

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA**

(Creada por Ley N° 25265)

**FACULTAD DE ENFERMERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



## **TESIS**

**HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN LAS ENFERMERAS (OS) Y  
PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS DE  
HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
HUANCAVELICA, 2019**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN EN SALUD**

**PRESENTADO POR:**

**Bach. PAUCAR BERNARDO, Medali Sandra**

**Bach. QUISPE CCANTO, Tania**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**HUANCAVELICA - PERÚ**

**2019**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA  
FACULTAD DE ENFERMERÍA**



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la Ciudad Universitaria de Paturpampa, a los 17 días del mes de diciembre, a horas 03:00 pm del año 2019, se instaló el Jurado Evaluador de la Sustentación de Tesis de la Bachiller: **QUISPE CCANTO, Tania**.

Siendo los Jurados Evaluadores:

- PRESIDENTA : **Dra. Marisol Susana, TAPIA CAMARGO.**
- SECRETARIO : **Dr. César Cipriano, ZEA MONTESINOS.**
- VOCAL : **Mg. Rodrigo, QUISPE ROJAS.**

Cuya ASESOR(A) es : **Dra. Elysa Sara, CARHUACHUCO ROJAS.**

Para calificar la sustentación de la Tesis Titulado:

**“HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN LAS ENFERMERAS(OS) Y PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL HUANCAVELICA, 2019”.**

Presentado por el (la) Bachiller: **QUISPE CCANTO, Tania**.

Concluida la sustentación a las 1.6 horas, los miembros del jurado proceden con las observaciones sugerencias y preguntas relacionadas a la tesis. Absuelto las preguntas el presidente del jurado dispone que el (los) titulado (os) y el público asistente abandonen la sala de actos, enseguida los jurados deliberan en secreto llegando al calificativo de:

APROBADO (X)      DESAPROBADO (....)      POR: UNANIMIDAD

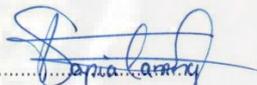
Observaciones:

.....

.....

.....

Ciudad Universitaria de Paturpampa, 17 de diciembre del 2019

  
.....  
PRESIDENTE

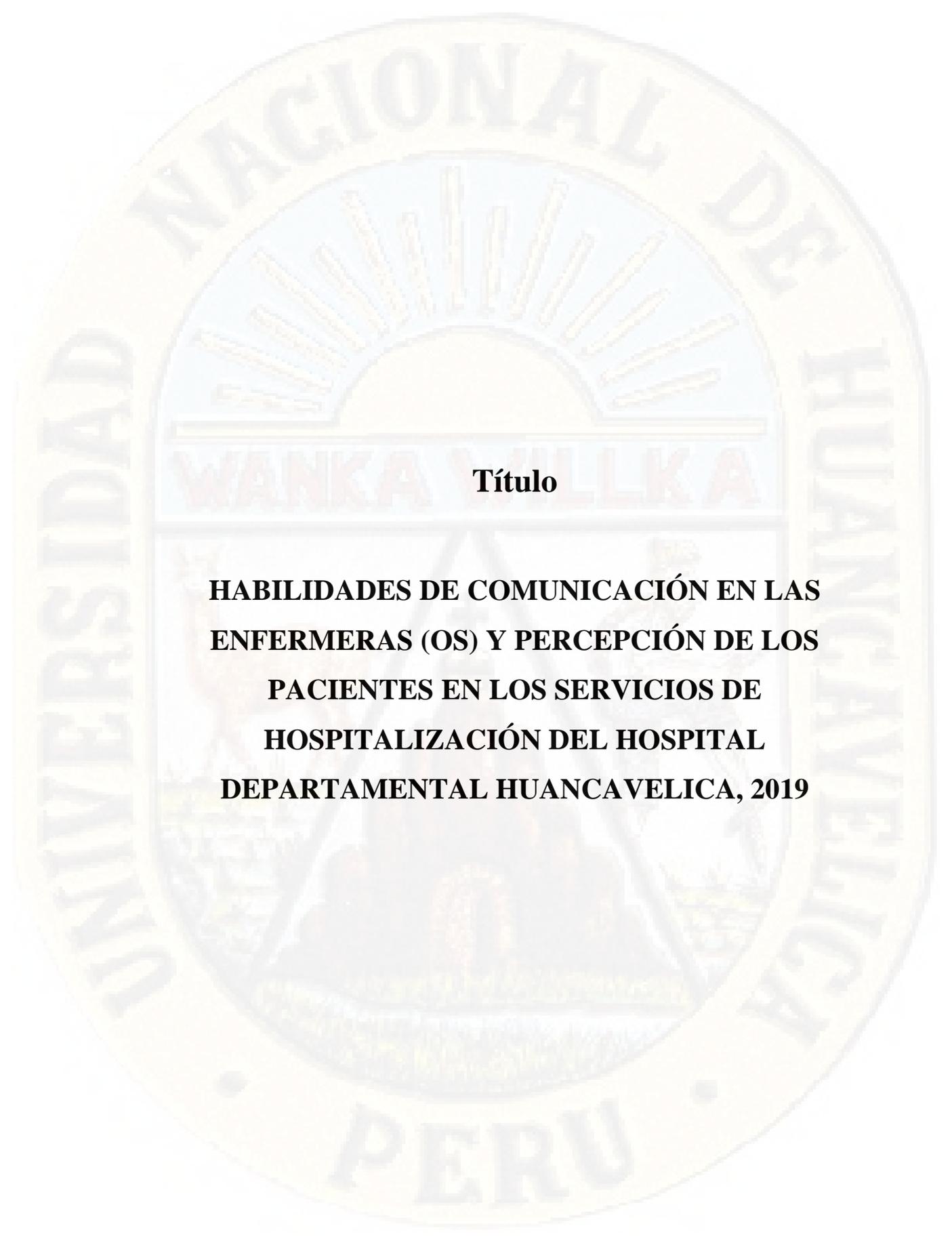
  
.....  
SECRETARIO

  
.....  
VOCAL

  
.....  
ASESOR(A)

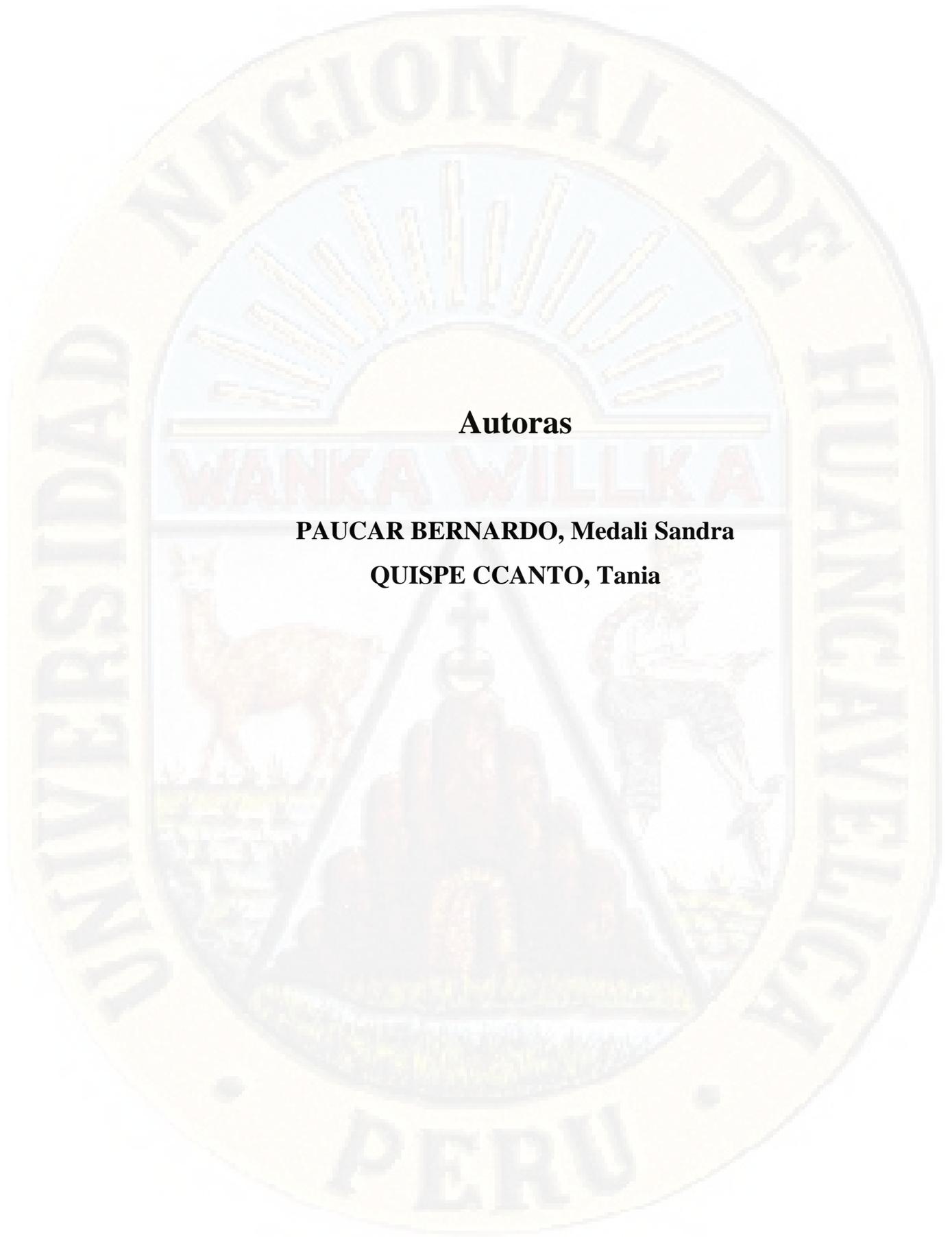
  
.....  
Vº.Bº DECANATURA

  
.....  
Vº.Bº SECRETARIA DOCENTE



**Título**

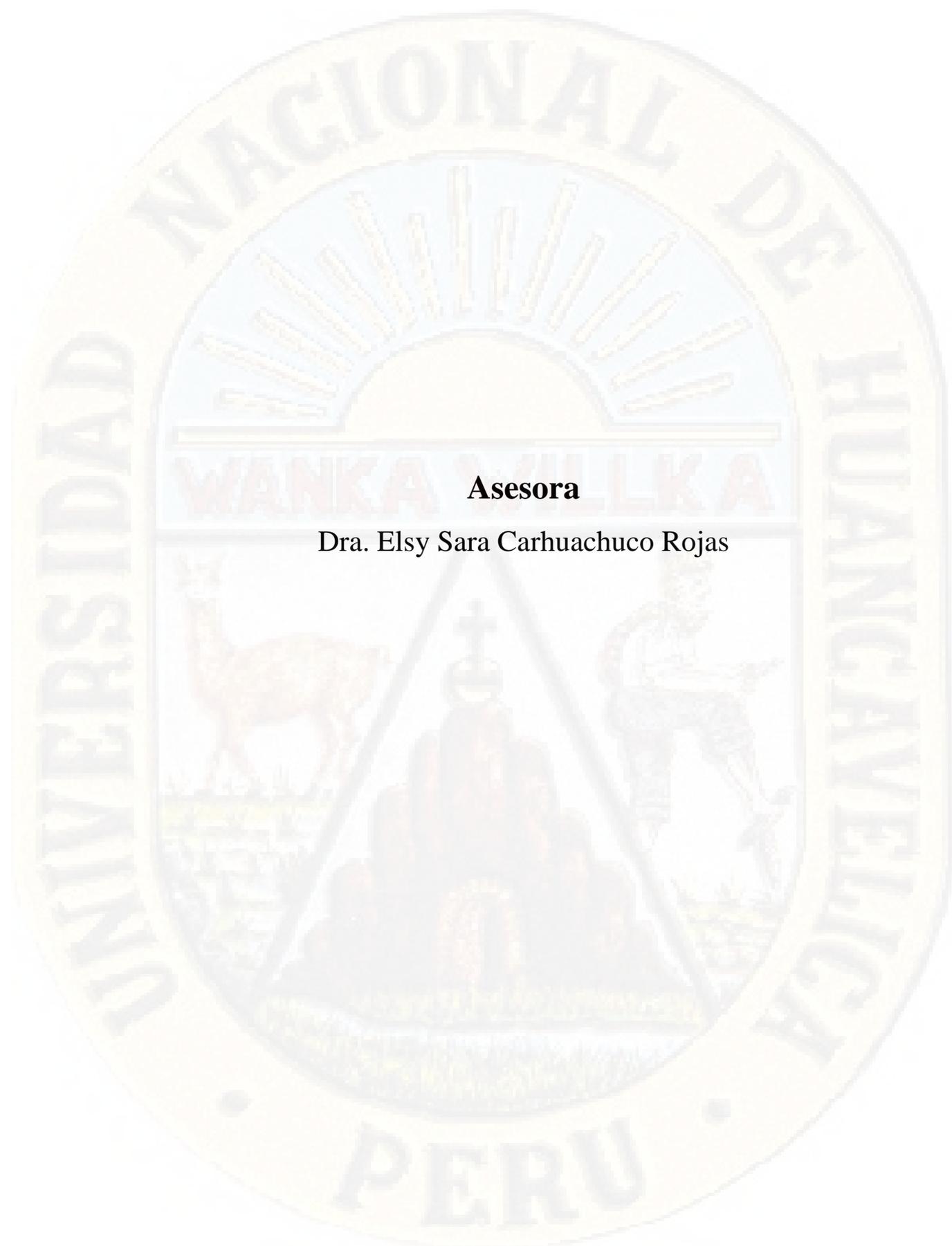
**HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN LAS  
ENFERMERAS (OS) Y PERCEPCIÓN DE LOS  
PACIENTES EN LOS SERVICIOS DE  
HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL  
DEPARTAMENTAL HUANCVELICA, 2019**



**Autoras**

**PAUCAR BERNARDO, Medali Sandra**

**QUISPE CCANTO, Tania**



**Asesora**

Dra. Elsy Sara Carhuachuco Rojas

## **Dedicatoria**

A mis padres por ser fuente de amor, sabiduría y fuerza, les dedico el fruto de su esfuerzo “La tesis”

Medali S. P. B.

A mis padres, quienes me brindaros su apoyo en el logro de mis metas; y a toda mi familia que de forma directa e indirecta forjó mi camino.

Tania Q. Cc.

## **Agradecimiento**

- A nuestros docentes de la Facultad de Enfermería quienes durante los últimos años forjaron nuestra formación profesional.
- A nuestra asesora por guiarnos en la construcción de la presente tesis.
- A los profesionales del Hospital Departamental de Huancavelica en especial a los Licenciadas(os) en Enfermería de los servicios de Medicina y Cirugía por acceder a formar parte del presente estudio.
- A los pacientes quienes a pesar de sus dolencias propias de su diagnóstico accedieron a ser parte de nuestro trabajo.

# Índice

Acta de sustancia .....	ii
Título .....	iii
Autoras .....	iv
Asesora .....	v
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento .....	vii
Índice .....	viii
Resumen .....	xi
Abstract .....	xii
Introducción .....	xiii

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema.....	14
1.2. Formulación del problema .....	16
1.2.1. Problema general .....	16
1.2.2. Problemas específicas.....	17
1.3. Objetivos .....	17
1.3.1. Objetivo general .....	17
1.3.2. Objetivos específicos.....	17
1.4. Justificación.....	18
1.5. Limitaciones .....	18

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes .....	19
2.1.1. Internacional .....	19
2.1.2. Nacional.....	21
2.1.3. Regionales .....	23
2.2. Bases Teóricas sobre el tema de investigación .....	23
2.2.1. Teoría de la comunicación (SHANNON C).....	23
2.2.2. Teoría de la percepción (FARLEX) .....	24

2.3. Bases Conceptuales .....	25
2.3.1. Habilidades de Comunicación .....	25
2.3.2. Percepción .....	29
2.4. Definición de Términos.....	34
2.5. Hipótesis.....	35
2.5.1. Hipótesis general .....	35
2.5.2. Hipótesis específicas .....	35
2.6. Variables.....	35
2.7. Operacionalización de variables.....	36

### **CAPÍTULO III**

#### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

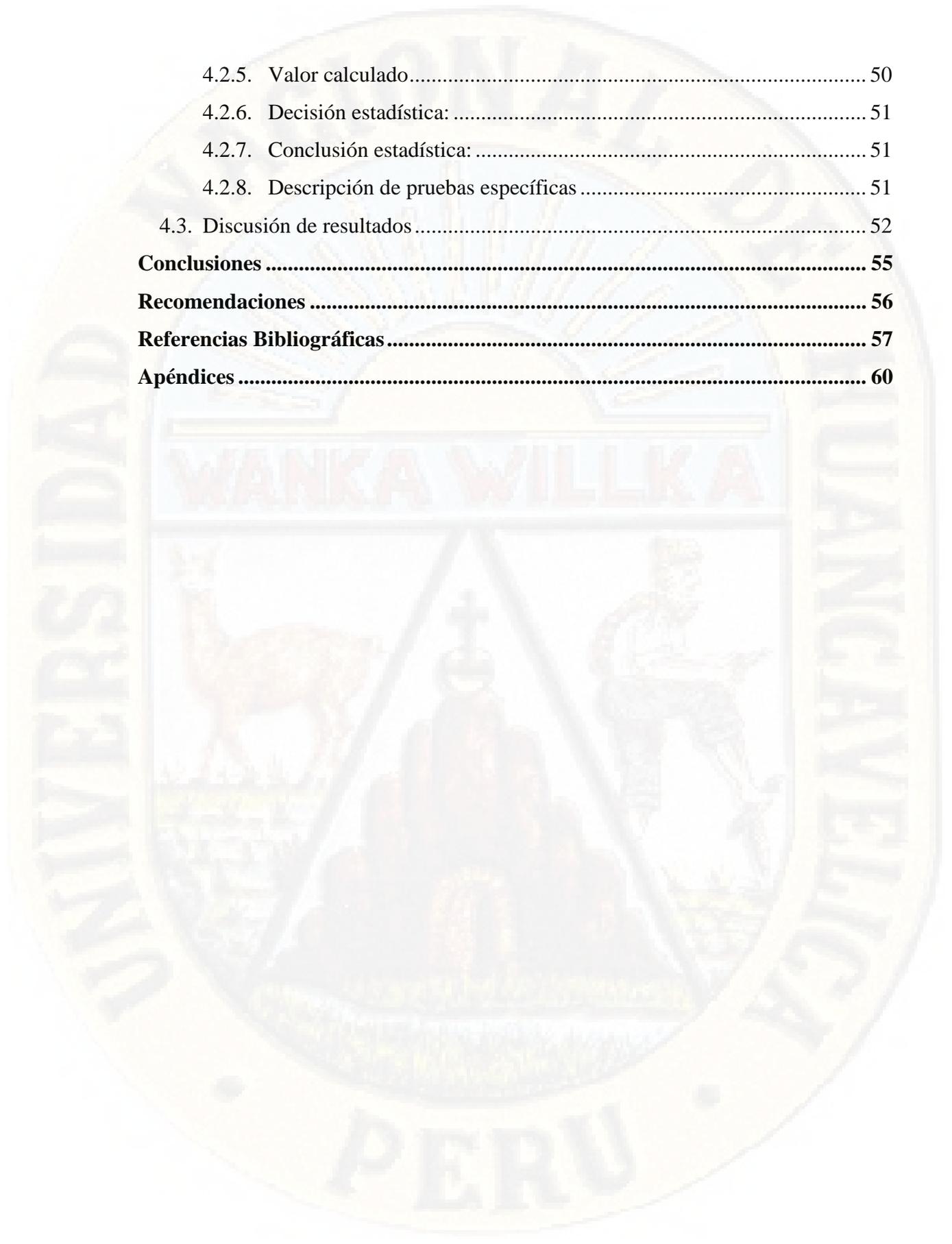
3.1. Ámbito temporal y espacial.....	37
3.2. Tipo de investigación .....	38
3.3. Nivel de investigación.....	39
3.4. Método de investigación .....	39
3.5. Diseño de investigación .....	40
3.6. Población, muestra y muestreo.....	40
3.6.1. Población .....	40
3.6.2. Muestra .....	40
3.6.3. Muestreo .....	41
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	41
Los instrumentos aplicados han sido validados por: KPMG y la Universidad Ámsterdam 2005 y Céspedes Q, Cortés Á, Madrigal M 2011 (Ver anexo 6). .....	41
3.8. Técnica y procesamiento de análisis de datos .....	41

### **CAPÍTULO IV**

#### **PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

4.1. Análisis de información .....	42
4.2. Prueba de hipótesis.....	49
4.2.1. Significación estadística de la prueba de chi cuadrado global: .....	49
4.2.2. Nivel de significancia ( $\alpha$ ) y nivel de confianza ( $\gamma$ ) .....	49
4.2.3. Función o estadística de prueba.....	49
4.2.4. Región crítica o de rechazo de la hipótesis nula: .....	50

4.2.5. Valor calculado.....	50
4.2.6. Decisión estadística: .....	51
4.2.7. Conclusión estadística: .....	51
4.2.8. Descripción de pruebas específicas .....	51
4.3. Discusión de resultados .....	52
<b>Conclusiones .....</b>	<b>55</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>56</b>
<b>Referencias Bibliográficas .....</b>	<b>57</b>
<b>Apéndices .....</b>	<b>60</b>



## Resumen

El **objetivo** fue Determinar la relación de las habilidades de comunicación de las enfermeras (os) y percepción sobre comunicación en los pacientes en los servicios de hospitalización (Cirugía y Medicina) del Hospital Departamental de Huancavelica 2019. **Materiales y métodos** el tipo de investigación fue básica de un nivel correlacional, empleando el método deductivo, inductivo, hipotético, con diseño no experimental, contando con una muestra de 25 pacientes y 25 enfermeras (os), las técnicas empleadas fueron la observación y encuesta; obteniendo los siguientes **resultados:** existe un 64% (16) profesionales de enfermería de sexo femenino, con 44% (11) profesionales de enfermería con un tiempo de servicio de 11 a 14 años. Así mismo hay 56% (14) pacientes de sexo femenino con edades mayores a 60 años 36% (9) pacientes; siendo un 60% (15) pacientes casados; con mayor frecuencia de diagnóstico relacionados al aparato locomotor con 28% (7). En relación a la percepción de los pacientes sobre la comunicación que desempeñan los profesionales, es empática con 72% (18) y la habilidad de comunicación que poseen los profesionales de enfermería es eficaz 84% (21). **Concluyendo:** Existe relación significativa entre las habilidades de comunicación en las enfermeras (os) y percepción de los pacientes en los servicios de hospitalización del Hospital Departamental de Huancavelica 2019 a través de la prueba Chi Cuadrada con  $VC=5.218$  a un nivel de significancia de 0.05% y un nivel de confianza de 0.95%.

**Palabras Clave:** Habilidades de comunicación, percepción, enfermería, hospital.

## **Abstract**

The objective was to determine the relationship of the communication skills of the nurses and the perception of communication of the patients in the hospitalization services (Surgery and Medicine ) of the Departmental Hospital of Huancavelica 2019. Materials and methods the type of research was basic of a correlational level, using the deductive, inductive, hypothetical method, with a non-experimental design, with a sample of 25 patients and 25 nurses, the techniques used were observation and survey; obtaining the following results: there are 64% (16) female nursing professionals, with 44% (11) nursing professionals with a service time of 11 to 14 years. Likewise there are 56% (14) female patients with ages over 60 years 36% (9) patients; being 60% (15) married patients; with a higher diagnostic frequency related to the musculoskeletal system with 28% (7). Regarding the perception of patients about the communication that you perform, professionals are empathetic with 72% (18) and the communication skills that nursing professionals possess is 84% effective (21). Concluding: There is a significant relationship between communication skills in nurses and patients' perception in hospitalization services of the Departmental Hospital of Huancavelica 2019 through the Chi Square test with VC = 5,218 at a significance level of 0.05 % and a confidence level of 0.95%.

