

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud**



**Habilidades de comunicación y autoeficacia, en profesionales de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de una clínica privada de Lima, 2023**

Trabajo Académico

Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería: Cuidados Intensivos

**Por:**

Paola Barbara Pinedo Albines

**Asesor:**

Mg. Neal Reyes Gastañadui

Lima, noviembre de 2022

**DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DEL TRABAJO  
ACADÉMICO**

Yo, Mg. Neal Henry Reyes Gastañadui, docente de la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud, Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

Declaro:

Que la presente investigación titulada: **“HABILIDADES DE COMUNICACIÓN Y AUTOEFICACIA, EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DE UNA CLÍNICA PRIVADA, LIMA 2023”** de la autora licenciada Paola Barbara Pinedo Albines, tiene un índice de similitud de 18% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones de este trabajo académico son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 08 días del mes de noviembre del año 2022.



---

Mg. Neal Henry Reyes Gastañadui

**Habilidades de comunicación y autoeficacia, en  
profesionales de enfermería de la Unidad de Cuidados  
Intensivos de una clínica privada, Lima 2023**

Trabajo Académico

Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad  
Profesional de Enfermería: Cuidados Intensivos

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'G. Beltrán', is centered on the page.

---

Dra. Angela Paredes Aguirre de Beltran

Lima, 08 de noviembre de 2022

## Índice

Resumen .....	vi
Capítulo I .....	7
Planteamiento del problema.....	7
Identificación del Problema .....	7
Formulación del Problema .....	9
Problema general .....	9
Problemas específicos .....	9
Objetivos de la Investigación .....	10
Objetivo General .....	10
Objetivos Específicos .....	10
Justificación .....	11
Justificación teórica .....	11
Justificación metodológica.....	11
Justificación práctica y social.....	11
Presuposición filosófica.....	12
Capítulo II .....	13
Desarrollo de las perspectivas teóricas.....	13
Antecedentes de la investigación.....	13
Marco conceptual.....	18
Comunicación .....	18
Teoría de enfermería .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Definición de términos .....	22
Capítulo III .....	24
Metodología .....	24
Descripción del lugar de ejecución.....	24
Población y muestra .....	24
Población .....	24
Muestra Censal .....	24
Tipo y diseño de investigación .....	25
Formulación de Hipótesis.....	25
Identificación de variables.....	26
Operacionalización de variables .....	31
Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	33

Cuestionario .....	33
Proceso de recolección de datos .....	34
Procesamiento y análisis de datos .....	34
Consideraciones éticas .....	34
Capítulo IV .....	36
Administración del proyecto de investigación .....	36
Cronograma de ejecución .....	36
Presupuesto.....	37
Referencias bibliográficas .....	38
Apéndice .....	46

## Índice de apéndice

Apéndice A: Instrumentos de recolección de datos.....	47
Apéndice B: Validez de los instrumentos .....	49
Apéndice C: Confiabilidad de los instrumentos .....	60
Apéndice D: Consentimiento informado .....	64
Apéndice E: Matriz de consistencia.....	67

## Resumen

El trabajo, en el ámbito de la salud, está íntimamente relacionado con demandas de rapidez y capacidad resolutoria durante el ejercicio profesional. Este estudio busca relacionar las habilidades comunicativas de los profesionales de enfermería de la unidad crítica de adultos de una clínica privada, y su percepción de autoeficacia, cuyo desarrollo de sus funciones se realizó durante la pandemia por Covid-19. Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, tipo correlacional y transversal por su corte. La población de la investigación queda constituida por los profesionales de enfermería de la unidad de cuidados intensivos del paciente adulto; el tipo de muestra es censal. Los instrumentos de recolección corresponden a la encuesta; una para cada variable; el instrumento de “Habilidades de comunicación” tiene una validez de 0.997 y una confiabilidad de 0.803; el instrumento de “Autoeficacia percibida” una validez de 1 y una confiabilidad de 0.908, para asegurar la veracidad de los datos a recolectar.

**Palabras clave:** enfermería, habilidades, comunicación, autoeficacia, cuidado intensivo.

## Capítulo I

### Planteamiento del problema

#### Identificación del Problema

La Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2021) determina que existen riesgos para la salud y seguridad de las personas, quienes laboran en entidades de salud; éstos pueden originar daños y efectos adversos en los usuarios. Los trabajadores sanitarios sanos se pueden agregar también, correctamente capacitados, tienen menor riesgo de equivocarse durante sus labores, lo que genera una atención más segura. En dicho sentido, se estudió a dichos profesionales durante la pandemia por SARS-COV-COVID-19, encontrándose que la cuarta parte sufrían depresión y ansiedad; entre sus posibles factores, está la rotación del personal de servicios de cuidados generales, para las áreas de cuidados críticos, quienes no tienen la preparación adecuada para su atención, generando conflictos, por la escasez de personal entrenado para el cuidado de pacientes que requieren una vigilancia y cuidados especializados.

De la misma manera, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) considera que durante la pandemia generada por el virus SARS-COVID-19, se hizo notoria la urgencia de fortificar al personal sanitario en el mundo, pues la situación que se atraviesa revela importantes carencias en el personal de enfermería y señalan prioridades, para mejorar la inversión para formar profesionales: generar empleo y fomentar el liderazgo, para vigorizar el desempeño de la carrera de enfermería y, como consecuencia, mejorar la salud de la población.

Lahite et. al (2020) enfatizan el protagonismo de los profesionales de enfermería en la pandemia, ya que se sabe que, por la necesidad de cubrir las diferentes realidades, se evidenció la falta de personal entrenado en las áreas críticas, la cual fue una de las más álgidas necesidades, sobre todo durante la primera ola de la pandemia, mucho personal fue rotado por necesidad, muchos de ellos sin el perfil necesario, en habilidades, conocimientos y actitudes.



Por otra parte, las habilidades comunicativas que posee el personal de enfermería, constituyen un elemento fundamental, porque esta comunicación interactiva del personal de salud y el equipo multidisciplinario y sus pacientes, son catalogados como un instrumento indispensable, debido a que intervienen en la eficiencia de estas actividades realizadas. Leal-Costa et. al (2016) consideran que el progreso de dichas habilidades es imprescindible, porque esto contribuirá, para que su actuar sea más seguro y más competente, fomentando su relacionamiento con su equipo, generando un adecuado desarrollo de su ejercicio profesional, evitando todo lo contrario.

En el marco de su importancia, Alegre (2016) manifiesta que la autoeficacia es una gran influencia, regula el comportamiento y, en consecuencia, demuestra su persistencia ante las dificultades. Es tan importante fortalecer la autoeficacia de los profesionales sanitarios, para el desarrollo de sus competencias, dotándolos de medios para alcanzar sus objetivos durante el ejercicio profesional, sobre todo en el marco actual de la pandemia y con la problemática que ésta conlleva.

Por su parte, Casal & Cruz Plaza (2022) plantean que los seres humanos adquieren comportamientos mediante la interacción, la capacitación y a través de la experiencia práctica en la cual se relacionan. En este sentido, el capital humano, haciendo referencia en la presente investigación al profesional enfermero, interactúa con su equipo interdisciplinario, durante el ejercicio profesional, demostrando sus capacidades y haciendo uso de las habilidades, para comunicarse con sus pares y con los pacientes, en función de los resultados que se deseen alcanzar.

En la institución donde se realizó el estudio, se pudo observar que la alta rotación del personal enfermero/a produjo inicialmente un actuar inseguro, temeroso, compartiendo algunas expresiones: “no me siento preparada para esta área”, “cuando pido ayuda siento que mis colegas se estresan más porque los pacientes están muy demandantes”, “no siento que pueda atender a los pacientes como merecen porque no soy de la especialidad”, “cuando expreso

algo siento que no me deajo entender”, “tengo miedo de equivocarme”; se suma un desempeño que hacía notar la falta del entrenamiento que requieren las áreas críticas, debido a que se realizaron estos cambios en forma urgente, así como en muchas instituciones a nivel nacional, incluso a nivel mundial.

En este sentido, la investigadora se plantea la interrogante detallada a continuación:

## **Formulación del Problema**

### ***Problema general***

¿Cuál es la relación entre habilidades de comunicación y autoeficacia, en profesionales de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de una clínica privada?

### ***Problemas específicos***

¿Cuáles son las habilidades de comunicación, en profesionales de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de una clínica privada?

¿Cuál es la autoeficacia percibida por profesionales de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de una clínica privada?

¿Cuál es la relación entre habilidades de comunicación en la dimensión comunicación informativa, con autoeficacia percibida por profesionales de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de una clínica privada?

¿Cuál es la relación entre habilidades de comunicación en la dimensión empatía con autoeficacia, percibida por profesionales de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de una clínica privada?

¿Cuál es la relación entre habilidades de comunicación en la dimensión respeto con autoeficacia, percibida por profesionales de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de una clínica privada?

¿Cuál es la relación entre habilidades de comunicación en la dimensión habilidad social con autoeficacia, percibida por profesionales de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de una clínica privada?

## **Objetivos de la Investigación**

### ***Objetivo General***

Determinar la relación entre habilidades de comunicación y autoeficacia, en profesionales de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de una clínica privada, Lima 2023.

### ***Objetivos Específicos***

Determinar la relación de las habilidades de comunicación en la dimensión comunicación informativa, en profesionales de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de una clínica privada, Lima 2023.

Identificar el nivel de habilidades de comunicación en la dimensión empatía, en profesionales de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de una clínica privada, Lima 2023.

Identificar el nivel de habilidades de comunicación en la dimensión respeto, en profesionales de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de una clínica privada, Lima 2023.

Identificar el nivel de habilidades de comunicación en la dimensión habilidad social, en profesionales de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de una clínica privada, Lima 2023.

Determinar el nivel de autoeficacia percibida, en profesionales de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de una clínica privada, Lima 2023.

## **Justificación**

### ***Justificación teórica***

El estudio de investigación se presenta con el propósito de contribuir al conocimiento que ya existe, sobre el nivel de habilidades de comunicación en sus 4 dimensiones, además generar nueva información en entornos o realidades antes no evaluados; es relevante por la revisión realizada de la bibliografía, porque los conceptos han sido organizados de manera actualizada sobre las variables del estudio, que favorecerán la comprensión más profunda para otros investigadores de la comunidad científica.

