunstancia temporal y geográfica determinada.
- Según la secuencia temporal, fue de tipo **transversal** porque se estudió las variables en un solo momento.
- Según el control de asignación de los factores de estudio, fue de tipo **observacional**, porque no existió intervención alguna del investigador solo se observó a la variable de acuerdo a los hechos.
- Según el inicio del estudio en relación a la cronología de los hechos fue de tipo **prospectivo** porque los datos fueron planeados y se registró la información del presente y en lo futuro.

##### 3.1.1. Enfoque

Es **cuantitativo**, porque es medible y se usó datos estadísticos.

##### 3.1.2. Alcance o nivel

Descriptivo, porque tuvo una sola variable y describe parámetros a partir de una muestra, sobre habilidades de comunicación efectiva en el profesional de enfermería en los servicios de hospitalización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2019.

##### 3.1.3. Diseño

n.....Oy
----------

**Leyenda:**

- **n:** muestra de estudio.
- **Oy: observación de variable dependiente:** habilidades de comunicación efectiva en el profesional de enfermería en los servicios de hospitalización.

## **3.2. Población y muestra**

### **3.2.1. Población**

Esta investigación se trabajó con un grupo poblacional, finita conformados por profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización que son un total de 60.

#### **a) Características generales de la población.**

##### **✓ Criterios de inclusión:**

- A partir de los 19 años.
- Que aceptaron el consentimiento informado voluntariamente.
- Que trabajaron, en los servicios de hospitalización: medicina, cirugía, ginecología, pediatría y neonatología.
- Que trabajaron en el servicio de pediatría y neonatología o que brindaron cuidados en el trato con el padre o madre y/o cuidador del menor (área de alojamiento conjunto y atención inmediata).

##### **✓ Criterios de exclusión:** enfermeros que:

- Que rechazaron participar del estudio.
- Que no aceptaron firmar el consentimiento informado.
- Con algún tipo de licencia médica o personal.
- Que estuvieron de vacaciones.
- Que trabajaron en el servicio de Unidad de Cuidados Intensivo.
- Enfermeros (as) que trabajaron en el servicio de neonatología (área de cuidados intensivos e intermedios).

##### **✓ Criterios de eliminación:** enfermeras (os) que:

- Que desistieron participar en el estudio.
- Que no completaron el llenado de su instrumento.
- Aquellos que por alguna razón o urgencia médica tuvieron que retirarse en el momento del llenado del instrumento.

#### **Ubicación de la población en espacio y tiempo**

- ✓ Ubicación en el espacio:** el hospital regional Hermilio Valdizán Medrano se encuentra ubicado en calle central – paradero Km 82 – calle BOSCO – ingreso a la aldea infantil – San Juan Bosco - la

Esperanza y estructuralmente la ubicación de la unidad de análisis, es de la siguiente manera: en bloque A ubicada el área de medicina y cirugía, bloque B el área de neonatología, pediatría y ginecología.

- ✓ **Ubicación en el tiempo:** se realizó en los 6 meses del internado, según mi rotación por cada servicio del 1 de junio al 30 de noviembre del 2019, mañana, tarde o noche.

### 3.2.1. Muestra

- a) **Unidad de análisis:** enfermeros (as) desde los 19 a más años de edad, que estuvieron laborando en los servicios de hospitalización de medicina, cirugía, ginecología, pediatría, neonatología.
- b) **Unidad de muestreo:** Unidad de estudio es igual que la unidad de análisis.
- c) **Marco muestral:** El marco muestral es rol de turnos por servicios de los profesionales de enfermería.
- d) **Tamaño de la muestra:** El tamaño de muestra es 60, se trabajó con la población muestral, por ser una población menos de 100.
- e) **Tipo de muestreo:** Al usar población muestral no se requiere muestra.

## 3.2. Técnica e instrumento de investigación

### 3.2.1. Para la recolección de datos

#### a) Técnica

Para la **variable dependiente** se usó la **observación**, para determinar las habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización y la **encuesta** para recolección de datos sobre características generales.

#### b) Instrumentos:

- ✓ **Guía de observación sobre habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería (Anexo 03)**

El presente instrumento ha sido construido por la autora de esta investigación recopilando información de diversas fuentes bibliográficas (**11,13, 17, 48, 49, 50**), y fue utilizado para determinar las habilidades de comunicación efectiva de la muestra en estudio; se

encuentra constituido de 39 ítems y siete dimensiones: Habilidad de Inteligencia emocional (7 ítems), habilidad de asertividad (11 ítems), habilidad de congruencia (3 ítems), habilidad de empatía (4 ítems), habilidad de cordialidad (5 ítems), habilidad de educación y respeto (6 ítems), Habilidad de escucha activa (3 ítems).

La valoración de los ítems, se realizó de acuerdo a cada respuesta positiva (+) y se asignó el valor de 1 punto y a la negativa el valor de cero (-), a cada dimensión se le asignó una puntuación de la siguiente manera:

- ✓ Inteligencia emocional (5-7 bueno, 3-4 regular, 0-2 malo)
- ✓ Habilidad Asertividad (8-11 bueno, 4-7 regular, 0-3 malo)
- ✓ Habilidad de congruencia (3 bueno, 1-2 regular, 0 malo)
- ✓ Habilidad de empatía (3-4 bueno, 2 regular, 0-1 malo)
- ✓ Habilidad de cordialidad (4-5 bueno, 2-3 regular, 0-1 malo)
- ✓ Habilidad de educación y respeto (5-6 bueno, 3-4 regular, 0-2 malo)
- ✓ Habilidad de escucha activa. (3 = bueno, 1-2 = regular, 0 = malo)

Dando una calificación final de:

- De 31 - 39 puntos habilidades de comunicación efectiva es buena.
- De 16 - 30 puntos habilidades de comunicación efectiva es regular.
- De < 16 puntos habilidades de comunicación efectiva es malo.

#### ✓ **Cuestionario sobre características generales (Anexo 03)**

El segundo instrumento es un cuestionario el cual ha sido elaborado con respuestas cerradas y no se le asignó ningún puntaje, porque solo se tuvo que describir dichas variables para conocer ciertas características de la muestra en estudio, e identificar las habilidades de comunicación efectiva según edad, género, años de experiencia laboral, condición laboral, estudios de especialidad,

estado civil, número de hijos; necesarias para la ejecución del estudio antes mencionado.

**c) Validez y confiabilidad de los instrumentos:** para la recolección de datos de la presente tesis, se usó dos instrumentos y de las cuales fueron evaluados exhaustivamente puestos a prueba de validez cualitativa de contenido realizado a través de juicios de jueces, verificando si es objetiva, actualizada, organizada, con suficiencia, evaluar su intención, si es consistente, coherente, claro, metodológico y pertinente que se redactaron los ítems; en este caso se contaron con 5 jueces o expertos (Anexos 05):

1. Lic. María Elena, Medina Padilla, en el servicio de medicina del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano.
2. Lic. Bertha Alejandra Morote Villaverde, enfermera asistencial en el servicio de Pediatría.
3. Lic. Bertha Serna Román, enfermera asistencial en el área de pediatría del hospital materno infantil “Carlos Showing Ferrari” y docente de planificación y programación en Salud.
4. Mg. Diana Karina Palma Lozano, directora de gestión de la investigación.
5. Lic. Eler Borneo Cantalicio, que labora en la Red de Salud de Huánuco y docente del curso de bioestadística y especialista en Investigación.

No hubo ninguna observación de los 5 expertos del instrumento, de la muestra en estudio.

A cada juez se le entregó la documentación respectiva que consta de la siguiente manera:

- ✓ Oficio de validación de instrumento de recolección de datos por juicios de expertos.
- ✓ Hoja de instrucciones.
- ✓ Formato para la evaluación según los jueces, sobre la pertinencia del instrumento, de la escala propuesta.
- ✓ Guía de observación sobre habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización.

- ✓ Cuestionario sobre características generales.
- ✓ Matriz de consistencia donde cada juez emitirá su punto de vista con respecto a la documentación.

Cada experto recibió suficiente información escrita acerca del propósito de la investigación, objetivos e hipótesis, operacionalización de las variables entre otros. Posteriormente, se recogió los informes de juicio de experto: uno sobre el cuestionario de características generales y otro sobre la guía de observación de habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización.

- d) Validez por consistencia interna (confiabilidad):** se ejecutó prueba piloto sometiendo los instrumentos de recolección de información a prueba en nuestro ámbito contextual, en busca de dificultades ortográficas, ambigüedades, redundancias, realizando el control del tiempo necesario para la aplicación de los instrumentos; esta pequeña prueba se realizó en el hospital materno infantil Carlos Showing Ferrari, de las cuales se seleccionaron a 20 enfermeras (os) a través del muestreo no probabilístico razonado, intencionado, con características similares a la muestra, y no son componentes de la muestra para el estudio definitivo.

En cuanto a la confiabilidad del instrumento “guía de observación de habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización” se obtuvo un valor de confiabilidad de 0,8 que indicó que dicho instrumento tiene un nivel alto de ser confiable validando así, su uso en la recolección de los datos.

En confiabilidad del instrumento “cuestionario sobre características generales” no se ejecutó ningún método de confiabilidad ni constructo porque este instrumento de investigación, sirvió para comparar datos por cada dimensión, y sin ameritar la determinación del valor de confiabilidad.



### 3.2.2. Para la presentación de datos

#### a) Autorización

- Se presentó un oficio dirigido al director del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano y a la jefatura de departamento de enfermería.
- Se aplicó el consentimiento informado a cada enfermero a evaluar.
- Para acceder al ámbito de estudio se pidió el permiso respectivo a la persona a encuestar. Sin embargo, en la observación, para evitar sesgos en la información se realizó previo a la encuesta.

#### b) Aplicación de Instrumentos: se recolectó información según el rol de turnos de las enfermeras (os) y según mi rotación en el internado, de la siguiente manera:

- Se inició primero con la Guía de observación (Anexo 03), desde la entrega de turnos desde las 7:00 am, y el desarrollo de todas sus actividades, observando si aplica las habilidades de comunicación consideradas en este estudio.
- Segundo paso fue la aplicación del cuestionario, se aplicó cuando la enfermera (o) finalizó su turno, previo consentimiento informado.
- Los instrumentos fueron aplicados a cada enfermero que estuvo laborando, en los servicios de hospitalización, siendo observados en turno completo y la aplicación del cuestionario fue de aproximadamente 3 minutos, y fueron aplicados de la siguiente manera:
  - En junio, se aplicó en el servicio de pediatría.
  - En julio, se aplicó en el servicio de ginecología.
  - En de octubre, se aplicó en el servicio de neonatología.
  - En octubre y noviembre, se aplicó en el servicio de medicina.
  - Y en noviembre, se aplicó en el servicio de cirugía.

#### c) Revisión de datos: Examiné minuciosamente los instrumentos; realizando el control de calidad a cada uno de ellos, asegurando la

representatividad de los resultados y la depuración de encuestas incompletas o las que fueron rellenas inadecuadamente.