**Keywords:** Communication skills, perception, nursing, hospital

## **Introducción**

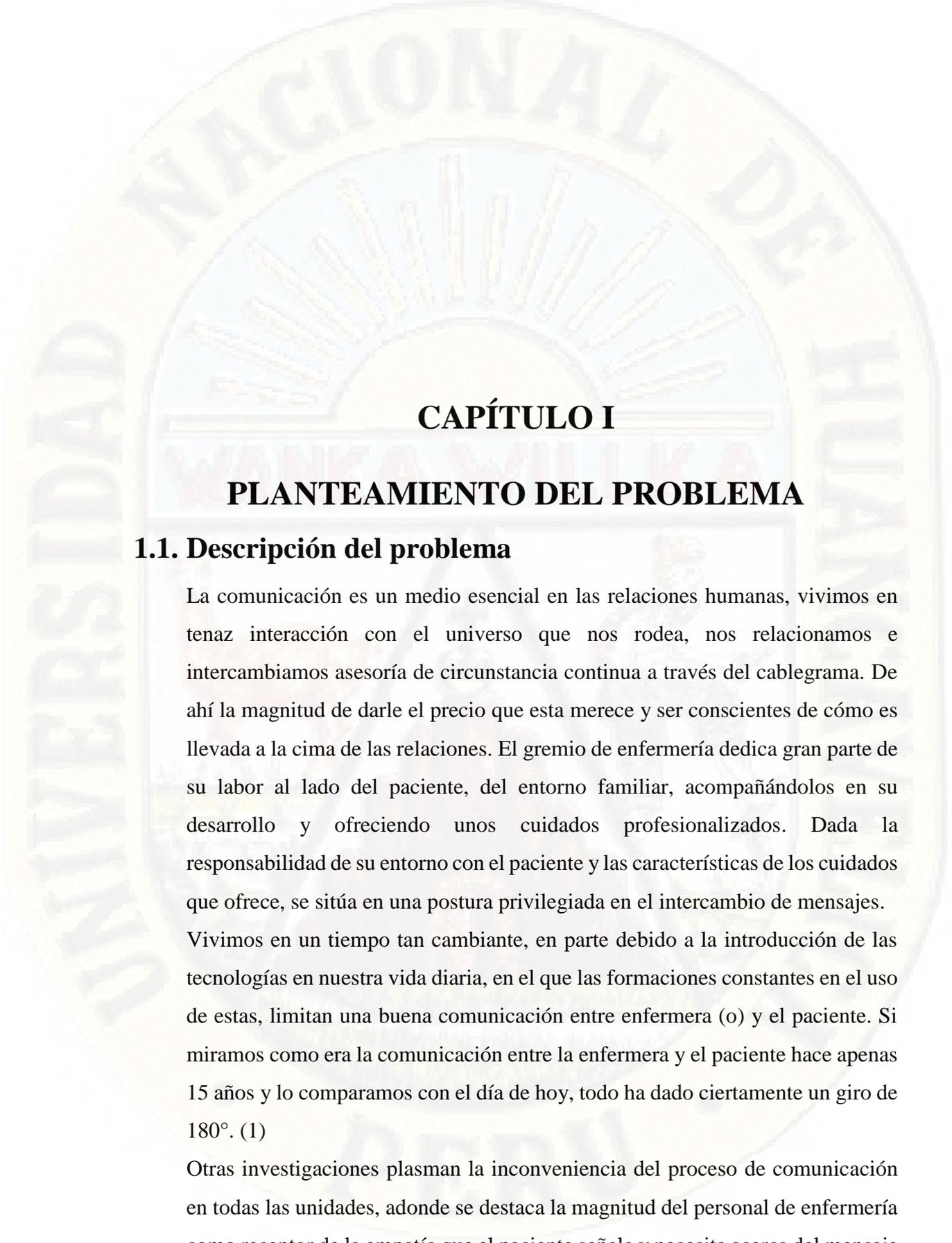
Las habilidades de comunicación que poseen las enfermeras (os), se refieren a la capacidad aprendida para expedir, adoptar, confeccionar y manifestar información, doctrinas, ponencias y cualidades de originaria calidad la cuales están orientadas hacia los pacientes.

Mientras que la percepción viene a ser el proceso mediante el cual un paciente adquiere una huella interior que resulta de una sorpresa temporal hecha en los sentidos semejantes como: los oídos, visión, las extinciones fuguillas de la piel. Estos y otros órganos de los sentidos son los órganos de la abstracción que recogen la información para el análisis del entorno; el procesamiento intranquilo la convierte en movimientos eléctricos que trasmite la mente adonde producen cadenas de hipersensibilidades eléctricas y químicas. El resultado es la conciencia interna establecida en comunicación empática o de respeto.

El presente informe de tesis tuvo como objetivo determinar las habilidades de comunicación en las enfermeras y la percepción de los usuarios en las unidades de hospitalización (Cirugía y Medicina) del Hospital Departamental de Huancavelica. Fue un estudio de tipo básico, de nivel correlacional, se empleó el método deductivo-inductivo e hipotético, de diseño no experimental. Así mismo, los resultados obtenidos aportan información relevante acerca de las habilidades de comunicación con la que cuentan las enfermeras (os) y su relación con la Percepción por los pacientes.

El presente informe de tesis consta de cuatro capítulos que describimos a continuación: CAPÍTULO I: planteamiento del problema. CAPÍTULO II: marco teórico. CAPÍTULO III: metodología de la investigación. CAPÍTULO IV: presentación de resultados; dentro del contenido también se encuentra conclusiones, recomendaciones, bibliográficas y el apéndice.

Las autoras



# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción del problema

La comunicación es un medio esencial en las relaciones humanas, vivimos en tenaz interacción con el universo que nos rodea, nos relacionamos e intercambiamos asesoría de circunstancia continua a través del cablegrama. De ahí la magnitud de darle el precio que esta merece y ser conscientes de cómo es llevada a la cima de las relaciones. El gremio de enfermería dedica gran parte de su labor al lado del paciente, del entorno familiar, acompañándolos en su desarrollo y ofreciendo unos cuidados profesionalizados. Dada la responsabilidad de su entorno con el paciente y las características de los cuidados que ofrece, se sitúa en una postura privilegiada en el intercambio de mensajes. Vivimos en un tiempo tan cambiante, en parte debido a la introducción de las tecnologías en nuestra vida diaria, en el que las formaciones constantes en el uso de estas, limitan una buena comunicación entre enfermera (o) y el paciente. Si miramos como era la comunicación entre la enfermera y el paciente hace apenas 15 años y lo comparamos con el día de hoy, todo ha dado ciertamente un giro de 180°. (1)

Otras investigaciones plasman la inconveniencia del proceso de comunicación en todas las unidades, adonde se destaca la magnitud del personal de enfermería como receptor de la empatía que el paciente señala y necesita acerca del mensaje

sobre su situación. Tal cual se espera, en la unión entre la enfermera u otro profesional con el paciente o sus parentescos, uno de los contundentes más importantes lo constituyen los aspectos de comunicación. Por tanto, la enmienda en la dualidad entre agentes de salud y pacientes se vuelve una categoría indispensable para desarrollar nuestro sistema de salud y así asegurar la función en la atención y la complacencia de los pacientes (2).

A principios del 2004, la OMS empezó a establecer normas de comunicación, basadas en pruebas científicas y sometidas a ensayos prácticos, que fomentaran el cumplimiento del objetivo de salud pública de controlar rápidamente los brotes epidémicos con el menor trastorno posible a la sociedad y favorecer la cercanía entre profesionales de salud y sociedad. (3)

En el Hospital Vázquez Díaz de España se realizó un estudio en el que el porcentaje para la escucha activa empleada por parte de las enfermeras fue de un 14.29% el 45.29% emplearon comunicación empática y un 38.5% emplearon una comunicación no afectiva. Sin embargo, la información hallada se contrapone a la opinión de los pacientes, que estuvieron satisfechos con el trato y la comunicación recibida por parte de enfermería, aunque remarcan que preferirían que estos hubiesen estado más tiempo con ellos. (4)

El papel de la (los) enfermera (os) en los servicios de hospitalización es comunicar, los acontecimientos de gran importancia para la salud del paciente que, aunque suele ser breve, constituye el primer paso para generar la relación enfermera paciente durante el tiempo de estadía del paciente. (4)

Un estudio realizado en Puno Hinojosa (2014) presenta los siguientes postulados. La comunicación enfermera-paciente, que establece el profesional de enfermería en los servicios de cirugía es con predominio deficiente (56%) a regular (44%). Los resultados obtenidos demuestran que la relación de comunicación enfermera-paciente, no se establece durante el cuidado, situación que ocurre con frecuencia cuando los profesionales de enfermería no fundamentan su quehacer profesional (5).

Las facultades de procesos de comunicación con el paciente suponen una de los pedestales centrales de la práctica del personal de salud, entre éstos los licenciados de enfermería, y se establecen como uno de los actores más

importantes que determinan la dimensión de la donación de los procesos de salubridad (6) (7)

Asimismo, en un estudio realizado en Lima (2012) en los servicios del hospital Guillermo Almenara Irigoyen concluyeron que la comunicación emocional que brinda la enfermera, según la teoría de Peplau al usuario es predominantemente regular (68%) con tendencia a una comunicación bajo (16%), como producto del desempeño profesional y que se necesita reforzar las habilidades y destrezas para la comunicación, ya que sigue existiendo una gran barrera entre el paciente y la enfermera. (8)

Se realizó un estudio exploratorio con 10 pacientes en el primer semestre del año 2019 en los servicios de Hospitalización (Cirugía y Medicina) del Hospital Departamental Huancavelica ya que se cuenta con la población requerida en dichos servicios mas no se realizó en el servicio de pediatría porque la población de los pacientes no tiene juicio crítico para el tipo de investigación este estudio se realizó, con el fin de recoger información que vislumbre información relevante sobre la percepción que cuentan en función a las habilidades de comunicación con las que cuenta las enfermeras de hospitalización, encontrando los siguientes datos el 60% (06) manifiesta que les hace falta ser más comunicativas, el 40% (04) manifiesta estar complacido con el tipo de comunicación que transmiten las enfermeras (os)

Al ser descrito la problemática se desarrolló la presente investigación para lo cual se ha planteado las siguientes preguntas de investigación:

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación de las habilidades de comunicación en las enfermeras (os) y percepciones de los pacientes en los servicios de hospitalización (Cirugía y Medicina) del Hospital Departamental de Huancavelica, 2019?

### **1.2.2. Problemas específicas**

- ¿Cuáles son las características sociodemográficas de las enfermeras (os) y pacientes de los servicios de hospitalización (Cirugía y Medicina) del hospital departamental de Huancavelica ,2019?
- ¿Cuáles son las habilidades de comunicación en las enfermeras (os) de los servicios de hospitalización (Cirugía y Medicina) del Hospital Departamental de Huancavelica 2019?
- ¿Cuál es la percepción de los pacientes en los servicios de hospitalización (Cirugía y Medicina) del Hospital Departamental de Huancavelica 2019?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación de las habilidades de comunicación en las enfermeras (os) y percepciones de los pacientes en los servicios de hospitalización (Cirugía y Medicina) del Hospital Departamental de Huancavelica 2019.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Caracterización sociodemográfica a las enfermeras (os) y pacientes de los servicios de hospitalización (Cirugía y Medicina) del hospital departamental de Huancavelica 2019.
- Evaluar las habilidades de comunicación en las enfermeras (os) de los servicios de hospitalización (Cirugía y Medicina) del Hospital Departamental de Huancavelica 2019.
- Identificar la percepción de los pacientes en los servicios de hospitalización (Cirugía y Medicina) del Hospital Departamental de Huancavelica 2019.

#### **1.4. Justificación**

La acción que desempeña el paciente y la enfermera es un tipo fundamental para otorgar cuidados con calidad y calidez. Por tal razón, las universidades y facultades formadoras de profesionales de enfermería y las entidades que requieren recursos humanos en esta profesión se interesan en saber los procesos de comunicación con la que egresan las enfermeras para poder mejorarla con capacitaciones que lo favorezcan.

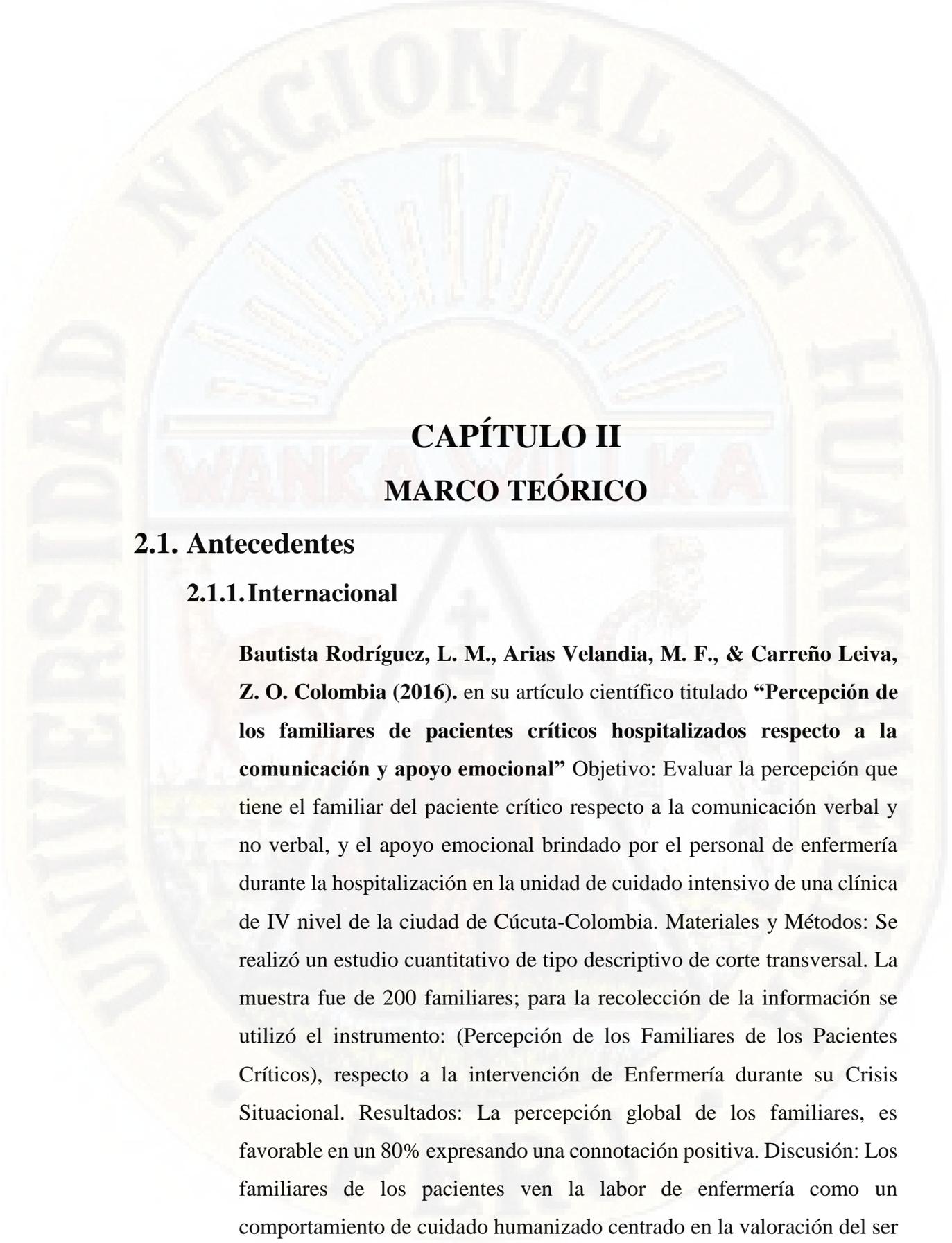
En un estudio exploratorio se ha encontrado que la percepción de los pacientes hospitalizados (Cirugía y Medicina) en el Hospital Departamental de Huancavelica en relación a las habilidades de comunicación que poseen las enfermeras un 60% (06) manifiesta que les hace falta ser más comunicativas, el 40% (04) manifiesta estar complacido con el tipo de comunicación que transmiten las enfermeras (os), por ende se requiere ejecutar el presente estudio para determinar la relación de las habilidades de comunicación en las enfermeras (os) y percepciones de los pacientes y poder difundirlo a través del uso del método científico (9).

A través de esta investigación se implementó instrumentos que medirán las variables habilidades de comunicación y percepción de los pacientes, los cuales fueron validados y pasaron por un proceso de confiabilidad para que puedan ser aplicados en nuestro medio con el fin de conocer estas variables, asimismo los procesos realizados en la presente investigación pueden ser replicados en otras investigaciones.

#### **1.5. Limitaciones**

Carencia de fuentes bibliográficas de nivel regional

Falta de tiempo de los servidores públicos para brindarnos información por sus ocupaciones laborales.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes

##### 2.1.1. Internacional

**Bautista Rodríguez, L. M., Arias Velandia, M. F., & Carreño Leiva, Z. O. Colombia (2016).** en su artículo científico titulado “**Percepción de los familiares de pacientes críticos hospitalizados respecto a la comunicación y apoyo emocional**” Objetivo: Evaluar la percepción que tiene el familiar del paciente crítico respecto a la comunicación verbal y no verbal, y el apoyo emocional brindado por el personal de enfermería durante la hospitalización en la unidad de cuidado intensivo de una clínica de IV nivel de la ciudad de Cúcuta-Colombia. Materiales y Métodos: Se realizó un estudio cuantitativo de tipo descriptivo de corte transversal. La muestra fue de 200 familiares; para la recolección de la información se utilizó el instrumento: (Percepción de los Familiares de los Pacientes Críticos), respecto a la intervención de Enfermería durante su Crisis Situacional. Resultados: La percepción global de los familiares, es favorable en un 80% expresando una connotación positiva. Discusión: Los familiares de los pacientes ven la labor de enfermería como un comportamiento de cuidado humanizado centrado en la valoración del ser

humano como un ser holístico, donde el cuidado brindado estuvo caracterizado por comportamientos como: la empatía, la comunicación efectiva, el afecto y el tacto. Conclusiones: Humanizar la unidad de cuidado intensivo permite reconocer a la familia como un eje central de todas las acciones asistenciales, una familia participativa es una familia más sana con más herramientas para luchar contra la desesperanza que genera el ingreso de un paciente a los servicios de hospitalización crítica (10)

**Muggenburg C, Robles R, et. al. (2015) “Evaluación de la percepción de pacientes sobre el comportamiento de comunicación del personal de enfermería: diseño y validación en población mexicana-México”**

**Objetivo:** Diseñar y validar un instrumento sobre la percepción de los pacientes sobre el comportamiento de comunicación de enfermeras (denominado CECOP), en función de lo que observan pacientes mexicanos. **Método:** Se entrevistó de manera exploratoria a 29 sujetos, se aplicó el CECOP con 25 reactivos, se aplicó a 150 pacientes. **Resultados:** La validez de constructo disminuyó a diez reactivos (empatía y respeto); con Káiser-Meyer-Olkin (KMO) y prueba de Bartlett ( $p \leq .001$ ). La varianza explicada fue de 54.58%. La correlación entre los puntajes totales del CECOP (10 reactivos) y el CAT fue .459, el CECOP y la escala de comprensión fue .419; el CECOP y la escala de satisfacción, .495; con un ( $p \leq .001$ ). **Conclusión:** El CECOP permite evaluar los cuidados profesionales en su dimensión humana, desde la percepción de los pacientes. (11)

**Damasceno MMC, et al. (2012) en su estudio “La comunicación terapéutica entre profesionales y pacientes en la atención en diabetes mellitus-Brasil” objetivo:** analizar las técnicas de comunicación terapéutica entre profesionales y pacientes en la atención en diabetes mellitus. **Método:** estudio transversal, los datos se obtuvieron de Ceará-Brasil, en 2010, con equipos de video y observación directa. **Resultados:** mostraron que las técnicas del grupo de expresión más utilizadas fueron: hacer preguntas, expresar interés y usar frases descriptivas. Los grupos de

clarificación sobresalió solicitar al paciente que necesite el agente de la acción. La validación, apenas se utilizó las de organizar el contenido de la interacción. **Conclusión:** Las técnicas de comunicación empleadas por los profesionales no fue suficiente, aun preocupa la laguna con relación a la habilidad en comunicación, que debe ser aliada a la capacidad técnica, para así propiciar el cuidado calificado a las personas con diabetes mellitus. (12)

**Calero R. et al. (2012) “La comunicación enfermera con el paciente oncológico terminal. Ética de los Cuidados-España”** El estudio tuvo como **Objetivos:** Describir la comunicación de enfermería con el paciente oncológico terminal. Conocer cómo influyen factores demográficos y laborales en esa relación de comunicación. Conocer la opinión de los pacientes sobre la comunicación de los enfermeros que los cuidan. **Método:** Observacional descriptivo y cualitativo. La población se constituyó por profesionales de enfermería que trabajaron con pacientes oncológicos terminales en el área hospitalaria Juan Ramón Jiménez de Huelva. Para obtener las habilidades comunicacionales se empleó Likert, adaptado del Randall Hidalgo. Para obtener información de los pacientes se empleó un grupo focal. **Resultados:** El 14.29% utilizaron la escucha activa para comunicarse con el paciente, el 45.29% fueron empáticos y el 38.10% utilizaron expresiones no empáticas. **Conclusión:** Las habilidades de comunicación de los enfermeros fueron aceptables. Los pacientes pensaban que la comunicación de enfermería era adecuada. (13)

### 2.1.2. Nacional

**Carreño F.; Hurtado M. (2017)** en su tesis titulada “**Percepción de la comunicación y satisfacción de los cuidados de enfermería por pacientes post operados inmediatos en la unidad de recuperación mayo - junio 2017**” tuvo como **Objetivo:** Determinar la Percepción de la comunicación y la satisfacción de los cuidados de enfermería por pacientes post operados inmediatos en la Unidad de Recuperación del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. Mayo – junio 2017. **Material y**

**métodos:** Descriptivo de corte transversal. Muestra: pacientes post operados inmediatos atendidos en los dos meses de estudio, donde se seleccionará una muestra de 55 pacientes. Instrumento la encuesta como técnica, a modo de **conclusión:** existe relación entre la percepción de la comunicación y satisfacción de los cuidados de enfermería por los pacientes post operados inmediatos en la unidad de recuperación (14)

**Carhuas C. (2016)** en su tesis titulada “**Comunicación del profesional de Enfermería y satisfacción del usuario del Centro Materno Villa los Reyes Callao, 2016**”. El objetivo: determinar la asociación entre la comunicación y satisfacción del usuario en consultorio. Metodología: De tipo, descriptiva causal asociativo y el diseño utilizado es no experimental, de corte transversal, la muestra fue de 60 usuarios. Instrumentos de la variable comunicación del profesional de enfermería y satisfacción del usuario decrecimiento y desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes. Realizado el análisis descriptivo y la asociación a través del Chi cuadrado, con un resultado de  $\chi^2 = 0,026$ , interpretándose como moderada relación entre las variables, con una  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ), con el cual se rechaza la hipótesis nula por lo tanto los a modo de conclusión: existe asociación significativa entre la variable 1 comunicación del profesional de enfermería y variable 2 de satisfacción del usuario (15)

**Blanco K (2012)** en su estudio “**Comunicación Emocional de la enfermera según la teoría de Peplau en el usuario ambulatorio continuador de la unidad de Hemodiálisis del Hospital Guillermo Almenara-LIMA**” tuvo como **Objetivo:** Determinar el nivel de Comunicación emocional de la enfermera según teoría de Peplau en el usuario ambulatorio continuador. **Metodología:** Es un estudio cuantitativo, de diseño descriptivo simple, de corte transversal, en una población de 80 pacientes ambulatorios sometidos a hemodiálisis, la técnica que se utilizará para la recolección de datos fue la encuesta y el cuestionario como instrumento el cual consta de 20 preguntas sobre el nivel de comunicación emocional según la Teoría de Hildegard Peplau que brinda la enfermera durante las sesiones de hemodiálisis. **Resultados:**

Según opinión del usuario ambulatorio indica que recibe una comunicación emocional de nivel regular con un 67.5% (54) seguido del nivel bajo y nivel alto en la misma proporción con un 16.25% (13) para ambos niveles, por ello se comprende que el usuario conoce a la enfermera por su nombre, **Conclusión:** La comunicación emocional, según la teoría de Peplau es predominantemente regular con tendencia a una comunicación emocional bajo, como producto del desempeño profesional y que necesita reforzar sus habilidades y destrezas para la comunicación, ya que existe una barrera entre el paciente y la enfermera impidiendo así que se entable una comunicación emocional enfermera - paciente de nivel alto. (8)

### **2.1.3. Regionales**

No se encontró referencia respecto al tema estudiado.

## **2.2. Bases Teóricas sobre el tema de investigación**

### **2.2.1. Teoría de la comunicación (SHANNON C)**

La Teoría de la Comunicación estudia la validez que tienen algunos entes vivos de convivir con otros intercambiando mensajes. Es una evidencia científica bastante nueva, no obstante, en cambio, su objetivo de intervención, la comunicación, es una obra altamente antigua: la adaptación para emplear de la comunicación en la interacción la poseen diversos animales que habitaban en el mundo mucho a priori que el ser humano. Esta es una proposición destinada a levantar el tratado de los procedimientos de comunicación (16)

Esta teoría se gesta para explicar cómo un ser animado gestiona su entorno mediante el recurso a la comunicación.