### ***Justificación metodológica***

Respecto a la justificación metodológica en la investigación, se acude al uso de técnicas; por ejemplo, la encuesta y el procesamiento de la información, para evaluar el nivel de habilidades de comunicación en sus 4 dimensiones y la autoeficacia, percibida por el profesional de enfermería. De ese modo, los resultados de este estudio basan su uso de técnicas válidas en la comunidad científica, que podrán utilizarse en el futuro en diversos estudios que usarán las mismas variables.

### ***Justificación práctica y social***

Este estudio podrá brindar oportunidades de mejora en la capacitación que ejecuten las autoridades de esta clínica, respecto de las habilidades comunicativas y la autoeficacia de profesionales de enfermería, quienes laboran en áreas de cuidado crítico, en los cuales es imprescindible para dedicar un cuidado de calidad.

La investigación adicionalmente aporta los resultados descriptivos de las prácticas de las habilidades de comunicación, cuyos profesionales laboran en las áreas críticas (UCIs), en relación con los profesionales de enfermería; la información obtenida será útil a nivel estratégico, para optimizar los cuidados brindados por los mismos, logrando así elevar la calidad en la atención.

### **Presuposición filosófica**

White (2007) refiere que la voz y la lengua son dones de Dios, cuyo uso correcto constituyen y revelan el poder de Dios. Menciona también que las palabras tienen un gran significado, pueden expresar: mucho amor, consagración, alabanza, melodía para Dios; pueden expresar también: odio o venganza; revelan aquello que se siente en el corazón; por lo tanto, la voz y la lengua podrían generar vida o muerte. En ese sentido, pueden ser bendición o iniquidad; por tal motivo, se considera la importancia del desarrollo de estas habilidades, para la comunicación del profesional de enfermería con sus pacientes y con sus pares con quienes labora.

## Capítulo II

### Desarrollo de las perspectivas teóricas

#### Antecedentes de la investigación

##### *Antecedentes internacionales*

Ahsan et. al (2020), en el estudio que realizaron sobre los “Factores dominantes que afectan la autoeficacia de la enfermera de emergencias en la reanimación”, indican que su objetivo fue analizar aquellos factores que intervienen en la autoeficacia en enfermería de urgencias en paro cardíaco, mediante análisis observacional con enfoque de estudio transversal, siendo su población todas las enfermeras que laboraban en el IGD Dr. R. Koesma Tuban y su muestra de 30 enfermeras. Los resultados mostraron que el coeficiente de significancia resultante fue el dominio y la persuasión verbal, siendo la primera la más significativa con 0.043 y la segunda con 0.039, siendo ambas  $<0.05$ , por lo que hay relación significativa. Por lo tanto, se concluye que la experiencia de dominio es el factor que influyó, de manera dominante en la autoeficacia de los profesionales de enfermería, para realizar la reanimación de aquellos pacientes con parada cardiaca en el área de urgencias.

Oviedo et al. (2020) en su trabajo de investigación sobre las “Habilidades sociales en el cuidado humano de enfermería para el diagnóstico de una intervención socio-educativa”, se propusieron evaluar de habilidades sociales en el contexto del cuidado humano del personal enfermero; esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, fue descriptivo, de corte transversal, realizado en México, desde noviembre 2018 hasta enero 2019 en un hospital público. Se realizó el estudio con un total de 60 personas, que constó de 30 pacientes y 30 licenciadas en enfermería de las áreas hospitalarias en ambos casos, haciendo uso de los instrumentos de Comportamientos que los pacientes observan, también sobre la Auto-evaluación de comunicación de enfermeros y una Evaluación sobre los conocimientos de los cuidados humanos. Sus resultados mostraron lo siguiente, del 100% de dichos profesionales, el 60% tuvo comunicación y la empatía nivel medio, y que los pacientes reconocieron un nivel alto en

63.3%. Por lo tanto, la investigación concluye que facilitó la identificación de las habilidades en comunicación que se necesitan, con el fin de mejorar la comunicación afectiva.

Llor et. al (2020) realizaron la investigación: “Burnout, las habilidades comunicativas y auto-eficacia en los profesionales de las áreas de emergencias y de cuidados críticos, en Murcia-España”; el estudio tuvo el objetivo de analizar las variables mencionadas en los trabajadores salubristas de una institución comarcal; esta investigación fue observacional y transversal, realizada en una muestra de 90 sanitarios, usando la Escala de Habilidades de Comunicación en profesionales de la salud, el Maslach Burnout Inventory Human Services Survey; por último, la escala de percepción de autoeficacia. Se halló una correlación negativa entre las dimensiones de la Escala sobre las habilidades comunicativas, el trabajo del Maslach y la autoeficacia que percibieron con las dimensiones específicas de agotamiento emocional y de despersonalización; por otro lado, se halló una correlación positiva y significativa estadísticamente entre habilidades comunicativas y la dimensión de realización personal y autoeficacia percibida. Esta investigación concluyó que las variables estudiadas en los profesionales sanitarios se relacionan a un menor agotamiento en el aspecto emocional; asimismo, a una menor despersonalización, e incluso una apreciación sobre la realización de los aspectos personales-laborales mayores.

Fernández et. al (2018) desarrollaron su estudio en España: “Relación de auto-percepción y auto-eficacia para desarrollar competencias en una simulación clínica en soporte vital en alumnos de enfermería”. El cual tuvo como objetivo: analizar la relación entre autopercepción y autoeficacia para el cuidado de paciente crítico. Su método fue cuasi experimental, llevado a cabo de 2014 a 2015, con 2 grupos de estudiantes, a los cuales se les aplicó un pre y un post test, para la atención de un paciente con probabilidad de paro cardiaco; revelándose un incremento sobre la autopercepción, con el fin de desarrollar habilidades y competitividad en situaciones difíciles o críticas, del mismo modo que la autoconfianza. Por lo tanto, se recomienda realizar este tipo de simulación, para formar estudiantes en acciones o

cuidados para el soporte vital, pues incrementa de manera significativa el nivel de autopercepción, para desarrollar las competencias asociadas a intervenciones críticas y generar autoconfianza en los estudiantes.

Ayuso, Colomer y Herrera (2017) trabajaron su investigación: “Habilidades comunicativas del equipo de enfermería de UCI y de áreas hospitalarias, en Madrid-España”, estudio que tuvo como objetivo investigar las características de personalidad sobre las habilidades sociales. El estudio fue descriptivo, transversal, en 69 enfermeras (20 de UCI y 49 de hospitalización). Sus resultados mostraron que en las intensivistas existen factores relacionados con habilidades sociales en la receptividad social y en control emocional. Concluyendo que las enfermeras de UCI muestran menor asociación entre las características de personalidad y sus habilidades, para comunicarse en comparación a sus colegas, las enfermeras de hospitalización.

### ***Antecedentes nacionales***

Paucar-Bernardo y Quispe-Ccanto (2019), por su parte, desarrollaron su investigación: “Habilidades de comunicación en enfermería y percepción de los pacientes en hospitalización del hospital departamental Huancavelica, 2019”, con el objetivo de establecer una correlación entre la percepción comunicativa, en pacientes y las habilidades demostradas por enfermería en áreas de hospitalización quirúrgica y de hospitalización clínica: medicina interna. La investigación fue de un nivel correlacional, de diseño no experimental. La muestra la constituyeron 25 pacientes y 25 enfermeros, usándose la observación y la encuesta para la recolección de datos; se obtuvieron estos resultados: la percepción de los usuarios/ pacientes, respecto de la comunicación del personal enfermero, fue empática, obteniendo un 72% y la habilidad de comunicación que posee enfermería es eficaz en 84%. Al finalizar el estudio, se concluyó que existe una relación entre las variables, exponiendo un resultado de Chi cuadrado de 5.218, con significancia en 0.05%, confianza en 0.95%.



Condori y Calcino (2019) realizaron su estudio: "Habilidades de comunicación y violencia laboral en profesional de enfermería servicios de emergencia de hospitales del MINSA, Arequipa-2019", cuyo objetivo fue demostrar si existe alguna relación entre las habilidades comunicativas y la violencia laboral. La investigación fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, su diseño correlacional y transversal; se usó la encuesta y los instrumentos de las Habilidades comunicativas y Conductas agresivas en el personal de Salud, siendo la muestra un total de 82 participantes. Sus resultados no mostraron alguna relación significativa ( $P \geq 0.05$ ) respecto a la violencia laboral en relación con las habilidades comunicativas; en contraparte, la empatía mostró una relación inversamente significativa con la violencia laboral ( $P \geq 0.05$ ) y del mismo modo la violencia física con el asertividad. La investigación concluyó que ambas variables en enfermería no muestran relación significativa, pero en la empatía existe una relación significativa con violencia laboral; del mismo modo, el asertividad con la violencia física; estas relaciones son inversas, y la empatía con la violencia no física.

Pineda (2019) en su investigación: "Actitud y el conocimiento del personal profesional de enfermería frente a la auto-eficacia del Cuidado Humano, de recuperación de Hospital Daniel Alcides Carrión EsSalud, Tacna 2019", tuvo como fin estipular la relación entre la actitud y el conocimiento en esta institución. Su investigación fue cuantitativa, correlacional, muestra conformada por 18 enfermeros. Sus resultados mostraron un alto nivel de conocimiento con un 60% en enfermería, actitud positiva del 83.3%, la autoeficacia de la humanidad en los cuidados fue regular en 72.2%. Existe relación con el cuidado humano en 50% en un nivel regular, por lo que resulta estadísticamente significativo en  $p=0,019$ , hay relación de la humanidad en el cuidado en 71.2%, y en  $p=0,002$  en actitud positiva. La investigación mostró una relación significativa del cuidado humano y sus dimensiones; por tanto, concluye que el personal profesional de enfermería cuenta con un alto conocimiento y actitud positiva respecto al cuidado humano.

