

UNIVERSIDAD  
**CIENTÍFICA**  
DEL SUR  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**“HABILIDADES SOCIALES DE COMUNICACIÓN EN EL CUIDADO  
HUMANIZADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN UN  
HOSPITAL DE LIMA - 2020”**

Tesis para optar el título profesional de:  
LICENCIADA EN ENFERMERÍA

Presentado por:

Katherine Lylen Guzman Quispe (0000-0002-8673-8908)

Josefina Seancas Huamán (0000-0002-3635-2695)

Asesor:

Wilmer Calsin Pacompia (0000-0002-8563-0057)

Lima - Perú

2022





**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**“HABILIDADES SOCIALES DE COMUNICACIÓN EN EL  
CUIDADO HUMANIZADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
EN UN HOSPITAL DE LIMA - 2020”**

Tesis para optar el título profesional de:  
LICENCIADA EN ENFERMERÍA

Presentado por:

Katherine Lylen Guzman Quispe (0000-0002-8673-8908)

Josefina Seancas Huamán (0000-0002-3635-2695)

Asesor:

Wilmer Calsin Pacompia (0000-0002-8563-0057)

Lima - Perú

2022

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 16 de mayo del 2022

Hora: 18:00

Los integrantes del Jurado de tesis

Presidente: Dr. JUVER AUGUSTO CARRASCO FERNANDEZ

Miembro: Mg. KAREN DOMINGUEZ-CANCINO

Miembro: Mg. MIRIAM YAHAIRA ANGELES OBLITAS

Se reúnen para evaluar la tesis titulada: "HABILIDADES SOCIALES DE COMUNICACIÓN EN EL CUIDADO HUMANIZADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN UN HOSPITAL DE LIMA - 2020"

Presentada por las bachilleres:

KATHERINE LYLEN GUZMAN QUISPE

JOSEFINA SEANCAS HUAMÁN

Para optar el Título Profesional de Licenciadas en Enfermería, asesorada por: Mg. WILMER CALSIN PACOMPIA

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de los estudiantes/bachilleres de la Carrera de Enfermería en la sustentación, concluyen de manera unánime ( x ) por mayoría simple ( ) calificar a:

Tesis: KATHERINE LYLEN GUZMAN QUISPE			Nota (en letras): CATORCE
Aprobado - Sobresaliente ( )	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado ( x )	Desaprobado ( )

Tesis: JOSEFINA SEANCAS HUAMÁN			Nota (en letras): CATORCE
Aprobado - Sobresaliente ( )	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado ( x )	Desaprobado ( )

Siendo las 18 horas, el acto de sustentación ha concluido y los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



Dr. JUVER AUGUSTO  
CARRASCO FERNANDEZ  
Presidente del Jurado



Mg. WILMER CALSIN PACOMPIA  
Asesor (a)

*Karen Dominguez*

---

Mg. KAREN DOMINGUEZ-  
CANCINO Miembro

*Miriam Angeles*

---

Mg. MIRIAM YAHAIRA ANGELES  
OBLITAS  
Miembro

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado a aquellas personas que nos brindaron su cariño, nuestras familias por brindarnos su comprensión y educarnos en valores, además del apoyo constante durante nuestra vida personal y profesional.

### **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a nuestro profesor y asesor el Mg Wilmer Calsin Pacompia, por guiarnos y contribuir permanentemente en nuestra formación profesional y de esta manera haber llegado a la culminación del presente estudio.

## ÍNDICE GENERAL

<b>ÍNDICE GENERAL.....</b>	<b>1</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>4</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>5</b>
<b>I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>6</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>11</b>
<b>1. ANTECEDENTES.....</b>	<b>11</b>
<b>1.1. Antecedentes Internacionales .....</b>	<b>11</b>
<b>1.2. Antecedentes Nacionales .....</b>	<b>14</b>
<b>2. BASE TEÓRICA.....</b>	<b>17</b>
<b>III. OBJETIVOS E HIPÓTESIS.....</b>	<b>25</b>
<b>1. Objetivos.....</b>	<b>25</b>
<b>1.1. Objetivo General .....</b>	<b>25</b>
<b>1.2. Objetivos Específicos .....</b>	<b>25</b>
<b>2. Hipótesis.....</b>	<b>26</b>
<b>IV. MATERIALES Y MÉTODOS .....</b>	<b>26</b>
<b>1. Diseño Metodológico .....</b>	<b>26</b>
<b>2. Población.....</b>	<b>26</b>
<b>3. Muestra .....</b>	<b>27</b>
<b>4. Variable .....</b>	<b>28</b>
<b>5. Criterios de inclusión y exclusión .....</b>	<b>28</b>

6.	Proceso de recolección y análisis de datos .....	29
6.1.	Proceso de recolección de datos.....	29
6.2.	Análisis de los datos .....	30
7.	Técnicas e instrumentos .....	30
8.	Consideraciones Éticas.....	32
<b>V.</b>	<b>RESULTADOS .....</b>	<b>34</b>
<b>VI.</b>	<b>DISCUSIÓN .....</b>	<b>37</b>
<b>VII.</b>	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>41</b>
<b>VIII.</b>	<b>RECOMENDACIONES: .....</b>	<b>42</b>
<b>IX.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>43</b>

**ÍNDICE DE TABLAS:**

<b>Tabla N°1: Características sociodemográficas y clínicas de los pacientes en un Hospital de Lima - 2020 .....</b>	<b>35</b>
<b>Tabla N°2: Dimensión Empatía en el profesional de enfermería en un Hospital de Lima – 2020.....</b>	<b>35</b>
<b>Tabla N°3: Tabla N°3. Dimensión Respeto del profesional de enfermería en un Hospital de Lima - 2020 .....</b>	<b>36</b>
<b>Tabla N°4: Nivel Habilidades Sociales de Comunicación del profesional de enfermería observadas por el paciente en un Hospital de Lima – 2020 ....</b>	<b>36</b>

**ÍNDICE DE ANEXOS:**

<b>ANEXO 1: Operacionalización de las Variables.....</b>	<b>57</b>
<b>ANEXO 2: Matriz de Consistencia.....</b>	<b>58</b>
<b>ANEXO 3: Consentimiento informado.....</b>	<b>59</b>
<b>ANEXO 4: Cuestionario Características sociodemográficas .....</b>	<b>62</b>
<b>ANEXO 5: Cuestionario – CECOP.....</b>	<b>63</b>
<b>ANEXO 6: Resolución Directoral de Aprobación de Tesis .....</b>	<b>64</b>
<b>ANEXO 7: Aprobación de proyecto por el Comité de ética .....</b>	<b>65</b>
<b>ANEXO 8: Carta de presentación.....</b>	<b>66</b>
<b>ANEXO 9: Informe Turnitin.....</b>	<b>68</b>

## RESUMEN

**Objetivo:** Describir las habilidades sociales de comunicación en el cuidado humanizado del profesional de enfermería percibido por el paciente en un hospital de Lima - 2020. **Materiales y métodos:** Estudio de tipo aplicada con diseño no experimental, enfoque cuantitativo y corte transversal; aplicó el Instrumento CECOP donde participaron 60 pacientes y la variable de estudio es las habilidades sociales de comunicación, se hizo una estadística descriptiva y se empleó el programa Microsoft Excel con el uso de fórmulas y gráficas; se cumplió con los aspectos éticos. **Resultados:** en lo que respecta a la dimensión empatía, 16.67%(10) califican que las enfermeras tienen una habilidad social de comunicación baja, el 70% (42) califican con una habilidad social de comunicación media y el 13.33%(8) califican con una habilidad social de comunicación alta, mientras, en lo que respecta a la dimensión respeto el 85%(51) de los pacientes califican que las enfermeras con una habilidad social de comunicación baja y el 15%(9) califican con una habilidad social de comunicación media. **Conclusión:** la habilidad social de comunicación en el cuidado humano brindado por el profesional enfermero percibido desde el punto de vista del paciente se encontró que 31.67% (19) perciben una habilidad social de comunicación baja, el 65% (29) pacientes perciben una habilidad social de comunicación media y el 3.33% (2) perciben una habilidad social de comunicación alta.

**Palabras claves:** habilidades sociales, cuidado humanizado, comunicación, empatía, respeto, enfermeras.

## ABSTRACT

**Objective:** Describe the social communication skills in the humanized care of the nursing professional perceived by the patient in a hospital in Lima – 2020. **Materials and methods:** Applied type study with non-experimental design, quantitative approach and cross-sectional; applied the CECOP Instrument where 60 patients participated and the study variable is social communication skills, a descriptive statistic was made and the Microsoft Excel program was used with the use of formulas and graphs; ethical aspects were met. **Results:** regarding the empathy dimension, 16.67%(10) rate nurses as having a low social communication skill, 70% (42) rate with a medium social communication skill and 13.33%(8) rate with a high social communication skill, while, with regard to the respect dimension, 85%(51) of patients rate nurses with a low social communication skill and 15%(9) qualify with a media communication social skill. **Conclusion:** the social ability of communication in the human care provided by the nursing professional perceived from the point of view of the patient was found that 31.67% (19) perceive a low social communication skill, 65% (29) patients perceive a medium communication social ability and 3.33% (2) perceive a high social communication ability

**Keywords:** social skills, humanized care, communication, empathy, respect, nurses.

## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El estudio describió las habilidades de comunicación enfermera dentro del cuidado humano brindado por el mismo personal de salud, para ello se debe tener en cuenta la relación paciente - enfermera la cual es una interacción recíproca que ayuda al personal de enfermería a manifestar el propósito de ayuda y la clase de atenciones que se le ofrecerá, utilizando palabras, tono de voz adecuado y lenguaje corporal; además la comunicación no verbal que es importante porque es un instrumento eficiente para comprender mensajes con los que el individuo demuestra sentimientos, por esta razón es imprescindible que el personal de enfermería tenga conocimientos básicos sobre el tema y pueda ponerlos en práctica (1).

Naturalmente dentro de esta relación, la comunicación es uno de los elementos fundamentales al momento de brindar unas atenciones completas de calidad; la comunicación en primer lugar es importante en los pacientes porque es la mejor manera de acercarse a la persona y de esta forma lograr conocer cómo se encuentra, que le inquieta o cómo se le puede ayudar a disminuir sus dolencias; en segundo lugar esta es una habilidad que debe ser dominada por el profesional de salud especialmente el personal enfermero, es ese arte el cual tenemos para hacer frente a los pacientes y sus familiares, mejorando el cuidado integral del paciente (2,3).

De acuerdo a la Teoría de Cuidado Humanizado de J. Watson que sostiene el trabajo del profesional de enfermería en diferentes esferas, define este cuidado como una clase especial de cuidado de parte de la enfermera y mediante ello preservar y exaltar la dignidad humana (4), teniendo en cuenta dentro de su

que hacer diario diferentes habilidades de comunicación como lo son el respeto y la empatía; las cuales son fundamentales para llegar a una comprensión más cercana a los sentimientos y preocupaciones del paciente y por ende colabore con el trabajo del profesional de enfermería y de esta forma este pueda mejorar el cuidado de acorde a las necesidades evidenciadas en el paciente (5).

Por consiguiente, las habilidades sociales de la comunicación se definen como aquella interacción entre las personas que un conjunto de conductas las cuales han sido aprendidas previamente ayudando a manifestar diversas actitudes u opiniones manera adecuada a diversas situaciones; además al tener habilidades, establecer una relación y contar con conocimientos para saber comunicarse adecuadamente ayuda a mejorar el confort del paciente y la adherencia al tratamiento; estas habilidades fundamentales son la asertividad, observación, el respeto, la empatía, la escucha activa y la consciencia de facultades y límites propios (6,7).

Cabe recalcar que las habilidades sociales de la comunicación son esenciales para poder expresar diversas conductas, ideas, deseos, actitudes y opiniones hacia los demás inclusive en situaciones hostiles; utilizándose la capacidad empática para la resolución de problemas que se suscitan en el momento de la situación en cuestión, disminuyendo la probabilidad de presentar inconvenientes futuros (7).

En adición a lo anterior mencionado sobre las habilidades de comunicación, en primer lugar se explica la empatía como aquella actitud que nos ayuda a comprender y escuchar activamente al paciente; además comprender experiencias o preocupaciones desde la perspectiva de la otra persona; todo ello

equivale a pensar o sentir lo que el paciente intenta comunicarnos y a responder al sufrimiento ajeno con mucha sensibilidad, particularmente enfocándose en dar alivio y beneficiar al paciente (8).

En segundo lugar se explica el respeto que se define como la aptitud que nos permite reconocer, apreciar y comprender las cualidades, derechos y la forma de expresarse de los demás las cuales influyen en las habilidades de comunicarse del personal de enfermería; dentro del ejercicio profesional el respetar los derechos del paciente como la autonomía o la intimidad que poseen, ayuda a generar confianza y a aceptar la responsabilidad de su cuidado y de esta manera ayudar a compartir las decisiones que pueda tomar con respecto a su salud (9).