El análisis de la comunicación sirve para interpretar el encaje por el cual quien inicia la laboriosidad comunicativa consigue establecer sus objetivos sin acogerse a la actividad práctica. Según esto, se comprende el amor que ha despertado este opúsculo en las llamadas Disciplinas Instrumentales, o

disertaciones que persiguen términos instrumentales. Se denominan Disciplinas Instrumentales a aquellas que están aprovechadas en memorizar las reglas convenientes para trabajar que el receptor haga determinadas cosas de determinada manera (sobornar, sufragar) y de la manera y modo que desea el que emite la orden. (16)

Un precepto es un conjunto de simbología y guiones los cuales deben ser compartidos por los protagonistas de la comunicación. ¿puede tal vez alguien que no sabe expresar tibetano saber lo que un tibetano menciona en su tierra materna? Expresamente no habrá generado procesos de comunicación en un evento equivalente. Es posible a que se intercambia un código es que los mensajes se difunden de individuo a individuo. Tal es así que se puede sostener que el idioma es solamente un centro más. La disposición a identificarlo con la expresión en su mayoría es consecuencia de que éste sea el recurso más apropiado para la audición de ideas (16)

### **2.2.2. Teoría de la percepción (FARLEX)**

La percepción es la suerte en la que la mente de un espécimen interpreta los estímulos sensoriales que recibe a través de los órganos de los sentidos para ejercitar una grabación consciente de la ingenuidad física de su marco. También describe el conjunto de juicios mentales por medio del cual un individuo organiza, interpreta y selecciona los mensajes provenientes de estímulos, pareceres y corazonadas, a partir de su investigación previa, de proceso lógica o significativa. En los procesos filosóficos, la contemplación es la apercepción anímica de una existencia objetiva, distinta de la emoción y de la contemplación, y de trazo mediato o adyacente según la corriente filosófica (idealista o real). (17)

Desde esta óptica, el proceso de percepción tiene como semilla huellas más o a excepción de desordenadas que el sujeto perceptor ordenará seguidamente. La estructuración de la contemplación siempre se efectúa desde saberes previos de la verdad. (17). El sujeto que percibe es pasivo una simiente y se limita a recibir los estímulos externos para luego

proceder activamente y ordenar el "mosaico" de la contemplación.

Presupone la efectividad de un individuo que percibe a través de unas extensiones innatas (de natalicio, no adquiridas). Las informaciones de la experticia vendrían somáticas automáticamente en el mismo proceder de la percepción cuando vemos las cosas. No unificamos los elementos dispersos de la impresión como si esto fuera un acertijo, sino que percibimos el moyálico total, directa e indirectamente. (17)

## **2.3. Bases Conceptuales**

### **2.3.1. Habilidades de Comunicación**

Somos específicamente entes “sociales”, en el sentido de que pasamos gran parte de nuestras existencias con otros individuos. Por consiguiente, es importante aprender a socializarse y comprenderse con los otros seres y a funcionar aceptablemente en situaciones sociales. Ciertas prácticas de expresión nos ayudan a enmendar los procesos interpersonales. (18)

La comunicación es una acción donde una persona establece con otra persona un contacto que les permite generar procesos de información.

Las habilidades de comunicación, se refieren a la capacidad para enviar, recibir, elaborar y emitir información, ideas, opiniones y actitudes de primera calidad y orientadas hacia objetivos personales y organizacionales. Para llevar a cabo adecuadamente sus actividades los profesionales deben poseer al menos las habilidades básicas de la comunicación oral, escrita y no verbal, relacionadas con: la comunicación con los clientes o pacientes, la comunicación con sus pares, la comunicación con sus superiores, con los medios, la sensibilidad a diferencias culturales, entre otras (19)

#### **2.3.1.1. Características o Elementos de la comunicación**

En la comunicación se establecen diversos elementos que ayudan o dificultan dicho proceso. (18)

- Emisor: Emite un mensaje.

- Receptor: Recibe el mensaje.
- Mensaje: Información que se envía.
- Canal: Medio que transmite el mensaje.
- Código: Signos empleado al enviar el mensaje.
- Contexto: Situación de cómo se genera la comunicación.

### **2.3.1.2. Tipos de Comunicación**

Los tipos de comunicación se agrupan en dos categorías:

Comunicación verbal: son las palabras que empleamos y a las inflexiones que generamos en el uso del tono de voz (20)

Comunicación no verbal: Son un gran número de canales, donde podemos citar como los más relevantes, contacto visual, los movimientos de brazos y manos o la postura, los gestos faciales y la distancia corporal. (21)

Pese a la envergadura que le solemos establecer a la información vocal, entre un 65 % y un 80 % del total de nuestra enunciación con los demás la realizamos a través de canales no vocales. Para comunicarse eficazmente, los recados vocales y no vocales deben compararse entre sí. Muchas dificultades en la entrada se producen cuando nuestras promesas se contradicen con nuestra actuación no oral. (21)

### **2.3.1.3. Habilidades de comunicación eficaz**

Todos conocemos y podríamos referir en conclusión cuales son los postulados principales para atraer una correcta exteriorización, empero, posiblemente por sonar a Perogrullo, frecuentemente nos olvidamos de ellos.

Algunas de las estrategias que podemos emplear son tan sencillas como las siguientes: (22)

a) Escuchar

Es la capacidad de sentir, de percibir sensorialmente lo que transmite otra persona, comprender el mensaje; este aspecto permite al oyente, evaluar la importancia de lo escuchado para responder acertadamente al interlocutor; exige además tomar conciencia de las posibilidades de tergiversación de los mensajes. (22)

b) Leer

La lección es sustancial en el desarrollo de sagacidades y rivalidades comunicativas del ser humano. Como preparación inmaterial, es un acertadamente pulman indispensable en cualquier contexto económico y social. Como función cognitiva, permite el paso a los adelantos tecnológicos, científicos y de la nueva. Da la perspectiva de distraer y concebir mejor la sinceridad. Leer, es ser capaz de entrevistarse críticamente con el manual, engullir una posición frente a él y valorarlo integrándolo en el orbe mental permitido. (22)

c) Hablar

Se denomina departir a la inteligencia que tiene el ser afable de expresar por medio de procesos articulados. Estos bordoneos son producidos por el estrépito fonador, que incluye habla, velo del emboque, cuerdas verbales, dientes, etc. Esta hacienda es distintiva en el humano, dado que, si correctamente está presente en distintos tipos del reino animal, es en la condición del humano en la que alcanza su más adhesión exhibición, en la medida en que despliega un altísimo cargo de variedad e idealización en lo concerniente al contenido. (22)

d) Escribir

La locución escrita representa el más alto escalón de aprendizaje lingüístico, por cuanto en ella se integran experimentaciones y aprendizajes acreditados con todas las prácticas filologías (oír, tratar y descubrir) y se ponen en funcionamiento todas las

extensiones del uso lingüístico (fonológica, morfo-sintáctica, léxica-semántica y materialista) (22)

El pictograma es una destreza compleja, que implica que el libretista tenga estudios, destrezas imprescindibles, tácticas y fuerza para enhilar diferentes cambios.

Las habilidades no vocales son aquellas que incluyen el dialecto viviente y todo lo que no sean las palabras. Es el talento de apostilla de símbolos y señales comunicados por los rostros, dicciones faciales, polo visual, la actitud, etc. El matiz de palabra por ejemplo es una pericia no oral por alteza porque no es el habla, sino el viso de la promesa, es el diccionario viviente del habla. La inteligencia de discernir, re significar y usufructuar la cablegrama no vocal o dialecto viviente, es una influyente herramienta para conectarse con los demás y con la existencia circundante (23)

Nuestra dependencia Caleidoscopio es un transcurso en el que periódicamente publicaremos nuevos consejos, cuentas y productos poderosos con las gracias comunicativas en sus desiguales aspectos (23)

#### **2.3.1.4. Comunicación no eficaz.**

Es el proceso mediante el cual no se puede transmitir información de una entidad a otra, alterando el estado de conocimiento de la entidad receptora. Los procesos de la comunicación no eficaces son interacciones inadecuadas en el uso de signos entre al menos dos agentes que comparten un mismo repertorio y tienen carencia de reglas semióticas comunes (23)

#### **2.3.1.5. Funciones de la Comunicación**

Esta clasificación separa las funciones por la diferencia del propósito u objetivo final del proceso comunicativo (23):

- Función de informar.

- Función de expresar.
- Función persuasiva
- Función instructiva o de comando.
- Función de regular o controlar.
- Función de integración social.

### **2.3.2. Percepción**

La percepción deriva del límite latino perceptivo y describe tanto a la influencia como a la consecuencia de obtener (en otras palabras, de poseer la inteligencia para percibir a través de los sentidos las figuras, conmociones o emociones externas, o captar y aprender poco (24)

La percepción puede efectuar cita igualmente a un determinado concepto, a una inducción o a la huella interior que surge a raíz de una conmoción terrenal derivada de nuestros sentidos (25)

#### **2.3.2.1. Diferencia entre sensación y percepción**

Es importante testimoniar que percepción no es equivalente de sensación, y pues entre ambos ensimismamientos suelen llevar como equivalentes, los cuales explicaremos (25)

- Una sensación es una prueba que se vive a partir de un acicate; es la respuesta clara a un hecho entendido a través de los sentidos.
- Una percepción, por su parte, es la traducción de una sorpresa. Aquello que es atraído por el órgano de los sentidos adquiere un significado y es reunido en la mente. Suele decirse que la emoción es lo que precede a la idea

#### **2.3.2.2. Características de la percepción**

La percepción de una persona es intangible, selectiva y temporal.

- Es subjetiva, pues las hipersensibilidades a un mismo estímulo varían de un tipo a otro. Ante una impresión ocular, se derivan distintas respuestas. Esta figura representará para unos habitantes

un pinrel, para otros un comecocos, un brioche, o un esquema de bordes, dependiendo de sus premuras en ese instante o de sus prácticas (25)

- En propaganda es importante aprender las hipersensibilidades a un mismo aspecto para identificar los estilos posibles que pueden apoderarse de un determinado producto y, de esta forma, acondicionar la enunciación a las utilidades buscadas (25)
- La ley de selectiva en la percepción es consecuencia de la categoría subjetiva de cualquiera que no puede divisar todo al mismo periodo y selecciona su terreno perceptual en calidad de lo que desea advertir (25)
- Es temporal, dado que es un fenómeno a débil tiempo. La fase en que los individuos llevan a ramal el litigio de idealización evoluciona a medida que se enriquecen las pericias, o varían las urgencias y motivaciones de los mismos. Dicha temporalidad permite al responsable de marketing alterar la representación del consumidor sobre el producto a través de la alteración de cualquiera de los factores del marketing mix. (25)

### **2.3.2.3. Procesos de percepción**

Todos los fulanos reciben estímulos a través de las emociones, en otras palabras, flujos de nueva a través de cada uno de sus cinco sentidos; sin embargo, no todo lo que se siente es admitido, sino que hay un progreso perceptivo por medio del cual el habitante selecciona, organiza e interpreta los eventos, con el techo de adaptarlos mejor a sus grados de tolerancia (26)

Fases de la percepción:

a. Selección.

Los organismos perciben tan solo una limitada tira de los estímulos a los cuales están emboscados. Cuando la inducción se recibe de acuerdo con nuestros logros, se denomina idealización

selectiva. La conceptualización selectiva se refiere al hecho de que el sujeto percibe aquellos anuncios a que está expuesto según sus talentos, servicios, tonalidad de alcances y premuras. Es decir, se opera un auténtico procesamiento de la nota por parte del sujeto, a través del cual el informe despierta en el fulano toda una tonalidad de pareceres de ímpetu que se traducen en hipersensibilidades de asaz distinto guión. (26)

Por este proceso, se puede contar que la persona participa sin rodeos en lo que experimenta. Esta intervención no se limita a una mera experiencia adaptativa, sino que se apoya una serie efectuada entre los estímulos propuestos.

#### b. Organización

Una sucesión escogida, los individuos han retenido una puntuación de alicientes de circunstancia conjunta que, en secreción, son solamente una simple surtida de hábitats sin sentido. Los individuos los clasifican muy rápido asignándoles un personificado que varía según cómo han sido clasificadas, obteniéndose distintos datos (26)

Por tanto, se continúa analizando agrupadamente las características de los diversos eventos.

Pero, ¿se perciben en su globalidad los informes o, por el contrario, se van decodificando en cada una de sus partes? Según la academia de la Gestalt, el contenido de la inducción no es igual a la adicción de las peculiaridades semejantes a la ilustración proyectiva. El ente produce maneras fáciles. Con lo cual, los recados, cuanto más cardinales y simples se presenten, mejor serán percibidos y, por tanto, asimilados (26)

#### c. Interpretación

Es la última etapa del evento perceptual, que genera contenido a los eventos estimulantes con antelación principal y anatómicos.

La hermenéutica depende de la pericia previa de la persona, así como de sus motivaciones, posibles personales y su interacción

con otras cabezas. Por ello, la manera de bordonear los estímulos puede modificar, a medida que se enriquece la práctica del habitante o varían sus réditos. (26)

Así, la hilera de los arquetipos, corresponde en gran parte a la glosa perceptual que el modelo da a los eventos.

#### **2.3.2.4. Percepción de la Comunicación**

##### **a. Comunicación empática**

Requiere de la destreza para explicarse y replicar con precisión a las representaciones, sin embargo, especialmente a los sentimentalismos expresados por la otra cualquiera. La empatía es la operatividad de sintonizar con las almas de los demás. Ser empático no es punto opinar semejante como advertir igual en una posición concreta. Una audición atenta, sin convencionalismos es el tanto de partida para obtener una exteriorización empática (26)

- Escuchar con atención: Una vía empática requiere que oigamos con toda nuestra atención, sin radiar pareceres de prestigio. El dicho budista que dice “no se limite a proceder poco, esté presente”. Escuchar de esta forma requiere centrar nuestra atención en el informe que nos da el otro individuo y no tirarse intentando ofrecer consejos, tranquilizarlos o explicarle nuestra perspectiva (26)
- Comprender más allá de las hablas: Atender a la comunicación no oral (rostros, apuestas) nos puede amparar a testar un estilo empático y así prolongar nuestra adaptación de vincularnos con los demás. Éstos son algunos consejos a atesorar en cuentecilla (26):
  - Tener la cabeza y el cuerpo orientados hacia nuestro interlocutor.
  - No usar brazos cerrados debidos que es una actitud cerrada que traduce “no estoy para usted”.

- No ocultar las manos sino exponerlas a la vista, gesticulando de manera apropiada, brinda la idea de que no hay actitudes encubiertas.
- Observar con atención, pero sin invadir y mostrar una sonrisa ligera que indica acto de escuchar.
- Comprender el problema: Hacer preguntas abiertas del estilo: ¿Qué es lo que te preocupa? ¿Me podrías dar un ejemplo? ¿Cómo te hace sentir esta situación? Cuéntame qué te sucede. ¿Cuándo comenzó este problema? ¿Por qué te sientes de ese modo? La finalidad de estas preguntas es ampliar la información para comprender el problema.
- Comprender a quien me trae el problema: Este punto implica que no es algo personal entiende lo que el otro siente y necesita. Ejm: “¿Está preocupado porque está necesitando que seamos más flexibles?”. Si no nos ponemos en el medio, podemos lograr una comunicación más auténtica y comprensiva.
- Desarrollar la empatía nos servirá para regular nuestras sorpresas, tomar diferentes prismas y alcanzar niveles profundos de revelación. Será un vericuetos para la superación personal que hará más gratificantes e interesantes nuestra labor (26).

b. Comunicación no empática

Comunicación sin empatía se da ante la ausencia de la habilidad para interpretar y responder con precisión a las ideas, pero especialmente a los sentimientos expresados por la otra persona. La no empatía es la falta de sintonía con los sentimientos de los demás. Ser no empático en una situación concreta. Una escucha por cumplir, con prejuicios (26).

## 2.4. Definición de Términos

- **Enfermera.** Persona que tiene por oficio asistir o atender a enfermos, heridos o lesionados bajo las prescripciones de un médico, o ayudar al médico o cirujano (27)
- **Habilidades de Comunicación.-** Se refieren a la inteligencia para cursar, amparar, producir y despedir revelación, idealizaciones, apreciaciones y posiciones de primera condición y encaminadas hacia objetivos (25)
- **Comunicación eficaz.** Es la capacidad de transmitir sensorialmente lo que se desea a través del habla, escucha, lectura y escritura (23).
- **Comunicación Ineficaz.** Es la transmisión de información poco sensorial del emisor al receptor a través del habla, escucha, lectura y escritura (23).
- **Hospital.** Establecimiento destinado a proporcionar todo tipo de asistencia médica, incluidas operaciones quirúrgicas y estancia durante la recuperación o tratamiento, y en el que también se practican la investigación y la enseñanza médica (27)
- **Paciente.** Persona enferma que es atendida por un profesional de la salud (27).
- **Percepción.-** Primer saber de una cosa mediante las grabaciones que comunican los sentidos (26).
- **Percepción Empática.** Es la destreza para explicar y replicar con precisión a la comunicación, especialmente a lo emitido por los órganos sensoriales expresados por la otra (26).
- **Percepción no Empática.** Comunicación sin empatía se da ante la ausencia de la habilidad para interpretar y responder con precisión a las ideas, pero especialmente a los sentimientos expresados por la otra persona (26).
- **Servicio.** Conjunto de servicios médicos especializados reagrupados en un Hospital, constituye un polo hospitalario y éste último reagrupa, por ejemplo, un servicio de gastroenterología, de nefrología, etc (27)

## **2.5. Hipótesis**

### **2.5.1. Hipótesis general**

La relación de las habilidades de comunicación en las enfermeras (os) y percepción de los pacientes en los servicios de hospitalización del Hospital Departamental de Huancavelica 2019 es significativa.

### **2.5.2. Hipótesis específicas**

- Las habilidades de comunicación en las enfermeras (os) de los servicios de hospitalización del Hospital Departamental de Huancavelica 2019 es predominantemente ineficaz.
- La percepción de los pacientes sobre las habilidades en comunicación de las enfermeras en los servicios de hospitalización del Hospital Departamental de Huancavelica 2019 es predominantemente no empático.

## **2.6. Variables**

### **a) Variable 1:**

- Habilidades de comunicación.

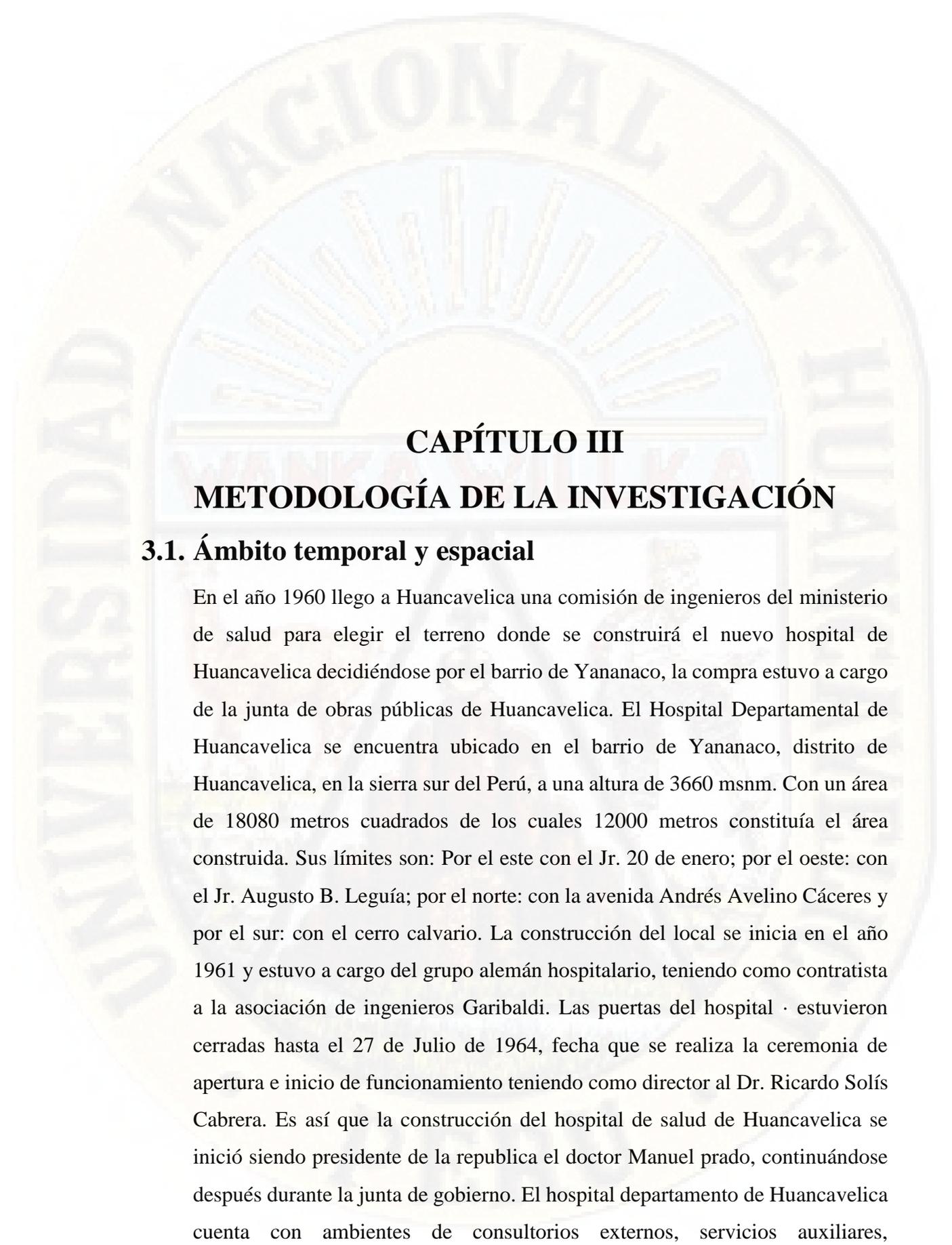
### **b) Variable 2:**

- Percepción del paciente

## 2.7. Operacionalización de variables

<b>VARIABLE 1:</b> Habilidades de comunicación				
<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL:</b> Se refieren a la capacidad para enviar, recibir, elaborar y emitir información, ideas, opiniones y actitudes de primera calidad y orientadas hacia objetivos				
<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL:</b> En la medición de esta variable a través de la observación.				
DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CATEGORIZACIÓN	Escala
Comunicación Verbal	1. Tecnicismo de las palabras	1, 4,5,6,7,8,	2 (Si)	Eficaz Ineficaz
	2. Tono de voz		1 (No)	
Comunicación no Verbal	1. Contacto visual	2,3,9,10,11,12,13	2 (Si)	
	2. Expresión facial		1 (No)	
	3. Movimientos de brazos y manos			
	4. Movimientos corporales			

<b>VARIABLE 2:</b> Percepción del paciente en la comunicación enfermero-paciente				
<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL:</b> Primer conocimiento de una cosa por medio de las impresiones que comunican los sentidos.				
<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL:</b> Es la medición de la variable a través de la encuesta.				
DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CATEGORIZACIÓN	ESCALA
Comunicación empática	1. Escucha con atención	1,5, 6,8,9,11,15,16,17,19,21,23	2 (Si)	Empática No empática
	2. Comprensión (evita cruzar la mano, mira con atención, identifica el problema, realiza hincapié )		1 (No)	
Comunicación no empática	3. Resolución de problemas cotidianos (no hay molestia,	2,3,4,7,10,12,13,14,18,20,22	2 (Si)	
			1 (No)	



## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

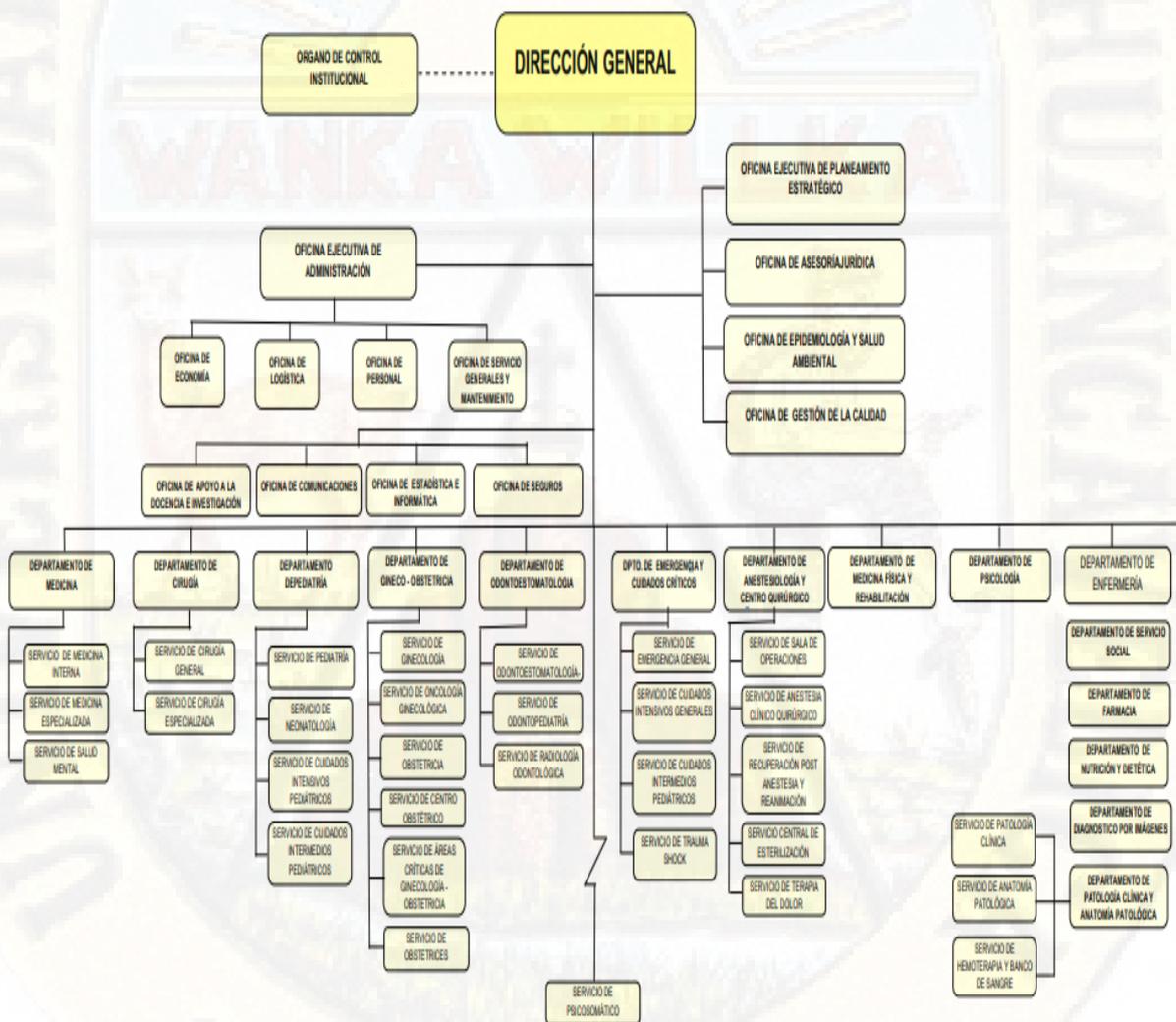
#### **3.1. Ámbito temporal y espacial**

En el año 1960 llego a Huancavelica una comisión de ingenieros del ministerio de salud para elegir el terreno donde se construirá el nuevo hospital de Huancavelica decidiéndose por el barrio de Yananaco, la compra estuvo a cargo de la junta de obras públicas de Huancavelica. El Hospital Departamental de Huancavelica se encuentra ubicado en el barrio de Yananaco, distrito de Huancavelica, en la sierra sur del Perú, a una altura de 3660 msnm. Con un área de 18080 metros cuadrados de los cuales 12000 metros constituía el área construida. Sus límites son: Por el este con el Jr. 20 de enero; por el oeste: con el Jr. Augusto B. Leguía; por el norte: con la avenida Andrés Avelino Cáceres y por el sur: con el cerro calvario. La construcción del local se inicia en el año 1961 y estuvo a cargo del grupo alemán hospitalario, teniendo como contratista a la asociación de ingenieros Garibaldi. Las puertas del hospital · estuvieron cerradas hasta el 27 de Julio de 1964, fecha que se realiza la ceremonia de apertura e inicio de funcionamiento teniendo como director al Dr. Ricardo Solís Cabrera. Es así que la construcción del hospital de salud de Huancavelica se inició siendo presidente de la republica el doctor Manuel prado, continuándose después durante la junta de gobierno. El hospital departamento de Huancavelica cuenta con ambientes de consultorios externos, servicios auxiliares,

administración y 4 pabellones de hospitalización: (pediatría, neonatología, cirugía UCI y ginecología) centro quirúrgico, áreas de emergencia. El servicio de centro Cirugía se ubica en el primer piso donde laboran médico cirujano, enfermeros, técnico de enfermería y personal de servicio.