Reyes & Santana (2019) en su estudio: "Competencias de comunicación enfermero y la satisfacción de los usuarios de la hospitalización quirúrgica del Hospital Domingo Olavegoya-Jauja en el año 2018", buscaron relacionar la comunicación y satisfacción de los usuarios como competencias. Este estudio fue descriptivo, correlacional. Usándose el cuestionario para medir la comunicación enfermera-usuario, y para medir qué tan satisfechos están los usuarios, con una población conformada por todos los pacientes del hospital en el periodo de setiembre a diciembre, considerándose una muestra de 110 pacientes. Sus resultados mostraron que las capacidades comunicativas, de acuerdo con los pacientes, son de mediano nivel (65.5%), respecto a qué tan satisfechos están los usuarios es de mediano nivel con 69.1%. Se concluye que la percepción de los pacientes enfermería tiene un nivel medio de competencias de comunicación, y los pacientes están satisfechos en un nivel medio; por lo tanto, existe una relación significativa es dicho servicio.

Díaz-Vidarte y Saucedo-Rojas (2017), en su trabajo de investigación: "Habilidades de comunicación en estudiantes del internado de enfermería en la Universidad Pedro Ruiz Gallo respecto al cuidado de enfermería a los pacientes de Emergencias en el Hospital Regional de Las Mercedes, en Chiclayo", buscaron determinar estas habilidades en 10 internas de enfermería de dicho hospital. El estudio fue cualitativo, considerándose el estudio de caso. Dicho estudio tuvo una muestra que se conformó por diez alumnos, quienes se encontraban cursando el internado. El estudio mostró que dichas internas sabían la importancia de una comunicación eficaz en situaciones de emergencia; sin embargo, no evidenciaron el manejo experto para el acuerdo accionar ante estas situaciones, lo cual dificultó la observación en el ejercicio de las competencias respecto a las habilidades comunicativas.

## **Marco conceptual**

### ***Comunicación***

La comunicación, como tal, es una serie de procesos dinámicos, que requieren emisores y receptores (Garcí, 2019). Desde otro punto de vista, Otero (2020) hace referencia que la comunicación es un hecho presente e integral y es usado para la comprensión de las diversas instancias, así como el hecho de que las personas hablen entre sí de una u otra manera: verbal, escrita, gestual, etc.

Abordando el mismo tema, Roman (2021) propone que la comunicación son procesos en los que desde dos a más personas pueden relacionarse intercambiando mensajes de códigos similares, así buscan entenderse e influirse, utilizando un medio que da soporte durante el intercambio de las informaciones.

### **Autoeficacia**

Lozano & Reyes (2017) proponen que la autoeficacia son aquellas capacidades que cada persona tiene; es decir, la persona determinará intervenir en una situación de acuerdo a si tiene la capacidad para su desarrollo en ella, sino la evitará, porque no se sentirá capaz, hábil ni listo. Criollo & Fontaines (2017) indican que la autoeficacia facilita la adquisición de conocimientos y la mejora paulatina de los logros, ya que es un componente que activa el desempeño, esfuerzo, la atención y la perseverancia, de acuerdo con las demandas que se den en las diversas situaciones. Asimismo, Nájera et. al (2020) indican que se basa en las creencias respecto de sus propias capacidades, para llevar a cabo las expectativas de aquello que se plantea como resultado.

### **Comunicación y autoeficacia de enfermería en la UCI.**

Llor et. al (2020) mencionan que la comunicación y autoeficacia en los profesionales en las unidades críticas, se relacionan a una menor despersonalización y agotamiento emocional, del mismo modo, en el trabajo a una mayor realización personal.

Casimiro (2020) propone que los cuidados humanos y su nivel y la comunicación por las enfermeras son vitales, para el avance del ejercicio profesional, sobre todo en las áreas críticas y, que, si los profesionales tienen un nivel bueno de comunicación, su percepción de autoeficacia de brindar cuidado humano será favorable.

### **Habilidades de comunicación.**

#### ***Comunicación informativa.***

Montoya (2020) menciona que la comunicación informativa puede definirse: el modo de exponer ante una o varias personas sobre un tema específico de cualquier índole, básicamente compartir significados y esta es la razón de este proceso.

En este sentido, Pereira et. al (2019) hacen referencia a la comunicación como una labor creativa, usada para suscitar la interacción, entender factores sociales y psicológicos entre las personas; concluyen que en el campo de la enfermería aún existen conflictos, para la interacción y comunicación entre profesionales y pacientes, pudiendo comprometer la atención integral, comprometiendo también su calidad de vida.

Del mismo modo, según Gomez Coello (2020), cada modelo de comunicación en salud es un proceso en el que pueden usarse de manera eficaz distintos tipos de comunicación, dando paso a una mayor efectividad en el logro del objetivo perseguido.

#### ***La empatía***

Se considera una cualidad para igualarse con alguien o sentirse identificado, compartiendo sus sentimientos, según la Real Academia Española (2021). Dicho de otro modo, es la habilidad para entender y saber lo que otra persona siente. Por su parte, Anguís (2021) considera que refiere la comprensión, escuchar activamente y brindar apoyo de tipo emocional. También implica saber diferenciar entre estado de efecto con otros; de igual modo, refiere la habilidad ser quien toma perspectiva, sea manera afectiva como cognitiva.

En ese sentido, López et al. (2014) proponen que la palabra empatía no tiene un solo concepto, sino que tiene un amplio campo conceptual, pero que una manera de definirla sería “habilidad para intuir y comprender emociones y los sentimientos del resto”.

### ***El respeto***

Según la Real Academia Española (2021), el respeto trata de atención y cuidado que se tiene hacia alguien o algo (refiriéndose a una institución); se trata de aceptar y valorar a las personas, así como son. En este sentido, la Academia de la Lengua Mexicana (2017) hace referencia que el respeto implica actitud relacionada con el acatamiento, voluntario o no, hacia un ser humano o algo: rasgos grandes; se podría decir que implica ser tolerante, porque se deben aceptar ideas, prácticas y creencias distintas a las propias.

El respeto, según la UNICEF (2020) es una habilidad interpersonal, que consiste en entender a las personas, reconociendo su singularidad, igual que las diferencias que tiene cada individuo.

### ***Habilidad social***

En el portal de Neuron-up (2019) se menciona que es un conjunto de conductas y destrezas que ayudan a dar solución a situaciones de tipo social, de un modo afectivo; es decir, que sea admisible a la sociedad y personal. Es el arte de relacionarse con otros; para Blanco (2018), son conductas eficaces en escenarios de interacción social.

Grasso-Imig (2021) considera que la habilidad social son herramientas que ordenan y organizan la vida; es un factor de gran relevancia en la adaptación que conducen hacia el logro de actividades para desarrollarnos en un contexto social.

### ***Autoeficacia generalizada***

#### ***Logro de metas***

La teórica Imogene King, sobre el Logro de metas, se concentra en las fases de planeación y aplicación del proceso enfermero, afirma que se trata sobre los resultados de la atención brindada por enfermería. El logro de metas se refiere al alcance de lo que se ha

intentado y a lo cual se destinaron esfuerzos psíquicos y físicos para conseguirlo y que sea una realidad. Según Peña y Villón (2018), a nivel empresarial, el logro es el alcanzar un objetivo o meta propuesta previamente, esto está relacionado con la motivación del personal y su sentido de pertenencia, ya que se requiere que las personas realicen diferentes acciones, para facilitar el cumplimiento de lo que se ha planteado inicialmente.

### ***Resolver problemas***

La UNICEF (2020) considera la capacidad para identificar, realizar acciones lógicas y hallar la solución, además de controlar y valorar la culminación de la misma. Lo que conduce a la autoeficacia, pues permite el uso del criterio para tomar decisiones y, de ese modo, resolver los conflictos o problemas.

En este sentido, es la capacidad o la agilidad y la eficacia a la hora de encontrar rectificaciones a las dificultades, que pueden surgir en todos los ámbitos de la vida, dentro del ejercicio profesional o académico, así como mencionan en su investigación Yarlequé et. al (2020), puesto que es una capacidad inherente al ser humano.

### ***Autoconfianza***

En la carrera de enfermería, es importante entrenar futuros profesionales autosuficientes, que sean seguros de sí mismos y cuenten con ciertas habilidades: el pensamiento crítico y profesionalismo; estas cualidades requieren tanto asertividad como autoconfianza. Según la RAE (2021) se puede definir como la confianza en sí mismo. La fundación Belén (2021) hace referencia a la seguridad en sí mismo, esta que produce vigor, ánimo y aliento para el accionar, y está fuertemente ligada con la autoestima.

La autoconfianza es la confianza en uno; de esta depende directamente el sentimiento de utilidad que se atribuye una persona en relación a su entorno. Por lo tanto, podemos decir que su nivel determina o afecta directamente lo que creemos de nosotros, a su vez, moldeando nuestro nivel de rendimiento y la realización de actividades, portal de Psicopedia (2020).

## **Bases teóricas**

La investigación se fundamenta en el Modelo de Nola Pender, en el modelo sobre la Promoción de la Salud, aplicado en la investigación de Julcamoro (2019), opina que el estilo de vida posee un patrón multidimensional que una persona hace a lo largo de la vida y es proyectado en la salud; puede decirse que identifica al individuo con factores cognitivos y preceptuales que se modifican por las situaciones, personas y sus relaciones. Por lo que se considera esta teoría, debido a que el personal debe sentirse y estar bien consigo mismo, para brindar cuidados y la atención oportuna, comunicándose eficazmente con los pacientes y sus pares.

Los profesionales de enfermería, según indica Hidalgo (2022), son capaces de modificar comportamientos riesgosos y fomentar las favorecedoras. Es importante tener en cuenta que la autoeficacia percibida, según menciona Pender, tiene influencia en las limitaciones de acción que es percibida, así cuanto mayor sea la eficacia, menor la apreciación de barreras para el desarrollo de esta conducta.

Asimismo, podría considerarse a Watson, que en su teoría del cuidado humano o humanizado, aplicado en la investigación de Guizado (2020), considera una necesidad que importante, para el ejercicio de la profesión, por lo que se puede decir que el enfermero profesional brinda un cuidado humanizado, previamente requiere haber desarrollado las habilidades de comunicación, para saber transmitir al paciente que el objetivo de enfermería es cuidarlo y brindarle soporte en servicios críticos, en donde se encuentra sin familiares y con procedimientos totalmente desconocidos.