Un estudio ha plasmado que los problemas existentes en cuanto al proceso de comunicación, en ella se señala al profesional enfermero como aquel que recibe la empatía conforme a la situación en la que sus pacientes se encuentra e ese momento; en esta relación entre paciente y enfermera existen diversos aspectos de comunicación como la empatía y el respeto; los cuales ayudan a desarrollar el cuidado en el paciente y su satisfacción en cuanto a su cuidado; aunque por diversos motivos esta relación de comunicación es inestable y conlleva a una insatisfacción del paciente (10).

Por supuesto este es una cuestión de relevancia nacional e internacional dentro del ámbito de enfermería ya que ha extendido a lo largo de varios años que la OMS verifica que los progresos científicos impulsen una modificación significativa dentro del área sanitaria, en el cual las carencias a nivel interpersonal de los pacientes se ven afligidas (11,12). En un estudio donde se

evaluaron habilidades sociales se alcanzó un producto del 63% referente a la paciencia, un 35% referente a conocimiento y apenas un 2% respecto al valor. La paciencia necesita de la práctica de la tolerancia, respeto y adaptación ante a la indecisión situacional, originándose una relación ajustada entre la persona y el estudiante; la cual fue la capacidad principal (13).

Por otro lado, un estudio en España evidenció que de los 90 profesionales que trabajan en salud, un 22,92% de son del sexo masculino y presentan menor empatía que del sexo femenino con 23,27%, diferente a el respeto que se encuentra en 16,16% en varones y en 5,40% en mujeres (14). Otro estudio realizado en el mismo país hizo una evaluación referente a la percepción del cuidado humanizado donde se manifestó que un 62,6% siempre observa y percibe un trato empático por parte de los profesionales y el 85,4% de ellas prioriza el cuidado de los pacientes (15).

Mientras otro estudio en Perú hace referencia a la comunicación que se da entre el paciente y la enfermera, mencionando que el 71.3% de nivel bajo y 28.7% de nivel medio, obteniendo en empatía 70.5% de nivel bajo y en respeto 54.9% de nivel bajo; mostrando que la comunicación entre enfermeras y pacientes en el área de estudio era baja (16), no obstante, en otro estudio hace referencia que el 47.3% de enfermeras tienen una comunicación verbal indiferente según los familiares de los usuarios hospitalizados el 47.3% expresan comunicación indiferente en cuanto a comunicación verbal y en comunicación no verbal el 53.9% señalaron una comunicación indiferente y el 66.7% expresa indiferencia en apoyo emocional; lo cual nos muestra una comunicación no verbal deficiente y puede agravarse dentro del contexto actual de pandemia COVID-19 (17).

Por otra parte, una investigación en Ayacucho encontró que un 45.4% (49) de pacientes percibieron las habilidades en comunicación de la enfermera(o) como regular, y un 32.4% (35) como mala (18); en síntesis, estos estudios nos muestran que, aunque el personal de enfermería tenga previos conocimientos de las habilidades sociales de la comunicación adquirida dentro de su formación académica no todos ponen en práctica estas habilidades dando como resultado la insatisfacción dentro del cuidado.

Por ello el papel del enfermero en los servicios y en el cuidado del paciente en otras palabras es informar los sucesos de mas importantes para la salud del paciente que, si bien a menudo es conciso, constituye uno de los primeros pasos para moldear la relación enfermera - paciente a traves del tiempo de permanencia del usuario; por consiguiente la comunicación adecuada es el instrumento que puede contribuir a conseguir del paciente la esclarecimiento desde su perspectiva de cómo él experimenta la enfermedad; además de ayudar a colocar las bases de cualquier participación terapéutica y así al favorecer la creación de un ambiente de seguridad y fiabilidad, el paciente entenderá su problema (19).

Por esa razón decidimos investigar esta problemática debido a que no hay muchas investigaciones donde el tema de estudio sea las habilidades comunicativas del personal de enfermería; además el desempeño de las enfermeras dentro de su ámbito laboral al momento de comunicarse con sus pacientes tienen efecto y pueden ayudar al paciente a conseguir enfrentamiento de su enfermedad, durante la experiencia de espacios ajenos a su habitual vida y las situaciones estresantes derivadas de la misma hospitalización; las cuales van a demandar el crecimiento de talentos facilitadoras de la correlación en las

enfermeras y los pacientes, como la empatía y el respeto y no solo comprender sus palabras e impresiones, sino también aprender a apreciar preocupaciones y cuestiones que la aquejan.

Este estudio convino su investigación por que la información proporcionada ayudó como base para el profesional de enfermería en conocer las habilidades sociales de la comunicación y ello pudo mejorar el cuidado al paciente; además de ser relevante debido a la importancia que tuvo de reforzar e investigar más sobre este tema porque se evidenció la deficiencia de la aplicación de estas habilidades de la comunicación durante la atención de los pacientes; consiguiendo de la mejor manera posible la información requerida para el actuar del profesional de enfermería y estableció los fundamentos de alguna intervención terapéutica; por consiguiente propició la creación de una atmósfera de certeza y credibilidad hacia el paciente que tuvo como consecuencia que el paciente sintió ser el centro de los cuidados y percibió toda la ayuda del profesional de enfermería; permitiendo de esta manera identificar, describir y analizar las aptitudes sociales de comunicación en la atención humanizada del profesional de enfermería.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **1. ANTECEDENTES**

#### **1.1. Antecedentes Internacionales**

Yanchapanta et al. (20) en febrero del 2022, en Ecuador realizó una investigación donde la finalidad principal fue identificar la existencia de una relación entre comunicación de manera asertiva y la relación paciente-enfermera debido al uso de la mascarilla, esta tuvo un enfoque

cuantitativo, descriptivo y observacional analítico con corte transversal, se aplicó una encuesta a 119 pacientes; y destaco que solo el 54% percibe un respeto mutuo y un 68% percibe una empatía muy baja por parte del personal de enfermería, concluyendo que hay una influencia negativa en la relación paciente-enfermero generada por el estilo de comunicación inadecuado debido al uso constante de mascarilla.

Díaz (21) en un nosocomio público ubicado en San Luis de Potosí-México se realizó un estudio entre noviembre del 2018 a enero del 2019, cuyo objetivo principal fue analizar las aptitudes sociales básicas para la intercomunicación en la atención humanizada de enfermería, utilizando como metodología un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal contando en la recepción de 30 usuarios interbnados en el hospital y 30 enfermeros(as) que laboran en esa área, evaluados con el instrumento CECOP, señalando que un 63.3% de enfermeras obtuvo en empatía en nivel alto y en respeto un 80% de enfermeras que obtuvo un nivel medio; obteniendo como conclusión que se requiere mejorar las habilidades de comunicación como respeto y empatía; además se aceptó determinar las destrezas sociales básicas que un profesional de enfermería necesita mejorar para alcanzar una comunicación eficaz.

Ayuso (22) en el año 2017 en España, dentro de su estudio analizó las cualidades de la personalidad asociadas a aptitudes sociales del personal enfermero(a) que laboran en las UCI (Unidades de Cuidados Intensivos) y al personal enfermero(a) que laboran en unidades de asistencia en hospitalización para personas adultas, la investigación fue descriptiva

transversal y usó el cuestionario 16PF5 en 69 enfermeras que pertenecen al Sermas; realizando una comparación entre habilidades sociales de la comunicación en enfermeras que laboran en la Unidad de Cuidados Intensivos (89,6%) y las de Hospitalización (85%) y evidenció que ambas tienen déficit de habilidades sociales de comunicación; por último, se obtuvo que la valoración encontrada para los facyres y rasgos de personalidad que se encuentran asociados a habilidades de comunicación en los profesionales de enfermería del área de UCI son menores a las halladas en los profesionales de enfermería del área de hospitalización.

Müggenburg (23) en México en el 2017, realizó una investigación con el fin de estimar la secuela de una preparación en aptitudes de comunicación para enfermeras desde la apreciación del paciente que percibe atención; con la ejecución de una preparación en habilidades de comunicación en enfermeras; siendo un estudio cuasi experimental que realizado en 14 enfermeras, encontrando que se prosiguió la estrategia del aprendizaje organizado, con el fin de formar y trabajar aptitudes sociales encaminadas a impulsar las circunstancias que faciliten una relación empática y con respeto; se observa que la apreciación del paciente en habilidades sociales es de nivel medio y concluyendo en que la discrepancia encontrada en 2 de los 10 comportamientos valorados por los usuarios atendidos por el personal enfermero capacitado sostiene que hay una formación de personal enfermero en la comunicación interpersonal.

García et al. (24) realizó un estudio en el año 2017 en México donde su objetivo fue generar conocimiento acerca de la comunicación dentro de la relación paciente-enfermera durante el ejercicio de su cuidado dentro del hospital, utilizando la observación, el método descriptivo comparativo de manera transversal en 55 profesionales de enfermería utilizando el ACEP; en la evaluación se determinó que los valores son altos en las 3 categorías en primer lugar se encuentra el respeto (66,8%), seguida de la satisfacción (40,4%) percibida y por último la empatía (36,9%); por lo tanto en las dimensiones de satisfacción del paciente y empatía se evidenció que durante el cuidado que otorga el personal enfermero desde la percepción del paciente se encuentra en un nivel bajo, independiente del servicio en el que están.

## **1.2. Antecedentes Nacionales**

Noa y Saavedra (25) durante el 2020 en la ciudad de Ica, realizaron su investigación para determinar la existencia de una relación entre satisfacción y comunicación terapéutica en pacientes del Puesto de Salud Chañocahua, Puno, realizando un estudio de tipo básica, descriptivo, correlacional, en 89 pacientes, encontrando dentro de los resultados que hay una satisfacción en un 42.70% en un nivel medio; además solo un 38.20% refiere que perciben una comunicación en nivel malo, concluyendo que si se relacionan la comunicación con el paciente y la satisfacción del servicio prestado.

León (26) realizó durante el 2020 en la ciudad de Lima una investigación cuya finalidad fue: Analizar si el personal de enfermería posee

comunicación terapéutica en las áreas de emergencia y hospitalización realizando una investigación de tipo cuantitativo, usando un diseño descriptivo con corte transversal contando en su muestra con 47 enfermeras que laboran con pacientes hospitalizados escogidos a través de un criterio probabilístico; encontrando que el 68% de enfermeras tienen comunicación inadecuada; no obstante de las enfermeras, solo el 79% muestra adecuadas habilidades e la comunicación; llegando a la conclusión que la impresión de la atención humanizada en los pacientes fue valorada como adecuada, a excepción del desarrollo de comunicación verbal.

Fonseca et al. (27) en su análisis realizado durante el 2020 en Huánuco con el objetivo de determinar grado de satisfacción conforme a las habilidades comunicativas del personal sanitario en dos centros hospitalarios dentro de la ciudad de Huánuco, realizado de manera descriptiva, comparativa y transversal en una muestra de 349 pacientes de consultorio externo en 2 hospitales (HMICSF y HRHVM) utilizándose un cuestionario; encontrando que los pacientes que acuden al HMICSF percibieron la comunicación y trato del personal de una mejor manera, a diferencia de los pacientes que acudieron al HRHVM teniendo una gran diferencia porcentual del más del 50%; logrando concluir que los hospitales deberían capacitar a su personal para tener una comunicación mucho más eficaz, la cual ayudará a reforzar la satisfacción del paciente, asegurando una mejoría en la calidad de atención.

Díaz (28) en Lambayeque en el 2018 realizó una investigación cuya finalidad fue el de caracterizar las aptitudes expresivas de los internos(as) de enfermería de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo en la atención a pacientes que se encuentran en el servicio de emergencia la cual estuvo compuesta por 10 internas, utilizando una metodología de tipo cualitativa, mostrando que las internas de enfermería saben lo fundamental que es iniciar eficazmente una comunicación en relación a su condición en emergencia, aun así no se evidencia la experticia en manipular apropiadamente escenarios agobiantes, custodiado de comunicación eficaz, en conclusión, hay diversos factores que restringen o reducen la comunicación eficaz, impidiendo así evidenciar totalmente el desempeño de sus capacidades en habilidades comunicativas.

Echevarría (29) en Lima en el año 2017 se realizó una investigación cuya finalidad fue la de establecer la impresión del usuario acerca de la atención humanizada que proporciona el profesional de enfermería en el servicio de hospitalización, realizado con enfoque cuantitativo de diseño descriptivo y contando con 250 pacientes de 20 a 70 años de edad escogidos a través de un criterio probabilístico; se evidenció con respecto a calidad en el cuidado humano percibido desde el punto de visión del paciente, en la categoría empatía las enfermeras alcanzaron una apreciación de “excelente”; llegando a la conclusión que la impresión de la atención humanizada en los usuarios de la clínica estuvo valorada como excelente, teniendo una relación especialmente en los usuarios con edad menor de 40 años, del género femenino y que hallan estado hospitalizados de 2 a 5 días.