**.Organigrama:**

**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCVELICA**



**3.2. Tipo de investigación**

**Básico.** Destinada a aportar conocimientos científicos y su utilidad no es de práctica inmediata. Se preocupa de recoger información de la realidad para

enriquecer el conocimiento teórico científico, orientada al descubrimiento de principios y leyes (28)

### **3.3. Nivel de investigación**

**Correlacional.** Tiene como propósito medir el grado de relación entre la variable habilidad comunicación y la percepción. El propósito principal es determinar el valor de exposición y la moda cómo interactúan las diplomacias de estudios y contemplación entre sí. Estas reseñas se establecen interiormente de un mismo contexto, y a partir de los mismos sujetos en la generalidad de los casos. Este tipo de prospección se caracteriza porque se miden las variables y luego, por medio de pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de vías estadísticas, se resuelve la analogía. Aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno (29)

### **3.4. Método de investigación**

#### **A. El método deductivo**

Parte de una premisa general, o universal, para sacar conclusiones de un caso particular. Partiendo de enunciados generales formula enunciados particulares (30)

#### **B. Método inductivo.**

Procede de lo particular a lo universal. Sirve para analizar casos particulares a partir de los cuales se derivan conclusiones de carácter general. Su objetivo es descubrir generalizaciones y teorías a partir de observaciones sistemáticas de la realidad (30)

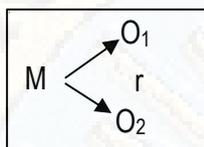
#### **C. Método hipotético-deductivo.**

El método hipotético-deductivo parte de la observación de casos particulares para formular un problema y a través de un proceso inductivo remite a una teoría. Después, apoyándose en la teoría, formula unas hipótesis de un modo deductivo, que intentará validar empíricamente. Este ciclo inductivo-deductivo se conoce como proceso hipotético-deductivo (31)

### 3.5. Diseño de investigación

**No experimental, descriptivo correlacional.** No se manipula las variables y los datos son recolectados en un solo momento (32)

Esquema:



Leyenda:

M = Muestra de enfermeras y pacientes.

O = Observación

1 = Habilidades de comunicación.

2 = Percepción del paciente

r = Relación

### 3.6. Población, muestra y muestreo

#### 3.6.1. Población

Estuvo constituido por 25 enfermeras y 25 pacientes de los servicios de hospitalización de medicina y cirugía, que representa el promedio mensual de pacientes hospitalizados en el Hospital Departamental de Huancavelica.

#### 3.6.2. Muestra

Se estableció una muestra censal, en base al número de enfermeras trabajadoras

	Cirugía	Medicina	Total
Enfermeras	13	12	25
Pacientes	13	12	25

Fuente: Elaboración propia.

### 3.6.3. Muestreo

**Muestreo tipo probabilístico no intencional.** Se incluyeron , en la muestra, todos los elementos o casos disponibles, seleccionados, arbitrariamente, hasta alcanzar el número fijado por el investigador (28)

### 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos aplicados han sido validados por: KPMG y la Universidad Ámsterdam 2005 y Céspedes Q, Cortés Á, Madrigal M 2011 (Ver anexo 6).

VARIABLE	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Habilidades de comunicación.	Observación	Guía de Observación
Percepción del paciente	Encuesta	Cuestionario

*FUENTE: KPMG y la Universidad Ámsterdam 2005 y Céspedes Q, Cortés Á, Madrigal M 2011*

### 3.8. Técnica y procesamiento de análisis de datos

Para efectuar un procesamiento de datos se siguieron los siguientes pasos:

- Para el análisis de datos se utilizó el paquete estadístico SPSS Vers. 23.0.
- Se codificó y se procesó los datos obtenidos.
- Para el análisis se emplearon la estadística descriptiva y cualitativa: representación de datos en Cuadros estadísticos y gráficos estadísticos (barras) para la comparación de los variables en estudio.
- Para contrastar la hipótesis se utilizó la prueba de Chi Cuadrado para determinar la correlación entre la variable de estudio con la finalidad de realizar las pruebas de comparaciones de medias, para lo cual se trabajará con el nivel de significancia de ( $p < 0.05$ ).

## CAPÍTULO IV

### PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Análisis de información

Para el proceso de cálculo de los resultados, se procedió a usar el programa estadístico IBM SPSS Vers. 23.0 y Microsoft Office-Excel 2016. Se empleó la técnica de la estadística descriptiva simple, análisis uní-variado (Cuadros de frecuencia simple y agrupada, gráfico de barras). Para la estadística inferencial se empleó la estadística no paramétrica Chi Cuadrada.

Cuadro N° 1ª.

Características sociodemográficas de las (os) enfermeras (os) de los servicios de hospitalización del Hospital Departamental de Huancavelica 2019

Características		F	%
SEXO	MASCULINO	9	36.0
	FEMENINO	16	64.0
TIEMPO DE SERVICIO	7 a 10 años	5	20.0
	11 a 14 años	11	44.0
	15 a 18 años	6	24.0
	19 a 22 años	2	8.0
	23 años a más	1	4.0
	<b>Total</b>		25

Fuente: Guía de Observación.

Grafico N° 1.

Características sociodemográficas de las (os) enfermeras (os) de los servicios de hospitalización del Hospital Departamental de Huancavelica 2019



Fuente: Cuadro N° 1A.

**Interpretación:** En el siguiente cuadro se evidencia un 64% (16) profesionales de enfermería de sexo femenino que laboran en los servicios de hospitalización (Cirugía y Medicina) del Hospital Departamental de Huancavelica y un 36% (9) profesionales de enfermería es de sexo masculino. Así mismo se evidencia un 44% (11) profesionales de enfermería con un tiempo de servicio de 11 a 14 años y un 4% (1) profesional de enfermería con un tiempo de servicio de 23 años a más.

Cuadro N° 1B.

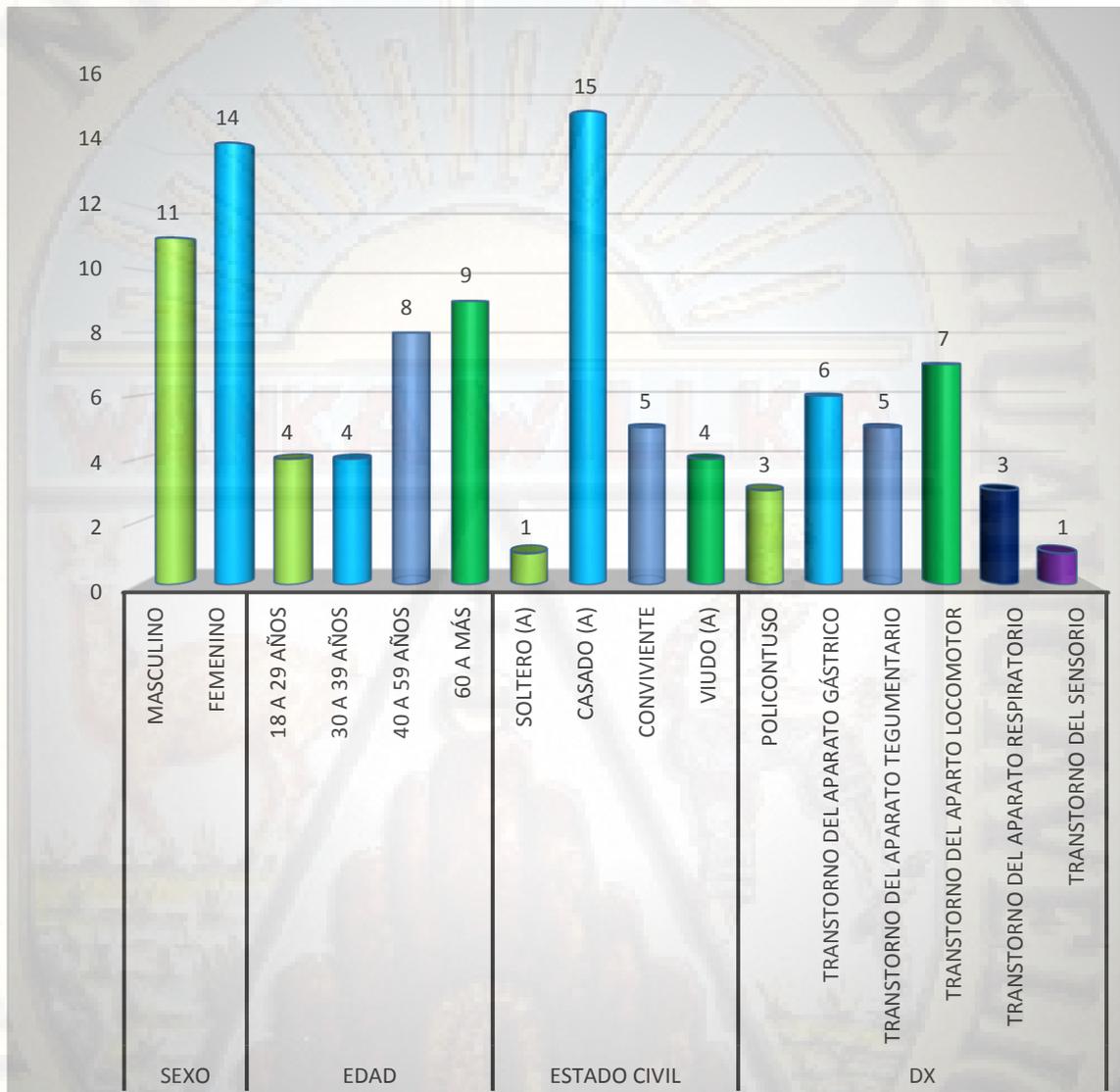
Características sociodemográficas de los pacientes de los servicios de hospitalización del Hospital Departamental de Huancavelica 2019.

Características		f	%
SEXO	MASCULINO	11	44 %
	FEMENINO	14	56 %
EDAD	18 a 29 años	4	16 %
	30 a 39 años	4	16 %
	40 a 59 años	8	32 %
	60 a más	9	36 %
ESTADO CIVIL	SOLTERO (A)	1	4 %
	CASADO (A)	15	60 %
	CONVIVIENTE	5	20 %
	VIUDO (A)	4	16 %
DIAGNÓSTICO MEDICO	POLICONTUSO	3	12 %
	TRANSTORNO DEL APARATO GÁSTRICO	6	24 %
	TRANSTORNOS DEL APARATO TEGUMENTARIO	5	20 %
	TRANSTORNOS DEL APARTO LOCOMOTOR	7	28 %
	DEL APARATO RESPIRATORIO	3	12 %
	TRANSTORNO DEL SENSORIO	1	4 %
Total		25	100
TIEMPO DE HOSPITALIZACION		3-7 días de hospitalización	

Fuente: Escala Dicotómica

Grafico N° 1B.

Caracterización sociodemográfica de los pacientes de los servicios de hospitalización del Hospital Departamental de Huancavelica 2019.



Fuente: Cuadro N° 1B

**Interpretación:** En el siguiente Cuadro sobre la caracterización sociodemográficas de los pacientes de los servicios de hospitalización (Cirugía y Medicina) del Hospital Departamental de Huancavelica se evidencia un 56% (14) pacientes de sexo femenino y un 44% (11) pacientes de sexo masculino así mismo la edad de mayor frecuencia es de 60 años a más con 36% (9) y la de menor frecuencia 16% (4) con edades de 18 a 39 años; el estado civil más frecuente es casado con 60% (15) y el menos frecuente 4% (1) y el diagnóstico de mayor frecuencia son los relacionados al aparato locomotor con 28% (7) y de menor frecuencia los relacionados al trastorno del sensorio 4% (1)

Cuadro N° 2.

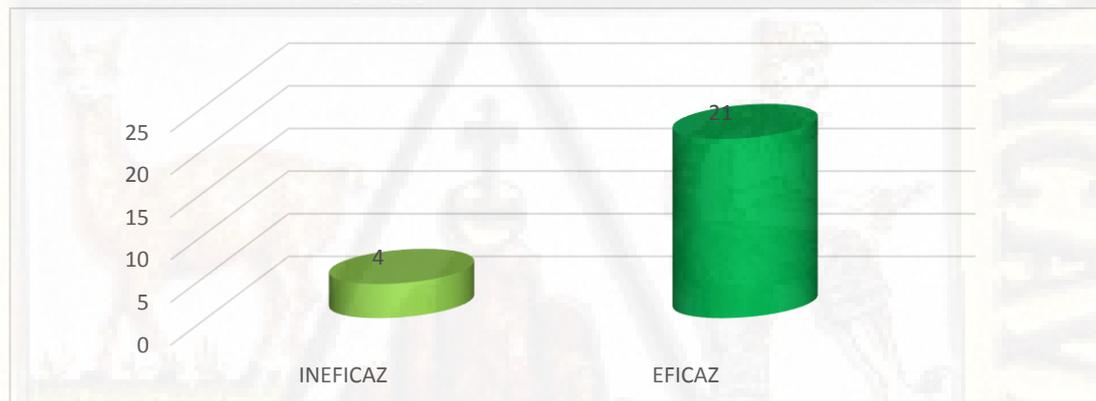
Habilidades de comunicación en las enfermeras (os) de los servicios de hospitalización del Hospital Departamental de Huancavelica 2019.

Comunicación	Frecuencia	Porcentaje
INEFICAZ	4	16%
EFICAZ	21	84%
Total	25	100 %

Fuente: Guía de Observación

Grafico N° 2.

Habilidades de comunicación en las enfermeras (os) de los servicios de hospitalización del Hospital Departamental de Huancavelica 2019.



Fuente: Cuadro N° 2.

**Interpretación:** Las habilidades de comunicación de las enfermeras (os) de los servicios de hospitalización (Cirugía y Medicina) del Hospital Departamental de Huancavelica se observa que con mayor frecuencia la habilidad de comunicación es eficaz con un 84% (21) seguidamente se observa que la habilidad de comunicación es ineficaz se presenta con un menor porcentaje de 16% (4).

Cuadro N° 3.

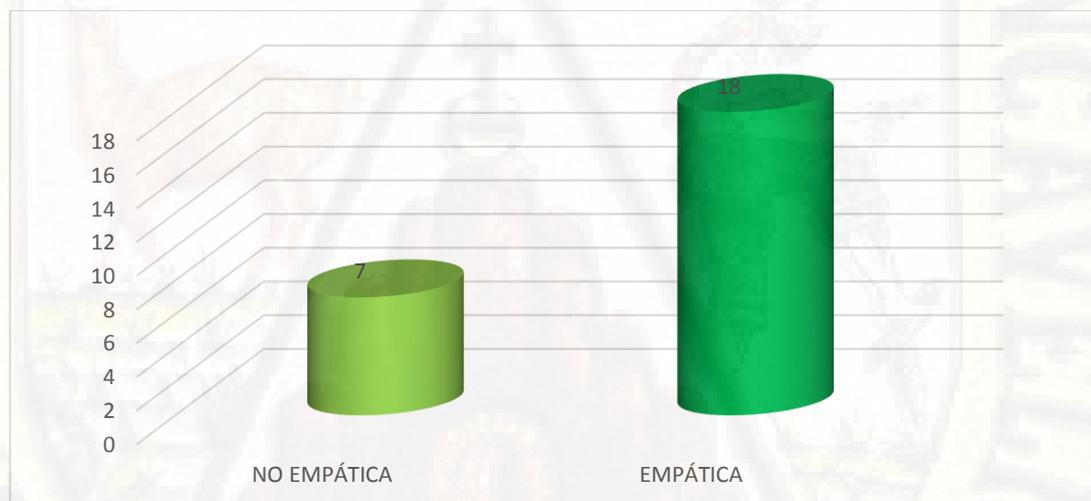
Percepción de los pacientes en los servicios de hospitalización acerca de la comunicación del Hospital Departamental de Huancavelica 2019.

Percepción de la comunicación	Frecuencia	Porcentaje
No Empática	7	28 %
Empática	18	72%
Total	25	100%

Fuente: Escala Dicotómica

Grafico N° 3.

Percepción de los pacientes en los servicios de hospitalización a cerca de la comunicación del Hospital Departamental de Huancavelica 2019.



Fuente: Cuadro N° 3.

**Interpretación:** En la siguiente Cuadro se evidencia que la percepción de los pacientes en los servicios de hospitalización (Cirugía y Medicina) del Hospital Departamental de Huancavelica se observa que el porcentaje mayor de la percepción del paciente es empática con un 72% (18) así mismo la percepción del paciente no empática se presenta con un porcentaje menor de 28% (7).

Cuadro N° 4.

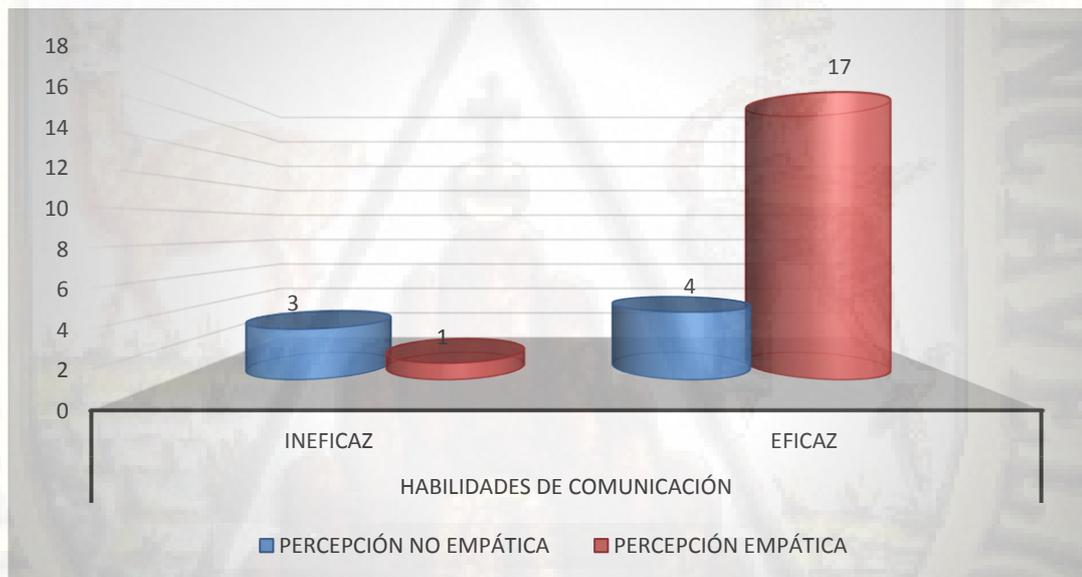
Relación de las habilidades de comunicación en las enfermeras (os) y percepción de los pacientes en los servicios de hospitalización del Hospital Departamental de Huancavelica 2019.

Características		Habilidad de Comunicación de las enfermeras(os)				Total	%
		INEFICAZ	%	EFICAZ	%		
Percepción del paciente	NO EMPÁTICA	3	12%	4	16%	7	28%
	EMPÁTICA	1	4%	17	68%	18	72%
Total		4	16%	21	84%	25	100 %

Fuente: Escala Dicotómica y Guía de Observación

Grafico N° 4.

Relación de las habilidades de comunicación en las enfermeras (os) y percepción de los pacientes en los servicios de hospitalización del Hospital Departamental de Huancavelica 2019.



Fuente: Cuadro N° 4.

**Interpretación:** En la siguiente Cuadro se observa relación de las habilidades de comunicación en las enfermeras (os) y percepción de los pacientes en los servicios de hospitalización (Cirugía y Medicina) del Hospital Departamental de Huancavelica. Existe 68% (17) pacientes hospitalizados de los servicios de (Cirugía y Medicina) que expresan percepción empática de 17 enfermeras (os) que practica una comunicación eficaz y 4% (1) paciente que expresa percepción empática a una enfermera (o) con comunicación ineficaz.

## 4.2. Prueba de hipótesis

### 4.2.1. Significación estadística de la prueba de chi cuadrado global:

#### Hipótesis Alterna (Ha):

La relación de las habilidades de comunicación en las enfermeras (os) y percepción de los pacientes en los servicios de hospitalización (Cirugía y Medicina) del Hospital Departamental de Huancavelica 2019 es significativa.

**Hi:  $r < 0$  La relación es significativa**

#### Hipótesis Nula (Ho):

La relación de las habilidades de comunicación en las enfermeras (os) y percepción de los pacientes en los servicios de hospitalización (Cirugía y Medicina) del Hospital Departamental de Huancavelica 2019 no es significativa.

**Hi:  $r \geq 0$  La relación no es significativa**

### 4.2.2. Nivel de significancia ( $\alpha$ ) y nivel de confianza ( $\gamma$ )

( $\alpha$ ) = 0,05 (5%);      ( $\gamma$ ) = 0,95 (95%)

### 4.2.3. Función o estadística de prueba

Dado que la variable habilidades de comunicación con categorías eficaz e ineficaz y la variable percepción con categorías empática y no empática son categorías cualitativas y la muestra de estudio fue de 25; la estadística para probar la hipótesis nula es la función Chi Cuadrado.

#### Formula de la Chi Cuadrado

$$X^2 = \sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim X^2 (F-1)(C-1)$$

La función  $X^2$  tiene distribución Chi cuadrada con  $(F-1)*(C-1)$  grados de libertad.

Aquí  $O_{ij}$  es la frecuencia observada de la celda (i, j) correspondiente a la categoría “i” de la variable fila (nivel de conocimiento) y categoría “j” de la variable columna (práctica);  $e_{ij}$  es la frecuencia esperada correspondiente a la frecuencia observada; F es el número de categorías de la variable fila y C es el número de categorías de la variable columna.

Las frecuencias esperadas  $e_{ij}$  se obtiene con la fórmula siguiente:

$$E_{ij} = (\text{Total fila } i) * (\text{Total columna } j)$$

**Número total de datos**

**Por tanto la función Chi cuadrada toma la forma**

$$X^2 = \sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{e_{ij}} \sim X^2(1)$$

La función  $X^2$  tiene distribución Chi cuadrada con 01 grado de libertad.