## **Definición de términos**

**Habilidades de comunicación.** Las habilidades comunicativas, según la escuela Epitech (2021), hacen referencia a la capacidad de una persona, para expresar sus ideas correctamente, dejarse entender y comprender a una tercera persona. Este tipo de habilidades

son imprescindibles para todo tipo de situaciones y sugiere que éstas están relacionadas a sus ámbitos de conocimientos.

Refiriéndose también a las habilidades comunicativas, Itani y Srour (2016) fundamentan que es la capacidad de adaptarse, expresarse con respeto y claridad, y poder conducir sus ideas globales como requisito elemental para un liderazgo exitoso dentro de cualquier ámbito en el que se desarrolle un ser humano.

**Autoeficacia generalizada.** Bandura (1999) desarrolla el concepto de la autoeficacia generalizada, que refiere un sentimiento de adecuación, competencia y eficiencia que poseen los seres humanos, para su afrontamiento a las amenazas y a los retos que se presentan a lo largo de la vida. En este sentido, Maldonado y Guzmán (2019) proponen que una persona con autoeficacia no percibe los acontecimientos como algo que puedan dominarle, sino que siente que posee el control de ellos, y que siempre podrá cambiar lo que le produce insatisfacción



## Capítulo III

### Metodología

#### Descripción del lugar de ejecución

Esta investigación se ejecutó en una clínica del ámbito privado, del departamento de Lima, en Perú. Esta institución se inició en el Perú en marzo de 1947, en Miraflores, dando su apertura con los servicios de maternidad, con la especialidad de ginecología y obstetricia.

El 14 de mayo del año 2013, se inauguró un edificio, que tiene 12 pisos y cuenta con 4 sótanos para estacionamiento. En este nuevo edificio está su servicio de emergencias, UCIs, áreas de hospitalización, el restaurante ovo-lacto-vegetariano, y un auditorio muy moderno. Posee 112 camas hospitalarias; en el área de Hospitalización ofrece servicios de especialidades: cirugía, medicina interna, gineco-obstetricia, neonatología, pediatría, sala de Partos, también cuenta con los servicios de Emergencias, Salas quirúrgicas, Central de Esterilización, Endoscopia, Consultorios externos, las Unidades de Cuidados Críticos del paciente adulto, pediátrico y neonatal. La investigación se ejecutará en el servicio de UCI adultos.

#### Población y muestra

##### *Población*

La investigación se realizó con la participación de 22 profesionales de enfermería de la UCI en una institución privada en Lima, dato recabado de la Secretaría de la Gerencia de enfermería de dicha institución.

##### *Muestra Censal*

Hernández y Mendoza (2018) establecen que una muestra censal es aquella donde el universo, la población y la muestra son todas las unidades de investigación simultáneamente. En dicho sentido, Atmowardoyo (2018) propone que en un muestreo censal se considera el total de la población para ser estudiada.

***Criterios de inclusión.***

Profesionales de enfermería que laboren en cuidados intensivos adultos.

Profesionales de enfermería que laboren bajo planilla.

Profesionales de enfermería con 1 año a más de experiencia profesional.

Profesionales de enfermería que realizan labor asistencial.

***Criterios de exclusión.***

Profesionales de enfermería que decidan no participar de la investigación.

Profesionales de enfermería que cubren turnos esporádicamente.

Profesionales de enfermería que realizan labor administrativa.

Profesionales de enfermería sin el grado académico de licenciatura.

**Tipo y diseño de investigación**

Este estudio se desarrolló considerando un enfoque cuantitativo, su diseño no experimental, de tipo correlacional, y por su corte transversal. En este estudio, no hay estímulo o condiciones experimentales a las que se sometan las variables de estudio, por lo que es no experimental (Arias & Covinos, 2021). Se observó la situación en su contexto habitual, y así serán analizados, según Iglesias (2021). Su corte es transversal, ya que midió las variables en un tiempo determinado Manterola (Salazar & García, 2019); es de tipo correlacional, según Guillen, Sánchez & Begazo (2020), porque evalúan el grado de asociación de las variables, midiéndolas primero por separado y posteriormente analizando su vinculación; se realizaron ciertas pruebas estadísticas, para demostrar dicha correlación entre variables.

**Formulación de Hipótesis*****Hipótesis general***

Ha: Existe relación entre habilidades de comunicación y autoeficacia, en profesionales de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de una clínica privada.

Ho: No existe relación entre habilidades de comunicación y autoeficacia, en profesionales de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de una clínica privada.

**Hipótesis generales**

Ha: Existe la relación de las habilidades de comunicación en la dimensión comunicación informativa, en profesionales de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de una clínica privada, Lima 2023.

Ho: No existe la relación de las habilidades de comunicación en la dimensión comunicación informativa, en profesionales de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de una clínica privada, Lima 2023.

**Identificación de variables**

Variable I: Habilidades de comunicación.

Variable II: Autoeficacia generalizada.

**Operacionalización de variables**

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Habilidades de comunicación	Son las destrezas verbales y no verbales que una persona desarrolla (Rivera et. al, 2019).	Las habilidades de comunicación son definidas como las capacidades aprendidas que obtiene la persona para expresarse y recibir e interpretar información, en este caso respecto al paciente y sus necesidades, se establecen 4 habilidades básicas: respeto, empatía, habilidad social y comunicación informativa. El baremo se calificaría: Bajo (18-37), Mediano (38-57) y Alto (58-90).	<p>Comunicación informativa</p> <p>Empatía</p> <p>Respeto</p>	<p>Proporciono información a los pacientes (siempre que su competencia profesional me lo permita) sobre aquello que les preocupa.</p> <p>Cuando doy información, uso silencios para que el paciente asimile lo que estoy diciendo.</p> <p>Cuando doy información a los pacientes lo hago en términos incomprensibles.</p> <p>Considero que el paciente tiene derecho a recibir información sanitaria</p> <p>Me aseguro que los pacientes han comprendido la información proporcionada</p> <p>Me resulta difícil pedir información a los pacientes</p> <p>Exploro las emociones de los pacientes</p> <p>Cuando el paciente me habla muestro interés mediante gestos corporales (asintiendo con la cabeza, contacto ocular, sonrisas...)</p> <p>Escucho a los pacientes sin prejuicios, independientemente de su aspecto físico, modales, forma de expresión....</p> <p>Dedico tiempo para escuchar y tratar de comprender los sentimientos de los pacientes</p> <p>Respeto el derecho de los pacientes a expresarse libremente</p> <p>Respeto la autonomía y libertad de los pacientes.</p> <p>Siento que respeto las necesidades de los pacientes</p>	Ordinal – Escala de Likert: 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre

			Habilidad social	<p>Expreso claramente mis opiniones a los pacientes.</p> <p>Cuando un paciente hace algo que no me parece bien le expreso mi desacuerdo o molestia.</p> <p>Cuando me relaciono con los pacientes expreso mis comentarios de una manera clara y firme</p> <p>Me resulta difícil realizar peticiones a los pacientes</p>	
Autoeficacia generalizada	Pensamiento crítico respecto a las capacidades propias para organizar y realizar situaciones específicas (Frías, 2019)	Conjunto de juicios de cada individuo sobre sus propias capacidades para organizar y ejecutar acciones requeridas en el manejo y afrontamiento de situaciones relacionadas al ámbito personal El baremo se calificaría: Autoeficacia baja (10-12), Autoeficacia promedio (24-37) y Autoeficacia alta (38-50).	Logro de metas	<p>Puedo encontrar la manera de obtener lo que quiero, aunque alguien se oponga</p> <p>Me es fácil persistir en lo que me he propuesto hasta llegar a alcanzar mis metas</p> <p>Gracias a mis cualidades y recursos puedo superar situaciones imprevistas</p> <p>Puedo resolver problemas difíciles si me esfuerzo lo suficiente</p> <p>Tengo confianza en que podría manejar eficazmente acontecimientos inesperados</p> <p>Si me encuentro en una situación difícil, generalmente se me ocurre que debo hacer</p> <p>Al tener que hacer frente a un problema, generalmente se me ocurren varias alternativas de cómo resolverlo</p> <p>Cuando me encuentro en dificultades puedo permanecer tranquilo/a porque cuento con habilidades necesarias para manejar situaciones difíciles.</p> <p>Venga lo que venga por lo general soy capaz de manejarlo</p> <p>Puedo resolver la mayoría de los problemas si me esfuerzo lo necesario</p>	Ordinal – Escala de Likert: 1: Incorrecto 2: Apenas cierto 3: Más bien cierto 4: Cierto / correcto
			Resolver problemas		
			Autoconfianza		

## **Técnica e instrumentos de recolección de datos**

### ***Cuestionario***

Para la recolección de información se usó la encuesta, y se aplicó un cuestionario virtual a través de la plataforma de Google Forms. El cuestionario de Habilidades de Comunicación de los Profesionales de la Salud, debido a que, al crear este instrumento, según Leal-Costa et. al (2016), inicialmente se consideró a una población que incluía a profesionales del sector salud, posteriormente éste fue adaptado para aplicarse a profesionales de enfermería, será autoadministrada y consta de 18 preguntas, con una escala de Likert; este cuestionario tiene 4 dimensiones: Respeto (preguntas 1, 3 y pregunta 15), Empatía (2, 4, 6, 11 y la pregunta 12), Comunicación informativa (5, 8, 9, 14, 17 y pregunta 18) y, por último, la Habilidad Social (7, 10, 13 y pregunta 16).

Respecto al cuestionario de Escala de Autoeficacia Generalizada, por sus siglas EAG, cuyos autores Baessler y Schwarzer lo crearon en 1996; posteriormente siendo adaptado por Anicama y Cirilo en el 2011; este instrumento también considera preguntas con una escala de Likert, pero solo consta de 10 preguntas, midiendo el nivel de autoeficacia respecto al manejo de estresores en las actividades cotidianas. Tiene 3 dimensiones que se dividen de la siguiente manera: Logro de metas (1, 3 y 5), Resolver problemas (2, 4, 9 y 10) y Autoconfianza (6, 7, 8).

Referente a la confiabilidad de los instrumentos, el valor que se obtuvo del estadístico Alfa de Cronbach, para el Instrumento de Habilidades comunicativas, del profesional de Enfermería con respecto al paciente fue de  $\alpha = 0.831$ , por lo cual un instrumento estadísticamente es confiable, por su resultado estadístico en alfa de Cronbach que supera el 0.70.