## 2. BASE TEÓRICA

### 2.1. Teoría del cuidado humano:

La teórica de enfermería que hace énfasis en el cuidado humanizado fue Jean Watson; la cual fue una destacada teórica de enfermería que empezó sus estudios de pre grado en la Escuela de Enfermería Lewis Gale la cual terminó en 1961. En seguida continuó con su formación profesional y consiguió en 1966 su maestría en Salud Mental y Psiquiatría y con doctorado en Psicología Educativa y Asistencial en 1973 (30). Posteriormente, Watson complementó su teoría con el sentido original y estructura de los diez Factores Caritativos (FC) los cuales fueron expuestos dentro de su libro: *Nursing: Human science and human care. A theory of nursing (Enfermería: ciencia y cuidados humanos. Una teoría de Enfermería)* en 1985, reimpresso en los años 1988 y 1999 (31).

La teoría propuesta por la Doctora Jean Watson, es la denominada Teoría del Cuidado Humanizado y está basada en describir la relación y la armonía existente entre el alma, la mente y el cuerpo, basada en una relación de confianza y ayuda que se genera entre el paciente y su cuidador. Esta teoría tiene diversos enfoques, como el filosófico (existencial-fenomenológico), que tiene una base espiritual donde nos habla acerca del cuidado teniendo en consideración la moral, y el enfoque ético de la enfermera(o). Esta teoría reafirma constantemente que el cuidado humanizado comprende; bastante el compromiso tácito de proteger la dignidad humana durante el ejercicio laboral; la cual va más allá de la realización de una revisión física; además de la conexión, la percepción y la experiencia: estas últimas ayudando a mostrar un

profundo interés en la situación del paciente. También requiere de un compromiso ético y moral por parte de los usuarios y personal de salud, ayudando en mejorar su calidad de vida, inmersa en la educación de los cuidados brindados, y de esta manera aumentar también la percepción de nuestros pacientes en relación a su cuidado(32).

## **2.2. Cuidado y cuidado enfermero:**

- **Cuidado:**

Se define al cuidado como aquello inato y natural al ser humano, siendo esta una acción que trata de salvaguardar nuestra especie. Nosotros desde que nacemos e incluso antes cuidamos a nuestros semejantes y además mientras dura el proceso de desarrollo y crecimiento, es de esta manera como desde la época de los sesenta este terminología ha sido utilizada y colocado dentro de la literatura. Al realizar una revisión de ésta, se encuentra una diferencia entre los términos care y caring; primero el término "care" es referente a la acción de asistir, y "caring" también incorpora el sentido y la intencionalidad humanitaria que se le da a esta acción. Por ello dentro de la contextualización de enfermería es utilizado para elegir adecuadamente los cuidados brindados por los enfermeros(as) que se llevan a cabo e incluso suponen el compromiso implícito de brindar un cuidado humano y un interés por los semejantes(33).

- **Cuidado humanizado:**

La palabra cuidado se utiliza para describir una dinámica de diferentes actividades estas abarcan el conocimiento, los valores y las habilidades; además del afecto, amor, dedicación y comprensión que requiere el profesional de enfermería enfocándose no solo en la enfermedad del paciente sino también en sus sentimientos; para de esta manera brindar un cuidado óptimo y humanizado. La teoría dada por Jean Watson afirma y refiere que el cuidado humanizado desde un punto filosófico comprende un compromiso moral de parte del enfermero mostrando un interés en la persona de manera integral, ella menciona que el cuidado se practica de manera que dichas acciones transpersonales ayuden a las personas en todos los aspectos psicosociales (34,35). La naturaleza de la profesión enfermera es el cuidado de los pacientes, dentro del cual se le define como: aquella actividad que demanda profesional y personal dirigido a conservar, restablecer y autocuidar la vida de las personas la cual se fundamenta dentro de la relación enfermera-paciente (36).

### **2.3. Perfil del profesional del enfermero:**

El profesional de enfermero tiene la capacidad de dar cuidados a las personas, esta atención debe garantizar el bienestar (independientemente de su condición); y además asegurar también la seguridad de las personas, ayudando en la preservación de su salud, que según la Organización Mundial de la Salud (OMS) la define como “el estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (37). Además, el profesional debe reflejar en el desempeño de sus funciones diferentes estándares los cuales son exigidos dentro del desarrollo de su profesión, estos son:

el conocimiento, la comprensión y el juicio; así también una secuencia de habilidades psicomotoras, cognitivas, técnicas e interpersonales; por último, debe poseer una serie de características y actitudes personales (38).

#### **2.4. La comunicación:**

La comunicación se define como la herramienta primordial para el ser humano que nos permite relacionarnos, por ello se dice que es innato al ser humano, por ese motivo se establece y mantiene relaciones a nivel interpersonal y recoge información que permita identificar necesidades en los demás para lograr el bienestar; este es una pieza clave de las actividades a realizar de la enfermera(o), especialmente en las relaciones enfermera(o)-paciente; por consiguiente nos permite el seguimiento de la atención y el establecimiento de relaciones interpersonales para el mantenimiento de la salud. Por ello al realizarse la conversación verbalmente y no verbalmente; utilizando el lenguaje simbólico; es decir el comportamiento, la apariencia, la expresión facial y la postura; se otorga un significado de la misma forma que se hace con el lenguaje hablado; esa información recabada, proporciona a la enfermera una ayuda en la planeación de las intervenciones (39,40).

- **Habilidades sociales comunicativas:**

Habilidad es una palabra que proviene del latín *habilitas* y el cual, significa talento y/o aptitud de desarrollar algún labor o tarea, de este modo la persona habilidosa, es aquella que logra hacer dicha tarea gracias a sus

destrezas y/o habilidades innatas (adquiridas por vía genética) o desarrolladas (adquiridas mediante practica constante). Por ende, se define a las habilidades sociales comunicativas como aquellas aptitudes de la persona para llevar a cabo actividades que se tiene para influenciar de alguna manera en otras personas teniendo en cuenta las normas establecidas en la sociedad (41).

- **Comunicación del profesional de enfermería:**

Dentro de la enfermería la comunicación es un proceso que constituye una relación con la persona que se está cuidando, con un solo propósito, el cual es socorrer al individuo a enfrentar las experiencias y darle un sentido a su enfermedad. Esta comunicación es determinante para establecer las actividades que realizan las enfermeras de cuidado directo y permitir de alguna manera el participar en la toma de decisiones sobre el cuidado del paciente. La enfermera (o) establece un lenguaje adecuado con los pacientes, para lograr comprender y a si distinguir las necesidades del paciente (42).

- **Tipos de habilidades sociales:**

Algunas de las habilidades que se dearrollan como expresar afecto, la empatía, la participación, el saber escuchar y demas; las denominamos y etendemos como habilidades sociales; estas dentro del mundo en el que vivimos son las encargadas de desarrollar la relación entre personas, tenemos habilidades basicas y avanzadas (43).

### **Habilidades sociales básicas:**

Son definidas como las conductas que permiten que el ser humano se realce con el resto de personas, permitiendo la interacción de manera afectiva y positiva. Por norma general, dichas conductas se aprenden con la experiencia adquirida durante el paso del tiempo; a veces ocurren dificultades que o permiten desarrollar dichas habilidades generando un problema; algunas de ellas son: agradecer a los demás, presentarse a sí mismo y a otros, dar cumplidos, realizar preguntas, escuchar, iniciar una conversación, etc (43).

Estas habilidades van relacionadas con aspectos sociales, el lugar de nacimiento y la cultura aprendida; además cabe mencionar que es primordial conocer como se utilizan y ponerlas en práctica, este tipo de conductas también son denominadas competencias sociales (43).

### **Habilidades sociales avanzadas:**

Dentro de las habilidades de comunicación avanzadas del profesional enfermero(a) se encuentra la empatía, el autoconocimiento, la observación, el respeto, la escucha activa y la conciencia; todos estos son necesarios al momento de formar al profesional e incluso apoyan la construcción de una relación enfermera-paciente. Actualmente estas habilidades no son obligatoriamente impartidas en la formación del profesional, sabiendo que los pacientes toman mucho en consideración la comunicación que se establece. Por ende, si no aprendemos a comunicarnos y a establecer de manera eficiente dicha comunicación no se podrá recabar la información requerida para las intervenciones en las

necesidades del paciente, por lo tanto, cada mirada y cada gesto comunica algo logrando manifestar interés y empatía (44).

- **La empatía:** se define como saber percibir y transmitir aquel sentir, es colocarse en la posición de otro, por lo tanto, se demanda el reconocimiento exacto de la respuesta emocional de otros. Para lograr una relación empática, el profesional de enfermería necesita conservar una distancia emocional entre las necesidades y sentimientos del paciente las cuales le permiten practicar una asistencia más eficaz (44,45). Para lograr tener una actitud empática hay que tener en cuenta los siguientes aspectos:
  - ✓ Observar el rostro de la persona, especialmente a los ojos.
  - ✓ Adecuar el lenguaje que se utiliza de acuerdo a la situación de cada paciente.
  - ✓ Mostrar las expresiones faciales apropiadas de acuerdo al sentir del paciente.
  - ✓ El cuerpo debe transmitir gestos de cercanía y usar expresiones que demuestren que estamos comprendiendo lo que nos refieren.
  - ✓ Estar atentos a lo que el paciente quiere transmitir mediante su habla, sus gestos, su movimiento corporal para identificar su sentir.
  - ✓ Evitar decir frases sin sentido, sobretodo vacías como: “te acompaño en lo que sientes”.
  - ✓ No emitir juicios de valor.
- **El Respeto:** la palabra respeto significa atención y consideración hacia los demás, este concepto está relacionado con la dignidad, por

ende, si se trata con respeto al paciente, también se estará contribuyendo a preservar y a respetar su dignidad (44).

- **Observación:** Es poner atención a lo que acontece es su alrededor en una determinada situación, también se define como la realización de un examen minucioso y reflexionado de la realidad encontrada. La observación a su vez es una de las funciones principales para el profesional, debido que observar al paciente y utilizar la información obtenida de esta manera compone un elemento primordial para lograr dar atenciones de calidad (44).
- **Escucha Activa:** es aquella habilidad consistente en atender el total del mensaje que se recibe del paciente, poner atención a lo que se dice (el contenido) y también al "cómo se dice", teniendo en cuenta los elementos verbales y no verbales, como son el mirarle y dedicarle un tiempo haciéndole ver que su opinión es importante para lograr su cuidado (44,45). Para tener una escucha de manera eficaz es necesario:
  - ✓ Generar y establecer un clima que sea del agrado del paciente.
  - ✓ Tener una disposición física, sin llegar a la invasión del espacio personal.
  - ✓ Proporcionarle un lugar de preferencia sin interrupciones, comprobando que habrá algo que intervenga en la conversación; un ejemplo se puede buscar un espacio donde se sepa que nada va a interferir en lo que quiere informar.

- ✓ Prepararse para poder escuchar adecuadamente el mensaje de la otra persona y centrar la atención en ello; si es posible realizar un esfuerzo psicológico y físico.
- **Conciencia:** Es aquella habilidad y capacidad que tiene la persona para desenvolverse en determinada manera, o por el contrario el de cuidarse de hacer algo, conforme a sus convicciones y su criterio, o conforme a su propia idea y manera de percibir el mundo; la formación que la persona asimila cotidianamente y recibe en su día a día le permite estructurar de alguna manera un sistema de valor, así como el construir convicciones y criterios propios para calificar que es bueno, justo y equitativo (44).

### III. OBJETIVOS E HIPÓTESIS

#### 1. Objetivos

##### 1.1. Objetivo General

- Describir las habilidades sociales de comunicación en el cuidado humanizado del profesional de enfermería percibido por el paciente en un hospital de Lima - 2020.

##### 1.2. Objetivos Específicos

- Caracterizar a los pacientes en estudio de hospital de Lima.
- Identificar las habilidades sociales de comunicación en el cuidado humanizado en la dimensión empatía.

- Identificar las habilidades sociales de comunicación en el cuidado humanizado en la dimensión respeto.

## 2. Hipótesis

No requiere el estudio.

## IV. MATERIALES Y MÉTODOS

### 1. Diseño Metodológico

En el estudio se utilizó un tipo de investigación aplicada con enfoque cuantitativo, basado en la deducción que comenzó con una teoría y recolectó evidencia para ver su confirmación (46), además fue de nivel descriptivo y diseño no experimental con corte transversal, el cual se caracterizó básicamente en la evaluación de fenómenos en su ambiente natural y midió la presencia, características u disposición de un fenómeno en específico en una población, se refirió a un tiempo y momento específico; y se efectuó sin manipular las variables porque estuvo centrado en examinar el nivel o estado de las variables en un momento dado (47,48).

### 2. Población

La población de la investigación del presente estudio fueron 300 pacientes que se encontraron hospitalizados en el Hospital María Auxiliadora en el mes de octubre de 2020.

