

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

E.A.P. DE ENFERMERÍA

**Estilos de comunicación que practican los
estudiantes de Enfermería entre sus pares durante
su convivencia académica en la Escuela
Académico Profesional de Enfermería de la
UNMSM 2013**

TESIS

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería

AUTOR

Rosa Patricia Ojeda Reyes

ASESOR

Mg. Luisa Hortensia Rivas Díaz De Cabrera

Lima – Perú

2014

**ESTILOS DE COMUNICACIÓN QUE PRACTICAN LOS
ESTUDIANTES DE ENFERMERIA ENTRE SUS
PARES DURANTE SU CONVIVENCIA
ACADÉMICA EN LA ESCUELA
ACADÉMICO PROFESIONAL
DE ENFERMERÍA DE
LA UNMSM
2013**

A Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Con todo mi cariño y amor para las personas que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano en los momentos difíciles, a ustedes por siempre en mi corazón y mi agradecimiento.

Papá y mamá

A mi maestra y asesora la Lic. Luisa Rivas Díaz, que en esta etapa de aprendizaje influyo con sus lecciones y experiencias en formarme como una persona de bien y preparada para la vida, a ella de dedico cada una de estas páginas de mi tesis.

ÍNDICE

	Pag
RESUMEN	7
INTRODUCCION	9
CAPITULO I : EL PROBLEMA	
A. Planteamiento del problema	12
B. Formulación del problema	16
C. Justificación	16
D. Objetivos del estudio	18
E. Propósito	18
F. Marco Teórico	19
F.1 Antecedentes del marco teórico	19
F.2 Base Teórica	24
1. Aspectos Teóricos Conceptuales sobre Comunicación	24
1.1. Definición de la comunicación	24
1.2 . Componentes básicos de la comunicación	25
1.3. Tipos de comunicación	27
1.4. Estilos de comunicación	31
1.5 Barreras de la comunicación.	34
2. Comunicación y práctica de enfermería	35
3. Importancia de la comunicación en el ámbito universitaria	39
3.1 Características de una comunicación asertiva entre estudiantes	41
3.2 Influencia de la comunicación en el proceso académico- profesional	42
4. Perfil académico profesional del estudiante de enfermería	43
G. Hipótesis	45
H. Definición operacional de términos	45

CAPITULO II: METODOS

A . Tipo , Nivel , Método de estudio	46
B . Sede de estudio	46
C . Población y / o muestra	47
D . Técnicas e instrumentos de Recolección de datos	48
E. Validación y confiabilidad del instrumento	49
F. Proceso de Recojo , Procesamiento y Presentación de Datos	49
G.Proceso de Análisis e Interpretación de Datos	50
H.Consideraciones Éticas.	51

CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSION

CAPITULO IV: CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO	PAG
1. Estilos de comunicación que practican los estudiantes de enfermería entre sus pares durante su convivencia académica en la E.A.P de Enfermería de la U.N.M.S.M 2013.	53
2. Estilos de comunicación que practican los estudiantes enfermería según años de estudio entre sus pares durante su convivencia académica de la E.A.P de Enfermería de la U.N.M.S.M 2013	54
3. Características de los Estilos de Comunicación que practican los estudiantes de enfermería entre sus pares durante su convivencia académica en la E:A:P de Enfermería de la U.N.M.S.M 2013	55

RESUMEN

La presente investigación “Estilos de comunicación que practican los estudiantes de enfermería entre sus pares durante su convivencia académica en la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la UNMSM 2013 “ , tuvo como objetivo general , determinar los estilos de comunicación que utilizan los estudiantes de enfermería y como objetivos específicos el identificar los estilos y describir sus características. Con la finalidad de que los resultados del estudio permitan aportar un marco de referencia que suscite una construcción crítica y reflexiva, tomando como punto de partida los estilos de comunicación. La investigación es de tipo cuantitativo, nivel aplicativo , método descriptivo simple y de corte transversal , para recolectar datos se utilizo una escala de tipo Likert modificada que se aplicaron a 80 estudiantes del 1 er y al 2 do año de estudios de la E:A:P de Enfermería de la UNMSM .Analizándose los datos y concluyendo que el estilo de comunicación que utilizan los estudiantes durante su convivencia académica es un su mayoría 53 (66%) de tipo asertivo, lo que promueve relaciones interpersonales basadas en la comprensión, tolerancia y sobre todo buen trato con sus pares, a si mismo se ve influenciado en su capacidad formar grupos y adaptarse al ambiente universitario en donde interacciona recíprocamente