Por otro lado, el valor que se obtuvo del estadístico Alfa de Cronbach del Instrumento de "Autoeficacia percibida" que presentan los Profesionales de Enfermería, al respecto de cómo enfrentan situaciones diversas al momento del desempeño de sus labores fue de  $\alpha =$

0.908, por lo cual un instrumento es estadísticamente confiable, por su resultado estadístico en alfa de Cronbach que supera el 0.70.

Respecto de la Validez por juicio de expertos, se usó el estadístico V de Aiken, se obtuvo un resultado de 0.997, para el instrumento de “Habilidades de comunicación” y un resultado de 1 para el instrumento de “Autoeficacia percibida”, lo cual nos indica que los jueces consideran que los instrumentos su contenido de mayor validez.

### **Proceso de recolección de datos**

La recolección de la información se realizó con los permisos obtenidos que corresponden al área de Investigación y Docencia de la institución, por la investigadora, realizando coordinaciones con la supervisora de la unidad de especialidad, con el propósito de la aplicación de las encuestas virtuales, previamente la investigadora se comunicó con los licenciados para identificarlos y se les detalló los objetivos propuestos para el presente estudio, antes de obtener la información se creó una opción obligatoria para el consentimiento informado, sin el cual no podían proseguir llenando el cuestionario (según se detalla en el Apéndice D), una vez completado el desarrollo al 100% de los instrumentos por los profesionales, la información se envió automáticamente a la base de datos .

### **Procesamiento y análisis de datos**

El tratamiento de la información fue en el IBM SPSS en su versión 25, teniendo en cuenta las sugerencias para no cometer errores en el ingreso de datos, se eliminó toda información con datos perdidos. Todos los datos se presentaron en tablas resumidas acompañadas de sus medidas de variabilidad. La hipótesis se probó con la relación de las dos variables por medio del coeficiente para la correlación, es decir, R de Pearson, previamente se comprobaron los supuestos como se exige.

### **Consideraciones éticas**

Este estudio se realizó teniendo en cuenta principios éticos de Helsinki, respetándose los protocolos para las investigaciones propuestas por la institución, del mismo modo que los

procesos, los principios dados por la comisión de ética donde se realizó la investigación. Se garantizó la privacidad y la confidencialidad, considerando el consentimiento informado virtual de cada persona que conforma la muestra, prevalecieron los criterios que respetan la dignidad, los derechos y el bienestar, como se estipula en el artículo cuatro de la Ley General de Salud 26842.



## Capítulo IV

### Administración del proyecto de investigación

#### Cronograma de ejecución

Año	Actividad	2022					
		E-M	A-J	J-A	S	O	N-D
	Planteamiento del problema	■					
	Marco teórico		■				
	Instrumentos			■			
	Revisión de los instrumentos			■			
	Aplicación de la prueba piloto			■			
	Análisis de la fiabilidad				■		
	Presentación inicial					■	
	Corrección de los dictaminadores						■
	Aplicación del instrumento						■
	Análisis de datos						■
	Interpretación de resultados						■
	Discusión						■
	Presentación final						■

**Presupuesto**

<b>Id</b>	<b>Partidas y subpartidas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo S/</b>	<b>Total S/</b>
1	Personal	1	100	100
	Honorarios del investigador	1	300	300
	Honorarios del revisor lingüístico	1	400	400
	Honorarios revisor APA	1	300	300
	Honorarios estadista	1	300	300
	Honorarios encuestadores	1	300	300
2	Bienes	4	500	2000
	Formatos de solicitud	50	0.1	50
	Cd	5	2.5	7.5
	Otros			100
3	Servicios	3	100	300
	Inscripción y dictaminación del proyecto	1	50	50
	Inscripción del proyecto y asesor de tesis	3	100	300
	Dictaminación del informe final de tesis	1	50	50
	Derechos de sustentación, documentos y derechos de graduación	1	250	250
	Impresión y anillados de ejemplares de la investigación	500	0.2	100
	Fotocopias	500	0.1	50
	Viáticos		30	600
	<b>Totales</b>			<b>5,575.50</b>

### Referencias bibliográficas

Academia Mexicana de la Lengua. Tolerancia y respeto. Información disponible en:

<https://www.academia.org.mx/espin/respuestas/item/tolerancia-y-respeto>.

Ahsan, A., Tualeka, A. R., Rahmawati, P., Russeng, S. S., Susilowati, I. H., & Jalaludin, J.

(2020). Factores dominantes que afectan la autoeficacia de la enfermera del departamento de emergencias en la implementación de la reanimación. *Opción*, 36 (SpecialEdition 27), 1562-1575. Información disponible en: <https://scholar.ui.ac.id/en/publications/dominant-factors-affecting-self-efficacy-of-emergency-department->

Alegre Bravo, A. A. (2016). Relación entre la reflexión en el aprendizaje, la autoeficacia académica y la autorregulación del aprendizaje con la procrastinación académica en estudiantes universitarios de Lima Metropolitana.

Anguís (2021). Empatía, mucho más que ponerse en el lugar del otro. Portal de Psicología y Mente. Psicología para profesionales. Información disponible en:

<https://psicologiaymente.com/psicologia/empatia>.

Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación.

Información disponible en: <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>.

Atmowardoyo, H. (2018). Research Methods in TEFL Studies: Descriptive Research, Case Study, Error Analysis, and R & D. *Journal of Language Teaching and Research*, 9(1), 197-204. Doi:<http://dx.doi.org/10.17507/jltr.0901.25>.

Ayuso, Colomer y Herrera (2017). Habilidades de comunicación en enfermeras de UCI y de hospitalización de adultos, Madrid-España. *Enfermería Intensiva*, Volumen 28, Issue 3, 2017, Páginas 105-113, ISSN 1130-2399, <https://doi.org/10.1016/j.enfi.2016.10.006>.

Información disponible en

<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130239916300773>.

Bandura (1999). Autoeficacia: cómo afrontamos los cambios de la sociedad actual. Biblioteca de Psicología Bilbao. España: Desclée De Bower.

Belén fundación (2021). Capítulo de Autoconfianza. Información disponible en:

<https://fundacionbelen.org/base-datos/autoconfianza/>.

Blanco (2018). ¿Qué son las habilidades sociales? Tipos y para qué sirven. Portal Persum.

Información disponible en:

<https://psicologosoviedo.com/especialidades/ansiedad/habilidades-sociales/>.

Casal Mármol, A. F., & Cruz Plaza, J. A. (2022). Percepción del profesional de enfermería sobre la autonomía de la profesión dentro del equipo de salud (Doctoral dissertation, Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Medicas, Carrera de Enfermería).

Casimiro Torres, Z. E. (2017). Calidad de cuidados humanizados que brinda el profesional de Enfermería en los servicios de hospitalización de un Hospital Público de Huánuco-2016.

Información disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/329>.

Condori y Calcino (2019). Habilidades de comunicación y violencia laboral en personal de enfermería servicios de emergencia de hospitales del MINSA, Arequipa-2019. Repositorio institucional de la Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. URI:

<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10417>.

Díaz-Vidarte y Saucedo-Rojas (2017) 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.

Repositorio de la Universidad Nacional Pedro Luis Gallo. Información disponible en:

<http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/2000>.

Epitech, escuela (2021) Habilidad comunicativa y su importancia en todas las fases de la educación. Publicado el 24 de diciembre de 2021, España. Información disponible en:

<https://www.epitech-it.es/habilidad-comunicativa-importancia-educacion>.

Fernández Ayuso, D., Campo Cazallas, C. d., Fernández Ayuso, R. M., Pérez Olmo, J. L., Morillo Rodríguez, J., & Matías Pompa, B. (2018). Relación entre la autopercepción y

autoeficacia para el desarrollo de competencias en soporte vital en entornos de simulación

clínica de alta fidelidad. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2017.03.030>. Información disponible en: <http://hdl.handle.net/11268/6804>.

Frías Ureta, L. M. (2021). Pensamiento crítico, autoconcepto y autoeficacia en estudiantes de Maestría de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle 2019.

Garci D. V. S. (2019). Fundamentos de la comunicación. Información disponible en:

[http://190.57.147.202:90/jspui/bitstream/123456789/673/1/Fundamentos\\_de\\_comunicacion.pdf](http://190.57.147.202:90/jspui/bitstream/123456789/673/1/Fundamentos_de_comunicacion.pdf)

Gomezcoello, M. Á., Andrade, S. E. O., &Valdiviezo, C. T. S. (2020). Análisis de los modelos de comunicación en salud bajo un enfoque individual-social y el uso de los tipos comunicacionales por etapas. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, (68), 16.

Información disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7756708>.

Grasso-Imig, P. . (2021). Habilidades Sociales: breve contextualización histórica y aproximación conceptual. *Revista ConCiencia EPG*, 6(2), 82 - 98.

<https://doi.org/10.32654/CONCIENCIAEPG.6-2.6>

Guillen Valle, O. R., Sánchez Camargo, M. R., & Begazo De Bedoya, L. H. (2020). Pasos para elaborar una tesis de tipo correlacional. Recuperado de: [http://cliic.org/2020/Taller-Normas-APA-2020/libro-elaborar-tesis-tipocorrelacional-octubre-19\\_c.pdf](http://cliic.org/2020/Taller-Normas-APA-2020/libro-elaborar-tesis-tipocorrelacional-octubre-19_c.pdf).

Guizado Tello, C. L. (2020). Cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería según la teoría de Jean Watson en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue Lima, 2019.

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V.

Hidalgo-Guevara, Enoc. (2022) Abordaje de enfermería basado en el modelo de Nola Pender sobre hábitos del sueño. *Ene*, 16(2), 1322. Epub 14 de noviembre de 2022. Información disponible en [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1988-348X2022000200010&lng=es&tlng=pt](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2022000200010&lng=es&tlng=pt).