### 3. Muestra

Con el fin de determinar la muestra, se utilizó la fórmula de una población finita o conocida debido a que se conocía el tamaño de la población que era de 300 pacientes que se encontraban hospitalizados en el Hospital María Auxiliadora, la cual es la siguiente:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{(N - 1) \cdot E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

- $n =$  tamaño de la muestra.
- $Z =$  Nivel de confianza.
- $p =$  proporción de éxito.
- $q =$  proporción de fracaso  $= 1 - p$
- $E =$  Error muestral.
- $N =$  Población.

Con el fin de determinar el valor de nuestra muestra, trabajamos con:

- La población (N) tuvo un valor de 300.
- Un nivel de confianza (Z) de 95%, lo cual nos da un valor para Z de 1.96.
- Una proporción de éxito (p) del 95%, es decir un valor para p de 0.95.
- Una proporción de fracaso (q):  $q = 1 - p = 1 - 0.95 \rightarrow q = 0.05$ .
- Un error muestral (E) o un error aceptado del 5%, es decir un valor para E de 0.05.

Reemplazando en la fórmula:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{(N - 1) \cdot E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Obtenemos lo siguiente:

$$n = \frac{300 \cdot 1.96^2 \cdot 0.95 \cdot 0.05}{(300 - 1) \cdot 0.05^2 + 1.96^2 \cdot 0.95 \cdot 0.05}$$

$$n = 58.865$$

Con el resultado obtenido, determinamos que nuestra muestra era de 60 pacientes que se encuentran hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía, que representó a un promedio de los pacientes hospitalizados mensualmente en el Hospital María Auxiliadora. Cabe precisar que el tipo de muestreo que se utilizó fue un “muestreo no probabilístico” por conveniencia.

#### 4. Variable

El presente estudio evaluó una sola variable a parte de las características sociodemográficas de la población, la cual se describen a continuación:

**A. Variable 1:** Características sociodemográficas.

**B. Variable 2:** Habilidades sociales de comunicación.

#### 5. Criterios de inclusión y exclusión

Para que no afecte la confiabilidad y validez del cuestionario que se aplicó, se tomó en cuenta que los sujetos participantes fueran aquellos que cumplieron con los siguientes requerimientos:

### **Criterios de inclusión**

- Pacientes que estuvieron hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital María Auxiliadora.
- Pacientes que tuvieran la mayoría de edad (>18 años)
- Pacientes que decidieron participar voluntariamente en la realización de la encuesta.

### **Criterios de exclusión**

- Pacientes cuyo idioma sea distinto al español y les impida comunicarse y responder la encuesta.
- Pacientes que tengan problemas psicológicos o con un estado de inhabilidad mental momentánea para responder la encuesta.

## **6. Proceso de recolección y análisis de datos**

### **6.1. Proceso de recolección de datos**

Para la obtención de datos, previamente se realizó la coordinación administrativa con el objetivo de que las investigadoras tuvieran acceso a los servicios de enfermería del hospital María Auxiliadora.

El proceso de recolección de datos se realizó mediante el cuestionario CECOP (Comportamientos de enfermeras sobre la forma de comunicación observado por pacientes) el cual se aplicó a los 60 pacientes (30 del servicio de cirugía y 30 del servicio de medicina) previa firma del consentimiento informado, indicar que en todo momento se cumplió con las medidas de bioseguridad y el protocolo COVID-19.

El cuestionario fue completado por el paciente en un tiempo aproximado de 20 minutos durante el mes de octubre de 2020, en el turno diurno de 7 a.m. a 1 p.m. los días lunes, miércoles y viernes; posterior a ello se procedió a vaciar los datos al programa Microsoft Excel, todo esto utilizando los equipos de protección personal de acuerdo al protocolo COVID-19 aprobado por el MINSA.

## **6.2. Análisis de los datos**

En el análisis de datos, utilizamos el programa Microsoft Excel el cual primero ingresamos los datos recolectados para luego procesarlos y analizarlos, con el uso de fórmulas y gráficas, por ejemplo; posterior a ello se utilizó el programa SPSS v26, y se realizó un análisis descriptivo. Los datos fueron presentados en tablas de frecuencia descriptiva de porcentajes y gráficos.

## **7. Técnicas e instrumentos**

En el presente trabajo de investigación se aplicó la técnica e instrumento, siguientes:

### **7.1. Técnica**

En el presente estudio como técnica se aplicó la encuesta, el cual consistió en la recopilación de información, mediante la interrogación a los pacientes con la finalidad de conseguir información necesaria para desarrollar el estudio de tesis de manera adecuada (49).

## 7.2. Instrumento

En nuestro estudio se aplicó como instrumento en la medición de la variable características sociodemográficas (Anexo 4) que consta de 3 ítems que son: la edad, el sexo y el estado civil; y para la variable de habilidades sociales de comunicación se utilizó el Instrumento CECOP (Anexo 5) el cual evaluó dichas habilidades en el cuidado humanizado del profesional de enfermería percibido por el paciente (50,51,52), el cual fue diseñado y dirigido a evaluar las formas de comunicación no verbal y verbal percibidas por los pacientes en cuanto a la empatía y el respeto como elementos que facilitan el cuidado; fue validado mediante el juicio de 6 expertos y obtuvo una confiabilidad mediante en Alfa de Cronbach de 0,87 (50,51,52); este instrumento fue utilizado en el Perú en el año 2019 por Paucar M. y Quispe C. en su estudio denominado “Habilidades de comunicación en las enfermeras (os) y percepción de los pacientes en los servicios de hospitalización del Hospital Departamental Huancavelica”(53) y fue validado por Cortés Á, Céspedes Q, Madrigal M. 2011.

El instrumento CECOP consta de veintitrés (23) preguntas y dos dimensiones (dimensión respeto y dimensión empatía), dicho instrumento fue adaptado para ser utilizado en el contexto de pandemia COVID-19 y es extrapolable a otros contextos; donde se evaluaron las preguntas de la dimensión respeto que son: 2, 3, 4, 8, 11, 17 y 20, mientras que las preguntas que evaluaron la dimensión empatía son: 1, 5, 6, 7, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 21, 22 y 23; la escala será tipo Likert, es decir con valores que van desde el 1 a hasta el 5, donde:

- ✓ 1 = Nunca o casi nunca.
- ✓ 2 = Pocas veces.
- ✓ 3 = Algunas veces.
- ✓ 4 = Muchas veces.
- ✓ 5 = Siempre o casi siempre.

El puntaje final será el siguiente:

Puntaje	Clasificación
23 – 69	Habilidades sociales de comunicación baja- HCB.
70 – 92	Habilidades sociales de comunicación media- HCM.
93 - 115	Habilidades sociales de comunicación alta- HCA.

## 8. Consideraciones Éticas

Teniendo en cuenta el reglamento de principios éticos que se da en las “Pautas éticas internacionales para la investigación relacionada con la salud con seres humanos del CIOMS(Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas)” (54) y los principios éticos nacionales referido a en los “Lineamientos éticos para la investigación en salud con seres humanos del Instituto Nacional de Salud en Perú”(55), se envió una carta dirigida al director ejecutivo del hospital para la autorización en el área de aplicación de la encuesta.

Para ello se solicitó a las autoridades de la universidad el permiso para proceder con la evaluación, durante el cual se cumplió con las condiciones que se dispusieron; previamente se presentó el proyecto al comité de ética de la Universidad Científica del Sur el cual aprobó el proyecto y el

consentimiento informado; además, se presentó este último a los pacientes antes de la encuesta para que puedan firmar y aceptar voluntariamente su participación en el estudio.

La aplicación del cuestionario se realizó respetando los 4 principios bioéticos; esto hace mención a aquellos criterios generales que sirvieron como sustento para justificar diversas disposiciones éticas y valoraciones características de las acciones humanas; como la autonomía cuando se informa al paciente del objetivo de las encuestas de manera sencilla, clara y concisa y se solicita su colaboración para que nos indiquen sus preocupaciones, temores e inquietudes sobre el trato del profesional de salud hacia los pacientes que participaron de manera voluntaria; la beneficencia ya que se realizaron encuestas a los pacientes sobre el comportamiento de las enfermeras hacia ellos con el fin de conocer cómo perciben los pacientes las habilidades sociales de comunicación del profesional de enfermero, se buscó el bien de la comunidad sin hacer el mal a nadie; la no maleficencia ya que respeta la integridad física y mental del paciente, al ofrecer privacidad al paciente al realizar la encuesta, se guarda la confidencialidad de la opinión de los pacientes hacia las enfermeras, y ya que al realizar las encuestas nos preocupamos de la comodidad de los pacientes; y la justicia ya que se realizó la encuesta teniendo el mismo trato para todos aquellos que participaron respetando opinión de los pacientes hacia las enfermeras, el status social, creencias religiosas e ideología del paciente; considerando dentro de ellos los criterios bioéticos porque favorecieron el cuidado del medio ambiente, se garantizó la identidad de la institución y de la personas que participaron como informantes en la investigación, basándose en criterios técnicos e imparciales

citándose las fuentes bibliográficas de la información declarada, esta será veraz mostrándose la confiabilidad de la investigación; la proposición de solución que favoreció el respeto a los derechos laborales en la entidad de estudio (55).

## V. RESULTADOS

A continuación, mostramos los resultados que hemos encontrado en la población estudiada:

En esta investigación participaron sesenta (60) pacientes hospitalizados del Hospital María Auxiliadora, cuyas características sociodemográficas nos muestran lo siguiente: participaron 44 pacientes del sexo femenino que equivale al 73.33% y 14 pacientes del sexo masculino, que representan un 26.67% del total de pacientes, respectivamente; es decir, de los pacientes encuestados en su mayoría son pacientes del sexo femenino.

Además, pacientes tienen edades que varían entre 19 y 88 años, por lo que se ha dividido en 4 grupos; de los cuales la mayoría tienen entre 26 y 40 años (55%) que equivale a 33 pacientes encuestados; además se encontró con respecto al estado civil que en su mayoría son solteros (45%).

En resumen, las características sociodemográficas tomados en cuenta de los pacientes encuestados se muestran en la **Tabla N°1** siguiente:

**Tabla N° 1: Características sociodemográficas y clínicas de los pacientes en un Hospital de Lima – 2020**

Características sociodemográficas y clínicas de pacientes		Frecuencia (n=60)	%
Sexo	Masculino	16	26,67%
	Femenino	44	73,33%
Edad	18 - 25 años	12	20,00%
	26 - 40 años	33	55,00%
	41- 60 años	8	13,33%
	> 60 años	7	11,67%
Estado Civil	Soltero (a)	27	45,00%
	Conviviente	14	23,33%
	Casado (a)	13	21,67%
	Divorciado (a)	3	5,00%
	Viudo (a)	3	5,00%
Unidad de enfermería	Medicina	30	50,00%
	Cirugía	30	50,00%

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, en lo que respecta a la dimensión empatía, después de realizada la encuesta se evidenció que el 70% (42) de los pacientes califican que las enfermeras tienen una habilidad social de comunicación media, seguido del 16.67%(10) de los pacientes que les dan una calificación baja en la habilidad social de comunicación, lo cual se muestra en el **Tabla N°2** siguiente:

**Tabla N°2: Dimensión Empatía en el profesional de enfermería en un Hospital de Lima – 2020**

Nivel de Habilidad Social de Comunicación	Empatía	
	Frecuencia	%
Bajo	10	16,67%
Medio	42	70,00%
Alto	8	13,33%

Fuente: Elaboración propia

Además, en lo que respecta a la dimensión respeto, se encontró que el 85% (51) de los pacientes califican que las enfermeras tienen una habilidad social de comunicación baja seguido del 15% (9) de los pacientes que las califican con una habilidad social de comunicación media, como se muestra en la **Tabla N°3** siguiente:

**Tabla N°3. Dimensión Respeto del profesional de enfermería en un Hospital de Lima - 2020**

Nivel de Habilidad Social de Comunicación	Respeto	
	Frecuencia	%
Bajo	51	85,00%
Medio	9	15,00%
Alto	0	0,00%

Fuente: Elaboración propia

Para la realización de la evaluación de las habilidades sociales de comunicación en las enfermeras se procedió a armar grupos de puntaje, se agruparon de acuerdo a la evaluación realizada por los pacientes y se calculó el puntaje total, en el cual se encontró que el 65% (39) pacientes perciben una habilidad social de comunicación media; tal como se observa en la **Tabla N°4** siguiente:

**Tabla N° 4: Nivel Habilidades Sociales de Comunicación del profesional de enfermería observado por el paciente en un Hospital de Lima – 2020**

Nivel de Habilidad Social de Comunicación	CECOP	
	Total	
	Frecuencia	%
Bajo	19	31,67%
Medio	39	65,00%
Alto	2	3,33%

Fuente: Elaboración propia

## VI. DISCUSIÓN

Respecto a las características sociodemográficas obtenidas de los pacientes que participaron en la encuesta, se encontró que gran parte de los pacientes son del sexo femenino (73.33%), con edades que varían de 26 a 40 años (55%) y son solteros (31.67%).