- d) Codificación de los datos:** transformé las respuestas obtenidos en códigos numéricos en cada una de las respuestas identificadas en los instrumentos de recolección de datos, de acuerdo a las variables consideradas en el estudio. Los datos se clasificaron de acuerdo a las dimensiones en forma de categórica y numérica respectivamente.
- e) Procesamiento de los datos:** los procesé manualmente a través del programa Excel 2016, previa elaboración de un sistema de códigos numéricos de base de datos, donde se realizó el procesamiento matemático; y para el procesamiento estadístico de los datos encontrados se utilizó el paquete estadístico SPSS 22.0.
- f) Plan de tabulación de datos:** en busca a dar respuesta a los objetivos planteados, tabule los datos en cuadro de frecuencia y porcentaje de una entrada y de doble entrada.
- g) Presentación de datos:** presenté las tablas de acuerdo a las variables en estudio, a fin de enfatizar el análisis e interpretación de los mismos de acuerdo al marco teórico del presente estudio.

### **Análisis e interpretación de los datos**

- a) Análisis Descriptivo:** se realizó mediante las medidas de tendencia central y de dispersión; por ser variable cualitativa se usó la proporción; empleándose tablas en la presentación de los datos, que permitieron la comprensión y análisis de los resultados, tratando de que el estímulo visual sea simple, y de fácil entendimiento.
- b) Análisis inferencial:** utilicé la prueba no paramétrica de Chi – cuadrado por ser una variable cualitativa, poniéndose a prueba cada una de las hipótesis generales y específicas planteados en esta investigación; obtuvo un valor de  $p < 0,05$  como valor teórico de significancia para aceptar o rechazar las hipótesis de investigación.

### **Aspectos éticos de la investigación**

- **Principio de no maleficencia:** en todo momento respeté la integridad física y psicológica de los enfermeros que participaron en el presente estudio sobre todas las cosas, no dañar. Durante el estudio, no se

divulgó los resultados de los instrumentos. Toda información recibida fue confidencial y de uso riguroso solo para el presente estudio.

- **Principio de autonomía:** recibieron explicación de forma clara y precisa su participación, los riesgos y beneficios esperados del estudio, también sabían que podían retirarse del estudio si así lo desearan, porque su participación fue totalmente voluntaria.
- **Principio de justicia:** todos los que participaron en esta investigación, se deslindó toda condición de discriminación y/o preferencia. Recibieron trato sin prejuicios de quienes se rehusaron participar.

## CAPITULO IV

### ANÁLISIS DE RESULTADO

#### 4.1. Procesamiento de datos

##### 4.1.1. Análisis descriptivo

**Tabla 1 Características generales del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización, del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco– 2019 (N=60).**

<b>Variables Comparativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Edad</b>		
> 60 años	11	18.3
51 - 60 años	15	25.0
41 - 50 años	17	28.3
31 - 40 años	14	23.3
19 - 30 años	3	5.0
<b>Género</b>		
Femenino	57	95.0
Masculino	3	5.0
<b>Años de experiencia laboral</b>		
> 10 años	42	70.0
4 - 10 años	13	21.7
> 1 - 3 años	5	8.3
<b>Condición laboral</b>		
Nombrada (o)	47	78.3
Contratada (o)	13	21.7
<b>Estudios de especialidad</b>		
Si	59	98.3
No	1	1.7
<b>Estado civil</b>		
Casada (o)	33	55.0
Conviviente	5	8.3
Viuda (o)	1	1.7
Soltera (o)	12	20.0
Separada (o)	9	15.0
<b>Número de hijos</b>		
3 a más hijos	11	18.3
2 hijos	31	51.7
1 hijo	13	21.7
0 hijos	5	8.3

Fuente: cuestionario sobre características generales (Anexo 02)

Se observa Características generales del profesional de enfermería según edad; 41- 50 años un mayor porcentaje un 28.3% (17), seguido de 51 – 60 años con 25.0% (15), 31 – 40 años con 23.3% (14), y con menor porcentaje de 19 – 30 años con 5.0% (3). Según Género; un mayor porcentaje en el sexo femenino con 95% (57) y en segundo lugar el sexo masculino con 5.0% (3). Asimismo, en años de experiencia laboral; con mayor porcentaje > 10 años con 70.0% (42), seguido de 4 – 10 años de experiencia con 21.7% (13), y con menor porcentaje en > 1 – 3 años con 8.3% que corresponde a 5 profesionales de enfermería. En condición laboral; con mayor porcentaje fueron nombradas (os) con 78.3% (47) y contratadas (os) con 21.7% (13). Y según especialidad, Sí con 98.3% (59) y quien No hizo especialidad con 1.7% (1). Según estado civil; un 55% (33) estuvo casada (o), seguido de solteras (os) con 20% (12), separadas (os) con 15% (9), convivientes con 8.3% (5) y 1 profesional de enfermería en condición de viuda (o), representado con 1.7%. Y en característica número de hijos, con mayor porcentaje los que tuvieron 2 hijos con 51.7% (31), seguidamente profesionales con un 1 hijo con 21.7% (13), 3 a más hijos con 18.3% (11) y con menor porcentaje 0 hijos con 8.3% (5 profesionales).

**Tabla 2 Habilidades de comunicación efectiva por dimensiones, del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización, del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco–2019. (N=60)**

Habilidades de comunicación efectiva	Frecuencia	Porcentaje
<b>Inteligencia emocional</b>		
Bueno	8	13.3
Regular	25	41.7
Malo	27	45.0
<b>Asertividad</b>		
Bueno	8	13.3
Regular	43	71.7
Malo	9	15.0
<b>Congruencia</b>		
Bueno	21	35.0
Regular	32	53.3
Malo	7	11.7
<b>Empatía</b>		
Bueno	26	43.3
Regular	18	30.0
Malo	16	26.7
<b>Cordialidad</b>		
Regular	49	81.7
Malo	11	18.3
<b>Educación y respeto</b>		
Bueno	11	18.3
Regular	27	45.0
Malo	22	36.7
<b>Escucha activa</b>		
Bueno	10	16.7
Regular	49	81.7
Malo	1	1.7

Fuente: Guía de observación sobre habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería (Anexo 03)

Se observa, habilidades de comunicación efectiva según dimensiones; en Inteligencia emocional con mayor porcentaje fue habilidad malo con 45.0% (27), seguida de regular con 41.7% (25) y con menor porcentaje bueno con 13.3% (8). Asertividad; regular con 71.7% (43), malo con 15.0% (9) y bueno con 13.3% (8). Congruencia; regular con 53.3% (32), bueno con 35.0% (21), malo con 11.7% (7). Empatía; bueno con 43.3% (26), regular con 30.0% (18), malo con

26.7% (16). Cordialidad; regular con 81.7% (49) y malo con 18.3% (11). Educación y respeto; regular con 45.0% (27), malo con 36.7% (22), bueno con 18.3% (11). Escucha activa; regular con 81.7% (49), bueno con 16.7% (10) y malo con 1.7% (1 profesional).

**Tabla 3 Habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización, del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco–2019. (N=60)**

Habilidades de comunicación efectiva	Frecuencia	Porcentaje
Regular	32	53.3
Malo	28	46.7
Total	60	100.0

Fuente: cuestionario sobre características generales (Anexo 02) y guía de observación sobre habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería (Anexo 03).

En la tabla 3, se puede apreciar que los profesionales de enfermería 100% (60) de las cuales tuvieron habilidad de comunicación efectiva regular con 53.3% (32) y habilidad malo con 46.7% que corresponde a 28 enfermeras (os).

**Tabla 4 Habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería según edad, en los servicios de hospitalización, del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco–2019. (N=60)**

Habilidades de comunicación efectiva	Edad									
	> 60 años		51 - 60 años		41 – 50 años		31 – 40 años		19 - 30 años	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Regular	5	15.6	6	18.8	10	31.3	8	25.0	3	9.4
Malo	6	21.4	9	32.1	7	25.0	6	21.4	0	0.0

Fuente: Fuente: cuestionario sobre características generales (Anexo 02) y guía de observación sobre habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería (Anexo 03)

En la tabla 4, se puede observar que destaca habilidad de comunicación efectiva malo, en el grupo etario 51 – 60 años con 32.1% (9) y habilidad de comunicación efectiva regular, en el grupo etario 41 – 50 años con 31.3% (10), habilidad regular de 31 – 40 años con 25.0% (8), habilidad malo en > 60 años con 21.4% (6), y con menor porcentaje de 19 – 30 años con 9.4% (3).

**Tabla 5 Habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería según género, en los servicios de hospitalización, en el hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2019. (N=60)**

Habilidades de comunicación efectiva	Género			
	Femenino		Masculino	
	N°	%	N°	%
Regular	29	90.6	3	9.4
Malo	28	100.0	0	0.0

Fuente: cuestionario sobre características generales (Anexo 02) y guía de observación sobre habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería (Anexo 03).

En la tabla 5, se puede observar que destaca las habilidades de comunicación efectiva regular en el género femenino con 90.6% (29), y en el género masculino con 9.4% (3) habilidad regular.

**Tabla 6 Habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería según años de experiencia laboral, en los servicios de hospitalización, del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2019. (N=60)**

Habilidades de comunicación efectiva	Años de experiencia laboral					
	> 10 años		4 - 10 años		> 1 - 3 años	
	N°	%	N°	%	N°	%
Regular	21	65.6	9	28.1	2	6.3
Malo	21	75	4	14.3	3	10.7

Fuente: cuestionario sobre características generales (anexo 02) y guía de observación sobre habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería (anexo 03).

En la tabla 6, se detalla habilidades de comunicación efectiva malo con años de experiencia >10 años de experiencia con 75.0% (21) y habilidad regular en profesionales de 4 – 10 años con 28.1% (9), asimismo con habilidad malo de >1 – 3 años con 10.7% (3).



**Tabla 7 Habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería según la condición laboral, en los servicios de hospitalización, en el hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco –2019. (N=60)**

Habilidades de comunicación efectiva	Condición laboral			
	Nombrada (o)		Contratada (o)	
	N°	%	N°	%
Regular	26	81.3	6	18.8
Malo	21	75.0	7	25.0

FFuente: cuestionario sobre características generales (anexo 02) y guía de observación sobre habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería (anexo 03).

En la tabla 7, predominó habilidades de comunicación efectiva regular en condición laboral nombrado con 81.3% (26), asimismo con habilidad malo en contratados con 25.0% (7).

**Tabla 8 Habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería según estudios de especialidad, en los servicios de hospitalización, del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco–2019. (N=60)**

Habilidades de comunicación efectiva	Estudios de especialidad			
	Sí		No	
	N°	%	N°	%
Regular	32	100.0	0	0.0
Malo	27	96.4	1	3.6

Fuente: cuestionario sobre características generales (anexo 02) y guía de observación sobre habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería (anexo 03).

En la tabla 8, destacó habilidades de comunicación efectiva regular y Sí tuvieron estudios de especialidad con 100.0% (32) y habilidades malas y No contó con estudios de especialidad representó un 3.6% (1)

**Tabla 9 Habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería según el estado civil, en los servicios de hospitalización, del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco –2019. (N=60)**

Habilidades de comunicación efectiva	Estado civil									
	Casada (o)		Conviviente		Viuda		Soltera (o)		Separada (o)	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Regular	17	53.1	3	9.4	1	3.1	8	25.0	3	9.4
Malo	16	57.1	2	7.1	0	0.0	4	14.3	6	21.4

Fuente: cuestionario sobre características generales (anexo 02) y guía de observación sobre habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería (anexo 3).