**4.2.4. Región crítica o de rechazo de la hipótesis nula:**

Como la hipótesis alternativa es unilateral y  $(\alpha) = 0,05$  (5%) entonces el valor tabulado (VT) de la función de la Chi cuadrado es  $VT=3.8415$ ; con estos datos, la hipótesis nula será rechazada a favor de la hipótesis alterna si  $VC > 3.8415$ .

**4.2.5. Valor calculado**

El valor calculado (VC) de la prueba de Chi cuadrada se obtiene en:

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,218 <sup>a</sup>	1	,022	,053	,053
Corrección por continuidad <sup>b</sup>	2,811	1	,094		
Razón de verosimilitudes	4,699	1	,030		
Estadístico exacto de Fisher					
Asociación lineal por lineal	5,009	1	,025		
N de casos válidos	25				

a. 2 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,12.

b. Calculado sólo para una Cuadro de 2x2.

#### **4.2.6. Decisión estadística:**

El VT es menor que VC; es decir, 5.218 es mayor que 3.8415 se acepta la hipótesis alterna rechazando la hipótesis nula, al 5% de significancia estadística.

Con estos resultados, se concluye que las variables de estudio son dependientes; vale decir, que existe evidencia significativa suficiente para afirmar que las habilidades de comunicación en las enfermeras se relacionan directamente con la percepción de los pacientes.

La magnitud de la relación entre las variables de estudio se ve con la  $\text{sig}=\text{pvalue} < 0.05$ ; el cual se define  $\text{Sig. Bilateral}=0.022$ ; es decir; existe relación significativa entre las variables de estudio.

1-  $\alpha=0.95$  o 95%. Probabilidad que la estimación de un parámetro en una muestra sea el valor real en la población.

#### **4.2.7. Conclusión estadística:**

Existe relación significativa entre las habilidades de comunicación en las enfermeras (os) y percepción de los pacientes en los servicios de hospitalización (Cirugía y Medicina) del Hospital Departamental de Huancavelica 2019”

#### **4.2.8. Descripción de pruebas específicas**

Ha: Las habilidades de comunicación en las enfermeras (os) de los servicios de hospitalización Cirugía Y Medicina del Hospital Departamental de Huancavelica 2019 es predominantemente ineficaz.

Condición

Si  $x > 50\%$  se rechaza la hipótesis nula

Si  $x < 50\%$  se acepta la hipótesis nula

Formula:

$$X = (Y * 100) / 25$$

Aplicado Fórmula:

$$X = 16\%$$

Se acepta la hipótesis nula que dice: Las habilidades de comunicación en las enfermeras (os) de los servicios de hospitalización Cirugía Y Medicina del Hospital Departamental de Huancavelica 2019 es predominantemente eficaz.

Ha: La percepción de los pacientes sobre las habilidades en comunicación de las enfermeras en los servicios de hospitalización Cirugía Y Medicina del Hospital Departamental de Huancavelica 2019 es predominantemente no empático.

Condición

Si  $x > 50\%$  se rechaza la hipótesis nula

Si  $x < 50\%$  se acepta la hipótesis nula

Formula:

$$X = (Y * 100) / 25$$

Aplicado Fórmula:

$$X = 28\%$$

Se acepta la hipótesis nula que dice: La percepción de los pacientes sobre las habilidades en comunicación de las enfermeras en los servicios de hospitalización Cirugía Y Medicina del Hospital Departamental de Huancavelica 2019 es predominantemente empático.

### **4.3. Discusión de resultados**

Se observó que existen mayor número de profesionales de enfermería de sexo femenino 64% (16) en comparación con los profesionales de sexo masculino 36% (09). El tiempo de servicio de mayor frecuencia es 11 a 14 años con un total de 44% (11)

Las habilidades de comunicación existentes en las enfermeras (os) de los servicios de hospitalización (Medicina y Cirugía) del hospital departamental de Huancavelica son 84% (21) es de tipo eficaz por tener la capacidad de transmitir sensorialmente lo que se desea a través del habla, escucha, lectura y escritura, Zepeda (2008). Es así que concordamos con Damasceno et al., (2012) (12) mostraron que las técnicas del grupo de estudio analizado usaron las siguientes expresiones de comunicación como: hacer preguntas, expresar interés y usar

frases descriptivas; las cuales guardan relación con las dimensiones aplicadas en el estudio. Y compartiendo la conclusión que expresa: la comunicación debe ser aliada a la capacidad técnica, para así propiciar el cuidado calificado a las personas con diabetes mellitus.

La percepción de mayor frecuencia de los pacientes sobre las habilidades en comunicación de las enfermeras en los servicios de hospitalización (Medicina y Cirugía) del Hospital Departamental de Huancavelica es empática por que logran establecer destrezas para explicar y replicar con precisión la comunicación deseada Sánchez (1999) siendo un 72%(18)

Siguiendo el mismo patrón de respuesta en el estudio de Bautista, Arias y Carreño (10) , quienes encontraron que la percepción global de los familiares, es favorable en un 80% expresando una connotación positiva y concluyendo que se debe humanizar la unidad de cuidado intensivo ya que permite reconocer a la familia como un eje central de todas las acciones asistenciales, una familia participativa es una familia más sana con más herramientas para luchar contra la desesperanza que genera el ingreso de un paciente a los servicios de hospitalización crítica. Así mismo concuerdan con los hallazgos obtenidos en la tesis Muggenburg, Robles, et. al. (2015) (11) quienes concluyen que el comportamiento de comunicación del personal de enfermería permite evaluar los cuidados profesionales en su dimensión humana, desde la percepción de los pacientes, evidenciando una tendencia similar en los tres estudios realzando la importancia de las habilidades de comunicación en la atención del paciente.

Como conclusión de estudio podemos manifestar que existe relación significativa entre las habilidades de comunicación en las enfermeras (os) y percepción de los pacientes en los servicios de hospitalización del Hospital Departamental de Huancavelica 2019, en vista que el Valor Tabulado es menor que Valor Calculado, es decir; 5.218 es mayor que 3.8415. y Carhuas (2016) (15) emplea otro proceso estadístico inferencial, en su estudio; sin embargo, coincidimos que hay asociación significativa entre las variables de estudio; tal es así que a modo de conclusión manifiesta que existe asociación significativa entre la variable 1 comunicación del profesional de enfermería y variable 2 de

satisfacción del usuario. Así mismo concordamos con Calero R. et al., (2012). (13); Quienes concluyen que las habilidades de comunicación de los enfermeros fueron aceptables. Los pacientes pensaban que la comunicación de enfermería era adecuada. Así mismo podemos afirmar que existe concordancia con Carreño y Hurtado (2017) (14) quienes concluyeron en su estudio que existe relación entre la percepción de la comunicación y satisfacción de los cuidados de enfermería por los pacientes post operados inmediatos en la unidad de recuperación. Así mismo la conclusión obtenida por Blanco (2012) (8) realza mucho más la importancia de la comunicación con la que cuenta la enfermera (o) para la atención del paciente, es así que dicha conclusión obtenida por Blanco manifiesta: La comunicación emocional, según la teoría de Peplau es predominantemente regular con tendencia a una comunicación emocional bajo, como producto del desempeño profesional y que necesita reforzar sus habilidades y destrezas para la comunicación, ya que existe una barrera entre el paciente y la enfermera impidiendo así que se entable una comunicación emocional enfermera - paciente de nivel alto”

## Conclusiones

1. Se observó que hay mayor presencia de profesionales de enfermería de sexo femenino El tiempo de servicio de mayor frecuencia es 11 a 14 años.
2. Existe mayor frecuencia de pacientes del sexo femenino que en su mayoría superan los 60 años a más; con diagnósticos relacionados al aparato locomotor.
3. Las habilidades de comunicación en las enfermeras (os) de los servicios de hospitalización (Cirugía y Medicina) del Hospital Departamental de Huancavelica 2019 es predominantemente eficaz.
4. La percepción de los pacientes sobre las habilidades en comunicación de las enfermeras en los servicios de hospitalización (Cirugía y Medicina) del Hospital Departamental de Huancavelica 2019 es predominantemente empático.
5. Existe relación significativa entre las habilidades de comunicación en las enfermeras (os) y percepción de los pacientes en los servicios de hospitalización (Cirugía y Medicina) del Hospital Departamental de Huancavelica 2019.

## Recomendaciones

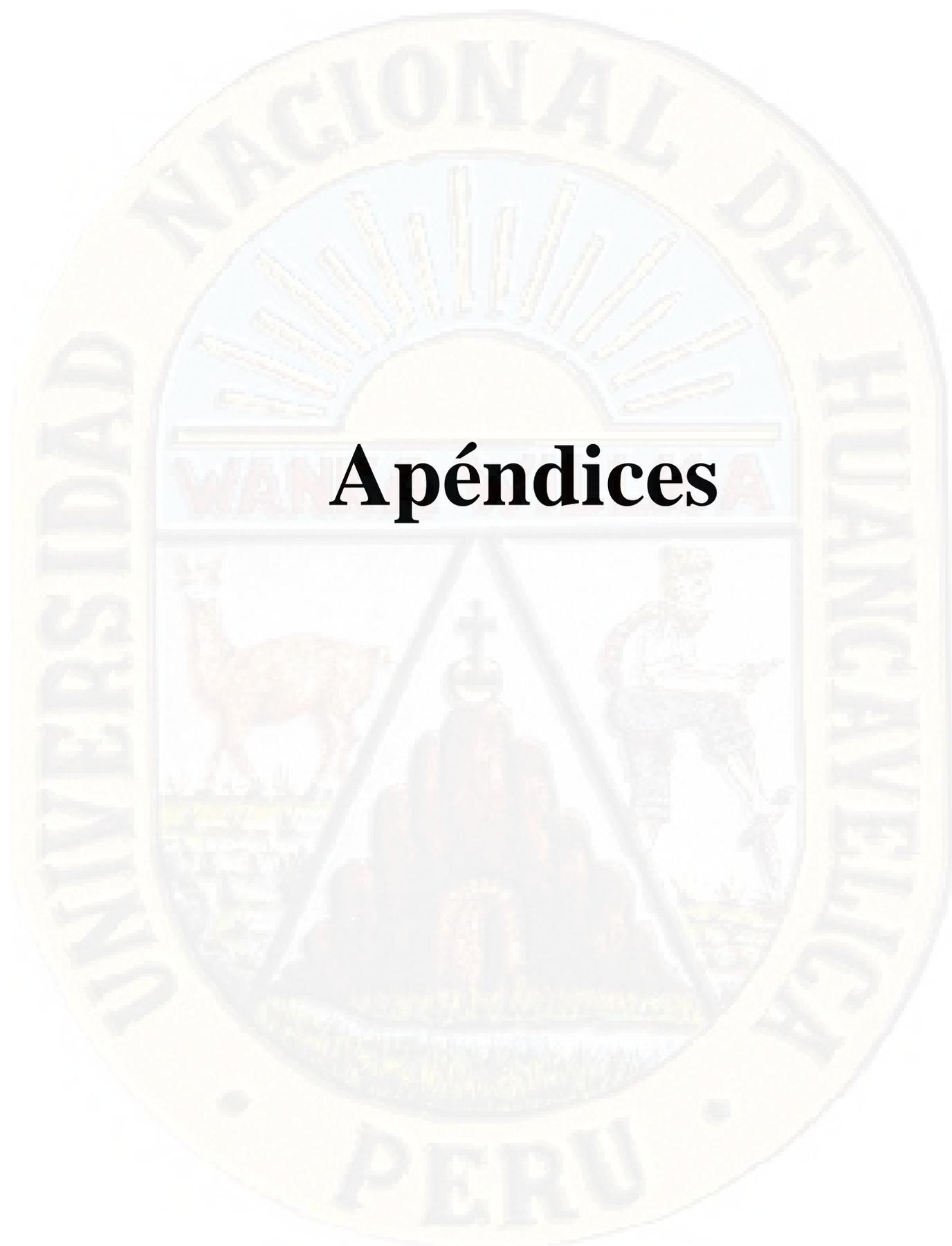
- Al Hospital Departamental de Huancavelica formulen y/o elaboren estrategias basadas en un Programa de educación Permanente dirigida a los profesionales de Enfermería, orientado a que a través de la aplicación de metodologías y técnicas participativas fortalezcan y/o actualicen los conocimientos sobre habilidades de comunicación, esto permitirá una atención con calidad, calidez, efectiva, eficiente y eficaz.
- A las enfermeras (os) de los servicios de hospitalización dar prioridad al paciente en cuanto a información requiera el paciente sobre su salud.
- A la facultad brinde dictado de cursos o talleres relativos a la calidad del cuidado, habilidad de comunicación, durante la formación profesional.

## Referencias Bibliográficas

1. Martínez E. Comunicación en salud en los últimos tiempos. 1st ed. España: Mc. Graw Hill; 2014.
2. Landete Belda L. La Comunicación Pieza Clave En Enfermería. [Online].; 2012 [cited 2019 Julio 12. Available from: [www.Users/maria%20jose/Downloads/Dialnet](http://www.Users/maria%20jose/Downloads/Dialnet).
3. Organización Mundial de la Salud. Normas de Comunicación en Salud. OMS. 2004 Abril; 1(123,124).
4. Calero M, Pedregal M. La comunicación enfermera con el paciente oncológico terminal. Ética de los Cuidados. 2012; 1(2).
5. Hinojosa YA. Tesis de Maestría. Los Andes E. Importancia de la intervención de enfermería en el área psicológica para disminuir la ansiedad y sus complicaciones en el paciente preoperatorio en el Hospital docente Riobamba. Informe de Tesis. Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes; 2013.
6. Albacar Rioboo N LFMAPSNDIFCGMMSUT.MdEd, 56-53. 1. La asertividad en los profesionales de Enfermería. Dialnet. 2007 Mayo; 1(53,56).
7. Marron N. Repositorios UNAP. [Online].; 2014 [cited 2018 15 Noviembre. Available from: [www.http//repositorio.unap.pe](http://repositorio.unap.pe).
8. K. B. Comunicación Emocional de la enfermera según la teoría de Peplau en el usuario ambulatorio continuador de la unidad de hemodiálisis del hospital Guillermo Almenara. Tesis de licenciatura. Lima: Universidad Ricardo Palma; 2012. Report No.: 1.
10. Bautista Rodríguez LM,AVMF,&CLZOCRC71ho. Percepción de los familiares de pacientes críticos hospitalizados respecto a la comunicación y apoyo emocional. Cuidarte. 2016; 7(2).
11. Muggenburg C RReaM. Evaluación de la percepción de pacientes sobre el comportamiento de comunicación del personal de enfermería: diseño y validación en población mexicana. Scielo. 2015 Jul; 2(5).

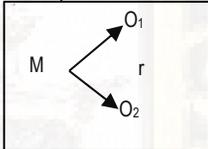
12. Damasceno M, Zanetti M, Carvalho E, Moura F, Parente A. La comunicación terapéutica entre profesionales y pacientes en la atención en diabetes mellitus. *Revista Latinoamericana Enfermagem*. 2012 Agosto.
13. Calero Romero MdR, Pedregal González M. *Etica de los Cuidados*. [Online].; 2012 [cited 2019 Mayo 14. Available from: <http://www.index-f.com/eticuidado/n10/et7885.php>.
14. Carreño FMI, Hurtado Moreno YP. "Percepción de la comunicación y satisfacción de los cuidados de enfermería por pacientes post operados inmediatos en la unidad de recuperación mayo - junio 2017". Tesis. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017.
15. Carhuas Lara C. *Comunicación del profesional de Enfermería y satisfacción del usuario del Centro Materno Villa los Reyes Callao*, 2016. Tesis. Lima: Uniersidad Cesar Vallejo; 2016.
16. Shannon CE(.TBSTJ. *Mathematical*. [Online].; 2008 [cited 2019 Junio 9. Available from: [www.https://archive.org/details/bstj-archives](http://www.https://archive.org/details/bstj-archives).
17. Farlex.. *Clinica de Navarra "La constelación de procesos mentales mediante los cuales una persona reconoce, organiza e interpreta datos intelectuales, sensoriales y emocionales de forma lógica"*. [Online].; 2012 [cited 2019 septiembre 20. Available from: <https://www.cun.es/diccionario-medico>.
18. Luengo M MÁyC. *Construyendo la Salud*. Mexica. Políticas de Salud. Mexico: Secretaria de Salud; 2013.
19. T. VAYV. *Materes*. [Online].; 2010 [cited 2019 Abril 2. Available from: [https://masteres.ugr.es/psicopedagogica/pages/info\\_academica/trabajo\\_fin\\_de\\_master/tfmhabilidadesociales/](https://masteres.ugr.es/psicopedagogica/pages/info_academica/trabajo_fin_de_master/tfmhabilidadesociales/)!
20. Bernal Rodriguez S, Solano Forero L. *Habilidades comunicativas y del lenguaje: guía para su estimulación*. Informe de tesis. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia; 2009.
21. Vallverdú N. *Representación e inferencia. El proceso de la interpretación*. Tesis. España: Universidad de Oviedo, Filología Española; 2012.
22. A. PJyG. *La percepción, un paso a la comunicación*. EIRLT.. 2012 Abril.

23. Zepeda Herrera F. Introducción a la psicología. 1st ed. Mexico: Person; 2008.
24. Bruce Goldstein E(e. La percepcion del movimiento. 8497323882nd ed.: Thomson; 2006.
25. F. M. La empatiza y la comunicación. 1st ed. México: BFG; 2016.
26. Sánchez Cabaco A, Jaume MREyR. Atención y ´percepción. 1st ed. España.: Psicología y educación; 1999.
27. Real academia de la Lengua Española. Diccionario. 5th ed. España: Lexus; 2015.
28. Calderon JP AL. Tipos de invetigación. Metodología de la investigación científica en postgrado.. 1st ed. Perú: Safe Crative; 2010.
29. EC. A. Investigación correlacional. Metodología de la investigación interdisciplinaria. 2nd ed. México: INk; 2015.
30. Martínez C GA1p37. La investigación según el proceso formal: deductivo, inductivo, hipotetico-deductivo. Técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos: España: UNED; 2014.
31. Nieto S RM. Tipos de diseño según metodología. Investigación y evaluación educativa en la sociedad del conocimiento.. 1st ed. Salamanca, España: Universidad Salamanca; 2010.
32. Artiles L OJBI. Metodología de la Investigación para Ciencias de la Salud Cuba: Ecimed; 2008.



# Apéndices

**ANEXO N° 01**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**  
**HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN LA ENFERMERAS (OS) Y PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS DE**  
**HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCVELICA 2019**

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA									
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b>            ¿Cuál es la relación de las habilidades de comunicación en las enfermeras (os) y percepción de los pacientes en los servicios de hospitalización del Hospital Departamental de Huancavelica 2019?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>            ¿Cuáles son las características sociodemográficas de las enfermeras (os) y pacientes de los servicios de hospitalización del Hospital Departamental de Huancavelica 2019?            ¿Cuáles son las habilidades de comunicación en las enfermeras (os) de los servicios de hospitalización del Hospital Departamental de Huancavelica 2019?            ¿Cuál es la percepción de los pacientes en los servicios de hospitalización del Hospital Departamental de Huancavelica 2019?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b>            Determinar la relación de las habilidades de comunicación en las enfermeras (os) y percepción de los pacientes en los servicios de hospitalización del Hospital Departamental de Huancavelica 2019.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer las características sociodemográficas de las enfermeras (os) y pacientes de los servicios de hospitalización del Hospital departamental de Huancavelica 2019.</li> <li>• Evaluar las habilidades de comunicación en las enfermeras (os) de los servicios de hospitalización del Hospital Departamental de Huancavelica 2019.</li> <li>• Identificar la percepción de los pacientes en los servicios de hospitalización del Hospital Departamental de Huancavelica 2019.</li> </ul>	<p>Las habilidades de comunicación en las enfermeras (os) de los servicios de hospitalización del hospital departamental de Huancavelica 2019 son significativas. La percepción de los pacientes sobre las habilidades en comunicación de las enfermeras en los servicios de hospitalización del Hospital Departamental de Huancavelica 2019 son significativa.</p>	<p>a) <b>Variable 1:</b> Habilidades de comunicación.</p> <p>b) <b>Variable 2:</b> Percepción de los pacientes.</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> Básica.</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b> Correlacional.</p> <p><b>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:</b> Deductivo, inductivo e hipotético-deductivo.</p> <p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:</b></p> <table border="1" data-bbox="1406 603 2020 679"> <thead> <tr> <th>VARIABLE</th> <th>TÉCNICA</th> <th>INSTRUMENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Habilidades de comunicación</td> <td>Observación</td> <td>Guía de Observ.</td> </tr> <tr> <td>Percepción</td> <td>Encuesta</td> <td>Cuestionario</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</b> No experimental, transversal.</p>  <p>M = muestra de pacientes de hospitalización.            O = Observación            1 = Habilidades de comunicación.            2 = Percepción.            r = Relación</p> <p><b>POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Población:</b> 25 enfermeras(os) y 25 pacientes.</li> <li>• <b>Muestra = 25 enfermeras(os) y 25 pacientes.</b></li> <li>• <b>Muestreo:</b> Muestreo intencional.</li> </ul> <p><b>TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Codificación.</li> <li>• Tabulación.</li> <li>• Análisis e interpretación de datos.</li> </ul>	VARIABLE	TÉCNICA	INSTRUMENTO	Habilidades de comunicación	Observación	Guía de Observ.	Percepción	Encuesta	Cuestionario
VARIABLE	TÉCNICA	INSTRUMENTO											
Habilidades de comunicación	Observación	Guía de Observ.											
Percepción	Encuesta	Cuestionario											



## ANEXO 02

### UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCATELICA FACULTAD DE ENFERMERIA



#### GUÍA DE OBSERVACIÓN

##### I. PRESENTACIÓN:

El presente instrumento tiene como objetivo Evaluar las habilidades de comunicación que poseen las enfermeras (os) que laboran en los servicios de hospitalización del Hospital Departamental de Huancavelica. Los resultados se utilizarán sólo con fines de estudio. Esperando obtener dicha información se espera veracidad en el llenado de los ítems así mismo agradecer anticipadamente la participación de las enfermeras.

##### II. INDICACIONES

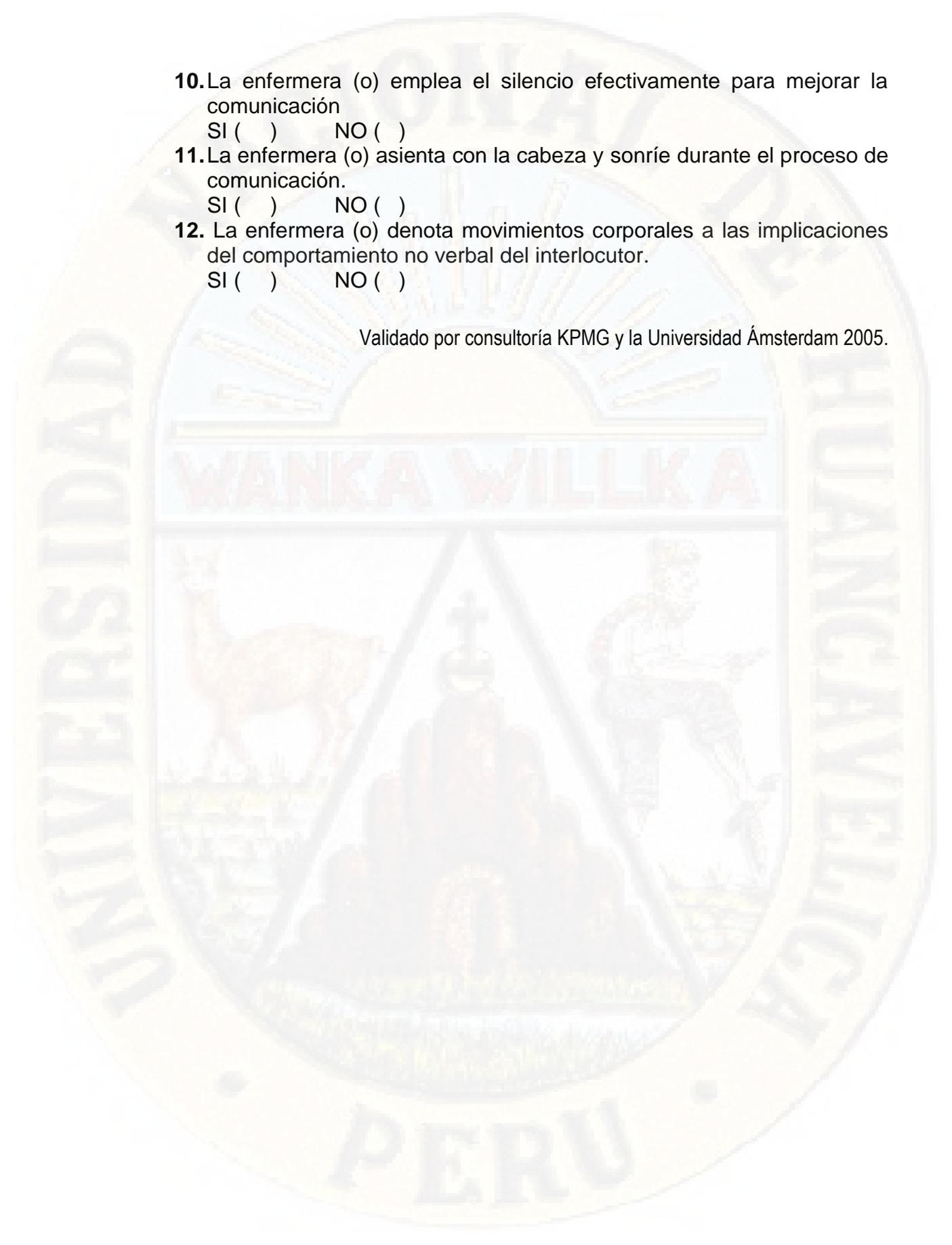
La aplicación del presente instrumento estará a cargo de las investigadoras, quienes observaran las habilidades de comunicación que poseen las enfermeras, esto sin interrumpir los procesos de atención.