- Iglesias, M. E. (2021). Metodología de la investigación científica: diseño y elaboración de protocolos y proyectos (Vol. 9). Noveduc.
- Itani y Srour (2016). Engineering Students' Perceptions of Soft Skills, Industry Expectations, and Career Aspirations. *Journal of Professional Issues in Engineering Education and Practice*, 142(1), 1-12. [http://doi.org/10.1061/\(ASCE\)EI.1943-5541.0000247](http://doi.org/10.1061/(ASCE)EI.1943-5541.0000247).
- Julcamoro Acevedo, B. M. (2019). Estilos de vida según la teoría de Nola Pender en los estudiantes de enfermería de la Universidad Nacional Federico Villarreal 2018.
- Lahite-Savón, Yaritza, Céspedes-Pereña, Vivian, & Maslen-Bonnane, Marely. (2020). El desempeño del personal de Enfermería durante la pandemia de la COVID-19. *Revista Información Científica*, 99(5), 494-502. Epub 27 de octubre de 2020. Recuperado en 19 de enero de 2022, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1028-99332020000500494&lng=es&tling=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1028-99332020000500494&lng=es&tling=es).
- Leal-Costa, César, Tirado-González, Sonia, van-der Hofstadt Román, Carlos J., & Rodríguez-Marín, Jesús. (2016). Creación de la Escala sobre Habilidades de comunicación en Profesionales de la Salud, EHC-PS. *Anales de Psicología*, 32(1), 49-59. <https://dx.doi.org/10.6018/analesps.31.3.184701>
- Leal-Costa, C, Tirado González, S, Ramos-Morcillo, AJ, Díaz Agea, JL, Ruzafa-Martínez, M, & Hofstadt Román, CJ van-der. (2019). Validación de la Escala sobre Habilidades de Comunicación en profesionales de Enfermería. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 42(3), 291-301. Epub 20 de abril de 2020. Información disponible en: <https://dx.doi.org/10.23938/assn.0745>.
- Llor Lozano, Jesús, SevaLlor, Ana Myriam, Díaz Agea, José Luis, Llor Gutiérrez, Luis, & Leal Costa, César. (2020). Burnout, habilidades de comunicación y autoeficacia en los profesionales de urgencias y cuidados críticos, Murcia España. *Enfermería Global*, 19 (59), 68-92. Epub 10 de agosto de 2020. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.381641>.
- López, M. B., Filippetti, V. A. & Richaud, M. C. (2014). Empatía: desde la percepción automática

hasta los procesos controlados. *Avances en Psicología Latinoamericana*, vol. 32 (1), pp. 37-51. doi: [dx.doi.org/10.12804/apl32.1.2014.03](https://doi.org/10.12804/apl32.1.2014.03).

Lozano-Paz, Carmen Rosa, & Reyes-Bossio, Mario. (2017). Docentes universitarios: Una mirada desde la Autoeficacia general y engagement laboral. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 11(1), 134-148.  
<https://dx.doi.org/10.19083/ridu.11.503>.

Maldonado y Guzmán (2019). Autoeficacia cómo se desarrolla y factores clave. Publicado el 3 de noviembre de 2019, México. Instituto Salamanca. <https://instsal.me/fkhv4>.

Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista médica clínica las condes*, 30(1), 36-49.

Montoya Flor (2020). Comunicación informativa. Información disponible en:

<https://es.scribd.com/document/235338689/COMUNICACION-INFORMATIVA>.

Nájera Saucedo, J., Salazar Garza, M. L., Vacio Muro, M.A. y Morales Chiané, S. (2020).

Evaluación de la autoeficacia, expectativas y metas académicas asociadas al rendimiento escolar. *Revista de Investigación Educativa*, 38(2), 435-452. DOI:

<http://dx.doi.org/10.6018/rie.350421>.

Neuron-up (2019). Habilidades sociales: definición, tipos, ejercicios y ejemplos. Publicado el 27 de febrero de 2019. Información disponible en: <https://blog.neuronup.com/habilidades-sociales-cuales-son-ejemplos-para-que-sirven/>.

OMS (2020). La OMS y sus asociados hacen un llamamiento urgente para que se invierta en el personal de enfermería. Información disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/07-04-2020-who-and-partners-call-for-urgent-investment-in-nurses>.

OPS (2021). Consideraciones y recomendaciones para la protección y el cuidado de la salud mental de los equipos de salud. OPS/NMH/MH/21-0007. Información disponible en: [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/54032/OPSNMHMH210007\\_spa.pdf?sequen](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/54032/OPSNMHMH210007_spa.pdf?sequen)

ce=1&isAllowed=y.

Otero, E. (2020). Teorías de la comunicación (Vol. 2). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Información disponible en:

[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=eg\\_xDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=que+es+la+comunicaci%C3%B3n&ots=27uhASrDit&sig=wKZb\\_ORsh6oRA0BwI5a8G2VXXrs&redir\\_esc=y#v=onepage&q=que%20es%20la%20comunicaci%C3%B3n&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=eg_xDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=que+es+la+comunicaci%C3%B3n&ots=27uhASrDit&sig=wKZb_ORsh6oRA0BwI5a8G2VXXrs&redir_esc=y#v=onepage&q=que%20es%20la%20comunicaci%C3%B3n&f=false).

Oviedo, Aracely Díaz, Delgado, Ivonne Amanecer Villanueva y Licon, José Francisco Martínez (2020). Habilidades sociales de comunicación en el cuidado humanizado de enfermería: Un diagnóstico para una intervención socioeducativa. Escola Anna Nery [online]. 2020, v. 24, n. 2 [Accedido 4 Julio 2021], e20190238. Disponible en: <<https://doi.org/10.1590/2177-9465-EAN-2019-0238>>. Epub 03 Feb 2020. ISSN 2177-9465.

<https://doi.org/10.1590/2177-9465-EAN-2019-0238>.

Paucar-Bernardo y Quispe-Ccanto (2019) Habilidades de comunicación en las enfermeras(os) y percepción de los pacientes en los servicios de hospitalización del hospital departamental Huancavelica, 2019. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Huancavelica. Información disponible en: <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2919>

Peña Rivas, H. C., & Villón Perero, S. G. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. Revista Scientific, 3(7), 177–192.

<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>

Pereira et. al (2019). Comunicación interpersonal y su implicación en la enfermería. Cultura de los Cuidados (Edición digital), 23 (53). Recuperado de <http://dx.doi.org/10.14198/cuid.2019.53.22>.

Pineda Apaza, Mery Beatriz (2019). Conocimiento y actitud de las enfermeras frente a la autoeficacia del cuidado humanizado del paciente en la Unidad de Recuperación del Hospital III Daniel Alcides Carrión ESSALUD, Tacna 2019. Repositorio institucional digital de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Información disponible en:



<http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4187>.

Psicopedia, portal (2020). Autoconfianza: Claves para mejorarla – Psicopedia – Psicología,

Psicoterapias y Autoayuda. Información disponible en:

<https://psicopedia.org/3344/autoconfianza-claves-para-mejorarla/>.

Real Academia Española: Diccionario de la lengua española, 23.<sup>a</sup> ed., [versión 23.5 en línea].

Información disponible en:<<https://dle.rae.es>>

Reyes & Santana (2019). Competencias de comunicación en enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya- Jauja, 2018.

Repositorio de la Universidad Peruana Los Andes. Información disponible en:

<https://hdl.handle.net/20.500.12848/737>.

Rivera et. al (2019). Programa de entrenamiento para desarrollar habilidades sociales en estudiantes universitarios. Revista espacios.

Roman, H. (2021). El libro de las habilidades de comunicación: cómo mejorar la comunicación personal. Ediciones Díaz de Santos. Información disponible en:

[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=zWNbEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR11&dq=que+es+la+comunicaci%C3%B3n&ots=AQMZ8Ldnwp&sig=J7IEeLd38BggAAvqmDelfYM YdDw&redir\\_esc=y#v=onepage&q=que%20es%20la%20comunicaci%C3%B3n&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=zWNbEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR11&dq=que+es+la+comunicaci%C3%B3n&ots=AQMZ8Ldnwp&sig=J7IEeLd38BggAAvqmDelfYM YdDw&redir_esc=y#v=onepage&q=que%20es%20la%20comunicaci%C3%B3n&f=false).

UNICEF (2020). Resolución de problemas. Misión 4, plan 12: aprender para transformar.

Información disponible en:<https://www.unicef.org/lac/misi%C3%B3n-4-resoluci%C3%B3n-de-problemas>.

UNICEF (2020). Respeto a la Diversidad. Misión 9, plan 12: aprender para transformar.

Información disponible en: <https://www.unicef.org/lac/misi%C3%B3n-9-respeto-la-diversidad>.

White Elena (2007). Mente, carácter y personalidad 2. Libro virtual disponible en:

[efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://media4.egwwritings.org/pdf/es\\_2MCP\(2MCP\).pdf](https://media4.egwwritings.org/pdf/es_2MCP(2MCP).pdf)  
f.

Yarlequé Chocas, L. A., Javier Alva, L., Nuñez LLacuachaqui, E. R., Navarro García, L. L., & Padilla Sánchez, M. (2020). Pensamiento Crítico, Resolución de problemas y Comprensión lectora en ingresantes a la universidad. *Socialium*, 4(2), 349–376.  
<https://doi.org/10.26490/uncp.sl.2020.4.2.604>

## Apéndice

**Apéndice A: Instrumentos de recolección de datos**

**Instrumentos de recolección de datos**

**Instrumento 1: Habilidades de comunicación**

Nº	Enunciados	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Respeto el derecho de los pacientes a expresarse libremente.					
2	Exploro las emociones de los pacientes.					
3	Respeto la autonomía y libertad de los pacientes.					
4	Cuando el paciente me habla muestro interés mediante gestos corporales (asintiendo con la cabeza, contacto ocular, sonrisas, ...)					
5	Proporciono información a los pacientes (siempre que mi competencia profesional me lo permita) sobre aquello que les preocupa.					
6	Escucho a los pacientes sin prejuicios, independientemente de su aspecto físico, modales, forma de expresión, ...					
7	Expreso claramente mis opiniones a los pacientes.					
8	Cuando doy información, uso silencios para que el paciente asimile lo que le estoy diciendo.					
9	Cuando doy información a los pacientes lo hago en términos comprensibles.					
10	Cuando un paciente hace algo que no me parece bien le expreso mi desacuerdo o molestia.					
11	Dedico tiempo para escuchar y tratar de comprender las necesidades de los pacientes.					
12	Trato de comprender los sentimientos de mi paciente.					
13	Cuando me relaciono con los pacientes expreso mis comentarios de una manera clara y firme.					
14	Considero que el paciente tiene derecho a recibir información sanitaria.					
15	Siento que respeto las necesidades de los pacientes.					
16	Me resulta difícil realizar peticiones a los pacientes					
17	Me aseguro que los pacientes han comprendido la información proporcionada.					
18	Me resulta difícil pedir información a los pacientes.					