En la tabla 9, se puede apreciar que la mayoría de la población en estudio tienen habilidades de comunicación efectiva malo y fueron casados representó un 57.1% (16), asimismo con habilidades regulares en relación al estado civil conviviente 9.4% (3), viuda (o) con 3.1% (1) y solteras (os) con 25.0% (8) y con menor porcentaje con habilidad malo en estado civil separados y/o divorciados con 21.4% (6).

**Tabla 10 Habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería según el número de hijos, en los servicios de hospitalización, del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco–2019. (N=60)**

Habilidades de comunicación efectiva	Número de hijos							
	3 a más hijos		2 hijos		1 hijo		0 hijos	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Regular	7	21.9	14	43.8	6	18.8	5	15.6
Malo	4	14.3	17	60.7	7	25.0	0	0.0

Fuente: cuestionario sobre características generales (anexo 02) y guía de observación sobre habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería (anexo 3).

En la tabla 10, predominó habilidades de comunicación efectiva malo en profesionales con 2 hijos 60.7% (17), 1 hijo con 25.0% (7), seguido con habilidad regular de 3 a más hijos con 21.9% (7), asimismo con habilidad de comunicación efectiva regular y 0 hijos con 15.6% (5).

## 4.2. Contrastación de hipótesis y Prueba de hipótesis

**Tabla 11 Habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2019. (N=60)**

Habilidades de comunicación efectiva	Frecuencia		Prueba chi-cuadrado	P-valor
	N°	%		
Regular	32	53.3		
Malo	28	46.7	0.267	0.606
Total	60	100.0		

Fuente: guía de observación sobre habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería (Anexo 03).

Según el análisis inferencial de la variable principal de estudio habilidad de comunicación efectiva del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización, se obtuvo con mayor porcentaje habilidad de comunicación regular con 53.3% (32). Según el análisis inferencial chi-cuadrado se obtuvo un valor 0.267 y un nivel de significancia de 0.606 con lo que NO se encontró diferencia significativa; por lo tanto, podemos decir que las enfermeras (os) tienen habilidades malas, aceptando así la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis investigativa y alterna.

**Tabla 12 Habilidad de comunicación efectiva en su dimensión inteligencia emocional de los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2019. (N=60)**

Inteligencia emocional	Frecuencia		Prueba Chi cuadrado	P-valor
	N°	%		
Bueno	8	13.3		
Regular	25	41.7	10.900	0.004
Malo	27	45.0		
Total	60	100		

Fuente: guía de observación sobre habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería (Anexo 03).

Asimismo, en el análisis inferencial según dimensión, destacó inteligencia emocional malo con 45.0% (27); Al realizar la prueba la

prueba Chi cuadrado se obtuvo un 10.900 y  $p = 0.004$  entonces podemos decir que estadísticamente es significativo; por lo tanto, en esta investigación se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis investigativa y alterna.

**Tabla 13 Habilidad de comunicación efectiva en su dimensión asertividad de los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2019. (N=60)**

Asertividad	Frecuencia		Prueba Chi cuadrado	P-valor
	N°	%		
Bueno	8	13.3	39.700	0.000
Regular	43	71.7		
Malo	9	15.0		
Total	60	100		

Fuente: guía de observación sobre habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería (Anexo 03).

En la tabla 13, en el análisis inferencial según dimensión, prevaleció habilidad de asertividad regular con un 71.7% (43) y al realizar la prueba estadística se obtuvo un Chi cuadrado de 39.700 y estadísticamente es significativo con  $p= 0.000$ , por lo tanto, en esta investigación se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis investigativa y nula.

**Tabla 14 Habilidad de comunicación efectiva en su dimensión congruencia de los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2019. (N=60)**

Congruencia	Frecuencia		Prueba Chi cuadrado	P-valor
	N°	%		
Bueno	21	35.0	15.700	0.000
Regular	32	53.3		
Malo	7	11.7		
Total	60	100		

Fuente: guía de observación sobre habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería (Anexo 03).

Respecto a la dimensión congruencia del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización, prevaleció habilidad regular con 53.3% (32). Según el análisis inferencial chi-cuadrado se obtuvo un valor de 15.700 y  $p = 0.000$ ; por lo tanto, en esta investigación es significativa, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis investigativa y nula.

**Tabla 15 Habilidad de comunicación efectiva en su dimensión empatía de los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2019. (N=60)**

Empatía	Frecuencia		Prueba Chi cuadrado	P-valor
	N°	%		
Bueno	26	43.3	2.800	0.247
Regular	18	30.0		
Malo	16	26.7		
Total	60	100		

Fuente: guía de observación sobre habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería (Anexo 03).

Asimismo, en su dimensión empatía del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización, predominó habilidad buena con 43.3% (26). Según el análisis inferencial chi-cuadrado, se obtuvo un valor de 2.800 y  $p = 0.247$ ; estadísticamente No es significativo, entonces aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis investigativa y Nula.

**Tabla 16 Habilidad de comunicación efectiva en su dimensión cordialidad de los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2019. (N=48)**

Cordialidad	Frecuencia		Prueba Chi cuadrado	P-valor
	N°	%		
Regular	49	81.7	24.067	0.000
Malo	11	18.3		
Total	60	100		

Fuente: guía de observación sobre habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería (Anexo 03).

Respecto a la dimensión cordialidad del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización, se observa que destacó habilidades regular con 81.7% (49). Al ejecutar el análisis inferencial chi-cuadrado, se obtuvo un valor de 24.067 y  $p = 0.000$ ; estadísticamente es significativa, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis investigativa y nula.

**Tabla 17 Habilidad de comunicación efectiva en su dimensión educación y respeto de los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2019. (N=60)**

Educación y respeto	Frecuencia		Prueba Chi cuadrado	P-valor
	N°	%		
Bueno	11	18.3	6.700	0.035
Regular	27	45.0		
Malo	22	36.7		
Total	60	100		

Fuente: guía de observación sobre habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería (Anexo 03).

En cuanto a la dimensión educación y respeto del profesional de enfermería prevaleció habilidad regular con 45.0% (27). Al ejecutar el análisis inferencial chi-cuadrado, se obtuvo un valor de 6.700 y valor de  $p = 0.035$ ; por lo tanto, es significativa, y aceptamos la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis investigativa y nula.

**Tabla 18 Habilidad de comunicación efectiva en su dimensión escucha activa de los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2019. (N=60)**

Escucha activa	Frecuencia		Prueba Chi cuadrado	P-valor
	N°	%		
Bueno	10	16.7	65.100	0.000
Regular	49	81.7		
Malo	1	1.7		
Total	60	100		

Fuente: guía de observación sobre habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería (Anexo 03).

Finalmente, en la dimensión escucha activa destaca habilidad regular con 81.7% (49). Al ejecutar el análisis inferencial chi-cuadrado, se obtuvo un valor de 65.100 y  $p = 0.000$ ; estadísticamente es significativa, por lo tanto, en esta dimensión aceptamos la Hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis investigativa y nula.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1. Discusión de los resultados

Entendiéndose, comunicación efectiva como base de la enfermería; y para brindar cuidados o intervenciones en el usuario y/o brindar información al cuidador o familiar, es importante aplicarlo en todo momento, para lograr la satisfacción de sus necesidades, la tranquilidad y pronta recuperación del paciente hospitalizado, proporcionando una atención con calidad. Partiendo de estas premisas conceptuales, se realizó el presente estudio sobre habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización, del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco - 2019, distrito de Amarilis, provincia y departamento de Huánuco, en la cual se puede evidenciar mediante la prueba Chi cuadrado de independencia ( $X^2$ ); que No existe significancia estadística respecto a la variables principal en estudio [ $X^2 = 0.267$  y  $p = 0.606$ ]; en la cual se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis investigativa y alterna. Para ello, se encontró investigaciones con resultados de investigación similares:

Ushiñahua R, Rimarachin G, en su investigación “Características de la comunicación enfermero-paciente postquirúrgico. Servicio de cirugía, hospital II-2 -Tarapoto. periodo julio-diciembre, 2017” (43); Los resultados demuestran que del 100% (60) de la población, en la dimensión verbal según calificación de los pacientes, son de carácter positivo, siendo el más relevante la escucha activa (75%), asimismo las características de comunicación no verbal fueron positivas, en postura de “acercamiento” y “respeto” con un (98,3%). En conclusión, existe una tendencia positiva de las características de comunicación del enfermero, siendo la postura de “acercamiento” y “respeto”, la mirada “de afecto” y el ser atentos con los pacientes.

Dávila G, en su investigación “Comunicación terapéutica del profesional de enfermería, desde la perspectiva de las personas



hospitalizadas en el servicio de medicina, hospital general Jaén, 2017” (17); los resultados evidenciaron que del 100% (122) de las personas hospitalizadas; 71.3%(87) percibió una comunicación terapéutica de nivel bajo y el 28.7%(35) nivel medio y en todas estas dimensiones percibieron una comunicación terapéutica de nivel bajo. Entonces en conclusión la percepción de comunicación terapéutica de las personas hospitalizadas fue de nivel bajo a medio.

Meza P, en su investigación “Características de la comunicación enfermero paciente postquirúrgico mediato y relaciones interpersonales de las enfermeras(os) del hospital Santa María del socorro de Ica octubre 2016” (44); cuyo resultado en las dimensiones: componente verbal y no verbal fueron medianamente favorables alcanzando: 54% (32), 47% (28) respectivamente; siendo de manera global medianamente favorable en 49% (29) de los enfermeros; las relaciones interpersonales en las dimensiones comunicación, actitudes y trato fueron positivas en 64%(7); 55%(6) y 55%(6) con un consolidado global de 64%(7).

Chara E, Ochoa J, Tessedu G; en su investigación “Autopercepción de la enfermera frente a la comunicación con pacientes imposibilitados de comunicarse verbalmente” en Mendoza, 2015 (45); los resultados evidenciaron que del total de la población de enfermeros (12), se observó que un 33,3% refiere autoperibirse ansioso “siempre” que debe establecer comunicación con un paciente que no verbaliza, mientras que para frustración y conflicto la opción “siempre” solo es del 17% y 8% respectivamente; sin embargo aquellos que expresaron sentir “a veces” tales experiencias refuerzan los porcentajes antes mencionados, por ser el 75% de “a veces” para frustración y conflicto, y 58% para ansiedad. En cuanto al uso de los conocimientos sobre comunicación que poseen los encuestados, resultó llamativo que el 50% “nunca” los utiliza al comunicarse con el paciente y que además de este porcentaje el 33% corresponde a enfermeros profesionales y un 16,6% de los licenciados en enfermería, destacando la importancia de la formación. Otro dato relevante es que el 83% de los enfermeros

reconocieron la importancia de la realización de talleres de comunicación para enfermería en su lugar de trabajo.