Así mismo dentro de los resultados hallados en la evaluación realizada a los enfermeros por los pacientes evidencian que respecto a la dimensión de empatía los enfermeros tienen una habilidad social de comunicación media (70%) esta información es similar a la investigación que realizó Díaz et al (21) donde detalló que la evaluación realizada al personal de enfermería por los pacientes se encontró con respecto a la empatía con un 63.3% en un nivel alto; evidenciando que hay una comunicación empática dentro del cuidado que brinda el personal enfermero hacia el paciente; aun así actualmente en el contexto Covid-19 es aún más difícil llegar a una comunicación adecuada con los pacientes debido a las restricciones que hay como lo es el distanciamiento social; pero se evidencia que se hizo un esfuerzo por mantener dicha habilidad.

Por otra parte, Colomer et al. (56) refiere en su estudio que el personal de enfermería apoya su habilidad de comunicación con su experiencia profesional, desarrollando habilidades de comunicación adecuadas dentro de su ambiente de trabajo; de igual forma Meneses et al. (57) en su estudio menciona que el cuidado, dentro del ejercicio profesional de enfermería conlleva a que los profesionales actúen con ética y compromiso, porque el cuidado humanizado fomenta el despliegue de habilidades sociales como la empatía y el respeto a las acciones oportunas para enfrentar dificultades,

además requiere formación constante para lograr el camino hacia la humanización; en nuestro estudio con respecto a la dimensión de respeto los enfermeros tienen una habilidad social de comunicación baja (85%); lo cual evidencia un déficit de habilidades sociales de comunicación; se evidencia que el profesional de enfermería debería utilizar comunicación verbal y no verbal como unos de sus principales recursos para lograr la humanización en la atención.

Así mismo, Calcino (58) cuyo estudio evidencia que los enfermeros en la habilidad social de comunicación en cuanto a respeto es de 45.1%; es decir los pacientes anhelan ser comprendidos, que los atiendan y que le tengan respeto, lo que sugiere estos factores como elementos de mejora ya que la comunicación del personal enfermero(a) es una de las herramientas de trabajo mas utilizada ya que mediante ella se interactúa con otros pacientes, asimismo estas permiten dar una orientación a los pacientes en relacion a la mejora del estilo y calidad de vida que llevan; coincidiendo con Díaz (28) y Ramón (59) los cuales señalan que las destrezas sociales básicas de comunicación en enfermería son necesarias para una comunicación eficaz en la relación enfermera-paciente.

Por ultimo Diaz et al. (60) expresa que las medidas de protección y el distanciamiento que se dan por la situación actual de pandemia Covid-19 son barreras para los sentidos (tacto, vista, oído y olfato), por ende afecta la realización del examen físico y hasta la comunicación enfermera-paciente; debido a que hay pacientes que están imposibilitados de expresar su sintomatología mediante palabras o gestos; dentro de nuestro estudio se evidencia que el 65% de los encuestados perciben que la enfermera(o) posee

habilidades sociales en un nivel medio; por lo tanto podemos observar que se ha podido lograr mejorar las habilidades sociales de comunicación a pesar de la limitación del distanciamiento social.

Asimismo, los hallazgos del estudio manifiestan que no es suficiente con la manera en que el personal de enfermería trata a los pacientes internados en el hospital María Auxiliadora; a su vez es necesario indicar que la relación enfermera- paciente se debe mantener durante la hospitalización, es muy importante debido a que, aporta en los pacientes una sensación de seguridad, a sí mismo la educación que se les brinda, por ello es trascendental destacar que las personas beneficiarias directa e indirectamente son orientados para lograr su comprensión dentro del pensamiento crítico y también para desarrollar la habilidad de comunicación mejorando la percepción de los pacientes en lo que respecta a la calidad de servicio otorgado por parte del personal de enfermería, lo cual deriva en el factor primordial, ya que el cuidado brindado con calidad es un gran indicador donde la opinión que tiene los usuarios de este definen la actitud de los enfermeros (as).

Una de las fortalezas del estudio es que puede ser utilizado a futuro para poder evaluar la situación en cuanto habilidades comunicativas en el profesional enfermero y compararlo con otros contextos, y ver si hay alguna diferencia representativa en habilidades sociales de comunicación.

Dentro de las limitaciones inicialmente se había planificado la realización el cuestionario de forma presencial, en hojas impresas, por dificultades del COVID-19 se procedió a contactar con una enfermera de las áreas de hospitalización médica y cirugía del hospital María Auxiliadora, la cual nos

apoyó en el proceso de recolección de datos de los pacientes, para dicha acción se le facilitó una tablet con el cuestionario que consistió de 23 preguntas que fueron realizadas por los pacientes, siguiendo las medidas de bioseguridad y el protocolo COVID-19.

Una de las debilidades del estudio es que a causa del actual contexto de pandemia Covid-19 se tuvo que cambiar una pregunta del cuestionario CECOP para poder adaptarlo a la situación actual, además otra de las debilidades fue conseguir una muestra más representativa debido a las restricciones dadas para acceder a otros servicios dentro de hospital.

## VII. CONCLUSIONES

- Las características más relevantes evidenciadas en los pacientes dentro del estudio de hospital de Lima son en su mayoría son pacientes del sexo femenino y de los cuales la mayor parte tienen entre 26 y 40 años y son casados.
- Hay una gran cantidad de pacientes que califican a las enfermeras en la dimensión empatía con una habilidad social de comunicación media, seguido de un porcentaje pequeño que refiere nivel bajo en empatía y un mínimo refiere nivel alto.
- En la dimensión respeto se encontró que un porcentaje alto de los pacientes califican a las enfermeras con una habilidad social de comunicación baja, seguido de una cantidad mínima que refiere un nivel medio y una cantidad nula de nivel alto.
- Por último, las habilidades de comunicación en el cuidado humanizado del personal de enfermería percibido por el paciente en su mayoría se encuentran en un nivel medio, seguido de una cantidad pequeña que percibe una habilidad social de comunicación baja.

## VIII. RECOMENDACIONES:

En relación a los resultados encontrados dentro del estudio en cuanto a las habilidades sociales, recomendamos lo siguiente:

- En el personal de salud, se recomienda desarrollar talleres de habilidades sociales de comunicación como la observación, asertividad, escucha activa, empatía y poniendo especial énfasis en el respeto, además de talleres de cuidado humanizado o conferencias que ayuden a todo el personal de hospital a mejorar para el perfeccionamiento de estas y que influya positivamente en la calidad de atención brindada para el cuidado humanizado en sus pacientes.
- Con respecto a los pacientes se recomienda realizar charlas educativas o conferencias acerca de los deberes y derechos que tienen, así mismo talleres y capacitaciones que les brinde más conocimiento en relación a las habilidades sociales de comunicación que el personal enfermero les debe brindar.
- Para los demás servicios del Hospital se recomienda que implementen también talleres o capacitaciones de comunicación empática, desarrollo de habilidades sociales, cuidado humanizado; además desarrollar investigaciones con respecto a estos temas para generar una mejora en estos aspectos dentro del cuidado que se brinda.

## IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Allande Cussó, R., Macías Seda, J. & Porcel Gálvez, A.M. La relación enfermera-paciente: identidad histórica, metodológica y terapéutica en los cuidados de enfermería. *Cultura de los Cuidados* [Internet]. 2019 [citado 2020 mayo 27]; 23(55); 78-84. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.14198/cuid.2019.55.08>
2. Pascual Fernández M Cristina, Ignacio Cerro M Carmen, Cervantes Estevez Laura, Moro Tejedor M Nieves, Medina Torres Margarita, García Pozo Ana. Comunicación de las enfermeras con los pacientes. Validación de la escala "Escala de evaluación de la comunicación interpersonal" (ICAS). *Index Enferm* [Internet]. 2019 dic [citado 2020 mayo 17]; 28 (4): 209-213. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962019000300010&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962019000300010&lng=es)
3. Colegio oficial de enfermería de Madrid. [internet] España, 2015 [citado 2020 mayo 17]. Disponible en: <https://www.codem.es/noticias/comunicacion-efectiva-enfermera-paciente-una-estrategia-mas-en-cuidado>
4. Izquierdo Machín Esther. Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana. *Rev. Cubana Enfermer* [Internet]. 2015 Sep [citado 2020 junio 24]; 31(3). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192015000300006&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192015000300006&lng=es).
5. Guillén-Chávez, S., Carcausto, W., Quispe-Cutipa, W., Mazzi-Huaycucho, V., & Rengifo-Lozano, R. Habilidades comunicativas y la interacción social en estudiantes universitarios de Lima. *Propósitos y Representaciones*. [Internet].

- 2021 [citado 2021 nov 20]; 9(1) Disponible en:  
<https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/viewFile/895/1201> Doi:  
<http://dx.doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE1.895>
6. Guerra Patiño G. Comunicación enfermero-paciente. Rev Electrónica de Portales Médicos. [internet] 2020 sep. [citado 2020 mayo 17]. 15(18) Disponible en: <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/comunicacion-enfermero-paciente/>
  7. Flores Mamani, Emilio, Garcia Tejada, Mario Luis, Calsina Ponce, Wilber Cesar, & Yapuchura Sayco, Angelica. Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno. [internet] 2016 [citado 2022 marzo 17]; 7(2), 05-14. Disponible en:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682016000200001&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682016000200001&lng=es&tlng=es).
  8. Triana Restrepo Martha Cecilia. La empatía en la relación enfermera-paciente. av. enferm. [Internet]. Agosto de 2017 [citado 2021 nov 20]; 35 (2): 121-122. Disponible en: <https://doi.org/10.15446/av.enferm.v35n2.66941>  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-45002017000200121&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002017000200121&lng=en).
  9. Oliveros Donohue M. EL RESPETO. RMB [Internet]. 9 de mayo de 2019 [citado 2020 mayo 27];12(2):39-40. Disponible en:  
<https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/rmb/article/view/642>
  10. Paucar M. y Quispe T. Habilidades de comunicación en las enfermeras (os) y percepción de los pacientes en los servicios de hospitalización del Hospital Departamental Huancavelica, [tesis Para obtener el Título Profesional de

- Enfermera] Universidad Nacional de Huancavelica [citado 2022 marzo 15]  
2019. Disponible en:  
<https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2919/TESIS-ENFERMER%C3%8DA-2019-PAUCAR%20BERNARDO%20Y%20QUISPE%20CCANTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
11. Organización Mundial de la Salud. Normas de Comunicación en Salud. OMS. [internet] 2004 abril; [citado 2020 mayo 27]; 1(123,124). disponible en: <https://www3.paho.org/cdmedia/guiacomriesgo/11.%20OMS%20normas%20de%20comunicacion.pdf>
12. Mastrapa Y, Gibert-Lamadrid M. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Revista Cubana de Enfermería [Internet]. 2016 [citado 2021 mayo 27]; 32 (4) Disponible en:  
<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976>
13. Landman Navarro A, del Alcazar Pabst RM, Madrid Zamorano Y, País Veliz L, Rosenkranz Moreno E, Vivanco Lobato I. HABILIDADES PARA EL CUIDADO HUMANIZADO DE ESTUDIANTES DE ENFERMERÍA. Enfermería (Montev.) [Internet]. 7 de julio de 2016 [citado 2020 mayo 15]; 5(1):29-4. Disponible en:  
<https://revistas.ucu.edu.uy/index.php/enfermeriacuidadoshumanizados/articloe/view/1190>
14. Llor Lozano Jesús, Seva Llor Ana Myriam, Díaz Agea José Luis, Llor Gutiérrez Luis, Leal Costa César. Burnout, habilidades de comunicación y autoeficacia en los profesionales de urgencias y cuidados críticos. Enferm.