**Instrumento 2: Autoeficacia generalizada**

Nº	Enunciados	Incorrecto	Apenas cierto	Más bien cierto	Cierto/ correcto
1	Puedo encontrar la manera de obtener lo que quiero aunque alguien se me oponga				
2	Puedo resolver problemas difíciles si me esfuerzo lo suficiente				
3	Me es fácil persistir en lo que me he propuesto hasta llegar a alcanzar mis metas				
4	Tengo confianza en que podría manejar eficazmente acontecimientos inesperados				
5	Gracias a mis cualidades y recursos puedo superar situaciones imprevistas				
6	Cuando me encuentro en dificultades puedo permanecer tranquilo/a porque cuento con habilidades necesarias para manejar situaciones difíciles				
7	Venga lo que venga, por lo general soy capaz de manejarlo				
8	Puedo resolver la mayoría de los problemas si me esfuerzo lo necesario				
9	Si me encuentro en una situación difícil, generalmente se me ocurre qué debo hacer				
10	Al tener que hacer frente a un problema, generalmente se me ocurren varias alternativas de cómo resolverlo				

**Apéndice B: Validez de los instrumentos**

		<b>Jueza 1: Lic. Bertha Gamboa Neyre</b>			
		Claridad	Congruencia	Contexto	Dominio del constructo
<b>Habilidades de comunicación</b>	I-1	1	1	1	1
	I-2	1	1	1	1
	I-3	1	1	1	1
	I-4	1	1	1	1
	I-5	1	1	1	1
	I-6	1	1	1	1
	I-7	1	1	1	1
	I-8	1	1	1	1
	I-9	1	1	1	1
	I-10	1	1	1	1
	I-11	1	1	1	1
	I-12	1	1	1	1
	I-13	1	1	1	1
	I-14	1	1	1	1
	I-15	1	1	1	1
	I-16	1	1	1	1
	I-17	1	1	1	1
	I-18	1	1	1	1
<b>Autoeficacia generalizada</b>	I-1	1	1	1	1
	I-2	1	1	1	1
	I-3	1	1	1	1
	I-4	1	1	1	1
	I-5	1	1	1	1
	I-6	1	1	1	1
	I-7	1	1	1	1
	I-8	1	1	1	1
	I-9	1	1	1	1
	I-10	1	1	1	1

Si=1

No=0

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO****(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad: determinar la relación entre habilidades de comunicación y autoeficacia percibida en los profesionales de enfermería, el mismo será aplicado a las enfermeras estudiantes de la segunda especialidad de UCI adultos de una universidad privada, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del cuestionario: habilidades de comunicación y autoeficacia del profesional de enfermería, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

**INSTRUCCIONES**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

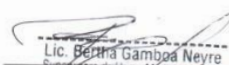
Juez N°: 1

Fecha actual: 01/07/21

Nombres y Apellidos de Juez: Bertha Liz Jambor Neyre.

Institución donde labora: Clinica Good Hope.

Años de experiencia profesional o científica: 08 años

  
Lic. Bertha Gamba Neyre  
Especialista de Hojas, Medicina Interna  
CEP 051064 / REE 14086  
Clinica Good Hope  
Firma y Sello

		<b>Jueza 2: Lic. Gloria Castro Aguilar</b>			
		Claridad	Congruencia	Contexto	Dominio del constructo
Habilidades de comunicación	I-1	1	1	1	1
	I-2	1	1	1	1
	I-3	1	1	1	1
	I-4	1	1	1	1
	I-5	1	1	1	1
	I-6	1	1	1	1
	I-7	1	1	1	1
	I-8	1	1	1	1
	I-9	1	1	1	1
	I-10	1	1	1	1
	I-11	1	1	1	1
	I-12	1	1	1	1
	I-13	1	1	1	1
	I-14	1	1	1	1
	I-15	1	1	1	1
	I-16	1	1	1	1
	I-17	1	1	1	1
	I-18	1	1	1	1
Autoeficacia generalizada	I-1	1	1	1	1
	I-2	1	1	1	1
	I-3	1	1	1	1
	I-4	1	1	1	1
	I-5	1	1	1	1
	I-6	1	1	1	1
	I-7	1	1	1	1
	I-8	1	1	1	1
	I-9	1	1	1	1
	I-10	1	1	1	1

Si=1

No=0



**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO****(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad: determinar la relación entre habilidades de comunicación y autoeficacia percibida en los profesionales de enfermería, el mismo será aplicado a las enfermeras estudiantes de la segunda especialidad de UCI adultos de una universidad privada, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del cuestionario: habilidades de comunicación y autoeficacia del profesional de enfermería, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

**INSTRUCCIONES**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

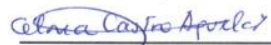
Juez N°: 2

Fecha actual: 1-07-2021

Nombres y Apellidos de Juez: Gloria Castro Aguilar

Institución donde labora: Clinica Good Hope.

Años de experiencia profesional o científica: 19 años

  
Firma y Sello  
Lic. Gloria Castro Aguilar  
Enfermera de UCI Adulto  
C.P. 023676 REE 11439  
Clinica Good Hope

		<b>Jueza 3: Mstra. Aracelly Mamani Morón</b>			
		Claridad	Congruencia	Contexto	Dominio del constructo
Habilidades de comunicación	I-1	1	1	1	1
	I-2	1	1	1	1
	I-3	1	1	1	1
	I-4	1	1	1	1
	I-5	1	1	1	1
	I-6	1	1	1	1
	I-7	1	1	1	1
	I-8	0	1	1	1
	I-9	1	1	1	1
	I-10	1	1	1	1
	I-11	1	1	1	1
	I-12	1	1	1	1
	I-13	1	1	1	1
	I-14	1	1	1	1
	I-15	1	1	1	1
	I-16	1	1	1	1
	I-17	1	1	1	1
	I-18	1	1	1	1
Autoeficacia generalizada	I-1	1	1	1	1
	I-2	1	1	1	1
	I-3	1	1	1	1
	I-4	1	1	1	1
	I-5	1	1	1	1
	I-6	1	1	1	1
	I-7	1	1	1	1
	I-8	1	1	1	1
	I-9	1	1	1	1
	I-10	1	1	1	1

Si=1

No=0

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO****(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad: determinar la relación entre habilidades de comunicación y autoeficacia percibida en los profesionales de enfermería, el mismo será aplicado a las enfermeras estudiantes de la segunda especialidad de UCI adultos de una universidad privada, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del cuestionario: habilidades de comunicación y autoeficacia del profesional de enfermería, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

**INSTRUCCIONES**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 3

Fecha actual: 30.06.2021

Nombres y Apellidos de Juez: Keyla Aracelly Mamani Morón

Institución donde labora: Clinica Good Hope

Años de experiencia profesional o científica: 11



Msta. Sp. K. Aracelly Mamani Morón  
Coordinadora  
Gestión de la Calidad  
Clínica Good Hope

Firma y Sello

		<b>Jueza 4: Lic. Mabel Beraún Pizarro</b>			
		Claridad	Congruencia	Contexto	Dominio del constructo
Habilidades de comunicación	I-1	1	1	1	1
	I-2	1	1	1	1
	I-3	1	1	1	1
	I-4	1	1	1	1
	I-5	1	1	1	1
	I-6	1	1	1	1
	I-7	1	1	1	1
	I-8	1	1	1	1
	I-9	1	1	1	1
	I-10	1	1	1	1
	I-11	1	1	1	1
	I-12	1	1	1	1
	I-13	1	1	1	1
	I-14	1	1	1	1
	I-15	1	1	1	1
	I-16	1	1	1	1
	I-17	1	1	1	1
	I-18	1	1	1	1
Autoeficacia generalizada	I-1	1	1	1	1
	I-2	1	1	1	1
	I-3	1	1	1	1
	I-4	1	1	1	1
	I-5	1	1	1	1
	I-6	1	1	1	1
	I-7	1	1	1	1
	I-8	1	1	1	1
	I-9	1	1	1	1
	I-10	1	1	1	1

Si=1

No=0

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO****(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad: determinar la relación entre habilidades de comunicación y autoeficacia percibida en los profesionales de enfermería, el mismo será aplicado a las enfermeras estudiantes de la segunda especialidad de UCI adultos de una universidad privada, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del cuestionario: habilidades de comunicación y autoeficacia del profesional de enfermería, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

**INSTRUCCIONES**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 4.

Fecha actual: 02/07/2021

Nombres y Apellidos de Juez: Katty Mabel Beraún Pizarro.