Condori, en su estudio: “El efecto de la comunicación terapéutica de enfermería en el nivel de ansiedad de pacientes preoperatorios del servicio de cirugía, Hospital departamental de Huancavelica – 2014” **(46)**; los resultados fueron positivos por haber disminuido el nivel de ansiedad: Del 100%, 17 pacientes (75%) que estuvieron programados para intervención quirúrgica antes de la comunicación terapéutica presentaron ansiedad no clínica de estado severa y después de la comunicación terapéutica el 70% (14 pacientes) presentaron ansiedad no clínica de estado leve.

Asimismo, Grados A. 2014, en su investigación “Características de la comunicación enfermero – paciente postquirúrgico mediato: Servicio de cirugía, Hospital Nacional Dos de Mayo 2013”**(8)**; Que del 100% (45) calificaron que las características de la comunicación del enfermero en la dimensión verbal son de carácter negativo siendo el más relevante la velocidad del mensaje como “rápida” con 73.33% (33); el menos relevante fue la claridad del mensaje como “no entendible” con 62.22% (28), estando en el intermedio las características de “fluidez”, “preguntas”, el “tono y volumen” y “duración del habla” entre un 71.11%% y 66.67%. Además, en la dimensión no verbal del 100% (45) calificó negativo siendo la expresión facial con 77.78% (35) “inexpresiva”, “postura retirada” con 73.33% (33), mientras que la escucha activa con 68.89% (31) “es desatento” y la mirada con 60.0% (27) es esquiva. Lo cual indica que no se establezca una relación terapéutica entre enfermero y paciente.

Al igual Calderon LL, Huamani A, en su investigación “Habilidades de la comunicación en el cuidado de enfermería y su relación en la satisfacción del usuario. Hospital regional de Ayacucho - 2013” **(47)**; Tuvieron como resultado el mayor porcentaje 63.3% de usuarios hospitalizados presentan satisfacción media frente a las formas de comunicación durante el cuidado de enfermería, de ellos el 53.3% señalaron "regular habilidad comunicativa "y el 10% refiere buena

habilidad comunicativa. La prueba Chi Cuadrado, demuestra que la habilidad comunicativa del cuidado de enfermería tiene relación con la satisfacción del usuario ( $p < 0,05$ ), es decir a mayor habilidad comunicativa de los profesionales de enfermería, se incrementa la satisfacción del usuario hospitalizado.

Huamán y Mallma, en su investigación “comunicación terapéutica del profesional de enfermería y ansiedad de pacientes post operados mediatos del servicio de cirugía del Hospital Departamental de Huancavelica, 2011” **(18)**; difieren parcialmente donde indica que el 70% de los profesionales de enfermería aplican una comunicación terapéutica ineficaz y el 30% aplican una comunicación terapéutica eficaz. Se observa que el mayor porcentaje de profesionales de enfermería aplican comunicación ineficaz.

Es necesario tomar en consideración en el estudio la importancia que tiene las habilidades de comunicación efectiva de los enfermeros en el usuario hospitalizado, recordando siempre que nuestras actitudes dice más de lo que expresamos con palabras, y eso es lo que observa el paciente en todo momento.

## CONCLUSIONES

En la presente tesis se llegó a la siguiente conclusión:

- En este estudio respondiendo a los objetivos planteados sobre habilidades de inteligencia emocional del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, habilidades en inteligencia emocional fue malo con 45.0% (27), asertividad fue regular con 71.7% (43), congruencia regular con 53.3% (32), habilidad empatía fue bueno con 43.3% (26), cordialidad fue regular con 81.7% (49), educación y respeto regular con 45.0% (27), y escucha activa con 81.7% (49).
- Además se identificó características generales de los profesionales de enfermería en relación a edad, y predominó el grupo etario de 41 – 50 años con 28.3% (17); respecto al género prevaleció el femenino con 95.0% (57); en relación a los años de experiencia destacó > de 10 años con 70.0% (42); en cuanto a la condición laboral, nombradas (os) con 78.3% (47); y los que Sí tuvieron estudios de especialidad con 98.3% (59); respecto a estado civil, destacó casadas (os) con 55.0% (33); y en relación al número de hijos con 51.7% son enfermeras (os) tienen 2 hijos.
- En conclusión, cuya variable principal del presente estudio, no existe significancia estadística de la variable principal en estudio [ $X^2 = 0.267$  y  $p = 0.606$ ]; determinándose que las habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización fueron malos, representado con 46.7 (28).

## RECOMENDACIONES

### **A los enfermeros investigadores**

- Se les recomienda que sigan investigando porque el ámbito de la investigación es muy amplio, estos resultados ayudarán a crear nuevas perspectivas de la situación real de la problemática sobre habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización, y lograr así una relación de ayuda enfermero - usuario exitosamente.
- Asimismo, se sugiere que se realicen estudios de tipo experimentales y cuasi experimentales donde se evalúen las habilidades de comunicación efectiva de la enfermera (o) de tipo longitudinal, en un antes y un después para las mejoras de las habilidades de comunicación efectiva en el usuario.

### **A la Dirección Regional de Salud Huánuco.**

Implementar directivas, programas que fomenten y promuevan las prácticas de habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería en el usuario para brindar una atención con calidad.

### **Al director del hospital, jefatura de servicio, jefatura de departamento de enfermería**

- Se recomienda que promuevan capacitación constante, talleres informativos, guías, entre otras estrategias educativas, con una finalidad de concientizar a los profesionales de enfermería sobre la importancia de las habilidades de comunicación efectiva en los usuarios de los servicios de hospitalización de la manera más precisa, efectiva e inocua, evitando la ansiedad, o la ausencia de la misma. Para lograr una atención con calidad y calidez, satisfaciendo las necesidades del usuario.
- Mantener informado a las familias y al usuario en un lenguaje sencillo, pausado, sin usar diminutivos. Independientemente de su nivel de escolaridad, social, económico y cultural.
- El enfermero (a) debe identificarse con su nombre. Esto brinda confianza para lograr una buena comunicación y además debemos llamarle por su nombre al usuario.
- Tener mayor capacidad de manejar momentos difíciles, y atención inmediata al llamado y/o necesidad del usuario.

- Fomentar el diálogo, trabajar con humildad y sencillez, liderar el equipo trabajando de manera proactiva, siendo empático, saber escuchar y comunicarse con cordialidad.

**A los estudiantes de Enfermería.**

- Recomiendo poner en prácticas las habilidades de comunicación efectiva en pacientes hospitalizados desde las prácticas pre - profesionales y en el trabajo en sí, saber que una sonrisa puede aliviar su dolor, aumentar sus ganas de vivir y restablecer rápidamente. Poniendo en práctica las siete habilidades de comunicación efectiva en todo momento, consideradas en el presente estudio, podemos mejorar la calidad de atención y cambiar las perspectivas de los usuarios hacia las enfermeras (os), satisfaciendo las necesidades del usuario.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Repetto E, Beltrán. Formación en competencias socioemocionales. Editorial La Muralla.2009. Citado por: Lagos Sánchez Z, De Mattos Pimenta C, Urrutia Soto M. Competencias blandas y calidez en enfermería: definiciones, concepción y características. Revista de enfermería Horizonte [Internet] 2013;24(1):32-41 [Consultado 2018 Mayo 1] Disponible en: <https://studylib.es/doc/5496620/descargar-art%C3%ADculo-completo---revista-horizonte-de-enferm...>
2. Parrado C. Comunicación eficaz [Internet] [Consultado 2018 May 2] Disponible en: <http://www.crearfuturoglobal.com/la-comunicacion-eficaz/#comments>.
3. Ochoa N. Intercomunicación en enfermería como variable de seguridad del paciente [Internet] Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba; 2016 [Consultado 5 May 2018] Disponible en: <http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/ochoa-n.pdf>
4. González Ortega Y. La enfermera experta y las relaciones interpersonales. Aquichan [Internet] 2007 [Consultado 2018 May 13] Disponible en: <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/108/217>
5. Ballano Gonzalo F, Esteban Arroyo A. “La Hospitalización” Promoción de la salud y apoyo psicológico al paciente [Internet] Madrid: Editex; 2017 [Consultado 2018 May 14] Disponible en: [https://books.google.com.pe/books?id=ke8tDwAAQBAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books?id=ke8tDwAAQBAJ&redir_esc=y)
6. Silva J-Fhon, Ramon S-Cordova, Vergaray S.-Villanueva, Palacios V.-Fhon, Partezani R-Rodrigues. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. ScienceDirect [Internet] 2015;12: 80-87 [Consultado 2018 May 14] Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1665706315000020>
7. Naranjo BI, Ricaurte GG. La comunicación con los pacientes. Investigación educación en enfermería [Internet] 2006;24(1): 94-98 [Consultado 2018 May 14] Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/iee/v24n1/v24n1a10.pdf>

8. Grados AB. Características de la comunicación enfermero – paciente postquirúrgico mediato: Servicio de cirugía, Hospital Nacional Dos de Mayo 2013 [Internet] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014 [Consultado 2018 May 15] Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3515/Grados\\_ab.pdf;jsessionid=D8E4055C125B77B609671682EBC79222?sequence=3](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3515/Grados_ab.pdf;jsessionid=D8E4055C125B77B609671682EBC79222?sequence=3)
9. Leiva Lonzada G. Inteligencia emocional de la enfermería [Internet] [Consultado 2018 May 15] Disponible en: <http://gipkatherine.blogspot.com/2012/06/inteligencia-emocional-de-la-enfermera.html>
10. Comisión Deontológica. La comunicación asertiva, una necesidad en enfermería [Internet] [Consultado 2018 May 15] Disponible en: [http://www.enfermeriaavila.com/modules.php?name=Comision\\_Deontologica&op=printpage&artid=124](http://www.enfermeriaavila.com/modules.php?name=Comision_Deontologica&op=printpage&artid=124).
11. Sánchez Fernández M. Enfermería psiquiátrica y salud mental [Internet] Universitat de Lleida;1995 [Consultado 2018 May 16] Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=fBvoCQAAQBAJ&pg=PT41&lpg=PT41&dq=caracter%C3%ADsticas+de+la+habilidad+de+congruencia+en+el+enfermero+con+el+paciente&source=bl&ots=mfaVqpK0CR&sig=-iSPSV00FhgSGXJWFecwx9Ra64w&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwihlrqz5PjaAhXDslkKHQqBC6sQ6AEIfDAG#v=onepage&q=caracter%C3%ADsticas%20de%20la%20habilidad%20de%20congruencia%20en%20el%20enfermero%20con%20el%20paciente&f=false>
12. Frager R, Fadiman J. Teorías de la Personalidad. Capítulo 13 Carl Rogers y la perspectiva centrada en la persona. 2a ed. [Internet] Alfaomega, Oxford University;2001 [Consultado 2018 May 16] Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2013/teo-per/13.pdf>
13. Ramón G R, Segura S M, Palanca Cruz M, Román López P. Habilidades sociales en enfermería. El papel de la comunicación centrado en el familiar. Revista Española de Comunicación en Salud [Internet] 2012;3(1):49-61 [Consultado 2018 May 16] Disponible en: [http://www.aecs.es/3\\_1\\_6.pdf](http://www.aecs.es/3_1_6.pdf)
14. Maqueda M M, Martín I L. La habilidad de comunicar: caminando hacia el paciente. Revista Española de Comunicación en Salud [Internet]