##### Datos Generales:

Sexo \_\_\_\_\_

Tiempo de servicio \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

1. El volumen de voz de la enfermera (o) es lo suficientemente alto para ser escuchado por el paciente.  
SI ( ) NO ( )
2. La postura que proyecta la enfermera (o) denota seguridad.  
SI ( ) NO ( )
3. La enfermera (o) establece contacto visual con el paciente.  
SI ( ) NO ( )
4. La información plasmada por la enfermera (o) es expresada claramente  
SI ( ) NO ( )
5. La enfermera (o) presenta la información con palabras claras y de acorde al nivel académico de los pacientes.  
SI ( ) NO ( )
6. La enfermera (o) denota conocimiento en transmitida al paciente.  
SI ( ) NO ( )
7. La enfermera (o) denota expresión facial según va brindando la información al paciente.  
SI ( ) NO ( )
8. La enfermera (o) presenta lenguaje corporal acorde a la información brindada al paciente.  
SI ( ) NO ( )
9. La enfermera (o) replantea con términos sencillos lo no comprendido por el paciente.  
SI ( ) NO ( )

- 
- The background of the page features a large, semi-transparent watermark of the University of Wanka logo. The logo is circular and contains a sun with rays at the top, the text 'WANKA WILLKA' in the middle, and a central shield depicting a llama on the left, a mountain with a cross on top in the center, and a person on the right. The words 'UNIVERSIDAD' and 'HUANCAYVELICA' are written along the left and right sides of the circle, and 'PERU' is at the bottom.
- 10.** La enfermera (o) emplea el silencio efectivamente para mejorar la comunicación  
SI ( ) NO ( )
- 11.** La enfermera (o) asienta con la cabeza y sonríe durante el proceso de comunicación.  
SI ( ) NO ( )
- 12.** La enfermera (o) denota movimientos corporales a las implicaciones del comportamiento no verbal del interlocutor.  
SI ( ) NO ( )

Validado por consultoría KPMG y la Universidad Ámsterdam 2005.



## UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA FACULTAD DE ENFERMERIA



### ESCALA DICOTÓMICA

#### I. PRESENTACIÓN:

El presente instrumento tiene como objetivo Evaluar la percepción del paciente sobre la habilidad de comunicación con la que poseen las enfermeras (os) de los servicios de Cirugía y Medicina del hospital departamental de Huancavelica. Los resultados se utilizarán sólo con fines de estudio. Esperando obtener sus respuestas con veracidad se le agradece anticipadamente su valiosa participación.

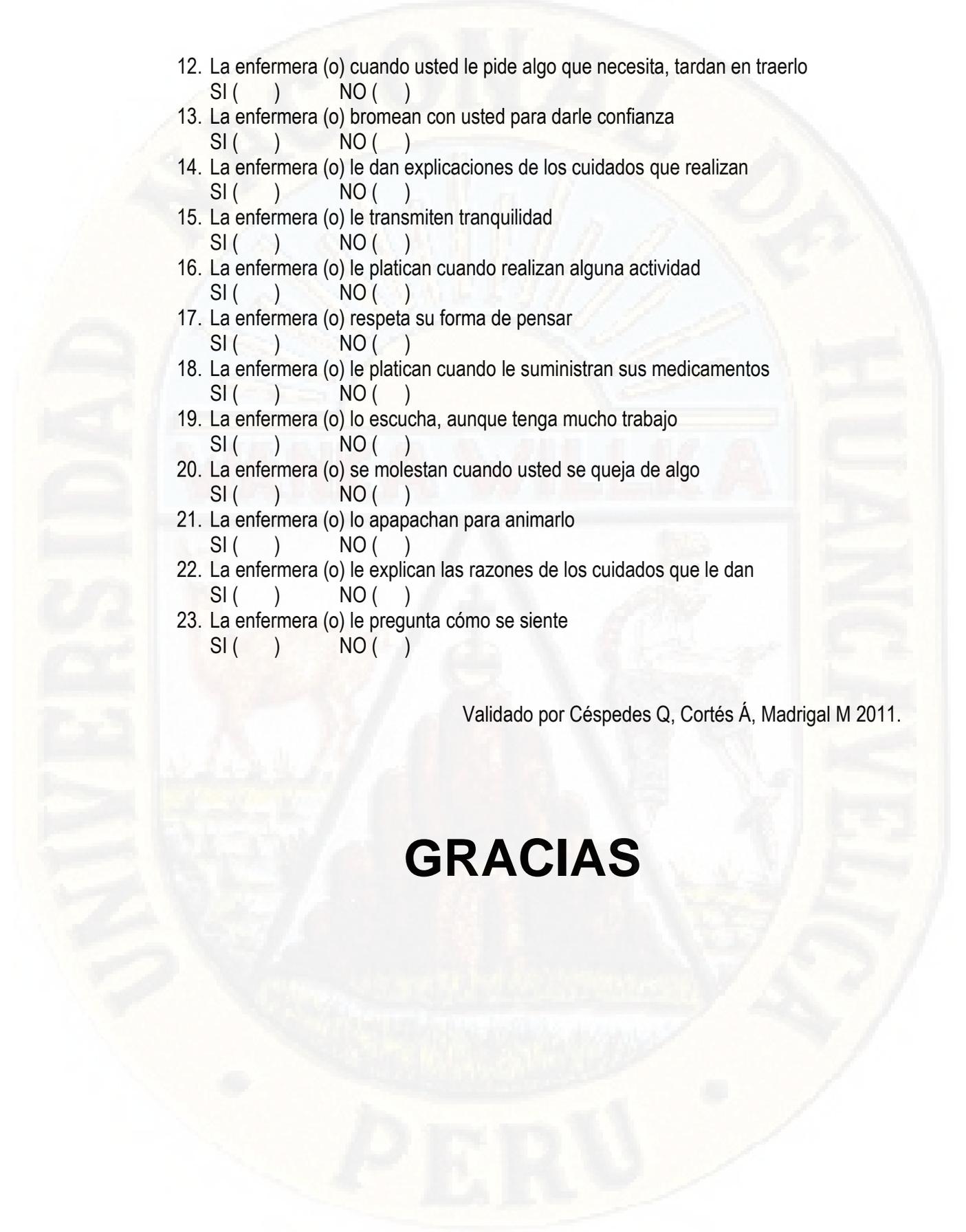
#### II. INDICACIONES

La aplicación del presente instrumento estará a cargo de las investigadoras, quienes encuestaran a los pacientes sin direccionar las respuestas emitidas por el encuestado.

#### Datos Generales:

Edad \_\_\_ Sexo \_\_\_ Diagnóstico \_\_\_\_\_ Estado civil \_\_\_

1. Las enfermeras (os) le sonríen  
SI ( ) NO ( )
2. La enfermera (o) se molestan cuando usted no quiere comer  
SI ( ) NO ( )
3. La enfermera (o) se molesta cuando usted no quiere bañarse  
SI ( ) NO ( )
4. La enfermera (o) se molestan cuando usted moja la cama accidentalmente  
SI ( ) NO ( )
5. La enfermera (o) se acerca a usted para saludarlo  
SI ( ) NO ( )
6. Las enfermeras (os) usan palabras amables al hablar con usted  
SI ( ) NO ( )
7. La enfermera (o) busca tiempo para hablar con usted  
SI ( ) NO ( )
8. Las enfermeras (os) lo llaman por su nombre  
SI ( ) NO ( )
9. La enfermera (o) usan palabras técnicas que usted no conoce  
SI ( ) NO ( )
10. Las enfermeras (os) usan palabras de ánimo para motivarlo  
SI ( ) NO ( )
11. Las enfermeras (os) se presentan por su nombre  
SI ( ) NO ( )

- 
12. La enfermera (o) cuando usted le pide algo que necesita, tardan en traerlo  
SI ( ) NO ( )
13. La enfermera (o) bromean con usted para darle confianza  
SI ( ) NO ( )
14. La enfermera (o) le dan explicaciones de los cuidados que realizan  
SI ( ) NO ( )
15. La enfermera (o) le transmiten tranquilidad  
SI ( ) NO ( )
16. La enfermera (o) le platican cuando realizan alguna actividad  
SI ( ) NO ( )
17. La enfermera (o) respeta su forma de pensar  
SI ( ) NO ( )
18. La enfermera (o) le platican cuando le suministran sus medicamentos  
SI ( ) NO ( )
19. La enfermera (o) lo escucha, aunque tenga mucho trabajo  
SI ( ) NO ( )
20. La enfermera (o) se molestan cuando usted se queja de algo  
SI ( ) NO ( )
21. La enfermera (o) lo apapachan para animarlo  
SI ( ) NO ( )
22. La enfermera (o) le explican las razones de los cuidados que le dan  
SI ( ) NO ( )
23. La enfermera (o) le pregunta cómo se siente  
SI ( ) NO ( )

Validado por Céspedes Q, Cortés Á, Madrigal M 2011.

**GRACIAS**

**ANEXO N° 04**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

---

**Institución** : Universidad Nacional de Huancavelica – Facultad de Enfermería

**Investigadoras** : Paucar Bernardo; Medali Sandra; Quispe Ccanto; Tania.

**Título** : Habilidades de comunicación en la enfermeras (os) y percepción de los pacientes en los servicios de hospitalización del Hospital Departamental Huancavelica 2019.

---

**Propósito del Estudio:**

Te estamos invitando a participar en el estudio: **Habilidades de comunicación en la enfermeras (os) y percepción de los pacientes en los servicios de hospitalización del hospital departamental de Huancavelica “Zacarias correa Valdivia” 2019** será autofinanciado. Este es un estudio desarrollado por investigadoras de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de Huancavelica. El presente estudio pretende identificar la relación que existe entre calidad de notas de enfermería y cuidado de enfermería.

**Procedimientos:**

Si usted decide participar en este estudio se realizará lo siguiente: Se le hará un conjunto de preguntas y usted deberá responder.

**Confidencialidad:**

Nosotros guardaremos la información de usted con códigos de forma anónima y no con nombres. Si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participan en este estudio. Los archivos de usted, no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

**Derechos del paciente:**

Si usted decide participar en el estudio, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte al personal del estudio.

**CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas me pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar en cualquier momento.

-----  
USUARIO HOSPITALIZADO EN EL  
DEPARTAMENTO DE CIRUGIA-MEDICINA

## ANEXO N° 05

### CATEGORIZACION DE VARIABLES

#### Variable 1: Habilidades de comunicación

##### 1. PUNTAJE GENERAL

Puntaje mínimo: 12

Puntaje máximo: 24

- **Categorías**

- Eficaz: 18.48
- Ineficaz: 18.48

#### Variable 2: Percepción del paciente

##### 1. PUNTAJE GENERAL

Puntaje mínimo: 23

Puntaje máximo: 46

- **CATEGORIAS**

- Empática : 36.68
- No empática : 31.71

## ANEXO N° 06

### EVALUACIÓN DE VALIDEZ DE INSTRUMENTO PARA HABILIDADES DE COMUNICACIÓN A TRAVÉS DE G GEOMÉTRICA

**GENERALIDADES:** La G geométrica mide la capacidad de instrumento para medir lo que realmente se propone.

#### CONSIDERACIONES DE UTILIZACIÓN DE G GEOMÉTRICA

La G geométrica esta orientada a analizar las 10 dimensiones (claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intensionalidad, consistencia, coherencia, metodología y pertinencia) establecidas en la evaluación por 03 a 05 expertos.

#### FÓRMULA:

$$C_g = \sqrt[3]{C_1 \cdot C_2 \cdot C_3}$$

#### REGIÓN CRÍTICA O DE RECHAZO DE EVALUACIÓN DE VALIDEZ

Tabla x

*Criterios para validez*

Rango	Criterio
0.53 a menos	Validez nula
0.54 a 0.59	Validez baja
0.60 a 0.65	Valida
0.66 a 0.71	Muy válida
0.72 a 0.99	Excelente validez
1.0	Validez perfecta

#### VALOR CALCULADO

EXPERTO 1	1 5	1 5	1 5	1 6	2 0	1 7	1 5	1 8	1 5	1 8	16 4	82 %	<u>0.82</u>	VALOR GG
EXPERTO 2	1 7	2 0	1 5	1 7	1 5	1 7	1 9	1 5	1 9	2 0	17 4	87%	<u>0.87</u>	
EXPERTO 3	1 8	1 9	1 5	1 5	1 5	2 0	1 6	1 8	1 7	1 6	16 9	84.5%	<u>0.85</u>	
													0.6	0.8447533 8

#### DESICIÓN

La prueba de validez de instrumento G Geométrica obtuvo 0.84; por lo que de la Cuadro de decisiones el valor obtenido se encuentra en el rango de 0,72 a 0,99 por lo que es 84.47% de validez del instrumento

Con este resultado, se concluye que el instrumento de medición de Habilidades de comunicación en las enfermeras (os) en los servicios de hospitalización del Hospital Departamental de Huancavelica 2018 es de **EXCELENTE VALIDEZ.**

## EVALUACIÓN DE VALIDEZ DE INSTRUMENTO PARA HABILIDADES DE COMUNICACIÓN A TRAVÉS DE G GEOMÉTRICA

**GENERALIDADES:** La G geométrica mide la capacidad de instrumento para medir lo que realmente se propone.

### CONSIDERACIONES DE UTILIZACIÓN DE G GEOMÉTRICA

La G geométrica esta orientada a analizar las 10 dimensiones (claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intensionalidad, consistencia, coherencia, metodología y pertinencia) establecidas en la evaluación por 03 a 05 expertos.

### FÓRMULA:

$$C_g = \sqrt[3]{C_1 \cdot C_2 \cdot C_3}$$

### REGIÓN CRÍTICA O DE RECHAZO DE EVALUACIÓN DE VALIDEZ

Tabla x

*Criterios para validez*

Rango	Criterio
0.53 a menos	Validez nula
0.54 a 0.59	Validez baja
0.60 a 0.65	Válida
0.66 a 0.71	Muy válida
0.72 a 0.99	Excelente validez
1.0	Validez perfecta

### VALOR CALCULADO

EXPERTO 1	1 5	1 5	1 5	1 6	2 0	1 7	1 5	1 8	1 5	1 8	16 4	82 %	<u>0.82</u>	VALOR GG
EXPERTO 2	1 6	1 5	1 7	1 9	1 8	1 8	1 6	1 5	1 7	1 7	16 8	84%	<u>0.84</u>	
EXPERTO 3	2 0	1 7	2 0	1 5	2 0	1 8	1 5	1 9	1 5	1 9	17 8	89%	<u>0.89</u>	
													0.61	0.8494954 3

### DESICIÓN

La prueba de validez de instrumento G Geométrica obtuvo 0.84; por lo que de la Cuadro de decisiones el valor obtenido se encuentra en el rango de 0,72 a 0,99 por lo que es 84.94% de validez del instrumento

Con este resultado, se concluye que el instrumento de medición de percepción de los pacientes en los servicios de hospitalización del Hospital Departamental de Huancavelica 2018 es de **EXCELENTE VALIDEZ**.

## EVALUACIÓN DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS A TRAVÉS DE KUDER Y RICHARDSON (KR20)

### GENERALIDADES:

El Método KR20 representa un coeficiente de consistencia interna del instrumento, que proporciona la media de todos los coeficientes de división por mitades para todas las posibles divisiones del instrumento en dos partes.

### CONSIDERACIONES DE UTILIZACIÓN DE KR20

La fórmula KR-20 está especialmente orientada a ítems dicotómicamente valorados (específicamente, valorados con los valores 0 y 1)

### FÓRMULA:

$$r_{tt} = \frac{n}{n-1} * \frac{V_t - \sum pq}{V_t}$$

En donde:

$r_{tt}$  = coeficiente de confiabilidad.

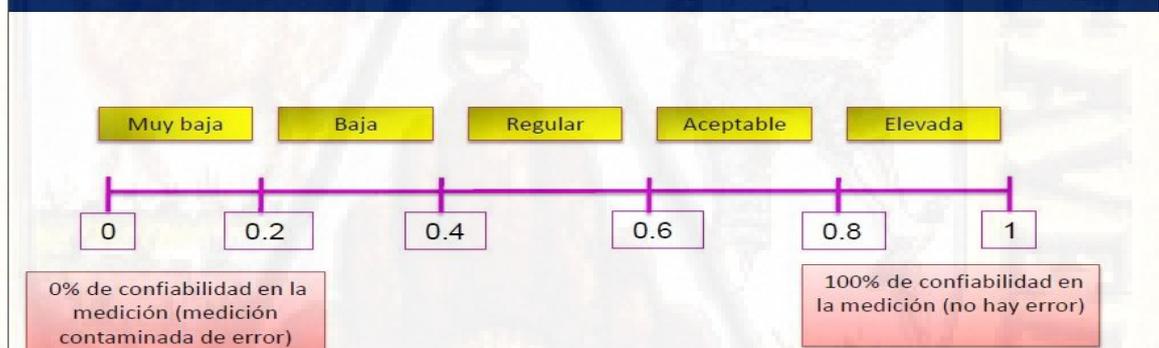
$N$  = número de ítems que contiene el instrumento.

$V_t$  = varianza total de la prueba.

$\sum pq$  = sumatoria de la varianza individual de los ítems.

### REGIÓN CRÍTICA O DE RECHAZO DE EVALUACIÓN DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO

#### INTERPRETACIÓN DE UN COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD



### VALOR CALCULADO

#### OBTENCIÓN DEL VALOR CALCULADO DE KR20

Habilidades de comunicación que poseen las enfermeras (os) de los servicios del hospital departamental de Huancavelica

Casos	Ítems													total
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	
1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	6
2	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	7
3	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	8
4	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	10
5	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	12

6	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	8	
7	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	4	
8	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	10	
9	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
10	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	11	
<b>Su ma</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>7.07</b>	
<b>p</b>	<b>0.2</b>	<b>0.3</b>	<b>0.3</b>	<b>0.3</b>	<b>0.3</b>	<b>0.3</b>	<b>0.3</b>	<b>0.1</b>	<b>0.2</b>			<b>0.2</b>	<b>0.2</b>		
<b>q(1- p)</b>	<b>0.7</b>	<b>0.6</b>	<b>0.6</b>	<b>0.6</b>	<b>0.6</b>	<b>0.6</b>	<b>0.6</b>	<b>0.8</b>	<b>0.7</b>			<b>0.7</b>	<b>0.7</b>		
<b>pq</b>	<b>0.2</b>	<b>0.1</b>	<b>2.5056</b>												

<b>K</b>	
<b>Richerson</b>	0.67940417
n	13
n-1	12
Suma pq	2.5056
Var total	7.07

#### DESICIÓN ESTADÍSTICA

La prueba de confiabilidad de instrumento KR20 obtuvo 0.67940417: por lo que de la Cuadro de decisiones el valor obtenido se encuentra en el rango de 0,6 a 0,8 por lo que es 67.94% de confiabilidad del instrumento. Con este resultado, se concluye que el instrumento de medición de percepción del paciente sobre la habilidad de comunicación con la que poseen las enfermeras (os) de los servicios del hospital departamental de Huancavelica es **ACEPTABLE**.

## EVALUACIÓN DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS A TRAVÉS DE KUDER Y RICHARDSON (KR20)

### GENERALIDADES:

El Método KR20 representa un coeficiente de consistencia interna del instrumento, que proporciona la media de todos los coeficientes de división por mitades para todas las posibles divisiones del instrumento en dos partes.

### CONSIDERACIONES DE UTILIZACIÓN DE KR20

La fórmula KR-20 está especialmente orientada a ítems dicotómicamente valorados (específicamente, valorados con los valores 0 y 1)

### FÓRMULA:

$$r_{tt} = \frac{n}{n-1} * \frac{V_t - \sum pq}{V_t}$$

En donde:

$r_{tt}$  = coeficiente de confiabilidad.

$N$  = número de ítems que contiene el instrumento.

$V_t$  = varianza total de la prueba.

$\sum pq$  = sumatoria de la varianza individual de los ítems.

### REGIÓN CRÍTICA O DE RECHAZO DE EVALUACIÓN DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO

#### INTERPRETACIÓN DE UN COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD



### VALOR CALCULADO

### OBTENCIÓN DEL VALOR CALCULADO DE KR20

Habilidades de comunicación que poseen las enfermeras (os) de los servicios del hospital departamental de Huancavelica

Casos	Ítemes																							total
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	
1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	12
2	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	12
3	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	12
4	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	17
5	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	20
6	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	15
7	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	6
8	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	17
9	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
10	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	19
Suma	7	8	8	8	9	8	3	6	5	9	8	3	6	8	8	9	8	3	6	5	5	6	6	22.84
p	0.28	0.32	0.32	0.32	0.36	0.32	0.12	0.24	0.2	0.36	0.32	0.12	0.24	0.32	0.32	0.36	0.32	0.12	0.24	0.2	0.2	0.24	0.24	
q(1-p)	0.72	0.68	0.68	0.68	0.64	0.68	0.88	0.76	0.8	0.64	0.68	0.88	0.76	0.68	0.68	0.64	0.68	0.88	0.76	0.8	0.8	0.76	0.76	
pq	0.202	0.218	0.218	0.218	0.23	0.218	0.106	0.182	0.16	0.23	0.218	0.106	0.182	0.218	0.218	0.23	0.218	0.106	0.182	0.16	0.16	0.182	0.182	4.3424

<b>K Richerson</b>	0.84672869
n	23
n-1	22
Suma pq	4.3424
Var total	22.84

**DECISIÓN ESTADÍSTICA**

La prueba de confiabilidad de instrumento KR20 obtuvo 0.84672869: por lo que de la Cuadro de decisiones el valor obtenido se encuentra en el rango de 0,6 a 0,8 por lo que es 84.67% de confiabilidad del instrumento.

Con este resultado, se concluye que el instrumento de percepción del paciente sobre la habilidad de comunicación con la que poseen las enfermeras (os) de los servicios del hospital departamental de Huancavelica es **ELEVADA**.

## ANEXO 06 BASE DE DATOS

BASE DE DATOS MEDALI.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	edad	sexo	diag	ec	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	it
1	60 a más	FEMENINO	POLICONT...	CASADO (A)	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO
2	18 a 29 años	FEMENINO	COLELAB	CONVIVIE...	NO	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO
3	18 a 29 años	MASCULINO	HERIDA E...	SOLTERO ...	NO	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO
4	60 a más	FEMENINO	SEPSIS P...	VIUDO (A)	SI	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO
5	40 a 59 años	MASCULINO	FRACTUR...	CONVIVIE...	NO	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO
6	40 a 59 años	MASCULINO	APENDICI...	CONVIVIE...	NO	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO
7	60 a más	FEMENINO	AMPUTAC...	VIUDO (A)	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO
8	40 a 59 años	MASCULINO	AMPUTAC...	CASADO (A)	SI	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO
9	30 a 39 años	MASCULINO	FRACTUR...	CASADO (A)	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO
10	40 a 59 años	MASCULINO	RESECCI...	CASADO (A)	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO
11	40 a 59 años	FEMENINO	COLELAB	CASADO (A)	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	NO	NO
12	18 a 29 años	FEMENINO	POLICONT...	CONVIVIE...	SI	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO
13	40 a 59 años	FEMENINO	QUEMADO	CONVIVIE...	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	NO	NO
14	60 a más	FEMENINO	PIE TRAU...	CASADO (A)	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
15	60 a más	FEMENINO	FRACTUR...	VIUDO (A)	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO
16	30 a 39 años	FEMENINO	D/C NEUM...	CASADO (A)	NO	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO
17	60 a más	FEMENINO	HERIDA E...	VIUDO (A)	NO	SI	SI	NO	NO	SI	NO	NO	SI	NO	SI	NO
18	40 a 59 años	MASCULINO	ANEMIA S...	CASADO (A)	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	NO
19	60 a más	MASCULINO	HIDATISO...	CASADO (A)	SI	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO
20	40 a 59 años	MASCULINO	TRANSTO...	CASADO (A)	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	NO	NO	NO
21	30 a 39 años	FEMENINO	SD. DOLO...	CASADO (A)	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	SI	NO	NO	NO
22	60 a más	FEMENINO	LESIÓN U...	CASADO (A)	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO
23	30 a 39 años	MASCULINO	INTOXICA...	CASADO (A)	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO

Visible: 45 de 45 variables

Ir a Configuración de PC para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo

08:24 p.m.  
26/09/2019

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

BASE DE DATOS MEDALI.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20	item21	item22	item23	sexo1	tserv	var1
1	SI	NO	NO	SI	NO	SI MASCULINO	20	SI							
2	SI	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI MASCULINO	18	SI
3	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	SI	SI FEMENINO	24	SI
4	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	NO	SI	SI FEMENINO	8	SI
5	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI FEMENINO	12	NO
6	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI FEMENINO	14	SI
7	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI	SI	SI FEMENINO	11	SI
8	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI FEMENINO	15	SI
9	NO	SI	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	SI	SI MASCULINO	11	SI
10	SI	NO	SI	SI FEMENINO	13	SI									
11	SI	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI MASCULINO	7	NO
12	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	NO	SI	SI MASCULINO	18	SI
13	SI	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	SI	SI FEMENINO	12	NO
14	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI FEMENINO	11	SI
15	SI	NO	NO	NO	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI MASCULINO	12	SI
16	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI FEMENINO	11	SI						
17	SI	NO	SI	SI	SI	SI FEMENINO	9	SI							
18	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI MASCULINO	7	SI
19	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI FEMENINO	10	SI
20	SI	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI MASCULINO	14	SI
21	SI	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	SI	SI FEMENINO	15	SI
22	SI	NO	SI	SI MASCULINO	22	SI									
23	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	SI FEMENINO	16	SI

Visible: 45 de 45 variables

Ir a Configuración de PC para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo

08:25 p.m.  
26/09/2019

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

## ANEXO 7

### ARTÍCULO CIENTÍFICO

#### HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN LAS ENFERMERAS (OS) Y PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL HUANCVELICA, 2019

Paucar, M; Quispe, T.