Institución donde labora: Clínica Good Hope

Años de experiencia profesional o científica: 8 años experiencia profesional



Firma y Sello

Lic. Mabel Beraún Pizarro  
Gerencia de Enfermería  
CEP 069412  
Clínica Good Hope

		<b>Jueza 5: Mstra. Zoila Lucas Videira</b>			
		Claridad	Congruencia	Contexto	Dominio del constructo
Habilidades de comunicación	I-1	1	1	1	1
	I-2	1	1	1	1
	I-3	1	1	1	1
	I-4	1	1	1	1
	I-5	1	1	1	1
	I-6	1	1	1	1
	I-7	1	1	1	1
	I-8	1	1	1	1
	I-9	1	1	1	1
	I-10	1	1	1	1
	I-11	1	1	1	1
	I-12	1	1	1	1
	I-13	1	1	1	1
	I-14	1	1	1	1
	I-15	1	1	1	1
	I-16	1	1	1	1
	I-17	1	1	1	1
	I-18	1	1	1	1
Autoeficacia generalizada	I-1	1	1	1	1
	I-2	1	1	1	1
	I-3	1	1	1	1
	I-4	1	1	1	1
	I-5	1	1	1	1
	I-6	1	1	1	1
	I-7	1	1	1	1
	I-8	1	1	1	1
	I-9	1	1	1	1
	I-10	1	1	1	1

Si=1

No=0

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO****(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad: determinar la relación entre habilidades de comunicación y autoeficacia percibida en los profesionales de enfermería, el mismo será aplicado a las enfermeras estudiantes de la segunda especialidad de UCI adultos de una universidad privada, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del cuestionario: habilidades de comunicación y autoeficacia del profesional de enfermería, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

**INSTRUCCIONES**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 5

Fecha actual: 02/07/21

Nombres y Apellidos de Juez: Zola Flor Lucas Videla

Institución donde labora: Clinica Good Hope

Años de experiencia profesional o científica: 8 años



Dr. Zola Flor Lucas Videla  
Supervisora de Pediatría  
CEP 074210  
Clínica Good Hope

Firma y Sello

### Consolidación de criterios de validez V de Aiken

La V de Aiken permite cuantificar la relevancia respecto a un dominio de contenido desde las valoraciones de los jueces, quienes son considerados expertos en el tema y el resultado del coeficiente resultante debe tener valores idealmente entre 0-1, y mientras más cerca esté al 1 es juicio de mayor validez en su contenido. En el primer instrumento considerado para el presente estudio de Habilidades de Comunicación se obtuvo un resultado de 0.99 y para el instrumento de Autoeficacia percibida se obtuvo un resultado de 1, por lo que consideramos los instrumentos como altamente válido.

A continuación el detalle por instrumento

<b>Criterio de validez</b>	<b>V de Aiken Habilidades de Comunicación</b>	<b>V de Aiken Autoeficacia percibida</b>
Claridad	0.98	1
Congruencia	1	1
Contexto	1	1
Dominio de constructo	1	1
<b>Promedio V de Aiken</b>	<b>0.99</b>	<b>1</b>



### Apéndice C: Confiabilidad de los instrumentos

#### Habilidades de comunicación

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Respeto el derecho de los pacientes a expresarse libremente.	776,500	39,187	,588	,819
Exploro las emociones de los pacientes	780,500	35,208	,764	,803
Respeto la autonomía y libertad de los pacientes	776,500	39,187	,588	,819
Cuando el paciente me habla muestro interés mediante gestos corporales (asintiendo con la cabeza, contacto ocular, sonrisas, ...)	777,000	37,589	,564	,816
Proporciono información a los pacientes (siempre que mi competencia profesional me lo permita) sobre aquello que les preocupa.	777,000	40,116	,524	,823
Escucho a los pacientes sin prejuicios, independientemente de su aspecto físico, modales, forma de expresión, ...	777,000	40,853	,362	,827
Expreso claramente mis opiniones a los pacientes.	779,000	37,463	,581	,815
Cuando doy información, uso silencios para que el paciente asimile lo que le estoy diciendo.	780,500	40,261	,223	,833
Cuando doy información a los pacientes lo hago en términos comprensibles.	776,500	40,345	,573	,823
Cuando un paciente hace algo que no me parece bien le expreso mi desacuerdo o molestia.	783,000	37,905	,352	,828
Dedico tiempo para escuchar y tratar de comprender las necesidades de los pacientes.	778,000	37,642	,702	,812
Trato de comprender los sentimientos de mi paciente.	779,000	35,042	,803	,801
Cuando me relaciono con los pacientes expreso mis comentarios de una manera clara y firme	779,000	37,042	,741	,809
Considero que el paciente tiene derecho a recibir información sanitaria	778,000	34,695	,667	,807
Siento que respeto las necesidades de los pacientes	778,000	36,589	,870	,805
Me aseguro que los pacientes han comprendido la información proporcionada	778,000	38,905	,506	,820
RHC16	793,500	41,818	-,042	,868
RHC18	786,500	42,239	-,065	,868

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Válido	20	95.2
	Excluido <sup>a</sup>	1	4.8
	Total	21	100,00

<sup>a</sup>La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

### **Confiabilidad del Instrumento sobre “Habilidades de Comunicación”**

$\infty$	N
0,831	18

El valor que se obtuvo para el instrumento de “Habilidades de Comunicación” que tienen los Profesionales de Enfermería con respecto al paciente fue de  $\infty = 0.831$  por lo cual un instrumento estadísticamente es confiable por su resultado estadístico en alfa de Cronbach que supera el 0.70.

**Autoeficacia percibida**

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	<b>Media de escala si el elemento se ha suprimido</b>	<b>Varianza de escala si el elemento se ha suprimido</b>	<b>Correlación total de elementos corregida</b>	<b>Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido</b>
Puedo encontrar la manera de obtener lo que quiero aunque alguien se me oponga	29,60	16,463	,503	,917
Puedo resolver problemas difíciles si me esfuerzo lo suficiente	29,10	18,411	,885	,899
Me es fácil persistir en lo que me he propuesto hasta llegar a alcanzar mis metas	29,40	17,305	,639	,901
Tengo confianza en que podría manejar eficazmente acontecimientos inesperados	29,15	19,503	,372	,915
Gracias a mis cualidades y recursos puedo superar situaciones imprevistas	29,30	15,589	,929	,879
Cuando me encuentro en dificultades puedo permanecer tranquilo/a porque cuento con habilidades necesarias para manejar situaciones difíciles	29,40	14,463	,914	,878
Venga lo que venga, por lo general soy capaz de manejarlo	29,35	15,608	,903	,881
Puedo resolver la mayoría de los problemas si me esfuerzo lo necesario	29,30	16,116	,814	,888
Si me encuentro en una situación difícil, generalmente se me ocurre qué debo hacer	29,40	16,463	,556	,910

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Válido	20	95.2
	Excluido <sup>a</sup>	1	4.8
	Total	21	100.00

El valor que se obtuvo del instrumento de “Autoeficacia percibida” que presentan los Profesionales de Enfermería, al respecto de cómo enfrentan situaciones diversas al momento del desempeño de sus labores fue de  $\infty = 0.908$  por lo cual un instrumento estadísticamente es confiable por su resultado estadístico en alfa de Cronbach que supera el 0.70.

Tabla 2. Confiabilidad del Instrumento “Autoeficacia percibida”

$\infty$	<b>N</b>
0,908	9

## ***Apéndice D: Consentimiento informado***

**Universidad Peruana Unión  
Escuela de Posgrado  
UPG de Ciencias de la Salud.**

### **Consentimiento Informado**

#### **Propósito y procedimientos**

Se me ha comunicado que el título del trabajo académico es “Habilidades de comunicación y autoeficacia en profesionales de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de una clínica privada de Lima, 2023”, el objetivo de este estudio es determinar la relación entre habilidades de comunicación y autoeficacia en profesionales de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de una clínica privada de Lima. Este trabajo académico está siendo realizado por la Lic. Paola Barbara Pinedo Albines, bajo la asesoría del Mg. Neal Henry Reyes Gastañadui. La información otorgada a través de la encuesta será de carácter confidencial y se utilizarán sólo para fines del estudio.

#### **Riesgos del estudio**

Se me ha dicho que no hay ningún riesgo físico, químico, biológico y psicológico; asociado con este trabajo académico. Pero como se obtendrá alguna información personal, está la posibilidad de que mi identidad pueda ser descubierta por la información otorgada. Sin embargo, se tomarán precauciones como la identificación por números para minimizar dicha posibilidad.

#### **Beneficios del estudio**

No hay compensación monetaria por la participación en este estudio.

Participación voluntaria

Se me ha comunicado que mi participación en el estudio es completamente voluntaria y que tengo el derecho de retirar mi consentimiento en cualquier punto antes que el informe esté

finalizado, sin ningún tipo de penalización. Lo mismo se aplica por mi negativa inicial a la participación en este proyecto.

Habiendo leído detenidamente el consentimiento y he escuchado las explicaciones orales del investigador, firmo voluntariamente el presente documento.

Nombre y apellido: \_\_\_\_\_

DNI: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Firma

**Apéndice E: Matriz de consistencia**

<b>Problema de investigación</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables y dimensiones</b>	<b>Metodología</b>	<b>Población y muestra</b>
¿Cuál es la relación entre habilidades de comunicación y autoeficacia en profesionales de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de una clínica privada?	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre habilidades de comunicación y autoeficacia percibida en profesionales de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de una clínica privada, Lima 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Determinar la relación de las habilidades de comunicación en la dimensión comunicación informativa en profesionales de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de una clínica privada, Lima 2023. Identificar el nivel de habilidades de comunicación en la dimensión empatía en profesionales de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de una clínica privada, Lima 2023. Identificar el nivel de habilidades de comunicación en la dimensión respeto en profesionales de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de una clínica privada, Lima 2023. Identificar el nivel de habilidades de comunicación en la dimensión habilidad social en profesionales de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de una clínica privada, Lima 2023. Determinar el nivel de autoeficacia percibida en profesionales de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de una clínica privada, Lima 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Ha: Existe relación entre habilidades de comunicación y autoeficacia percibida en profesionales de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de una clínica privada. Ho: No existe relación entre habilidades de comunicación y autoeficacia percibida en profesionales de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de una clínica privada.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Habilidades de comunicación</p> <p><b>Dimensiones:</b> Comunicación informativa Empatía Respeto Habilidad social</p> <p><b>Variable 2:</b> Autoeficacia percibida</p> <p><b>Dimensiones:</b> Logro de metas Resolver problemas Autoconfianza</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Corte:</b> Transversal</p>	<p><b>Población:</b> La investigación se realizará con 22 profesionales de enfermería de la UCI en una institución privada en Lima, dato recabado según la Secretaria de la Gerencia de enfermería de dicha institución.</p> <p><b>Muestra:</b> Censal</p> <p><b>Criterios de inclusión:</b> Profesionales de enfermería que laboren en cuidados intensivos adultos. Profesionales de enfermería que laboren bajo planilla. Profesionales de enfermería con 1 año a más de experiencia profesional. Profesionales de enfermería que realizan labor asistencial.</p> <p><b>Criterios de exclusión:</b> Profesionales de enfermería que decidan no participar de la investigación. Profesionales de enfermería que cubren turnos esporádicamente. Profesionales de enfermería que realizan labor administrativa. Profesionales de enfermería sin el grado académico de licenciatura.</p>