- 2012;3(2):158-166. [Consultado 2018 May 16] Disponible en: [http://www.aecs.es/3\\_2\\_7.pdf](http://www.aecs.es/3_2_7.pdf)
15. Jiménez JE. Barreras de la comunicación en la atención de Enfermería [Internet] Valladolid: Universidad de Valladolid; 2016 [Consultado 16 de May 2018] Disponible en: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/24671/1/TFG-H940.pdf>
  16. Ruiz CM. La comunicación como herramienta básica de enfermería [Internet] Valladolid: Universidad de Valladolid; 2015 [Consultado 17 de May 2018] Disponible en: <http://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/13605/1/TFG-O%20567.pdf>
  17. Díaz C M. Comunicación enfermera/paciente: reflexión sobre la relación de ayuda. Revista española de comunicación en salud [Internet] 2011;2(1): 55-61 [Consultado 2018 May 18] Disponible en: [http://www.aecs.es/2\\_1\\_7.pdf](http://www.aecs.es/2_1_7.pdf)
  18. Dávila GA. Comunicación terapéutica del profesional de enfermería, desde la perspectiva de las personas hospitalizadas en el servicio de medicina, Hospital General Jaén, 2017 [Internet] Chachapoyas-Amazonas: Universidad nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; 2017 [Consultado 18 de May 2018] Disponible en: <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1248/TESIS-%20COMUNICACION%20TERAPEUTICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  19. Blogger. Cuidados de Enfermería [Internet] 2014 Nov 23 [Consultado 2018 May 19] Disponible en: <http://enfermeracuidados.blogspot.pe/2014/11/virginia-henderson.html>
  20. Wikipedia. Hildegard Peplau [Internet] 2010 [Consultado 2018 May 19] Disponible en: [https://es.wikipedia.org/wiki/Hildegard\\_Peplau](https://es.wikipedia.org/wiki/Hildegard_Peplau)
  21. Herrero GL. La comunicación en la relación de ayuda [Internet] Salamanca: Universidad Pontificia de Salamanca; 2016 [Consultado 25 de May 2018] Disponible en: <file:///C:/Users/CyberSoft/Downloads/0000043360.pdf>
  22. Luis D´Arreta J, Mercado S, Di Giacomo B, Juan Bautista B, Fernandez D´Amico G, José Francisco G Et al. Ida Jean Orlando [Internet] [Publicado 2012 Jun 11. Consultado 2018 May 26] 15 diapositivas. Disponible en: <https://es.slideshare.net/fundamentos2012uns/modelos-y-teorasidajeleanorlando>

23. Santos C, Shiratori K. Comunicación no verbal: su importancia en los cuidados de enfermería. *Enfermería Global* [Internet] 2008; 7(1): 1-9 [Consultado 2018 May 27] Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3658/365834748010.pdf>
24. Mosquera M. Comunicación en salud: conceptos, teorías y experiencias [Internet] [Consultado 2018 May 28] Disponible en: [http://www.portalcomunicacion.com/obregon/pdf/Mosquera\\_2003.pdf](http://www.portalcomunicacion.com/obregon/pdf/Mosquera_2003.pdf)
25. Cerón PY. Aspectos presentes en la comunicación de la enfermera, la familia y la institución en la unidad de cuidado intensivo [Internet] Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana; 2008 [Consultado 28 May 2018] Disponible en: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/tesis52.pdf>
26. Rodas Montenegro J. Estrategias de educación en salud [Internet] [Publicado 2015 Set 15. Consultado 2018 May 28] 18 diapositivas. Disponible en: <https://es.slideshare.net/Jonnyvan/estrategias-de-comunicacin-en-salud>
27. Bedoya L, Torres P. Comunicación terapéutica [Internet] [Publicado 2013 Oct 2. Consultado 2018 May 29] 13 diapositivas. Disponible en: <https://es.slideshare.net/larybed/comunicacin-teraputica-26810910>
28. Gonzáles B Y, Blanco F M. Estrategia comunicativa para mejorar la calidad de los servicios de salud [Internet] [Consultado 2018 May 29] Disponible en: <https://www.monografias.com/trabajos91/estrategia-comunicativa-mejorar-calidad-servicios-salud/estrategia-comunicativa-mejorar-calidad-servicios-salud.shtml>
29. López FC. Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en los estudiantes de enfermería. *ELSEVIER* [Internet] 2015; 16(1):83-92 [Consultado 2018 May 29] Disponible en: <http://www.elsevier.es/es-revista-educacion-medica-71-articulo-inteligencia-emocional-relaciones-interpersonales-los-S1575181315000030#bib0005>
30. Antilles College of Health. La inteligencia emocional en el mundo de la salud [Internet] [Consultado 2018 May 29] Disponible en: <http://antillespr.edu/la-importancia-de-la-inteligencia-emocional-en-el-mundo-de-la-salud/>

31. Sáchez RG. Las emociones en la práctica de enfermera [Internet] Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona; 2013 [Consultado 29 May 2018] Disponible en: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/284050/gsr1de1.pdf>
32. “Seguridad Emocional y cuidados de Enfermería”. Enfermería y seguridad de los pacientes. Cometto, C. Gómez P., Dal Sasso, G. Grajales, R. Cassiani, S. Morales, C. Washigton, D.C: OPS; 2011. Citado por: Ochoa N. Intercomunicación en enfermería como variable de seguridad del paciente [Internet] Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba; 2016 [Consultado 1 Jun 2018] Disponible en: <http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/ochoa-n.pdf>
33. Payne B M, Lengacher C A. El humor y la risa pueden influenciar la salud. Digitalis [Internet] 2006;3(1): 61-63 [Consultado 2018 Jun 5] Disponible en: [http://www.diverrisa.es/uploads/documentos/Digitalis\\_n16\\_Risa-Humor%5B1%5D.pdf](http://www.diverrisa.es/uploads/documentos/Digitalis_n16_Risa-Humor%5B1%5D.pdf)
34. Marins de A, P. Afectividad y competencia existencial en español como lengua extranjera (ELE): Aplicaciones didácticas para estudiantes Brasileños [Internet] Granada: Universidad de Granada; 2011 [Consultado 7 Jun 2018] Disponible en: <https://hera.ugr.es/tesisugr/20101521.pdf>
35. Járegui Narváez E, Carbelo Baquero B. El sentido del humor en las profesiones de la salud. Enfermería Clínica [Internet] 2007; 17(2):53-5 [Consultado 2018 Jul 20] Disponible en: [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/13100775\\_S300\\_es.pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/13100775_S300_es.pdf)
36. Cinabal Juan L, Del Carmen Arce M. La relación enfermera – paciente [Internet] Colombia: Universidad de Antioquía; 2009 [Actualización 2009 Ago; Consultado 2018 Jul 19] Disponible en: [https://books.google.com.pe/books?id=VFZkM262C6IC&pg=PA107&lpg=PA107&dq=paralenguaje+del+paciente&source=bl&ots=84vovh4JKu&sig=qCoe8KFBhpYeY190N2eAIXTdOJc&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi8\\_YbphMbaAhUFnFkKHdPDCZEQ6AEIJzAA#v=onepage&q=adaptabilidad&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=VFZkM262C6IC&pg=PA107&lpg=PA107&dq=paralenguaje+del+paciente&source=bl&ots=84vovh4JKu&sig=qCoe8KFBhpYeY190N2eAIXTdOJc&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi8_YbphMbaAhUFnFkKHdPDCZEQ6AEIJzAA#v=onepage&q=adaptabilidad&f=false)
37. Pineda A, Valeria N, Solsol I, Andrea E. El cuidado enfermero, invisibilidad e importancia Nursing care, invisibility and importance [Internet] [Consultado 2018 Jul 10] Disponible en: <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/950-1288-1-PB.pdf>

38. Calel A. Paralenguaje su entonación y derivaciones [Internet] [Consultado 2018 Jul 29] Disponible en: <https://es.scribd.com/document/376424866/El-Paralenguaje-Su-Entonacion-y-Derivaciones>
39. Definición de. Cordialidad [Internet] [Consultado 2018 Ago 13] Disponible en: <https://definicion.de/cordialidad/>
40. Atencio Muñoz JE. Admisión del paciente al hospital [Internet] [Publicado 2013 Oct 14. Consultado 2018 Ago 15] 36 diapositivas. Disponible en: <https://es.slideshare.net/niltonmalaga/admision-del-paciente>
41. Santisteban Gómez M, Pérez Guerrero M, Casal Rodríguez N, Martín Montejo O. La comunicación y habilidades sociales del enfermero en el manejo del paciente [Internet] [Consultado Ago 15] Disponible en: <http://conferenciasiglo21.sld.cu/index.php/conferenciasiglo21/2014/paper/viewFile/99/159>
42. Goldberg B. Comunicación asertiva. Comunicación efectiva [Internet] [Consultado 2018 Ago 17] Disponible: <https://www.vidaysalud.com/comunicacion-asertiva-comunicacion-efectiva/>
43. Mayer-Spiess O. La asertividad, expresión de una sana autoestima. 3ª ed. [Internet] Desclée de Brouwer; 1996 [Actualización Oct 14. Consultado 2018 Set 5] Disponible en: [https://issuu.com/mariadelpilarvillar/docs/la\\_asertividad\\_expresi\\_\\_n\\_de\\_u na\\_sa](https://issuu.com/mariadelpilarvillar/docs/la_asertividad_expresi__n_de_u na_sa)
44. Ushiñahua R, Rimarachin G. “características de la comunicación enfermero-paciente postquirúrgico. servicio de cirugía, hospital II-2 - Tarapoto. periodo julio-diciembre 2017. [Internet]. Tarapoto: universidad nacional de san Martín; 2017. [Consultado 2020 Mar 20] Disponible en: <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2685/enfermeria%20-%20tatiana%20banessy%20ushi%c3%b1ahua%20ram%c3%adrez%20%26%20cely%20rimarachin%20gallardo.pdf?sequence=1&isallowed=y>
45. Meza P, “Características de la comunicación enfermero paciente postquirúrgico mediato y relaciones interpersonales de las enfermeras(os) del hospital Santa María del socorro de Ica octubre 2016” [Internet]. Ica: Universidad Privada San Juan Bautista; 2017 [Consultado 2020 Ago 28] Disponible en:

- <http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1666/T-TPLE-Rosa%20Karina%20Meza%20Pillaca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
46. Chara E, Ochoa J, Tessedu G. Autopercepción de la enfermera frente a la comunicación con pacientes imposibilitados de comunicarse verbalmente [Internet] Mendoza: Universidad Nacional de Cuyo-Mendoza Argentina; 2015 [Consultado 2018 Set 29] Disponible en: [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/8577/chara-evelina.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/8577/chara-evelina.pdf)
  47. Condori Taipe I. El efecto de la comunicación terapéutica de enfermería en el nivel de ansiedad de pacientes preoperatorios del servicio de cirugía, Hospital departamental de Huancavelica – 2014. [Internet] Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica; 2014 [Consultado 2018 Set 30] Disponible en: <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/836/TP%20-%20UNH.%20ENF.%200039.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  48. Calderon LL, Huamani A. Habilidades de la comunicación en el cuidado de enfermería y su relación en la satisfacción del usuario. hospital regional de ayacucho- 2013.[Internet] Ayacucho: Universidad nacional de San Cristóbal de Huamanga; 2013 [Consultado 2020 May 21] Disponible en: [http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/unsch/3037/tesis%20en611\\_cal.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/unsch/3037/tesis%20en611_cal.pdf?sequence=1&isallowed=y)
  49. Salas S B, Galiano G M. Percepción de enfermeras y familiares de pacientes sobre conductas de cuidado importantes. Scielo. [Internet] : 2017;23:01 [Consultado 2018 Set 29] Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532017000100035](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532017000100035)
  50. Ponce Zúñiga M. El nivel de comunicación enfermera-paciente y la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía [Internet] San Luis de Potosí: Universidad autónoma de San Luis Potosí; 2004 [Consultado 29 Set 2018] Disponible en: <https://ninive.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/3063/MAE1ENC00401.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

51. Sánchez RG. Las emociones en la práctica enfermera [Internet] Barcelona: Universidad autónoma de Barcelona; 2013 [Consultado 29 Set 2018] Disponible en: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/284050/gsr1de1.pdf>

# **ANEXOS**

## Anexo 1 “Matriz de consistencia sobre habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización, del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano-2019”

<b>Título del estudio:</b> habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización, del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano-2019”						
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES</b>			
			<b>Variable Dependiente :</b> Habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización.			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>
¿Cuáles son las habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización, del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2019?	Determinar las habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización, del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2019	<p><b>Hi:</b> Habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización, del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, es bueno.</p> <p><b>Ha:</b> Habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, es regular.</p> <p><b>Ho:</b> Habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, es malo.</p>	Inteligencia emocional	Bueno 5-7 Regular 3-4 Malo 0-2	<b>7</b>	Nominal
			Asertividad	Bueno 8-11 Regular 4-7 Malo 0-3	<b>11</b>	Nominal
			Congruencia.	Bueno 3 Regular 1-2 Malo 0	<b>3</b>	Nominal
			Empatía	Bueno 3-4 Regular 2 Malo 0-1	<b>4</b>	Nominal
			Cordialidad	Bueno 4-5 Regular 2-3 Malo 0-1	<b>5</b>	Nominal
			Educación y respeto	Bueno 5-6 Regular 3-4 Malo 0-2	<b>6</b>	Nominal



			Escucha activa.	Bueno 3 Regular 1-2 Malo 0	3	Nominal
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</b>	<b>Variable de comparación</b>			
¿El profesional de enfermería en los servicios de hospitalización tiene como habilidad de comunicación efectiva, la inteligencia emocional?	Identificar si el profesional de enfermería en los servicios de hospitalización tiene como habilidad de comunicación efectiva, la inteligencia emocional.	Habilidad de comunicación efectiva en su dimensión ➔ inteligencia emocional en los profesionales de ➔ enfermería. ➔ Hi: Es bueno Ha: Es regular Ho: Es malo	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	
			Edad	19 – 30 31 – 40 41 – 50 51 – 60 > 60 años	Intervalo	
¿El profesional de enfermería en los servicios de hospitalización tiene como habilidad de comunicación efectiva, la asertividad?	Señalar si el profesional de enfermería en los servicios de hospitalización tiene como habilidad de comunicación efectiva, la asertividad.	Habilidad de comunicación efectiva en su dimensión ➔ asertividad en los ➔ profesionales de enfermería. ➔ Hi: Es bueno Ha: Es regular Ho: Es malo	Género	Masculino Femenino	Nominal	
¿El profesional de enfermería en los servicios de hospitalización tiene como habilidad de comunicación efectiva, la congruencia?	Conocer si el profesional de enfermería en los servicios de hospitalización tiene como habilidad de comunicación efectiva, la congruencia.	Habilidad de comunicación efectiva en su dimensión ➔ congruencia en los ➔ profesionales de ➔ enfermería. ➔ Hi: Es bueno Ha: Es regular Ho: Es malo	Años de experiencia laboral	< 6 meses 6m – 1 año >1a – 3 años 4 – 10 años > 10 años	Intervalo	
¿El profesional de enfermería en los servicios de hospitalización tiene como habilidad de comunicación efectiva, la empatía?	Precisar si el profesional de enfermería en los servicios de hospitalización tiene como habilidad de comunicación efectiva, la empatía.	Habilidad de comunicación efectiva en su dimensión ➔ empatía en los profesionales ➔ de enfermería. ➔ Hi: Es bueno Ha: Es regular Ho: Es malo	Condición laboral	Nombrado Contratado	Nominal	

¿El profesional de enfermería en los servicios de hospitalización tiene como habilidad de comunicación efectiva, la cordialidad?	Especificar si el profesional de enfermería en los servicios de hospitalización tiene como habilidad de comunicación efectiva, la cordialidad.	Habilidad de comunicación efectiva en su dimensión cordialidad en los profesionales de enfermería. <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hi: Es bueno</li> <li>➤ Ha: Es regular</li> <li>➤ Ho: Es malo</li> </ul>	Estudios de especialidad	Si No	Nominal
¿El profesional de enfermería en los servicios de hospitalización tiene como habilidad de comunicación efectiva, educación y respeto?	Establecer si el profesional de enfermería en los servicios de hospitalización tiene como habilidad de comunicación efectiva, la educación y respeto.	Habilidad de comunicación efectiva en su dimensión educación y respeto en los profesionales de enfermería. <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hi: Es bueno</li> <li>➤ Ha: Es regular</li> <li>➤ Ho: Es malo</li> </ul>	Estado civil	Casada (o) Conviviente Viuda (o) Soltera (o) Separada (o)	Nominal
¿El profesional de enfermería en los servicios de hospitalización tiene como habilidad de comunicación efectiva, la escucha activa?	Definir si el profesional de enfermería en los servicios de hospitalización tiene como habilidad de comunicación efectiva, la escucha activa.	Habilidad de comunicación efectiva en su dimensión escucha activa en los profesionales de enfermería. <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hi: Es bueno</li> <li>➤ Ha: Es regular</li> <li>➤ Ho: Es malo</li> </ul>	Número de hijos	0 hijos 1 hijo 2 hijos 3 a más	Nominal
¿Cuáles son las habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería según edad, género, tiempo de experiencia profesional, condición laboral, estudios de especialidad, presencia de problemas familiares, estado civil, número de hijos?	Identificar habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería según edad, género, años de experiencia laboral, condición laboral, estudios de especialidad, estado civil, número de hijos.				

Tipo de estudio	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Aspectos éticos	Estadística descriptiva e inferenciales	
<b>Cuantitativo:</b> porque es medible y se usó datos estadísticos.	<b>Población:</b>	<b>Técnicas:</b>		<b>Descriptivo</b>	<b>Inferencial</b>
	Esta investigación se trabajó con un grupo poblacional, finita conformados por profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización que son un total de 60.	Para la <b>variable dependiente</b> se usó la <b>observación</b> , para determinar las habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización y la <b>encuesta</b> para recolección de datos sobre características generales.	✓ Principio de no maleficencia. ✓ Principio de autonomía. ✓ Principio de justicia.	Se realizó mediante las medidas de tendencia central y de dispersión; por ser variable cualitativa se usó la proporción; empleándose tablas en la presentación de los datos	Utilicé la prueba no paramétrica de Chi – cuadrado por ser una variable cualitativa, poniéndose a prueba cada una de las hipótesis generales y específicas planteados en esta investigación; obtuvo un valor de $p < 0,05$ como valor teórico de significancia para aceptar o rechazar las hipótesis de investigación.
<b>Nivel del estudio</b>	<b>Muestra:</b>	<b>Instrumentos:</b>			
Descriptivo  <b>Diseño del estudio</b>  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">n.....Oy</div>	<p>f) <b>Unidad de análisis:</b> enfermeros (as) desde los 19 a más años de edad, que estuvieron laborando en los servicios de hospitalización de medicina, cirugía, ginecología, pediatría, neonatología.</p> <p>g) <b>Unidad de muestreo:</b> Unidad de estudio es igual que la unidad de análisis.</p> <p>h) <b>Marco muestral:</b> El marco muestral es rol de turnos por servicios de los profesionales de enfermería.</p> <p>i) <b>Tamaño de la muestra:</b> El tamaño de muestra es 60, se trabajó con la población muestral, por ser una población menos de 100.</p> <p>j) <b>Tipo de muestreo:</b> Al usar población muestral no se requiere muestra.</p>	<p>✓ Guía de observación sobre habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería (Anexo 03)</p> <p>✓ Cuestionario sobre características generales (Anexo 02).</p>			

## Anexo 2 INSTRUMENTOS ANTES DE LA VALIDACIÓN

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**  
**CUESTIONARIO SOBRE CARACTERÍSTICAS GENERALES**

Código:

fecha: / /

**INVESTIGACIÓN: HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EFECTIVA DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO - 2019”**

**INSTRUCCIONES:** El presente cuestionario, servirá para conocer ciertas características de su persona, necesarias para la ejecución del estudio antes mencionado, para lo cual se le invita a marcar con un aspa (x) la respuesta que considere pertinente, se le solicita total sinceridad en sus respuestas. La información emitida será anónima y confidencial.

**GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN**

**DATOS DEL ENTREVISTADO:**

Edad: .....

Sexo:(M) (F)

Tiempo de experiencia profesional:

< 6 meses	
6 m– 1 año	
1a – 3 años	
4a – 10 años	
>10 años	

Estado condicional:

Contratado ( ) Nombrado ( )

Estudios de especialidad: SI ( ) NO ( )

Presencia de problemas familiares: SI ( ) NO ( )

Estado civil: Soltero ( ) Casado ( ) Separado ( ) Conviviente ( )

Número de hijos: 0 hijos ( ) 1 hijo ( ) 2 hijos ( ) 3 a más ( )

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**  
**GUÍA DE OBSERVACIÓN SOBRE HABILIDADES DE COMUNICACIÓN**  
**EFFECTIVA DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Código:

fecha: / /

**TITULO: HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EFECTIVA DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO - 2019”**

**INSTRUCCIONES:** La presente Guía de Observación, servirá para determinar habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización, para lo cual se observará sigilosamente y minuciosamente, marcando con un aspa (X) según lo observado.

La información emitida será anónima y confidencial.

**GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN**

<b>ASPECTOS A EVALUAR</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>1.Habilidad de Inteligencia emocional.</b>		
La enfermera (o), saluda de manera sonriente al usuario.		
La enfermera (o), realiza chistes durante la atención al usuario.		
La enfermera (o), tiene expresiones como: “está usted muy guapa o guapo”		
La enfermera (o), pregunta como se siente el usuario.		
La enfermera (o), anima al usuario con palabras de aliento para que se sienta bien.		
La enfermera (o), motiva al usuario para que esté limpio y arreglado.		
La enfermera (o), puede manejar momentos difíciles de relación entre familiar y/o el paciente.		
<b>2.Habilidad de Asertividad.</b>		

La enfermera (o), conversa con el usuario cuando realiza los procedimientos.		
La enfermera (o), al conversar con el usuario utiliza un lenguaje: claro.		
La enfermera (o), al conversar con el usuario utiliza un lenguaje: sencillo.		
La enfermera (o), mantiene una conversación fluida con el usuario.		
La pronunciación de la enfermera (o), es entendible.		
El tono de voz de la enfermera (o), es adecuado.		
La enfermera (o), explica los procedimientos que realiza con el usuario.		
La enfermera (o), al proporcionar información al usuario lo hace de manera calmada y sin apuros.		
La enfermera (o), se toma el tiempo para que el usuario manifieste sus dudas en base a la información brindada		
La enfermera (o), pregunta al usuario si comprendió lo que explicó.		
La enfermera (o), pregunta al usuario si descansó bien durante la noche		
La enfermera (o), explica al usuario la manera en la que debe de participar en su recuperación.		
<b>3.Habilidad de congruencia.</b>		
La enfermera (o), siempre atiende al usuario de manera personalizada.		
La enfermera (o), <b>demuestra calidez durante la atención del</b> usuario.		
La enfermera demuestra paciencia cuando le realiza algún procedimiento.		
<b>4.Habilidad de empatía.</b>		
La enfermera (o), se identifica con el usuario.		
La enfermera (o), muestra preocupación ante algún malestar corporal del usuario.		
La enfermera (o), pregunta al usuario sobre su percepción de satisfacción de necesidades básicas.		
La enfermera (o), se preocupa porque el usuario consuma todos sus alimentos.		
<b>5.Habilidad de cordialidad.</b>		
La enfermera (o), saluda al usuario mediante una palmada cordial o le toca el hombro.		

La enfermera (o), usa palabras como: “Por favor”, “con permiso”, “buen provecho”, “gracias”.		
La enfermera (o), atiende de inmediato al usuario, sin hacerlo esperar.		
La enfermera (o), demuestra comprensión con el sufrimiento del familiar.		
La enfermera (o), se despide del usuario al final del día.		
<b>6.Habilidad de educación y respeto.</b>		
La enfermera (o), respeta los derechos del usuario en todo momento.		
La enfermera (o), al dirigirse al usuario llama por su nombre.		
La enfermera (o), mira a los ojos cuando se dirige al usuario.		
Cuando la enfermera (o) atiende al usuario se muestra: sonriente, compasiva y amigable.		
La enfermera (o), al conversar con el usuario lo hace de buena manera y amable.		
La enfermera (o), asegura, la privacidad, comodidad y tranquilidad del usuario.		
<b>7.Habilidad de escucha activa.</b>		
La enfermera (o), escucha atentamente, cuando el usuario le habla.		
La enfermera (o), Responde a las dudas que tiene el usuario.		
La enfermera (o), permite al usuario expresar sus temores y preocupaciones.		

## Anexo 3 INSTRUMENTOS DESPUÉS DE LA VALIDACIÓN

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**  
**CUESTIONARIO SOBRE CARACTERÍSTICAS GENERALES**

Código:

fecha: / /

**INVESTIGACIÓN: HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EFECTIVA DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO, HUÁNUCO - 2019”**

**INSTRUCCIONES:** El presente cuestionario, servirá para conocer ciertas características de su persona, necesarias para la ejecución del estudio antes mencionado, para lo cual se le invita a marcar con un aspa (x) la respuesta que considere pertinente, se le solicita total sinceridad en sus respuestas. La información emitida será anónima y confidencial.

**GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN**

**DATOS DEL ENTREVISTADO:**

1. **¿Cuántos años tiene usted?..... años**
2. **¿Cuál es tu género?**
  - a. Masculino ( )
  - b. Femenino ( )
3. **¿Cuántos años de experiencia laboral tiene usted?**
  - a. < 6 meses ( )
  - b. 6 m– 1 año ( )
  - c. >1a – 3 años ( )
  - d. 4a – 10 años ( )
  - e. >10 años ( )
4. **¿Cuál es su condición laboral?**
  - a. Contratado ( )
  - b. Nombrado ( )



**5. ¿Realizó estudios de especialidad?**

- a. SI ( )
- b. NO ( )

**6. ¿Cuál es su estado civil?**

- a. Soltera (o) ( )
- b. Casada(o) ( )
- c. Separada(o) ( )
- d. Conviviente ( )
- e. Viuda (o) ( )

**7. ¿Cuántos hijos tiene usted?**

- a. 0 hijos ( )
- b. 1 hijo ( )
- c. 2 hijos ( )
- d. 3 a más ( )

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**  
**GUÍA DE OBSERVACIÓN SOBRE HABILIDADES DE COMUNICACIÓN**  
**EFFECTIVA DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Código:

fecha: / /

**TITULO: “HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EFECTIVA DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO, HUÁNUCO - 2019”**

**INSTRUCCIONES:** La presente Guía de Observación, servirá para determinar habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización, para lo cual se observará sigilosamente y minuciosamente, marcando con un aspa (X) según lo observado.

La información emitida será anónima y confidencial.

**GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN**

<b>ASPECTOS A EVALUAR</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>1. Habilidad de Inteligencia emocional.</b>		
La enfermera (o), saluda de manera sonriente al usuario.		
La enfermera (o), realiza chistes durante la atención al usuario.		
La enfermera (o), tiene expresiones como: “está usted muy guapa o guapo”		
La enfermera (o), pregunta cómo se siente el usuario.		
La enfermera (o), anima al usuario con palabras de aliento para que se sienta bien.		
La enfermera (o), motiva al usuario para que esté limpio y arreglado.		

La enfermera (o), puede manejar momentos difíciles de relación entre familiar y/o el paciente.		
<b>2.Habilidad de Asertividad.</b>		
La enfermera (o), conversa con el usuario cuando realiza los procedimientos.		
La enfermera (o), al conversar con el usuario utiliza un lenguaje: entendible de acuerdo al nivel cultural del usuario.		
La enfermera (o), mantiene una conversación fluida con el usuario.		
La pronunciación de la enfermera (o), es entendible.		
El tono de voz de la enfermera (o), es adecuado.		
La enfermera (o), explica los procedimientos antes de realizarlo.		
La enfermera (o), al proporcionar información al usuario lo hace de manera calmada y sin apuros.		
La enfermera (o), se toma el tiempo para que el usuario manifieste sus dudas en base a la información brindada		
La enfermera (o), pregunta al usuario si comprendió lo que explicó.		
La enfermera (o), pregunta al usuario si descansó bien durante la noche		
La enfermera (o), explica al usuario la manera en la que debe de participar en su recuperación.		
<b>3.Habilidad de congruencia.</b>		
La enfermera (o), siempre atiende al usuario de manera personalizada.		
La enfermera (o), demuestra calidez durante la atención del usuario.		
La enfermera demuestra paciencia cuando le realiza algún procedimiento.		
<b>4.Habilidad de empatía.</b>		
La enfermera (o), se identifica con el usuario.		

La enfermera (o), muestra preocupación ante algún malestar corporal del usuario.		
La enfermera (o), pregunta al usuario sobre su percepción de satisfacción de necesidades básicas.		
La enfermera (o), se preocupa porque el usuario consuma todos sus alimentos.		
<b>5.Habilidad de cordialidad.</b>		
La enfermera (o), saluda al usuario mediante una palmada cordial o le toca el hombro.		
La enfermera (o), usa palabras como: “Por favor”, “con permiso”, “buen provecho”, “gracias”.		
La enfermera (o), atiende de inmediato al usuario, sin hacerlo esperar.		
La enfermera (o), demuestra comprensión con el sufrimiento del familiar.		
La enfermera (o), se despide del usuario al final del día.		
<b>6.Habilidad de educación y respeto.</b>		
La enfermera (o), respeta los derechos del usuario en todo momento.		
La enfermera (o), al dirigirse al usuario llama por su nombre.		
La enfermera (o), mira a los ojos cuando se dirige al usuario.		
Cuando la enfermera (o) atiende al usuario se muestra: sonriente, compasiva y amigable.		
La enfermera (o), al conversar con el usuario lo hace de buena manera y amable.		
La enfermera (o), asegura, la privacidad, comodidad y tranquilidad del usuario.		
<b>7.Habilidad de escucha activa.</b>		
La enfermera (o), escucha atentamente, cuando el usuario le habla.		

La enfermera (o), Responde a las dudas que tiene el usuario.		
La enfermera (o), permite al usuario expresar sus temores y preocupaciones.		

## **Anexo 4 CONSENTIMIENTO INFORMADO**

- **Título del proyecto.**

“Habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización del hospital regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco - 2019”

- **Responsable de la investigación.**

Huanaco Huaypuna, Hermelinda; alumna del Programa Académico de Enfermería de la Universidad de Huánuco, celular N° 966220723.

- **Introducción / Propósito**

Los resultados del presente estudio permitirán identificar las “habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización del hospital regional de Huánuco, que permita tener una perspectiva general de la incidencia de esta problemática en la institución y mediante ello se puedan plantear estrategias para mejorar las habilidades de comunicación enfermero – paciente, encaminadas a adoptar prácticas de mejora en el día a día, dando como resultado la satisfacción de las necesidades y la mejora en la calidad de servicio prestacional que se brinda a la población en general.

- **Participación.**

Participaran los profesionales de enfermería que laboran en los servicios de hospitalización del hospital Regional de Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco.

- **Procedimientos**

Se le aplicará, un cuestionario de características generales que servirá como variable de comparación para dicho estudio; y sólo se tomará un tiempo aproximado de 5 minutos en la recolección de los datos.

- **Riesgos / incomodidades**

No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted, en caso de no aceptar la invitación. No tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio.

- **Beneficios**

El beneficio que tendrá por participar en la presente investigación, será poder tener información confiable respecto a los factores que se relacionan al sobrepeso y la obesidad en los policías de la comisaria de Huánuco, y

según los resultados obtenidos se puedan establecer estrategias de intervención y afrontamiento frente a esta problemática.

- **Alternativas**

La participación en el estudio es voluntaria; usted puede escoger no participar o puede abandonar el estudio en cualquier momento. El retirarse del estudio no le representará ninguna penalidad o pérdida de beneficios a los que tiene derecho.

- **Compensación**

No recibirá pago alguno por su participación, por parte del investigador. En el transcurso del estudio usted podrá solicitar información respecto al estudio al investigador responsable.

- **Confidencialidad de la información**

La información recabada se mantendrá confidencialmente en los archivos de la universidad de procedencia. No se publicarán nombres de ningún tipo. Así que se puede garantizar confidencialidad absoluta.

- **Problemas o preguntas**

Escribir al

Email:966\_hermelinda\_working91@hotmail.com o comunicarse al Cel. 966220723

- **Consentimiento / Participación voluntaria**

Acepto participar en el estudio: he leído la información proporcionada por el investigador o se me ha sido leída; también he tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente todas mis dudas e inquietudes.

Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la entrevista sin que me afecte de ninguna manera.

- **Nombres y firmas del participante o responsable legal**

\_\_\_\_\_  
Firma de la enfermera (o)

\_\_\_\_\_  
Firma de la investigadora

Huánuco, a los.....días del mes de.... del 2019.