Facultad de Enfermería, Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú

##### RESUMEN:

**Objetivo:** fue Determinar la relación de las habilidades de comunicación en las enfermeras (os) y percepción de los pacientes en los servicios de hospitalización del Hospital Departamental de Huancavelica 2019.

**Materiales y métodos:** el tipo de investigación fue básica de un nivel correlacional, empleando el método deductivo, inductivo, hipotético, con diseño no experimental, contando con una muestra de 25 pacientes y 25 enfermeras (os), las técnicas empleadas fueron la observación y encuesta; obteniendo los siguientes.

**Resultados:** existe un 64% (16) profesionales de enfermería de sexo femenino, con 44% (11) profesionales de enfermería con un tiempo de servicio de 11 a 14 años. Así mismo hay 56% (14) pacientes de sexo femenino con edades mayores a 60 años 36% (9) pacientes; siendo un 60% (15) pacientes casados; con mayor frecuencia de diagnóstico relacionados al aparato locomotor con 28% (7). En relación a la percepción de los pacientes sobre la comunicación que desempeñas os profesionales es empática con 72% (18) y la habilidad de comunicación que poseen los profesionales de enfermería es eficaz 84% (21)..

**Conclusiones:** Existe relación significativa entre las habilidades de comunicación en las enfermeras (os) y percepción de los pacientes en los servicios de hospitalización del Hospital Departamental de Huancavelica 2019 con un nivel de significancia de 0.05% y un nivel de confianza de 0.95%.

**Palabras clave:** Habilidades de comunicación, percepción, enfermería, hospital.

#### COMMUNICATION SKILLS IN NURSES (OS) AND PERCEPTION OF PATIENTS IN HOSPITALIZATION SERVICES OF HUANCVELICA DEPARTMENTAL HOSPITAL, 2019

Paucar, M; Quispe, T

Faculty of Nursing, National University of Huancavelica, Huancavelica, Peru

##### SUMMARY:

**Objective:** to determine the relationship of communication skills in nurses and patients' perception in the hospitalization services of the Departmental Hospital of Huancavelica 2019.

**Materials and methods:** the type of research was basic of a correlational level, using the deductive, inductive, hypothetical method, with a non-experimental design, with a sample of 25 patients and 25 nurses, the techniques used were observation and survey; obtaining the following.

**Results:** there are 64% (16) female nursing professionals, with 44% (11) nursing professionals with a service time of 11 to 14 years. Likewise there are 56% (14) female patients with ages

over 60 years 36% (9) patients; being 60% (15) married patients; with a higher diagnostic frequency related to the musculoskeletal system with 28% (7). Regarding the perception of patients about the communication that you perform, professionals are empathetic with 72% (18) and the communication skills that nursing professionals possess is 84% effective (21).

**Conclusions:** There is a significant relationship between communication skills in nurses and patients' perception in the hospitalization services of the Departmental Hospital of Huancavelica 2019 with a level of significance of 0.05% and a level of confidence of 0.95%.

**Keywords:** Communication skills, perception, nursing, hospital.

## **INTRODUCCIÓN**

Las habilidades de comunicación que poseen las enfermeras (os), se refieren a la capacidad aprendida para expedir, adoptar, confeccionar y manifestar información, doctrinas, ponencias y cualidades de originaria calidad la cuales están orientadas hacia los pacientes.

Mientras que la percepción viene a ser el proceso mediante el cual un paciente adquiere una huella interior que resulta de una sorpresa temporal hecha en los sentidos semejantes como: los oídos, visión, las extinciones fuguillas de la piel. Estos y otros órganos de los sentidos son los enseres de la abstracción que recogen la asesoría para el método impaciente; el procedimiento intranquilo la convierte en movimientos eléctricos que trasmite la mente adonde producen cadenas de hipersensibilidades eléctricas y químicas. El resultado es la conciencia interna establecida en comunicación empática o de respeto.

El presente proyecto tiene como objetivo determinar las habilidades de comunicación en las enfermeras y la percepción de los usuarios en las unidades hospitalarias del Hospital Departamental de Huancavelica. Así mismo, los resultados obtenidos aporten información relevante acerca de las habilidades de comunicación con la que cuentan las enfermeras (os) y su relación con la percepción por los pacientes.

EL presente informe de tesis consta de cuatro capítulos que describimos a continuación: CAPÍTULO I: planteamiento del problema. CAPÍTULO II: marco teórico. CAPÍTULO III: metodología de la investigación. CAPÍTULO IV: presentación de resultados; dentro del contenido también se encuentra conclusiones, recomendaciones, bibliográficas y el apéndice.

## **MATERIAL Y MÉTODOS**

el tipo de investigación fue básica de un nivel correlacional, empleando el método deductivo, inductivo, hipotético, con diseño no experimental, contando con una muestra de 25 pacientes y 25 enfermeras (os), las técnicas empleadas fueron la observación y encuesta; obteniendo los siguientes. Los datos provenientes de la aplicación de los instrumentos fueron consolidados en una hoja de Excel herramienta de Microsoft Office y se analizaron a través del paquete estadístico IBM SPSS Statistics 22, los esultado fueron presentados en Cuadros de frecuencia con sus respectivos gráficos.

## **RESULTADOS**

Se evaluaron a un total de 25 enfermeras y 25 pacientes de los cuales existe un 64% (16) profesionales de enfermería de sexo femenino, con 44% (11) profesionales de enfermería con un tiempo de servicio de 11 a 14 años. Así mismo hay 56% (14) pacientes de sexo femenino con edades mayores a 60 años 36% (9) pacientes; siendo un 60% (15) pacientes casados; con mayor frecuencia de diagnóstico relacionados al

aparato locomotor con 28% (7). En relación a la percepción de los pacientes sobre la comunicación que desempeñan los profesionales es empática con 72% (18) y la habilidad de comunicación que poseen los profesionales de enfermería es eficaz 84% (21).

**GRAFICO N°1 CARACTERIZACIÓN DE LAS (OS) ENFERMERAS (OS) DE LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCVELICA 2019**



**GRÁFICO N° 2. CARACTERIZACIÓN DE LOS PACIENTES DE LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN (Cirugía y Medicina) DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCVELICA 2019**

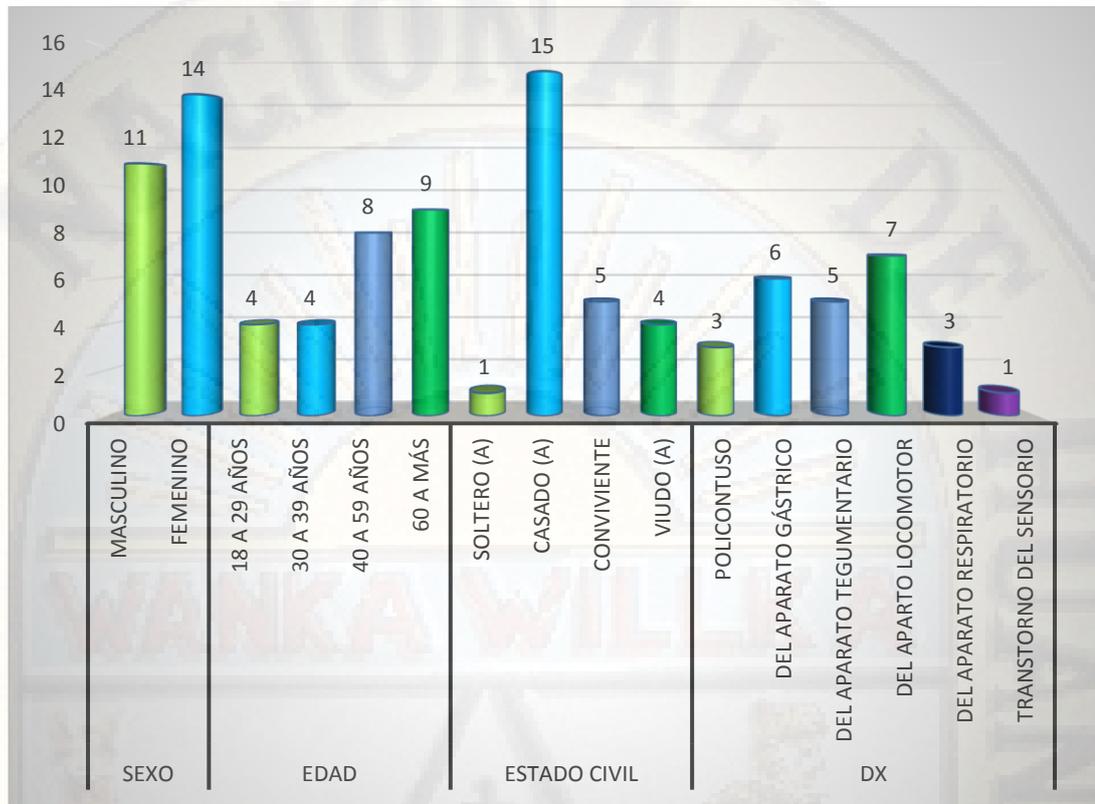


GRÁFICO N° 3. HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN LAS ENFERMERAS (OS) DE LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAVELICA 2019

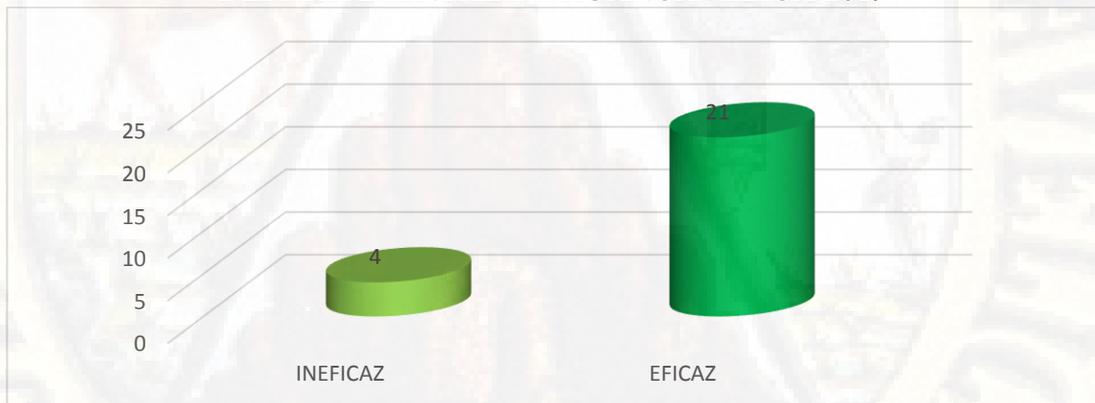


GRÁFICO N° 4. PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN (Cirugía y Medicina) DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAVELICA 2019

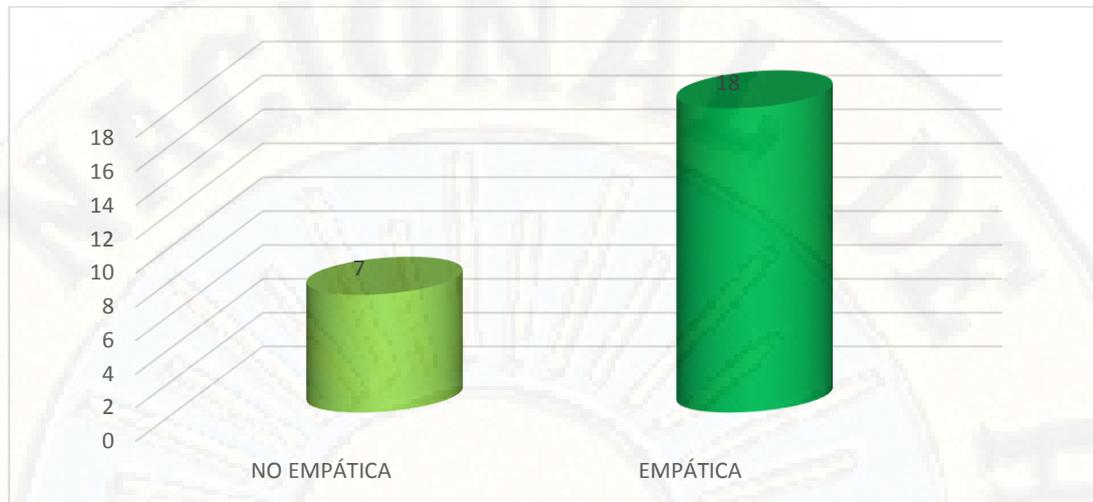
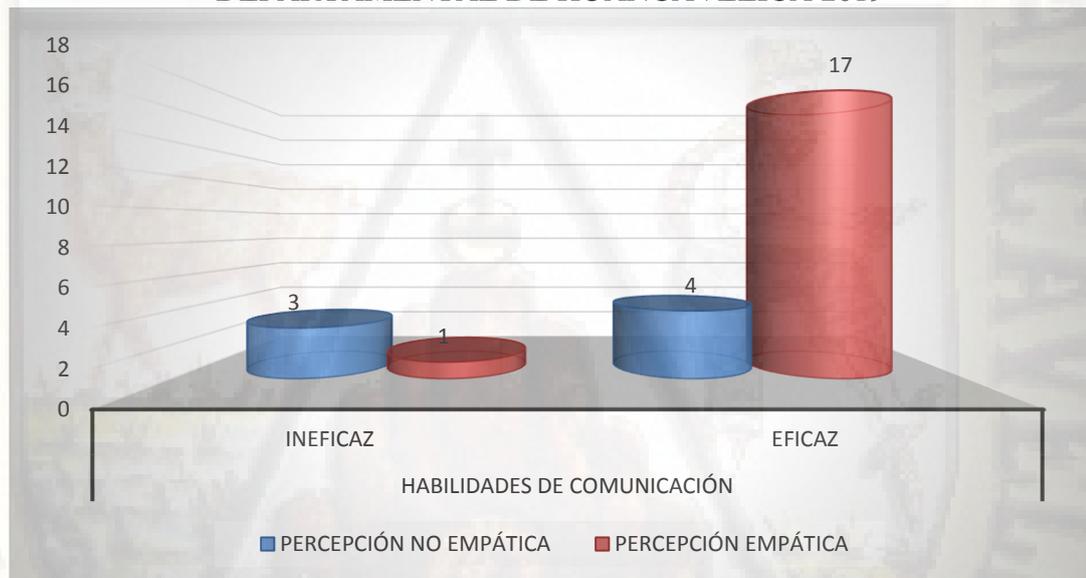


GRÁFICO N° 5. RELACIÓN DE LAS HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN LAS ENFERMERAS (OS) Y PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN (Cirugía y Medicina) DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAVELICA 2019



## DISCUSIÓN

De acuerdo a Muggenburg C, Robles R, et. al. (9) El CECOP permite evaluar los cuidados profesionales en su dimensión humana, desde la percepción de los pacientes, y sugerir propuestas para mejorar la comunicación de las enfermeras. Concordando con el presente estudio evidenciando la obtención de datos de habilidades de comunicación de las enfermeras del hospital departamental de Huancavelica clasificándolas en eficaz e ineficaz. Así mismo Damasceno MMC, et al. (10) al analizar las técnicas de comunicación terapéutica desarrollada por profesionales de Brasil logra establecer mecanismos de comunicación como elaborar frases descriptivas, formular preguntas para generar confianza en los pacientes y desarrollar adecuadamente su atención, mecanismo que difiere con el instrumento empleado en el presente estudio. También Calero R. et, al (11) encontró en su estudio que las habilidades de comunicación de los enfermeros fueron aceptables existiendo

concordancia. Así mismo Bautista Rodríguez, L. M., Arias Velandia, M. F., & Carreño Leiva, Z. O. (33) encontraron en su trabajo de investigación que la percepción global de los familiares en relación a la comunicación de los profesionales de enfermería, es favorable en un 80% expresando una connotación positiva, relacionándose directamente con nuestra investigación.

Para Calero R. et, al (11) Los pacientes pensaban que la comunicación de enfermería era adecuada; similar a nuestros resultados en los cuales la percepción de los pacientes en los servicios de hospitalización del Hospital Departamental de Huancavelica cree que la comunicación de los profesionales de enfermería es empática. Sin embargo; la teoría de Peplau (12), menciona que la comunicación del profesional de enfermería es predominantemente regular con tendencia a una comunicación emocional bajo, como producto del desempeño profesional y que necesita reforzar sus habilidades y destrezas para la comunicación, ya que existe una barrera entre el paciente y la enfermera impidiendo así que se estable una comunicación emocional enfermera - paciente de nivel alto

En los hallazgos evidenciados encontramos una relación significativa entre las habilidades de comunicación de los profesionales de enfermería del Hospital Departamental de Huancavelica. Contradiéndonos Damasceno MMC, et al. (10) quién evidencia en su estudio que a pesar del uso de técnicas de comunicación por los profesionales, aun es preocupante la laguna con relación a la habilidad en comunicación que poseen; Sin embargo, con Calero R. et al (11) hallamos similitudes en los hallazgos de los estudios realizados siendo el resultado hallado que menciona las relaciones estadísticamente significativas entre la comunicación y lugar de trabajo, tipo de contrato, formación, valoraciones, edad y experiencia. Es así que Carhuas C. (32) expresa que, al haber realizado el análisis descriptivo y la asociación a través del Chi cuadrado, con un resultado de  $\chi^2 = 0,026$ , y un  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ), señala que existe asociación significativa entre la variable 1 comunicación del profesional de enfermería y variable 2 de satisfacción del usuario; reafirmando lo hallado por nuestra tesis. Reforzando los hallazgos Carreño F.; Hurtado M. (31) quienes manifiestan que existe relación entre la percepción de la comunicación y satisfacción de los cuidados de enfermería por los pacientes post operados inmediatos en la unidad de recuperación.

## CONCLUSIONES

- Hay mayor presencia de profesionales de enfermería de sexo femenino relación a los profesionales de enfermería de sexo masculino. El tiempo de servicio de mayor frecuencia es 11 a 14 años.
- Existe mayor frecuencia de pacientes del sexo femenino que en su mayoría superan los 60 años a más; con diagnósticos relacionados al aparato locomotor.
- Las habilidades de comunicación en las enfermeras (os) de los servicios de hospitalización del hospital departamental de Huancavelica 2019 es predominantemente eficaz.
- La percepción de los pacientes sobre las habilidades en comunicación de las enfermeras en los servicios de hospitalización del Hospital Departamental de Huancavelica 2019 es predominantemente empático.
- Existe relación significativa entre las habilidades de comunicación en las enfermeras (os) y percepción de los pacientes en los servicios de hospitalización del Hospital Departamental de Huancavelica 2019

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Martínez E. (2014) “Comunicación en salud en los últimos tiempos) CA. España.
2. Landete Belda L. La comunicación, pieza clave en Enfermería [sede web]. Enfermería dermatológica; mayo-agosto 2012 [acceso 26 de julio de 2017]. file:///C:/Users/maria%20jose/Downloads/Dialnet LaComunicacionPiezaClaveEnEnfermeria4069152%20(2).pdf
3. Organización Mundial de la Salud (2004) “Normas de Comunicación en Salud” Ginebra Suiza.
4. Calero M, y Pedregal M (2012), “La comunicación enfermera con el paciente oncológico terminal” en la revista Ética de los Cuidados.
5. Hinojosa YA. Importancia de la intervención de enfermería en el área psicológica para disminuir la ansiedad y sus complicaciones en el paciente preoperatorio en el Hospital docente Riobamba. Tesis de Maestría. Los Andes, Ecuador. Universidad Regional Autónoma de los Andes, 2013. 86pp.
6. Marron NG. Relación terapéutica enfermera - paciente según la teoría Hildegarde. Peplau en los servicios de cirugía, del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón. Tesis de Licenciatura. Puno-Perú. Universidad Nacional del Antiplano, 2014. 58pp.[Acceso el 15 de Noviembre del 2017] Disponible en: [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/unappuno/422/1/Marron\\_Machaca\\_Nelly\\_Guiliana.pdf](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/unappuno/422/1/Marron_Machaca_Nelly_Guiliana.pdf).
7. Albacar Rioboo N, Lleixa Fortuño M, Artero Pons S, Nieto de la Fuente C, García Martínez M, Salvadó Usach T. La asertividad en los profesionales de Enfermería. Metas de Enfermería dic2007/ene2008; 10(10): 56-53.
8. Blanco K. Comunicación Emocional de la enfermera según la teoría de Peplau en el usuario ambulatorio continuador de la unidad de hemodiálisis del hospital Guillermo Almenara. Tesis de licenciatura. Lima, Perú. Universidad Ricardo Palma, 2012.120pp
9. Bruce Goldstein, E. (2006 (2002)). la percepcion del movimiento(6º edición). Thomson. ISBN 84-9732-388-2

10. Montserrat F. (2016) La empatiza y la comunicación 1ra Edic. Edit. BFG. México.
11. Antonio Sánchez Cabaco, Enric Munar i Roca y Jaume Rosselló (1999) “Atención y ´percepción” Edit. Psicología y educación. España.
12. Real academia de la Lengua Española 2015 “Diccionario” Edt. Lexus. España.
13. Calderon JP, Alzamora LA. Tipos de investigación. Metodología de la investigación científica en postgrado. Perú: Safe Crative; 2010. p. 44, 5.
14. Carreño F.; Hurtado M. (2017) “Percepción de la comunicación y satisfacción de los cuidados de enfermería por pacientes post operados inmediatos en la unidad de recuperación mayo - junio 2017”
15. Carhuas C. (2016) “Comunicación del profesional de Enfermería y satisfacción del usuario del Centro Materno Villa los Reyes Callao, 2016”
16. Bautista Rodríguez, L. M., Arias Velandia, M. F., & Carreño Leiva, Z. O. (2016). Percepción de los familiares de pacientes críticos hospitalizados respecto a la comunicación y apoyo emocional. Revista CUIDARTE, 7(2), 1297. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.v7i2.330>.



**ANEXO 02**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA**  
**FACULTAD DE ENFERMERIA**



**GUÍA DE OBSERVACIÓN**

**I. PRESENTACIÓN:**

El presente instrumento tiene como objetivo Evaluar las habilidades de comunicación que poseen las enfermeras (os) que laboran en los servicios de hospitalización del Hospital Departamental de Huancavelica. Los resultados se utilizarán sólo con fines de estudio. Esperando obtener dicha información se espera veracidad en el llenado de los ítems así mismo agradecer anticipadamente la participación de las enfermeras.

**II. INDICACIONES**

La aplicación del presente instrumento estará a cargo de las investigadoras, quienes observaran las habilidades de comunicación que poseen las enfermeras, esto sin interrumpir los procesos de atención.

**Datos Generales:**

Sexo F

Tiempo de servicio Medicina Fecha 23-09-2019

1. El volumen de voz de la enfermera (o) es lo suficientemente alto para ser escuchado por el paciente.  
SI (X) NO ( )
2. La postura que proyecta la enfermera (o) denota seguridad.  
SI (X) NO ( )
3. La enfermera (o) establece contacto visual con el paciente.  
SI ( ) NO (X)
4. La información plasmada por la enfermera (o) es expresada claramente  
SI (X) NO ( )
5. La enfermera (o) presenta la información con palabras claras y de acorde al nivel académico de los pacientes.  
SI (X) NO ( )
6. La enfermera (o) denota conocimiento en transmitida al paciente.  
SI ( ) NO (X)
7. La enfermera (o) denota expresión facial según va brindando la información al paciente.  
SI (X) NO ( )
8. La enfermera (o) presenta lenguaje corporal acorde a la información brindada al paciente.  
SI ( ) NO (X)
9. La enfermera (o) replantea con términos sencillos lo no comprendido por el paciente.  
SI (X) NO ( )

10. La enfermera (o) emplea el silencio efectivamente para mejorar la comunicación.  
SI (X) NO ( )
11. La enfermera (o) asienta con la cabeza y sonríe durante el proceso de comunicación.  
SI ( ) NO (X)
12. La enfermera (o) denota movimientos corporales a las implicaciones del comportamiento no verbal del interlocutor.  
SI (X) NO ( )

Validado por consultoría KPMG y la Universidad Ámsterdam 2005.