Palabras claves: La comunicación, estilos de comunicación, comunicación en enfermería, estudiantes de enfermería

SUMMARY

This research "Communication styles practiced by the students of the School of Nursing Academic Professional National University of San Marcos during their cohabitation peer academic" aims generally determine the communication styles used by nursing students and specific objectives to identify the styles and describe their characteristics. In order to allow the results of the study provide a framework construction rising to a critical and reflective, taking as a starting point communication styles. The research is quantitative, application level, simple descriptive method of cross section, to collect data we used a modified Likert scale were applied to 78 students from 2nd to 5th year of study of the E: A: Nursing P San Marcos. Analyzing the data and concluded that the style of communication used EAP students of San Marcos nursing during their academic coexistence is mostly 78% 61 . . assertive type, which promotes relations based interpersonal understanding, tolerance and especially good deal with their peers, themselves are influenced in their ability to form groups and adapt to the university environment where mutually interacting

Keywords: Communication, communication styles, communication in nursing, nursing students

INTRODUCCION

La comunicación es una de las más importantes conductas que el ser humano efectúa diariamente, además de ser utilizada para diferentes propósitos, situaciones y formas, merece un estudio sistemático sobre todo en aquellas personas que trabajan utilizando las habilidades sociales como lo son los profesionales de la salud, quienes previamente debieron formarse desde la etapa estudiantil con principios éticos y valores que le permitan poder interactuar asertivamente con pacientes y/o usuarios , además de favorecer la escucha activa con el paciente y el desarrollo mutuo.

Por otro lado la educación superior es responsable de la formación de profesionales competentes capaces de crear conocimiento y de proponer nuevas formas de análisis, herramientas y relaciones de trabajo en todas las áreas. Es en síntesis un servicio público que tiene una función social estratégica y que por tanto debe ser prestado con la mayor calidad posible.

Así mismo la educación en salud específicamente en la profesión de enfermería debe hacer posible la construcción permanente de conocimiento científico, ampliación de posibilidades de desarrollo y enriquecimiento constante de la capacidad del enfermero para comprenderse a sí mismo y a su entorno.

La educación superior del enfermero influye notablemente sobre la prestación de los servicios de salud, primero por la calidad técnica y humana de los egresados y segundo porque parte importante del proceso educativo se realiza en los propios servicios, es aquí donde el Proyecto Educativo o Plan Curricular que se sigue debe estar en relación a un enfoque holístico y debe formar parte del estudio y análisis de la situación social, además debe permitir fijar las metas que se quiere alcanzar con relación a las competencias en liderazgo y establecimiento de adecuadas relaciones interpersonales, ya que no solo se tiene el objetivo de aprendizaje y adquisición de conocimientos sino también de actitudes y habilidades sociales que faciliten buenas interacciones fundadas en la confianza, el respeto mutuo, cortesía, lealtad, fraternidad y la solidaridad con los colegas, además de aceptación de los derechos, diferencias personales, en fin de propiciar una convivencia pacífica, armoniosa y tolerante con los demás y relación de ayuda con el paciente.

Por todo lo mencionado el presente trabajo de investigación titulado: "Estilos de comunicación que practican los estudiantes de enfermería entre sus pares durante su convivencia académica en la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional Mayor De San Marcos 2013" tuvo como objetivo determinar los estilos de comunicación que practican los estudiantes de enfermería, con el propósito de permitir aportar un marco de referencia que suscite una construcción crítica y reflexiva, tomando como punto de partida los estilos de comunicación, así mismo será un antecedente para plantear estrategias de solución a los problemas encontrados en la comunicación con la finalidad de mejorar la atención del paciente y familia por parte de los futuros enfermeros (a) que se encuentran en plena formación.

Además se tiene el fin de brindar información actualizada a todas las asignaturas que propicien el desarrollo y fortalecimiento de la interrelación entre estudiantes mediante una adecuada comunicación, que será reflejada en la formación de enfermeros proactivos

Este estudio está estructurado en los siguientes capítulos: El capítulo I : En donde se muestra el origen del problema y su formulación ; los objetivos planteados para el estudio ; justificación y el propósito , asimismo se presenta la revisión de la literatura que incluye los antecedentes es decir investigaciones realizadas anteriormente y que guardan relación con el trabajo y por último la base teórica en la que se sustenta y constituye el soporte de la investigación, además se incluye la hipótesis , definición operacional de términos y la Operacionalización de la variable.