## Anexo 5 CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Lic. MEDINA PADILLA, MARÍA ELENA

De profesión Licenciado en Enfermería, actualmente ejerciendo el cargo de -----

Jefe de Enfermería del Servicio de Medicina Hospitalización.

-----por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Sta. Hermelinda Huanaco Huaypuna, con DNI 47412358, aspirante al título de Licenciado en Enfermería, de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado **"Habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización, del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco - 2019"**.

#### OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 Nombres: "Cuestionario de características generales"	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 2 Nombres: "Guía de observación sobre habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería"	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Lic. MEDINA PADILLA, MARÍA ELENA

DNI:.....22431596.....

Especialidad del validador:.....servicios intensivos...cuidado.....

Maria Padilla  
Firma/sello

Lic. Enf. María Elena Medina  
C.E.P. 17217





**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Lic. Bertha Morote Villaverde

De profesión Lic. en Enfermería, actualmente ejerciendo el cargo de Enfermera Asistencial (M.R.H.V.M) Docente en (UDH)

-----por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Sta. Hermelinda Huanaco Huaypuna, con DNI 47412358, aspirante al título de Licenciado en Enfermería, de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado **“Habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización, del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco - 2019”**.

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Instrumento 1 Nombres: "Cuestionario de características generales"	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 2 Nombres: "Guía de observación sobre habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería"	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

**Apellidos y nombres del juez/experto validador.**

Lic. Morote Villaverde Bertha Alejandra

DNI: 19819860

Especialidad del validador: Enfermería Pediátrica

  
 Lic. Bertha Morote Villaverde  
 DNI: 19819860  
 Firma/sello



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Dr. Bertha Serna Román

De profesión Enfermera, actualmente ejerciendo el cargo de Enfermera Asistencial - Docente universitario

por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Sta. Hermelinda Huanaco Huaypuna, con DNI 47412358, aspirante al título de Licenciado en Enfermería, de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado "Habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización, del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco - 2019".

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Instrumento 1 Nombres: "Cuestionario de características generales"	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 2 Nombres: "Guía de observación sobre habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería"	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador.

SERNA ROMÁN, Bertha

DNI: 22518726

Especialidad del validador: Enfermera en Pediatría

Firma/setlo Bertha Serna Román  
 CEP. 2101



**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Mg. Dana Karina Palma Lozano

De profesión Enfermera, actualmente ejerciendo el cargo de Directora de gestión de investigación

-----por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Sta. Hermelinda Huanaco Huaypuna, con DNI 47412358, aspirante al título de Licenciado en Enfermería, de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado "Habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización, del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco - 2019".

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Instrumento 1 Nombres: "Cuestionario de características generales"	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 2 Nombres: "Guía de observación sobre habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería"	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

**Apellidos y nombres del juez/experto validador.**

Palma Lozano Dana Karina

DNI: 43211903

Especialidad del validador:.....

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

*Mg. Dana Karina Palma Lozano*  
DIRECCIÓN DE SECTOR DE LA INVESTIGACIÓN

Firma/sello



**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Lic. ELER BORNEO CANTALICIO

De profesión Licenciado en Enfermería, actualmente ejerciendo el cargo de -----  
Mg. Fop. Eler Borneo Cantalicio Docente en (UOH)  
Biostatística/Investigación por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Sta. Hermelinda Huanaco Huaypuna, con DNI 47412358, aspirante al título de Licenciado en Enfermería, de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado "**Habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería en los servicios de hospitalización, del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco - 2019**".

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Instrumento 1 Nombres: "Cuestionario de características generales"	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 2 Nombres: "Guía de observación sobre habilidades de comunicación efectiva del profesional de enfermería"	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Lic. ELER BORNEO CANTALICIO  
DNI: 40613342

Especialidad del validador:.....



Mg. Enf. Eler Borneo Cantalicio  
DOCENTE UNIVERSITARIO  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

Firma/sello

## Anexo 6 CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE ESTUDIO



2018 2027 Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres  
"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"



Huánuco, 01 de Agosto de 2019.

**CARTA N° 086 -2019-GRH-DRS-HRHVMH-HCO-DE-UADI.**

Sra.

**HUANACO HUAYPUNA, Hermelinda**

Alumna de la E.A.P. de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud de la  
Universidad de Huánuco

Presente.-

**ASUNTO : AUTORIZACIÓN** para realizar proyecto de **INVESTIGACIÓN.**

**REFERENCIA:** SOLICITUD S/N CON FECHA 25 DE JUNIO DE 2019  
INFORME N°158-2019-GRH-DRS-HRHVM-JEF-ENF

MINSA	UNIDAD DE REGISTRO E INVESTIGACION
DOC N°	158 2485
EXP N°	10 2 86 5 2
FOLIO N°	02

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD	
Hospital Regional "Herminio Valdizán Medrano"	
DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA	
<b>RECIBIDO</b>	
1 SET. 2019	
Registro	.....
Hora	11:40 am
TD 5262	.....
Recibido por	.....

Es grato dirigirme a Usted, para saludarle cordialmente y en respuesta al documento de la referencia, en la cual solicita Autorización para la ejecución del Trabajo de Investigación, y contando con la opinión favorable del Jefe del Departamento de Enfermería, esta Dirección **AUTORIZA** la realización del trabajo de **INVESTIGACIÓN**, titulado "HABILIDADES DE COMUNICACIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO-2019", para cuyo efecto debe de coordinar con el Jefe del Departamento de Enfermería, a fin de que le brinde las facilidades del caso.

Sin embargo es pertinente recomendar que del proceso de la investigación desarrollada, la información obtenida y los resultados alcanzados, deban ser de carácter **RESERVADO Y CONFIDENCIAL**, debiendo ser utilizado solo con fines estrictamente académicas, a responsabilidad única de la investigadora. Por otro lado se le recuerda que debe alcanzar una copia del trabajo desarrollado a la Unidad de Apoyo a la Docencia.

Se remite la presente para su conocimiento y fines pertinentes.

**Atentamente,**

GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO  
Dirección Regional de Salud  
Hospital Regional "Herminio Valdizán Medrano"  
  
Med. LUIS G. VASQUEZ REYES  
CMP. 38555 - RNE. 27796  
DIRECTOR EJECUTIVO

LGVR/SDCA/sdca.  
C.c. Archivo  
Interesado

[www.hospitalvaldizanhco.gob.pe](http://www.hospitalvaldizanhco.gob.pe)

Calle San Juan Bosco 220 Jancao la  
Esperanza Huánuco - Perú  
Telf. (06251) 2400

## Anexo 7 BASE DE DATOS INFORME DE INVESTIGACIÓN

N°	VARIABLE HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EFECTIVA DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA														
	CUESTIONARIO							GUÍA DE OBSERVACIÓN SOBRE HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EFECTIVA DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA							
	CARACTERÍSTICAS GENERALES							ENFERMERÍA							HABILIDADES DE COMUNICACIÓN
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
1	2	0	0	0	0	0	1	1	1	1	2	1	1	1	2
2	3	0	1	1	0	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2
3	2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	1	2	1	2
4	1	0	0	0	0	3	0	2	2	1	0	1	2	1	2
5	4	1	2	1	0	3	3	0	1	0	2	1	0	1	1
6	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1
7	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	2	1	1	1	2
8	0	0	0	0	0	4	0	2	1	1	1	1	1	1	1
9	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1
10	3	0	2	1	0	0	2	2	1	1	2	1	2	1	2
11	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	1	2	2	1	2
12	0	0	0	0	0	4	1	1	1	1	2	1	2	2	2
13	0	0	0	0	0	2	1	0	1	1	0	1	0	1	1
14	0	0	0	0	0	0	1	1	1	2	1	1	1	1	2
15	0	0	0	0	0	0	2	2	1	1	0	1	0	1	1
16	2	0	1	1	0	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2
17	1	0	0	1	0	4	2	0	1	1	2	2	2	1	2
18	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	2	1	1

19	0	0	0	0	0	0	1	2	2	2	0	1	2	1	2
20	2	0	0	0	0	3	1	1	1	0	0	1	1	1	1
21	2	0	1	0	0	0	1	2	0	1	0	2	1	1	1
22	1	0	0	0	0	3	1	1	1	1	1	2	1	1	2
23	2	0	0	0	0	4	1	0	1	0	0	1	1	1	1
24	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1
25	3	0	1	0	0	3	3	1	1	1	0	1	0	1	1
26	2	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1
27	1	0	0	0	0	4	1	1	1	0	1	1	2	1	1
28	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1
29	2	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	1	0	1	1
30	2	0	0	0	0	0	1	2	0	1	0	1	0	1	1
31	1	0	0	0	0	3	2	0	0	0	0	1	1	0	1
32	1	0	0	0	0	0	1	2	1	1	0	1	1	1	2
33	3	1	1	1	0	0	0	2	1	0	2	1	1	1	1
34	3	0	1	0	0	0	2	2	1	1	2	1	2	1	2
35	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	2	0	0	1
36	3	0	1	0	0	3	3	2	1	0	1	1	1	0	1
37	2	0	0	0	0	4	2	1	1	2	1	1	2	1	2
38	1	0	0	0	0	4	1	1	1	1	2	2	1	1	2
39	4	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
40	0	0	0	0	0	0	1	2	1	2	2	1	2	1	2
41	3	1	0	1	0	1	1	2	1	0	0	1	1	0	1
42	3	0	2	1	1	0	1	1	2	1	1	2	2	1	2
43	3	0	1	0	0	0	2	1	0	0	0	1	0	1	1
44	2	0	0	0	0	4	2	2	1	1	2	1	2	1	2
45	2	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1
46	2	0	0	0	0	0	1	2	1	0	1	1	2	1	2
47	3	0	1	1	0	0	2	1	1	0	0	1	0	1	1
48	2	0	0	0	0	3	2	2	1	1	0	1	1	1	1
49	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1
50	2	0	0	0	0	3	0	2	1	0	1	2	2	1	2
51	3	0	1	1	0	0	2	2	2	1	1	1	2	1	2

52	3	0	2	1	0	4	2	2	2	1	1	2	2	1	2
53	3	0	1	0	0	3	3	2	1	1	1	1	0	0	1
54	2	0	0	0	0	1	1	2	1	1	0	1	1	1	1
55	4	0	2	1	0	3	3	1	0	0	0	1	1	1	1
56	1	0	0	0	0	3	1	2	2	2	1	2	2	1	2
57	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	2	1	1	1	2
58	1	0	0	0	0	0	1	2	1	1	2	1	2	1	2
59	3	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	1	0	0	1
60	0	0	0	0	0	0	1	1	2	1	2	1	2	0	2



## INFORME DE ORIGINALIDAD DOCUMENTO PARA TRAMITAR SUSTENTACIÓN

Yo, KAREN GEORGINA TARAZONA HERRERA asesor(a) del PA de enfermería y designado(a) mediante la resolución N° 1642 – 2018 – D – FCS – UDH del (los) estudiante(s) HERMELINDA HUANACO HUAYPUNA, de la investigación titulada “HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EFECTIVA DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO, HUÁNUCO-2019”

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 23% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Antiplagio Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 05 de diciembre de

2020



---

TARAZONA HERRERA KAREN GEORGINA

DNI N° 22521575