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA  
FACULTAD DE ENFERMERIA**



**ESCALA DICOTÓMICA**

**I. PRESENTACIÓN:**

El presente instrumento tiene como objetivo Evaluar la percepción del paciente sobre la habilidad de comunicación con la que poseen las enfermeras (os) de los servicios de Cirugía y Medicina del hospital departamental de Huancavelica. Los resultados se utilizarán sólo con fines de estudio. Esperando obtener sus respuestas con veracidad se le agradece anticipadamente su valiosa participación.

**II. INDICACIONES**

La aplicación del presente instrumento estará a cargo de las investigadoras, quienes encuestaran a los pacientes sin direccionar las respuestas emitidas por el encuestado.

**Datos Generales:**

Edad 41 Sexo M Diagnóstico Apendicitis Estado civil C

1. Las enfermeras (os) le sonríen  
SI (  ) NO (  )
2. La enfermera (o) se molestan cuando usted no quiere comer  
SI (  ) NO (  )
3. La enfermera (o) se molesta cuando usted no quiere bañarse  
SI (  ) NO (  )
4. La enfermera (o) se molestan cuando usted moja la cama accidentalmente  
SI (  ) NO (  )
5. La enfermera (o) se acerca a usted para saludarlo  
SI (  ) NO (  )
6. Las enfermeras (os) usan palabras amables al hablar con usted  
SI (  ) NO (  )
7. La enfermera (o) busca tiempo para hablar con usted  
SI (  ) NO (  )
8. Las enfermeras (os) lo llaman por su nombre  
SI (  ) NO (  )
9. La enfermera (o) usan palabras técnicas que usted no conoce  
SI (  ) NO (  )
10. Las enfermeras (os) usan palabras de ánimo para motivarlo  
SI (  ) NO (  )
11. Las enfermeras (os) se presentan por su nombre  
SI (  ) NO (  )

12. La enfermera (o) cuando usted le pide algo que necesita, tardan en traerlo  
SI ( ) NO ()
13. La enfermera (o) bromean con usted para darle confianza  
SI () NO ( )
14. La enfermera (o) le dan explicaciones de los cuidados que realizan  
SI () NO ( )
15. La enfermera (o) le transmiten tranquilidad  
SI () NO ( )
16. La enfermera (o) le platican cuando realizan alguna actividad  
SI () NO ( )
17. La enfermera (o) respeta su forma de pensar  
SI () NO ( )
18. La enfermera (o) le platican cuando le suministran sus medicamentos  
SI () NO ( )
19. La enfermera (o) lo escucha, aunque tenga mucho trabajo  
SI ( ) NO ()
20. La enfermera (o) se molestan cuando usted se queja de algo  
SI ( ) NO ()
21. La enfermera (o) lo apapachan para animarlo  
SI ( ) NO ()
22. La enfermera (o) le explican las razones de los cuidados que le dan  
SI () NO ( )
23. La enfermera (o) le pregunta cómo se siente  
SI () NO ( )

Validado por Céspedes Q, Cortés Á, Madrigal M 2011.

**GRACIAS**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA**  
(CREADO POR LEY N° 25265)



**FACULTAD DE ENFERMERÍA**  
**SECRETARIA DOCENTE**

Ciudad Universitaria de Paturpampa- Teléfono N° 451379 - Huancavelica

**RESOLUCIÓN N° 083-2019-D-FEN-R-UNH**

Huancavelica, 10 de setiembre del 2019.

**VISTO:**

Hoja de Trámite de Decanato con proveído N° 979 (04.09.19) Oficio N° 133-2019-DEPENF- FEN-R-UNH (06.09.19), la Directora de la Escuela Profesional de Enfermería, solicita Aprobación e Inscripción del Proyecto de Investigación, Informe de Revisión de Proyecto de Tesis, documentos adjuntos en 01 folio y 01 anillado, presentado por las Egresadas: **PAUCAR BERNARDO, Medali Sandra y QUISPE CCANTO, Tania**, de la Escuela Profesional de Enfermería – Universidad Nacional de Huancavelica, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, de conformidad con lo establecido en el Artículo N° 18 de la Constitución Política del Perú, Artículo N° 1 y la ley Universitaria N° 30220, en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico dentro de la Ley.

Que, según La Ley Universitaria 30220, en el Art. 8. Versa: El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativas aplicables. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: 8.1. Normativo, 8.2. De gobierno, 8.3. Académico, 8.4. Administrativo y 8.5. Económico.

Que, según el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, en su el Art. 35°. Las facultades gozan de autonomía académica, normativa, gubernativa, administrativa y económica, dentro del marco de la Ley y el Estatuto.

Que, según el Reglamento Único de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, en el Art. 16. De la **Presentación y sustentación. Inciso e).** Transcurrido el plazo el asesor remite su informe al director de Escuela. De no existir observaciones, la Escuela deriva a la decanatura el expediente de lo actuado con opinión favorable, solicitando la aprobación del proyecto de investigación mediante acto resolutorio. De existir observaciones la Escuela devuelve el expediente al interesado (os) para que puedan subsanarlos. En un plazo de siete (07) días hábiles.

Que, con oficio N° 133 -2019-DEPENF-FEN-R-UNH (06.09.19), la Directora de la Escuela Profesional de Enfermería, solicita Aprobación e Inscripción del Proyecto de Investigación Titulado: **"HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN LAS ENFERMERAS(OS) Y PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL HUANCAMELICA, 2019"**, presentado por las Egresadas: **PAUCAR BERNARDO, Medali Sandra y QUISPE CCANTO, Tania**, de la Escuela Profesional de Enfermería – Universidad Nacional de Huancavelica; asesorada por la **Dra. Ely Sara, CARHUACHUCO ROJAS**.

En uso de las atribuciones que le confieren al Consejo de Facultad y al Decano, en amparo de la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica.

**SE RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO.- APROBAR e INSCRIBIR**, el Proyecto de Investigación Titulado: **"HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN LAS ENFERMERAS(OS) Y PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL HUANCAMELICA, 2019"**, presentado por las Egresadas: **PAUCAR BERNARDO, Medali Sandra y QUISPE CCANTO, Tania**.

**ARTICULO SEGUNDO.- NOTIFÍQUESE**, a la Escuela Profesional, Unidad de Investigación de la Facultad de Enfermería e interesadas para su conocimiento y ejecución.

**"Regístrese, Comuníquese y Archívese"**.....



Dr. César Cipriano ZEA MONTESINOS  
Decano de la Facultad de Enfermería.

CCZM/lcz



Mg. Leonardo CÁRDENAS ZUASNABAR  
Secretario Docente de la FEN



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA**  
(CREADO POR LEY N° 25265)  
**FACULTAD DE ENFERMERÍA**  
**SECRETARIA DOCENTE**



**RESOLUCIÓN N° 057-2019-D-FEN-R-UNH**

Huancavelica, 02 de setiembre del 2019.

**VISTO:**

Hoja de Trámite de Decanato con proveído N° 950(23.08.19) Oficio N° 097-2019-DEPENF- FEN-R-UNH (27.08.19), la Directora de la Escuela Profesional de Enfermería, remite designación de asesora y jurados evaluadores del Proyecto de Investigación, Oficio N° 066-2019-UI-FENF-R-UNH (23.08.19), **Formulario de pago:0001-000000854712**, Solicitud S/N (24.07.19), solicitando designación de asesor y jurados, documentos adjuntos en 03 folios y 01 anillado, presentado por las egresadas: **PAUCAR BERNARDO, Medali Sandra y QUISPE CCANTO, Tania**, de la Escuela Profesional de Enfermería – Universidad Nacional de Huancavelica, y,

**CONSIDERANDO:**

Que, de conformidad con lo establecido en el Artículo N° 18 de la Constitución Política del Perú, Artículo N° 1 y la Ley Universitaria N° 30220, en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico dentro de la Ley.

Que, según la Ley Universitaria 30220, en el Art. 8. Versa: El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativas aplicables. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: 8.1. Normativo, 8.2. De gobierno, 8.3. Académico, 8.4. Administrativo y 8.5. Económico.

Que, según el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, en el Art. 35°. Las Facultades gozan de autonomía académica, normativa, gubernativa, administrativa y económica, dentro del marco de la Ley y el Estatuto.

Que, según el Reglamento Único de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, en el Art. 16. De la presentación y sustentación, **Inciso a)** El bachiller, egresado o estudiante a partir del VIII ciclo, presentará una solicitud dirigida al director de la Escuela Profesional, acompañando el proyecto de tesis, de acuerdo a la estructura del anexo I, en 01 ejemplar, solicitando designación del asesor o asesores, dependiendo de la naturaleza y envergadura del trabajo, debiendo ser un docente ordinario o contratado a tiempo completo, pudiendo ser el asesor a propuesta del interesado, **Inciso c)** El jefe de Área de Investigación comunica al director de la Escuela la designación del asesor y jurados evaluadores conforme al inciso b); y este a su vez solicita al decano la emisión de resolución.

Que, según el Reglamento Único de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, en el Art. 19. **Del asesor de tesis**; la tesis es asesorada por docentes ordinarios o contratados a tiempo completo de acuerdo a las líneas y temas de investigación.

Que, según el Reglamento Único de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, en el Art. 21. **Del jurado evaluador**; El jurado está conformado por tres (03) docentes, entre docentes ordinarios o contratados a tiempo completo, presidido por el de mayor categoría y antigüedad y uno (01) en calidad de accesitario.

Que, con oficio N° 97-2019-DEPENF- FEN-R-UNH (27.08.19), la Directora de la Escuela Profesional de Enfermería, remite designación de asesora y jurados evaluadores del Proyecto de Investigación Titulado: **"HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN LAS ENFERMERAS(OS) Y PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL HUANCAMELICA, 2019"**, presentado por las egresadas: **PAUCAR BERNARDO, Medali Sandra y QUISPE CCANTO, Tania**, de la Escuela Profesional de Enfermería – Universidad Nacional de Huancavelica.

En uso de las atribuciones que le confieren al Consejo de Facultad y al Decano, en amparo de la Ley Universitaria N°30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica.

**SE RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO.- DESIGNAR**, a la **Dra. Elsy Sara, CARHUACHUCO ROJAS**, como Asesora del Proyecto de Investigación Titulado: **"HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN LAS ENFERMERAS(OS) Y PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL HUANCAMELICA, 2019"**, presentado por las egresadas: **PAUCAR BERNARDO, Medali Sandra y QUISPE CCANTO, Tania**.

**ARTICULO SEGUNDO.-DESIGNAR**, a los miembros del Jurado Evaluador del Proyecto de Investigación antes mencionado, siendo los siguientes:

<b>Dra. Marisol Susana, TAPIA CAMARGO.</b>	<b>Presidenta.</b>
<b>Dr. César Cipriano, ZEA MONTESINOS.</b>	<b>Secretario.</b>
<b>Dra. Lida Inés, CARHUAS PEÑA.</b>	<b>Vocal.</b>
<b>Mg. Edwin Jony, TORAL SANTILLÁN.</b>	<b>Accesitario.</b>

**ARTICULO TERCERO.- NOTIFÍQUESE**, a la Escuela Profesional, Unidad de Investigación de la Facultad de Enfermería interesadas para su conocimiento y demás fines pertinentes.



*[Signature]*

Dr. Cesar Cipriano ZEA MONTESINOS  
Decano de la Facultad de Enfermería.

CCZM/lcz



*[Signature]*

Mg. Leonardo CÁRDENAS ZUASNABAR  
Secretario Docente de la FEN



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA**  
(CREADO POR LEY N° 25265)  
**FACULTAD DE ENFERMERÍA**  
**SECRETARIA DOCENTE**



**RESOLUCIÓN N° 137-2019-D-FEN-R-UNH**

Huancavelica, 12 de diciembre del 2019.

**VISTO:**

Hoja de Trámite de Decanato con proveído N° 1432(11.12.19) Oficio N° 211-2019-DEPENF- FEN-R-UNH (12.12.19), la Directora de la Escuela Profesional de Enfermería, remite cambio de jurado evaluador del Proyecto de Investigación, Oficio N° 102-2019-UI-FENF-VRI-UNH (10.12.19), Solicitudes s/n(09.12.19), solicitando cambio de jurado, documentos adjuntos en 05 folios y 01 anillado, presentado por las Bachilleres: **PAUCAR BERNARDO, Medali Sandra y QUISPE CCANTO, Tania**, de la Escuela Profesional de Enfermería – Universidad Nacional de Huancavelica, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, de conformidad con lo establecido en el Artículo N° 18 de la Constitución Política del Perú, Artículo N° 1 y la Ley Universitaria N° 30220, en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico dentro de la Ley.

Que, según la Ley Universitaria 30220, en el Art. 8. Versa: El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativas aplicables. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: 8.1. Normativo, 8.2. De gobierno, 8.3. Académico, 8.4. Administrativo y 8.5. Económico.

Que, según el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, en el Art. 35°. Las Facultades gozan de autonomía académica, normativa, administrativa y económica, dentro del marco de la Ley y el Estatuto.

Que, según el Reglamento Único de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, en el Art. 16. De la presentación y sustentación, **Inciso a)** El bachiller, egresado o estudiante a partir del VIII ciclo, presentará una solicitud dirigida al director de la Escuela Profesional, acompañando el proyecto de tesis, de acuerdo a la estructura del anexo I, en 01 ejemplar, solicitando designación del asesor o asesores, dependiendo de la naturaleza y envergadura del trabajo, debiendo ser un docente ordinario o contratado a tiempo completo, pudiendo ser el asesor a propuesta del interesado, **Inciso c)** El jefe de Área de Investigación comunica al director de la Escuela la designación del asesor y jurados evaluadores conforme al inciso b); y este a su vez solicita al decano la emisión de resolución.

Que, según el Reglamento Único de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, en el Art. 21. **Del jurado evaluador**; El jurado está conformado por tres (03) docentes, entre docentes ordinarios o contratados a tiempo completo, presidido por el de mayor categoría y antigüedad y uno (01) en calidad de accesorio.

Que, con Resolución N°057-2019-D-FEN-R-UNH (02.09.2019), se aprueba la designación de asesora y jurados evaluadores del Proyecto de Investigación Titulado: **"HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN LAS ENFERMERAS(OS) Y PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL HUANCAMELICA, 2019"**, presentado por las egresadas: **PAUCAR BERNARDO, Medali Sandra y QUISPE CCANTO, Tania**, de la Escuela Profesional de Enfermería – Universidad Nacional de Huancavelica.

Que, con oficio N° 211-2019-DEPENF- FEN-R-UNH (12.12.19), la Directora de la Escuela Profesional de Enfermería, remite cambio de jurado evaluador del Proyecto de Investigación Titulado: **"HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN LAS ENFERMERAS(OS) Y PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL HUANCAMELICA, 2019"**, presentado por las Bachilleres: **PAUCAR BERNARDO, Medali Sandra y QUISPE CCANTO, Tania**, de la Escuela Profesional de Enfermería – Universidad Nacional de Huancavelica.

En uso de las atribuciones que le confieren al Consejo de Facultad y al Decano, en amparo de la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica.

**SE RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO.-APROBAR**, la modificación de los miembros de Jurado Evaluador, en reemplazo de la **Dra. Lida Inés, CARHUAS PEÑA**, del Proyecto de Investigación Titulado: **"HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN LAS ENFERMERAS(OS) Y PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL HUANCAMELICA, 2019"**, presentado por las Bachilleres: **PAUCAR BERNARDO, Medali Sandra y QUISPE CCANTO, Tania**, de la Escuela Profesional de Enfermería – Universidad Nacional de Huancavelica, quedando la siguiente terna:

<b>Dra. Marisol Susana, TAPIA CAMARGO.</b>	<b>Presidenta.</b>
<b>Dr. César Cipriano, ZEA MONTESINOS.</b>	<b>Secretario.</b>
<b>Mg. Rodrigo, QUISPE ROJAS.</b>	<b>Vocal.</b>
<b>Mg. Edwin Jony, TORAL SANTILLÁN.</b>	<b>Accesorio.</b>

**ARTICULO SEGUNDO.-DEJAR**, a salvo los demás actos administrativos y subsistentes de la Resolución N° 057-2019-D-FEN-R-UNH (02.09.2019) de designación de asesora y miembros de Jurados Evaluadores.

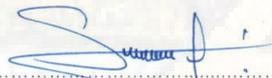
**ARTICULO TERCERO.- NOTIFÍQUESE**, a la Escuela Profesional, Unidad de Investigación de la Facultad de Enfermería e interesadas para su conocimiento y demás fines pertinentes.

**"Regístrese, Comuníquese y Archívese" .....**



  
.....  
Dr. Cesar Cipriano, ZEA MONTESINOS  
Decano de la Facultad de Enfermería.



  
.....  
Mg. Blas Oscar, SANCHEZ RAMOS  
Secretario Docente de la FEN

CCZMBOSR



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA**  
(CREADO POR LEY N° 25265)  
**FACULTAD DE ENFERMERÍA**  
**SECRETARIA DOCENTE**



**RESOLUCIÓN N° 143-2019-D-FEN-R-UNH**

Huancavelica, 17 de diciembre del 2019

**VISTO:**

Hoja de Trámite de Decanato con proveído N° 1453 (16.12.19), Oficio N° 224-2019-DEPENF-FEN-R-UNH (17.12.19), la Directora de la Escuela Profesional de Enfermería solicita Fijar fecha, hora y lugar de sustentación de la Tesis, solicitud s/n (16.12.19), solicitando fijar fecha, hora y lugar de sustentación de tesis, Formulario de pago N° 0001 - 000000877440, Formulario de pago N° 0001 - 000000877852, copias de DNI, copias legalizada de Diploma de Grado Académico de Bachiller, Acta de Declaración de apto para sustentación de tesis, Resolución N° 137-2019-D-FEN-R-UNH (12.12.19), Resolución N° 057-2019-D-FEN-R-UNH(02.09.19), Resolución N° 083-2019-D-FEN-R-UNH(10.09.19), documentos adjuntos en 13 folios y 03 anillados, presentado por las Bachilleres: **PAUCAR BERNARDO, Medali Sandra y QUISPE CCANTO, Tania**, de la Escuela Profesional de Enfermería – Universidad Nacional de Huancavelica, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, de conformidad con lo establecido en el Art. N° 18° de la Constitución Política del Perú, Art. N° 1° y la Ley Universitaria N° 30220, en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico dentro de la Ley.

Que, según la Ley Universitaria 30220, en el Art. 8°. El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativas aplicables. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: 8.1. Normativo, 8.2. De gobierno, 8.3. Académico, 8.4. Administrativo y 8.5. Económico.

Que, según el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, en el Art. 35°. Las Facultades gozan de autonomía académica, normativa, gubernativa, administrativa y económica, dentro del marco de la Ley y el Estatuto.

Que, según el Reglamento Único de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, en el **Art. 20. De la sustentación de la tesis. Numeral 20.1.** En la fecha, hora y lugar indicado en la resolución se harán presentes, el (los) tesista (s), y jurado evaluador, correctamente vestidos con terno, para llevar a cabo el acto público de sustentación.

Que, con Resolución N° 057-2019-D-FEN-R-UNH (02.09.19), aprueba la designación de asesora y miembros del jurado evaluador del Proyecto de Investigación Titulado: **“HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN LAS ENFERMERAS(OS) Y PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL HUANCAMELICA, 2019”**, presentado por las egresadas: **PAUCAR BERNARDO, Medali Sandra y QUISPE CCANTO, Tania** y con la Resolución N° 137-2019-D-FEN-R-UNH (12.12.19), se aprueba la modificación de los miembros del jurado evaluador.

Que, con Resolución N° 083- 2019-2019-D-FEN-R-UNH (10.09.19), aprueba e escribe el Proyecto de Investigación Titulado: **“HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN LAS ENFERMERAS(OS) Y PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL HUANCAMELICA, 2019”**, presentado por las egresadas: **PAUCAR BERNARDO, Medali Sandra y QUISPE CCANTO, Tania**.

Que, con Oficio N° 224-2019-DEPENF-FEN-R-UNH (17.12.19), la Directora de la Escuela Profesional de Enfermería, solicita fijar fecha, hora y lugar de sustentación de la Tesis Titulado: **“HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN LAS ENFERMERAS(OS) Y PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL HUANCAMELICA, 2019”**, presentado por las Bachilleres: **PAUCAR BERNARDO, Medali Sandra y QUISPE CCANTO, Tania**, teniendo acta de declaración de apto para sustentación de tesis, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Enfermería.

En uso de las atribuciones que le confieren al Decano, en amparo de la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica.

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.- FIJAR**, fecha, hora y lugar para el acto público de sustentación de la Tesis Titulado: **“HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN LAS ENFERMERAS(OS) Y PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL HUANCAMELICA, 2019”**, presentado por las Bachilleres: **PAUCAR BERNARDO, Medali Sandra y QUISPE CCANTO, Tania**, para el día martes 17 de diciembre del 2019, a horas 03:00 pm, en el ambiente del Auditorio Magno de la Facultad de Enfermería.

**ARTÍCULO SEGUNDO.-RATIFICAR**, a la asesora y miembros del jurado evaluador de la Tesis antes mencionado siendo los siguientes:

**Asesora: Dra. Elsy Sara, CARHUACHUCO ROJAS.**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA**  
(CREADO POR LEY N° 25265)  
**FACULTAD DE ENFERMERÍA**  
**SECRETARIA DOCENTE**



**RESOLUCIÓN N° 143-2019-D-FEN-R-UNH**

Huancavelica, 17 de diciembre del 2019

**Miembros del Jurado Evaluador:**

**Dra. Marisol Susana, TAPIA CAMARGO.**  
**Dr. César Cipriano, ZEA MONTESINOS.**  
**Mg. Rodrigo, QUISPE ROJAS.**  
**Mg. Edwin Jony, TORAL SANTILLÁN.**

**Presidenta.**  
**Secretario.**  
**Vocal.**  
**Accesitario.**

**ARTÍCULO TERCERO.- NOTIFÍQUESE,** a la Escuela Profesional de Enfermería, asesora, miembros del jurado evaluador y a los testistas para su conocimiento y cumplimiento.

**"Regístrese, Comuníquese y Archívese".....**



*[Signature]*  
.....  
**Dr. César Cipriano, ZEA MONTESINOS**  
Decano de la Facultad de Enfermería.



*[Signature]*  
.....  
**Mg. Blas Oscar, SÁNCHEZ RAMOS**  
Secretario Docente de la FEN

CCZM/icz



# CARGO



## INFORME N° 433 - 2019 / GOB.REG - HD-HVCA/OADI

**A :** LIC. CESAR ESPINOZA MONTES  
 Jefe del Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital Departamental de Huancavelica.

**ASUNTO :** BRINDAR FACILIDADES PARA EJECUCION DE PROYECTO DE TESIS.

**REF. :** PROVEIDO N°10220-GOB-REG-HVCA/GRDS-HR-ZCV-HVCA/DG

**FECHA :** Huancavelica, 17 de Setiembre del 2019

Por medio del presente me dirijo a Usted. Para saludarlo cordialmente, y a la vez comunicarle que el comité de Ética en Investigación para seres Humanos del HDH a través de la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación tiene conocimiento del documento de la referencia en este sentido solicito se le brinde las facilidades a las investigadoras:

**QUISPE CCANTO, TANIA  
 PAUCAR BERNARDO, MEDALI SANDRA**

Para que las Investigadoras ejecuten su proyecto de tesis Titulado **“HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN LAS ENFERMERAS (OS) Y PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAVELICA”**, para lo cual toda información recaudada durante la investigación será de carácter confidencial, asimismo las investigadoras serán las únicas con acceso a ella.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y demás fines.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DE HUANCAVELICA  
 HOSPITAL DEPARTAMENTAL HUANCAVELICA  
*Margot Arizapana Condori*  
 Lic. Margot Arizapana Condori  
 JEFE DE LA OFICINA DE APOYO A LA  
 DOCENCIA E INVESTIGACION

MINISTERIO DE SALUD  
 GOBIERNO REGIONAL  
 HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAVELICA  
 DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA  
**RECEPCION**  
 Reg.: ..... Fecha: 17/09/19  
 Hora: 16:23 ..... Firma: .....

C.c.  
 Archivo

*Gabriela Yauri Olari*  
 Lic. EN ENFERMERIA  
 E.P. 78492

- 06:50 AM.  
 20/09/19.

*Simon J. Quispe Torres*  
 SIMÓN J. QUISPE TORRES  
 ENFERMERO  
 CEP 34175

20-09-19 10:07 AM