- glob. [Internet]. 2020 [citado 2022 Mar 16]; 19(59): 68-92. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412020000300068&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412020000300068&lng=es). <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.381641>.
15. Monje V. Pablo, Miranda C. Paulina, Oyarzun G. Jéssica, Seguel P. Fredy, Flores G. Elizabeth. Percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados. Cienc.enferm. [internet]. 2018 [citado 2020 junio 26]; 24: 5. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532018000100205&lng=es](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532018000100205&lng=es). <http://dx.doi.org/10.4067/s0717-95532018000100205>.
16. Saavedra Chinchayán María, León Montoya Gladys, Dávila Guerrero Adalia. Comunicación terapéutica del enfermero, desde la perspectiva del hospitalizado en el hospital General Jaén, Perú. Enferm. glob. [Internet]. 2021 [citado 2021 nov 20]; 20(61): 363-394. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412021000100015&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412021000100015&lng=es). <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.417451>
17. Cacñahuaray F., Maldonado G., Meneses N. Nivel de satisfacción del usuario y habilidad de comunicación de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital II ESSALUD. Ayacucho 2017. [tesis para obtener el título especialista en enfermería en emergencias y desastres] Universidad Nacional del Callao [citado 2022 marzo 20] Callao, 2017. Disponible en: [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5295/cac%c3%b1ahuaray%20arotoma%2c%20maldonado%20gomez%20y%20meneses%20cervantes\\_2da%20especialidad%20enfermeria\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5295/cac%c3%b1ahuaray%20arotoma%2c%20maldonado%20gomez%20y%20meneses%20cervantes_2da%20especialidad%20enfermeria_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

18. Gálvez Cerdán S, Mesta Delgado R. La comunicación y apoyo emocional en enfermería desde la perspectiva del familiar del paciente crítico en un Hospital Público, Chiclayo 2019 [internet] 2019 PERÚ [citado 2020 mayo 17]. 7(1): 65-74. Disponible en: <https://doi.org/10.35383/cietna.v7i1.358>  
<https://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/358/774>
19. Gbrekidan Wune, Yohannes Ayalew, Aklil Hailu, Tigistu Gebretensaye. Comunicación de enfermeras a pacientes y barreras percibidas por las enfermeras en el Hospital Especializado Tikur Anbessa, Addis Abeba, Etiopía 2018. [internet] 2018 [citado 2020 mayo 17]. 12(2020) Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.ijans.2020.100197>
20. Yanchapanta Analuisa EP, Analuisa Jiménez EI. Comunicación asertiva y su relación enfermero-paciente por el uso constante de la mascarilla. Ciencia Latina [Internet] febrero 2022 [citado 17 de marzo de 2022]; 6(1):2054-67. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1633>
21. Díaz Oviedo Aracely, Villanueva Delgado Ivonne Amanecer, Martínez Liconá José Francisco. Habilidades sociales de comunicación en el cuidado humanizado de enfermería: Un diagnóstico para una intervención socioeducativa. Esc. Anna Nery Internet]. 2020 [citado 2020 junio 24]; 24(2): e20190238. Disponible en:  
[https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1414-81452020000200210&tlng=es](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-81452020000200210&tlng=es) <https://doi.org/10.1590/2177-9465-ean-2019-0238>.
22. Ayuso-Murillo D., Colomer-Sánchez A., Herrera-Peco I. Habilidades de comunicación en enfermeras de UCI y de hospitalización de adultos. [Internet]. 2017 [citado 2020 junio 24]; 28(3). Disponible en:

- <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-intensiva-142-pdf-S1130239916300773>
23. Müggenburg C., Riveros-Rosas A. y Juárez-García F. Entrenamiento en habilidades de comunicación en enfermeras y percepción del paciente que recibe su cuidado. [Internet]. 2017 [citado 2020 junio 24]; 13(4):201-207. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-universitaria-400-pdf-S1665706316300392>
24. Luna García M N, Müggenburg M C, Rodríguez Vigil, Sánchez Trampe B I. Percepción de la comunicación en la relación enfermera-paciente durante el cuidado hospitalario. Rev. Mex. [Internet]. 2017 [citado 2022 marzo 20]; 5(34):114-120. Disponible en: <https://www.imbiomed.com.mx/articulo.php?id=110379>
25. Noa M. y Saavedra F. Adecuada satisfacción y comunicación terapéutica a los pacientes mayores de edad en el puesto de salud Chañocahua, Puno, 2020. [tesis para obtener el título de Licenciada en Enfermera]. Universidad Autónoma de Ica [citado 2022 marzo 20] Ica, 2021. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1048/1/Fani%20Saavedra%20Macedo.pdf>
26. León Guere Y. Métodos de comunicación total de Enfermería en el servicio de emergencia Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. [Internet]. 2020 oct [citado 2021 nov 20]; 3(6):27. Disponible en: <https://revistamedica.com/metodos-de-comunicacion-total-enfermeria/>
27. Fonseca Livias, A., Ostos Miraval, R. M., Vargas Roncal, R., & Barrutia Barreto, I. Habilidades comunicacionales y la satisfacción del paciente en los

- servicios de consulta externa. Revista De Salud Pública [Internet] 2020 [citado 2022 marzo 20], 24(1), 73–82. Disponible en:  
<https://doi.org/10.31052/1853.1180.v24.n1.27378>
28. Díaz Vidarte, M.; Saucedo Rojas, G. Habilidades Comunicativas de Internas de Enfermería de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo en el Cuidado Enfermero a Pacientes del Servicio de Emergencia – Hospital Regional Docente Las Mercedes. Chiclayo, 2017. [tesis Para obtener el Título Profesional de Enfermera]. Lambayeque Universidad Nacional “Pedro Ruiz Gallo” 2018. [citado 2020 mayo 27] Disponible en:  
<https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/2000/BC-TES-TMP-855.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
29. Echevarría SH. Percepción del paciente sobre calidad del cuidado humanizado brindado por la enfermera en una clínica-Lima. [Internet]. 2017 ene [citado 2020 junio 24]; 3(1):239-248. Disponible en:  
[http://revistas.urp.edu.pe/index.php/Cuidado\\_y\\_salud/article/view/1421/1316](http://revistas.urp.edu.pe/index.php/Cuidado_y_salud/article/view/1421/1316)
30. Organización Mundial de la Salud (OMS). ¿Cómo define la OMS la salud? Ginebra: OMS; 1948. [citado 2020 junio 24]. Available from:  
<http://www.who.int/suggestions/faq/es/>
31. Soto Fuentes, P., Reynaldos-Grandón, K., Martínez-Santana, D., & Jerez-Yáñez, O. Competencias para la enfermera/o en el ámbito de gestión y administración: desafíos actuales de la profesión. (2014) [citado 2020 junio 26]; 14(1). Disponible en:  
<https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/2684>

32. Paula Alina Juárez-Rodríguez, María de Lourdes García-Campos. La importancia del cuidado de enfermería. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc 2009 [citado 2020 junio 24]; 17 (2): 109-111. Disponible en:  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2009/eim092j.pdf>
33. Monje V. Pablo, Miranda C. Paulina, Oyarzún G. Jéssica, Seguel P. Fredy, Flores G. Elizabeth. Percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados. Cienc. enferm. [Internet]. 2018 [citado 2020 junio 24]; 24: 5. Disponible en:  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532018000100205&lng=es](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532018000100205&lng=es)      <http://dx.doi.org/10.4067/s0717-95532018000100205>
34. Urra M Eugenia, Jana A Alejandra, García V Marcela. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales. Cienc. enferm. [Internet]. 2011 Dic [citado 2020 junio 24]; 17(3):11-22. Disponible en:  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532011000300002&lng=es](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532011000300002&lng=es)      <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532011000300002>.
35. Gomez Hugo. Relación enfermero — paciente en las unidades de terapia intensiva. [Internet] 2009 [citado 2020 Jun 24] p 123. Disponible en:  
[https://edoc.tips/download/relacion-enfermera-paciente\\_pdf](https://edoc.tips/download/relacion-enfermera-paciente_pdf)
36. King Imogene M. "Enfermería como profesión: Filosofía principios y objetivos". [citado 2020 mayo 27] Ed Ira México Editorial Limusa; 1984.

37. Estefo Agüero Silvana, Paravic Klijn Tatiana. ENFERMERÍA EN EL ROL DE GESTORA DE LOS CUIDADOS. Cienc. enferm. [Internet]. 2010 Dic [citado 2020 junio 26]; 16(3): 33-39. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532010000300005&lng=es](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532010000300005&lng=es) <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532010000300005>.
38. Organización Mundial de la Salud (OMS). ¿Cómo define la OMS la salud? Ginebra: OMS; 1948. [citado 2020 junio 24]. Available from: <http://www.who.int/suggestions/faq/es/>
39. Ulla S. Dificultades de comunicación percibidas por profesionales de enfermería en un hospital general. Madrid, 2010. [citado 2020 mayo 27] Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-clinica-35-articulo-dificultades-comunicacion-percibidas-por-profesionales-S1130862102737546>
40. Bautista N. Comunicación no verbal en pacientes Hospitalizados en una institución de 2'. Nivel de atención. [Tesis pregrado]. Universidad Veracruzana. México. 2012. [citado 2020 mayo 27] Disponible en: <http://www.index-f.com/para/n19/pdf/362d.pdf>
41. Ariza O. Claudia. Satisfacción del Cuidado de Enfermería en el paciente cardiaco [en línea] 2013 Bogotá, Colombia [citado 2020 Junio 24]; Disponible en: <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfermeria/Mar2004/2712>
42. Soto Fuentes, P., Reynaldos-Grandón, K., Martínez-Santana, D., & Jerez-Yáñez, O. Competencias para la enfermera/o en el ámbito de gestión y administración: desafíos actuales de la profesión. (2014) [citado 2020 junio 26]; 14(1). Disponible en:

- <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/2684>
43. Habilidades para el éxito. Habilidades sociales. [Internet] [citado 2022 marzo 20]; Disponible en: <https://habilidades.top/habilidades-sociales/>
44. Muñoz Y, Coral R, Moreno D, Pinilla D, Suárez Y. Significado del cuidado humanizado en egresadas de la Facultad de Enfermería. Rev. Repertorio de Medicina y Cirugía. 2009; [citado 2020 mayo 27]; 18(4):246-250. Disponible en: <https://revistas.fucsalud.edu.co/index.php/repertorio/article/view/561/601>
45. Cerda Romero. Habilidades sociales que mejoran la comunicación interpersonal [Internet] 2010 [citado 2022 marzo 20]; Disponible en: <https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd7094.pdf>
46. Lozada, J. Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. CienciAmérica, [Internet]. 2014 [citado 2020 junio 24]; 3(1), 47-50. Disponible en: <http://cienciamerica.uti.edu.ec/openjournal/index.php/uti/article/view/30>
47. Ochoa-Pachas, J., Yunkor-Romero, Y. El estudio descriptivo en la investigación científica. [Internet]. 2020 [citado 2020 junio 24]; 2(2). Disponible en: <http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/224/191>
48. Manterola C., Quiroz G., Salazar P., García N. Metodología de los tipos y diseños de estudio más utilizados en investigación clínica Metodología de los diseños de estudio más utilizados en la investigación clínica [Internet]. 2019 [citado 2020 junio 24]; 30 (1):36-49. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2008000100011&lng=es.](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2008000100011&lng=es)

49. Feria Ávila H, Matilla González M, Mantecón Licea S. LA ENTREVISTA Y LA ENCUESTA: ¿MÉTODOS O TÉCNICAS DE INDAGACIÓN EMPÍRICA? [Internet]. 2020 [citado 2021 nov 20];11(3):62-79. Disponible en: <http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992>  
<http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992/997>
50. Müggenburg Cristina, Robles Rebeca, Valencia Alejandra, Hernández Guillén María del Carmen, Olvera Sandra, Riveros Rosas Angélica. Evaluación de la percepción de pacientes sobre el comportamiento de comunicación del personal de enfermería: diseño y validación en población mexicana. Salud Ment [revista en la Internet]. 2015 Ago [citado 2020 Julio 07]; 38(4):273-280. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-33252015000400273&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-33252015000400273&lng=es). <http://dx.doi.org/10.17711/sm.0185-3325.2015.037>.
51. Müggenburg MC, Nava GMG, Riveros RA. Percepción de los pacientes sobre la forma de comunicación de las enfermeras en el Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía. Enf Neurol (Mex). [Internet] 2013 [citado 2020 junio 24]; 12(2):79-83. disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2013/ene132e.pdf>
52. Müggenburg, C., Olvera, S., Riveros, A., Hernández-Guillén, C., & Aldana, A. Autoevaluación de enfermeras respecto a la comunicación percibida con pacientes como resultado de un entrenamiento. Enfermería Universitaria [Internet] 2015 [citado 2020 junio 24]; 12(1), 12–18 disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.reu.2014.10.001>

53. Paucar M. Quispe T. Habilidades de comunicación en las enfermeras (os) y percepción de los pacientes en los servicios de hospitalización del Hospital Departamental Huancavelica, 2019. . [tesis Para obtener el Título Profesional de Licenciada en enfermería]. Huancavelica. Universidad Nacional de Huancavelica. 2019 [citado 2020 mayo 27] Disponible en: [https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2919/TESIS-ENFERMER%  
c3%8dA-2019-PAUCAR%20BERNARDO%20Y%20QUISPE%20CCANTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2919/TESIS-ENFERMER%c3%8dA-2019-PAUCAR%20BERNARDO%20Y%20QUISPE%20CCANTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
54. Organización Panamericana de la Salud y Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médica. Pautas éticas internacionales para la investigación relacionada con la salud con seres humanos. Cuarta Edición. Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas (CIOMS) [Internet] Ginebra, 2016 [citado 2022 marzo 27]. disponible en: [https://cioms.ch/wp-content/uploads/2017/12/CIOMS-EthicalGuideline\\_SP\\_INTERIOR-FINAL.pdf](https://cioms.ch/wp-content/uploads/2017/12/CIOMS-EthicalGuideline_SP_INTERIOR-FINAL.pdf)
55. Oficina General de Transferencia Tecnológica (OGITT) del Instituto Nacional de Salud. Documento técnico: Lineamientos éticos para la investigación en salud con seres humanos. [internet] Perú, 2019 [citado 2020 mayo 10]. Disponible en: <https://web.ins.gob.pe/es/cursos-eventos/documento-tecnico-lineamientos-eticos-para-la-investigacion-en-salud-con-seres>  
[https://web.ins.gob.pe/sites/default/files/cursos\\_eventos/2019/05/lineamientos\\_eticos\\_para\\_la\\_investigacion\\_en\\_salud\\_con\\_serres\\_humanos.pdf](https://web.ins.gob.pe/sites/default/files/cursos_eventos/2019/05/lineamientos_eticos_para_la_investigacion_en_salud_con_serres_humanos.pdf)
56. Comisión Nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación biomédica y del comportamiento. Informe Belmont. Principios y

- guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación.
- [internet] U.S.A.1979. [citado 2020 mayo 10]. Disponible en:  
<http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>
57. Colomer A., Ayuso D., Lendínez A., Ruiz C. Anxiety Effect on Communication Skills in Nursing Supervisors: An Observational Study. [Internet] 2021 [citado 2022 marzo 8]; 7(2):207. disponible en:  
[https://www.researchgate.net/publication/350579989\\_Anxiety\\_Effect\\_on\\_Communication\\_Skills\\_in\\_Nursing\\_Supervisors\\_An\\_Observational\\_Study](https://www.researchgate.net/publication/350579989_Anxiety_Effect_on_Communication_Skills_in_Nursing_Supervisors_An_Observational_Study)
58. Meneses M., Suyo J., Fernández V. Cuidado humanizado desde la perspectiva enfermera-paciente en un ámbito hospitalario: una revisión sistemática de experiencias divulgadas en artículos científicos españoles y portugueses. [Internet] 2021 [citado 2022 marzo 8]; 1(9):1-10. disponible en:  
[https://www.researchgate.net/publication/356756433\\_Humanized\\_Care\\_From\\_the\\_Nurse-Patient\\_Perspective\\_in\\_a\\_Hospital\\_Setting\\_A\\_Systematic\\_Review\\_of\\_Experiences\\_Disclosed\\_in\\_Spanish\\_and\\_Portuguese\\_Scientific\\_Articles](https://www.researchgate.net/publication/356756433_Humanized_Care_From_the_Nurse-Patient_Perspective_in_a_Hospital_Setting_A_Systematic_Review_of_Experiences_Disclosed_in_Spanish_and_Portuguese_Scientific_Articles)
59. Calcino López, D. Condori Apaza, J.; Habilidades de comunicación y violencia laboral en personal de enfermería servicios de emergencia de hospitales del MINSA, Arequipa-2019. [tesis Para obtener el Título Profesional de Enfermera]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2020. [citado 2020 mayo 27] Disponible en  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10417/ENcoapje%26calode.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
60. Ramón-García, R., Segura-Sánchez, M., Palanca-Cruz, M., & Román-López, P. Habilidades sociales en enfermería. El papel de la comunicación centrado

- en el familiar = Social skills in Nursing. The role of family-centred communication. [Internet]. 2016 [citado 2020 junio 24] Disponible en: <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/RECS/article/view/3388>
61. Dias et al. Humanization of care: challenges after Covid-19 pandemic. [Internet] 2022 [citado 2022 marzo 8]; 1(2); e50411225931. disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/358374439\\_Humanization\\_of\\_care\\_challenges\\_after\\_Covid-19\\_pandemic](https://www.researchgate.net/publication/358374439_Humanization_of_care_challenges_after_Covid-19_pandemic)
62. Pérez J. Publicado: 2020. Definición de sociodemográfico [Internet] 2020. [citado 2020 mayo 27]. Disponible desde: <https://definicion.de/sociodemografico/>

## ANEXO 1

### Operacionalización de las Variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías
Características sociodemográficas	Se denomina así a aquel conjunto de características de los individuos y/o población que viven dentro de una misma zona o territorio, teniendo como particularidad la edad, el sexo, grado de instrucción, religión, estado civil, etc. (61).	----	Edad	De razón	Masculino
					Femenino
			Sexo	Nominal	19 a 28 años
					29 a 38 años
					39 a 48 años
					49 a 58 años
					59 a 68 años
					69 a 78 años
			Estado civil	Nominal	79 a 88 años
					Soltero (a)
					Conviviente
					Casado (a)
Divorciado (a)					
		Viudo (a)			

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías	Puntaje
Habilidades sociales de comunicación	Se denomina así a la capacidad desarrollada para: Enviar, recibir, elaborar ideas, opiniones y actitudes y emitir información con calidad; destinadas y orientadas a cumplir objetivos (29).	<b>Empatía A:</b> Es la habilidad que desarrolla cada persona, se trata de pensar y ubicarse en el lugar de los demás(23).	Habilidad evaluada; 1,5,6,7,9,10,12,13,14,15,16,18,19,21,22,23	Ordinal	Habilidades sociales de comunicación baja- HCB	23 – 69
		<b>Respeto B:</b> Es defiidad como la capacidad de ser amable, no burlarse y ser bueno con el resto de personas; esta centrado en la manera de pensar como siente el resto y tratarles de la manera que deseas que te traten a ti; teniendo en consideración los sentimientos y el bienestar(23).	Habilidad evaluada; 2, 3, 4,8,11, 17,20		Habilidades sociales de comunicación media- HCM	70 – 92
					Habilidades sociales de comunicación alta- HCA	93 - 115

## ANEXO 2

### Matriz de Consistencia

<b>Título de Proyecto de Tesis</b>		“Habilidades sociales de comunicación en el cuidado humanizado del profesional de enfermería en un Hospital de Lima – 2020”					
<b>Autor (es)</b>		Katherine Lylen Guzman Quispe Josefina Seancas Huamán					
<b>Problema de Investigación</b>		<b>Variable</b>		<b>Objetivo General</b>		<b>Hipótesis</b>	
¿Cuál es la evaluación de las habilidades sociales de comunicación en el cuidado humanizado del profesional de enfermería en un hospital de Lima - 2020?		Habilidades sociales de comunicación.		Describir las habilidades sociales de comunicación en el cuidado humanizado del profesional de enfermería percibido por el paciente en un hospital de Lima - 2020.		No requiere el estudio.	
				<b>Objetivos Específicos</b>			
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caracterizar a los pacientes en estudio de hospital de Lima.</li> <li>• Identificar las habilidades sociales de comunicación en el cuidado humanizado en la dimensión empatía.</li> <li>• Identificar las habilidades sociales de comunicación en el cuidado humanizado en la dimensión respeto.</li> </ul>			
<b>Tipo de Investigación</b>	<b>Nivel de Investigación</b>	<b>Diseño de Investigación</b>	<b>Población</b>	<b>Muestra</b>	<b>Técnica de Muestreo</b>	<b>Técnica de Recolección de Datos</b>	<b>Instrumento de Recolección de Datos</b>
Aplicada con enfoque cuantitativo	Descriptivo	No experimental de corte transversal	300 pacientes hospitalizados	60 Pacientes	Muestreo no probabilístico – por conveniencia	Encuesta	Cuestionario

## ANEXO 3

### Consentimiento informado

**TÍTULO DEL ESTUDIO:** "Habilidades sociales de comunicación en el cuidado humanizado del profesional de enfermería en un Hospital de Lima - 2020"

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA SER PARTICIPANTE EN LA ENCUESTA DEL ESTUDIO**

Hola, somos Katherine Guzmán y Josefina Seancas, somos alumnas de la Carrera de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud estamos realizando una investigación en Habilidades sociales de comunicación en el cuidado humanizado. A continuación, te voy a brindar información e invitarte a ser parte de este estudio. Antes de que decidas participar, puedes hablar con nosotros o cualquier otra persona con quien te sientas cómoda sobre esta investigación.

**PROPOSITO DEL ESTUDIO:**

El propósito de este estudio es determinar si es que las enfermeras que lo/a atienden tienen habilidades sociales adecuadas para comunicarse con usted respecto a su diagnóstico, ya que la comunicación es uno de los elementos fundamentales al momento de brindar unas atenciones completas de calidad; la comunicación es importante en los pacientes porque es la mejor manera de acercarse a la persona y se esta forma lograr conocer cómo se encuentra, que le inquieta o cómo se le puede ayudar a disminuir sus dolencias mejorando el cuidado integral del paciente.

**PROCEDIMIENTOS:**

En esta plantilla, esta sección se ha dividido en dos: en primer lugar, una explicación de los procedimientos desconocidos y, en segundo lugar, una descripción del proceso, por consiguiente, Luego de la firma de esta constancia, usted recibirá una tablet por parte de la enfermera de piso en la que debería responder a preguntas que tienen el fin de determinar las habilidades sociales de comunicación en el cuidado humanizado del profesional de enfermería percibido por el paciente se le hará esta encuesta y nos gustaría pedirle que conteste lo más sincero posible para poder evaluar el comportamiento dentro del cuidado humanizado brindado.

**SELECCIÓN DE PARTICIPANTES:**

Invitamos a todos los adultos que se encuentran siendo atendidos en los servicios de hospitalización de cirugía y medicina interna dentro del Hospital María Auxiliadora a participar en la investigación de las habilidades sociales de comunicación en el cuidado humanizado del profesional de enfermería percibido por el paciente que tiene el personal de enfermería en su cuidado.

**PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA:**

Su participación en esta investigación es totalmente voluntaria. Es decir, puede decidir libremente si quiere formar parte del estudio o no. Tanto si decidiese participar como si no, todos los servicios que reciba en el Hospital María Auxiliadora continuarán tal como se han venido desarrollando y nada cambiará. Si decide no participar en este proyecto de investigación, se le ofrecerá el mismo trato que se ofrece habitualmente en este hospital. Puede que cambies de opinión más tarde y dejes de participar, aunque hayas aceptado antes, por ello no se verá afectado el trato si cambia su decisión.

**PROCEDIMIENTOS DEL ESTUDIO:**

Se tomará un cuestionario de 23 preguntas el cual será aplicado por una encuestadora que ha sido entrenada para la realización de dicha actividad y que todas las preguntas podrían ser repetidas las veces que sean necesarias para su total entendimiento, por ello ante cualquier duda o pregunta la persona puede solicitar el apoyo para responder a las preguntas. Finalmente, el instrumento a utilizar en esta investigación ha sido validado para fines del estudio.

Página 1 de 3




**APROBADO**

Fecha: 23/10/2020

**Duración**

El proceso completo de esta encuesta demorará aproximadamente 20 minutos.

**Efectos secundarios y/o riesgos:**

Al participar en esta investigación no es posible que corra un riesgo, la posibilidad de que esto ocurra es nula. Trataremos de disminuir las posibilidades de que esto ocurra, pero si algo inesperado sucede, le proporcionaremos la ayuda necesaria.

**Beneficios**

Si usted participa en esta investigación, es posible que no haya ningún beneficio para usted, pero es probable que su participación nos ayude a encontrar la respuesta a la pregunta de la investigación. Puede que no haya ningún beneficio para la sociedad en esta etapa de la investigación, pero es probable que las generaciones futuras se beneficien con este.

**Confidencialidad**

Es posible que, si otras personas de la comunidad saben que usted está participando, le hagan preguntas. No compartiremos la identidad de los que participan en la investigación. La información que recopilemos de este proyecto de investigación se mantendrá confidencial. La información sobre usted que será recogida durante la investigación será guardada y nadie más que los investigadores podrán verla. Cualquier información sobre usted tendrá un número en lugar de su nombre. Sólo los investigadores sabrán cuál es su número y guardaremos esa información con un candado y una llave. No se compartirá ni se dará a nadie excepto a [nombre que tendrá acceso a la información, como los patrocinadores de la investigación, etc.].

**Resultados**

Los conocimientos que se obtengan de la realización de esta investigación se compartirán con usted antes de que se pongan a disposición del público en general. No se compartirá información confidencial, y publicaremos los resultados para que otras personas interesadas puedan aprender de nuestra investigación.

**Derecho a negarse o retirarse**

No es necesario que participe en esta investigación si no desea hacerlo y el hecho de negarse a participar no afectará en absoluto a su tratamiento dentro del hospital. Seguirá teniendo todos los beneficios que de otro modo tendría. Puede dejar de participar en la investigación en cualquier momento que desee sin perder ninguno de sus derechos como paciente aquí.

**Persona(s) de contacto**

Si tiene alguna pregunta, puede hacerla ahora o más tarde, incluso después de que el estudio haya comenzado. Si desea hacer preguntas más tarde, puede ponerse en contacto con cualquiera de las siguientes personas: señorita Katherine Guzmán con número de celular: 995340690 y correo electrónico: [1000058434@ucienetifica.edu.pe](mailto:1000058434@ucienetifica.edu.pe) o con la señorita Josefina Seancas con número de celular: 976349457 y correo electrónico: [1000058500@ucienetifica.edu.pe](mailto:1000058500@ucienetifica.edu.pe)

Esta propuesta ha sido revisada y aprobada por EL COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR, que es un comité cuya tarea es asegurarse de que los participantes en la investigación estén protegidos de cualquier daño. Si desea obtener más información sobre el CIEI, póngase en contacto mediante el correo: [cieiccientifica@cientifica.edu.pe](mailto:cieiccientifica@cientifica.edu.pe).




**APROBADO**

Fecha: 23/10/2020

Si lo desea, puede hacerme más preguntas sobre cualquier parte del estudio de investigación. ¿Tiene alguna pregunta?

**Certificado de consentimiento**

He leído la información anterior, o se me ha leído. He tenido la oportunidad de hacer preguntas sobre ella y las preguntas que he hecho han sido respondidas a mi satisfacción. Doy mi consentimiento voluntario para participar en esta investigación.

**Colocar nombre del participante:** \_\_\_\_\_

**Firma del participante:** \_\_\_\_\_

**Fecha (Día/Mes/Año):** \_\_\_\_\_

**Declaración del investigador/persona que toma el consentimiento**

He leído con precisión la hoja de información al posible participante y, en la medida de mis posibilidades, me he asegurado de que el participante entienda que se hará lo siguiente:

1. El propósito del estudio y su duración.
2. Su participación en esta investigación es totalmente voluntaria
3. No se compartirá información confidencial, y publicaremos los resultados para que otras personas interesadas puedan aprender de nuestra investigación.

Confirmando que se le dio al participante la oportunidad de hacer preguntas sobre el estudio, y todas las preguntas hechas por el participante han sido contestadas correctamente y lo mejor que puedo. Confirmando que el individuo no ha sido coaccionado para dar su consentimiento, y que el consentimiento ha sido dado libre y voluntariamente.

Así mismo, se ha proporcionado una copia de este FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO al participante.

**Nombre del investigador/persona que ha tomado el consentimiento:** \_\_\_\_\_

**Firma del investigador/persona que ha tomado el consentimiento:** \_\_\_\_\_

**Fecha (Día/Mes/Años):** \_\_\_\_\_




**APROBADO**

Fecha: 23/10/2020

## ANEXO 4

### Cuestionario 1- Características sociodemográficas

Hola, soy la alumna Katherine Guzman y mi compañera Josefina Seancas estudiantes de enfermería de la Universidad Científica del Sur y estamos realizando un estudio el cual se titula “HABILIDADES SOCIALES DE COMUNICACIÓN EN EL CUIDADO HUMANIZADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN UN HOSPITAL DE LIMA - 2020”, el cuestionario a realizar es anónimo, solicito responda de manera sincera todas las preguntas; les agradecemos de antemano su colaboración. Lea atentamente cada pregunta y luego marque con un aspa (X) la respuesta correcta según usted crea.

#### Características Sociodemográficas:

1.Edad: \_\_\_\_\_

2.sexo:

masculino	femenino
-----------	----------

3. Estado civil:

Soltero	casado	conviviente	separado	viudo
---------	--------	-------------	----------	-------

### ANEXO 5

### Cuestionario 2- CECOP (comportamientos de enfermeras sobre la forma de comunicación observado por pacientes)

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR CARRERA DE ENFERMERIA		UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR				
<b>TEMA:</b> COMPORTAMIENTO DE ENFERMERAS (OS) SOBRE SU FORMA DE COMUNICACIÓN, OBSERVADO POR PACIENTES (CECOP)						
<b>Datos Generales</b>						
<b>Edad:</b> _____		<b>Sexo:</b> _____		<b>Estado Civil:</b> _____		<b>Fecha:</b> _____
Ítem	Preguntas	Siempre o casi siempre	Muchas veces	Algunas veces	Pocas veces	Casi nunca o nunca
1	Las (os) enfermeras (os) se acercan a usted para saludarlo, manteniendo la distancia recomendada de 1.5 m.					
2	Las (os) enfermeras (os) se molestan cuando usted no quiere comer.					
3	Las (os) enfermeras (os) se molestan cuando usted no quiere asearse.					
4	Las (os) enfermeras (os) se molestan cuando usted moja la cama accidentalmente.					
5	Las (os) enfermeras (os) se acercan a usted para saludarlo.					
6	Las (os) enfermeras (os) usan palabras amables al hablar con usted.					
7	Las (os) enfermeras (os) buscan tiempo para hablar con usted.					
8	Las (os) enfermeras (os) lo llaman por su nombre.					
9	Las (os) enfermeras (os) usan palabras "técnicas" que usted no conoce.					
10	Las (os) enfermeras (os) usan palabras de ánimo para motivarlo.					
11	Las (os) enfermeras (os) se presentan por su nombre.					
12	Las (os) enfermeras (os) cuando usted los pide algo que necesita, tardan en traerlo.					
13	Las (os) enfermeras (os) bromean con usted para darle confianza.					
14	Las (os) enfermeras (os) le dan explicaciones de los cuidados que le realizan.					
15	Las (os) enfermeras (os) le transmiten tranquilidad y seguridad.					
16	Las (os) enfermeras (os) le platican cuando se acercan a tomarle su presión.					
17	Las (os) enfermeras (os) respetan su forma de pensar.					
18	Las (os) enfermeras (os) le platican cuando le dan sus medicamos.					
19	Las (os) enfermeras (os) lo escuchan aunque tenga mucho trabajo.					
20	Las (os) enfermeras (os) se molestan cuando usted se queja de algo.					
21	Las (os) enfermeras (os) les enseñan sobre el protocolo de bioseguridad y el uso adecuado de los equipos de protección individual.					
22	Las (os) enfermeras (os) le explican las razones de los cuidados que le dan.					
23	Las (os) enfermeras (os) le preguntan cómo se siente.					

Figura 1: Cuestionario 2, Fuente: Paucar M. y Quispe C. "Habilidades de comunicación en las enfermeras (os) y percepción de los pacientes en los servicios de hospitalización del Hospital Departamental Huancavelica" Validado por Céspedes Q, Cortés Á, Madrigal M 2011.

## ANEXO 6

### Resolución Directoral de Aprobación de Tesis



UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR  
RESOLUCIÓN DIRECTORAL DE CARRERA N° 004-DAE-CIENTÍFICA-2020

Lima 09 de noviembre 2020

El informe de revisión independiente académica y la aprobación de un Comité de Ética del proyecto de tesis titulado: **Habilidades sociales de comunicación en el cuidado humanizado del profesional de enfermería en un Hospital de Lima - 2020**. Con número de registro de la carrera: N° 413-2020-PREB99.

Presentado por:

**Guzman Quispe Katherine Lylen**  
**Seancas Huaman Josefina**

**CONSIDERANDO:**

Que, de acuerdo al Reglamento General de la Universidad Científica del Sur y los reglamentos de pre/posgrado para obtener el título profesional/ grado académico de Maestro/ grado académico de Doctor en la Facultad de Ciencias de la Salud, se debe desarrollar un trabajo de investigación;

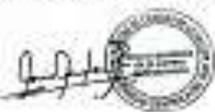
Que, de acuerdo a la normativa vigente en la Universidad Científica del Sur, en uso de las atribuciones conferidas al Director Académico de la Carrera.

**SE RESUELVE:**

1º. **APROBAR** e inscribir el proyecto de tesis titulado: **Habilidades sociales de comunicación en el cuidado humanizado del profesional de enfermería en un Hospital de Lima - 2020**, con número de registro de la carrera: N° 413-2020-PREB99, y establecer el inicio del periodo de ejecución del mencionado proyecto.

2º. **NOMBRAR** al docente: Magister - Calsin Pacompia Wilmer como asesor para el desarrollo de la tesis en cuestión.

Regístrese, comuníquese y archívese.



**MSc. Doris B. Gonzales Carhuajulca**  
Decana  
Carrera de Enfermería

## ANEXO 7

### Aprobación de proyecto por el Comité de ética

**COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN**



**CONSTANCIA N° 297-CIEI-CIENTÍFICA-2020**

El presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Científica del Sur (CIEI-CIENTÍFICA) da constancia que el proyecto de investigación, cuyos datos se registran a continuación, ha sido **aprobado** por el CIEI-CIENTÍFICA.

Código de registro: **413-2020-PREB99**

Título: **Habilidades sociales de comunicación en el cuidado humanizado del profesional de enfermería en un Hospital de Lima - 2020**

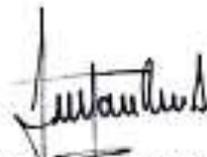
Investigador(a): **Katherino Lylen Guzmán Quispe  
Josefina Soancas Huamán**

La aprobación del proyecto de investigación implica que el documento presentado a evaluación cumple con los lineamientos de Universidad en materia de investigación y ética, los cuales se sustentan en la normativa internacional vigente. Adicionalmente, en el contexto de la pandemia de enfermedad por COVID-19, le recomendamos cumplir con las normas publicadas por el estado peruano (accesos, medidas de bioseguridad, etc.) y tener los permisos de las instituciones en las que realizará el estudio antes de ejecutarlo.

En tal sentido, esta aprobación carecerá de valor si es que el proyecto de investigación arriba indicado es modificado de cualquier forma. Toda enmienda, añadido, eliminación o eventualidad (eventos adversos, etc.) posterior a la fecha de aprobación debe ser reportado al CIEI-CIENTÍFICA.

La vigencia de la aprobación de este documento es de dieciocho (18) meses (**hasta el 20 de abril del 2022**), periodo en el que puede desarrollarse el proyecto. Cualquier trámite para su renovación deberá ser enviado antes del término de la vigencia de este documento, debiendo suspenderse todo desarrollo hasta que la renovación sea aprobada. La presentación aprobación será ratificada en la sesión del CIEI más próxima.

Villa El Salvador, 21 de octubre de 2020




Mg. Fulgor Paul Rivera Albinagorta  
Presidente  
Comité Institucional de Ética en Investigación

Asesoría al postulante  
T: (51) 011 010 0131 | Cienso Vta 2 | Financiera Sur km 21  
cibonew@cientificasur.edu.pe | Calle Centenario 396 Miraflores

**ANEXO 8**

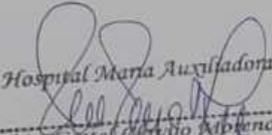
**Carta de presentación**

**DECLARACIÓN JURADA DE ADMISION INSTITUCIONAL**

Yo, Sra. K. Clarito Moreno..... certifico que he revisado el proyecto titulado: **"HABILIDADES SOCIALES DE COMUNICACIÓN EN EL CUIDADO HUMANIZADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN UN HOSPITAL DE LIMA - 2020"**; presentado por las investigadoras: **Katherine Lylen Guzman Quispe y Josefina Seancas Huaman**; y que se realizará en los servicios del Hospital María Auxiliadora.

En base a la evaluación, se procede a declararle viable y admitido, comprometiéndome a otorgar las facilidades para su adecuada ejecución y supervisar el cumplimiento de la normativa vigente dentro del hospital.

Lima, 25 octubre del 2020

*Hospital María Auxiliadora*  
  
.....  
**Dr. Gerardo Moreno**  
ENFERMERA JEFE DE SERVICIO  
DE NEONATOLOGÍA HOSPITALIZACIÓN  
C.E.P. 54091  
**Firma y sello**

UNIVERSIDAD  
**CIENTÍFICA**

Lima 07 de octubre 2021

**CARTA N° 004-DACENF-DAFCS-U.CIENTÍFICA.2021**

Dr. Luis Enrique Vizcarra Irujo  
Hospital María Auxiliadora  
Directora

**Presente:**

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para exponerle un cordial saludo, a nombre de la Universidad Científica del Sur, y a la vez presentarle a sus alumnos:

Katherine Lynn Guzmán Garaje, identificada con DNI N° 72686044 y código de estudiante N° 100058404.

Analina Soencas Huaman, identificada con DNI N° 71017952 y código de estudiante N° 100058402.

Ambas estudiantes de la carrera de Enfermería de la Universidad Científica del Sur, quienes se encuentran realizando un trabajo de investigación Títulado: "Habilidades sociales de comunicación en el cuidado humanizado del profesional de enfermería en un Hospital de Lima - 2020" para lo cual solicitamos su gentil apoyo brindándonos las facilidades para que las estudiantes puedan realizar su investigación.

Quedo a su entera disposición para cualquier consulta o información complementaria que pueda requerir.

**Atentamente,**


Dora González Carhuajá  
Directora Académica  
Carrera de Enfermería  
Universidad Científica del Sur

INSTITUTO DE SALUD  
HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA  
TRUJILLO OCCIDENTAL

07 OCT 2021

**RECIBIDO**  
*11-05-2021*

  
*[Handwritten signature]*

**ANEO 9**  
**Informe de Turnitin**