En el capítulo II se muestra el diseño metodológico, en el cual se incluye el tipo, nivel y método de estudio que están relacionados con la naturaleza de la variable y los objetivos planteados, además se encuentra el área de estudio, la población y muestra con sus respectivos criterios de inclusión y exclusión, y por último las técnicas e instrumento de recolección de datos.

El capítulo III comprende los resultados y la discusión y en el capítulo IV se presentan las conclusiones, recomendaciones y limitaciones.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas, bibliografía y los anexos correspondientes.

CAPITULO I EL PROBLEMA

A. Planteamiento del Problema

En la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, la enseñanza de Enfermería su ciencia y arte es laborioso y gratificante, esta logra una combinación armoniosa de los elementos del proceso educativo, respetando la manera de ser de cada individuo y adaptándose a las exigencias temporales y espaciales de la sociedad, así mismo transmite a los estudiantes la importancia del cumplimiento de las funciones como trabajador de salud, que sigue un método sistemático, ordenado y con sólidos fundamentos científicos. Las enseñanzas teórico - práctica permite que los futuros enfermeros San Marquinos constituyan una fuerza humana y profesional de primer orden, ya que día a día se impulsa el desarrollo de capacidades intelectuales, competencias diversas que los ubican en todas las esferas de las actividades relacionadas con la salud , siendo algunas de estas la aplicación del método científico como base para el cuidado en las diferentes etapas del ciclo vital , ampliación de la capacidad para identificar, planteamiento y resolución de problemas reales o potenciales, demostración de liderazgo democrático, fortalecimiento en la habilidad para comunicarse asertivamente y entablar adecuadas interacciones sociales , dialogar y mantener relaciones interpersonales positivas con el paciente, familia y personal con el que labora facilitando a si trabajo en equipo y demostrando respeto por el rol de cada uno de sus integrantes , entre otras.

Esta última competencia ha ganado relevancia en los últimos años entendiendo a la comunicación como un proceso que implica principalmente establecer vínculos entre las personas, generando de esta manera un intercambio de información, sentimientos, conductas y /o actitudes entre las mismas con el objetivo de favorecer un clima de relación social óptimo que permita a todos beneficiarse mutuamente.

Lo que ha influido considerablemente en la profesión de enfermería , que en esencia está orientada al cuidado del ser humano y cuya necesidad de existir se simplifica en el deber de formar profesionales con una alta calidad técnica y capacidad afectiva, en donde basen sus conocimientos en diversas teorías orientadas a la importancia de la comunicación y la interacción con el paciente y su cuidador , como por ejemplo nos expresa Watson quien enfatiza en la relación terapéutica básica y transpersonal entre los individuos , a si como también muchas otras teoristas que consideran al enfermero como un ser que debe estar identificado con sus propios valores, debido a que manifiesta sus creencias y motivaciones , mediante su conducta , que le permiten a su vez la cohesión con su equipo de trabajo y la disminución de los posibles conflictos a nivel personal y colectivo .

Por otro lado en los Desafíos de la gestión de recursos humanos en salud 2005-2015 , de la OPS y OMS , se menciona entre otros, que para preparar una alternativa de solución al problema del recurso humano, se requiere hacer hincapié en la formación integral , recuperar las cuestiones sociales y reconstruir las capacidades personales de estos..

A sí mismo la revolución científico médica en curso, ha cambiado el enfoque de formación de recursos humanos en salud, haciendo relevancia

en dos etapas , la universitaria y la etapa de capacitación y especialización , que se espera debe estar seguida de la primera , es así que en la etapa universitaria todo estudiante convive entre dos entornos : uno en el cual participa dentro de un ámbito estudiantil , determinado por una cantidad de horas/días/semanas, y otro más amplio como es la sociedad en general. En estos dos espacios de socialización, el sujeto interactúa vivencialmente de forma receptiva con respecto a otras personas; no sólo porque sus roles sociales cambian, sino porque además varían, las reglas y sus experiencias, influyendo sobre este y su modo de comunicación e interpretación.(1)

Para el caso de un universitario se espera que su participación en el proceso educativo de la universidad se convierta en un periodo formativo para la vida tanto profesional como social; mientras que para la sociedad, sea un espacio en el cual este pueda desarrollar sus habilidades y competencias, que lo ayuden a favorecer un buen ambiente de trabajo y a la solución de problemas. (2)

Y visto desde el ámbito de salud, la preparación de los profesionales busca alcanzar un mejoramiento en la eficacia y eficiencia de la labor que realiza en el equipo , de ahí la relevancia de que los estudiantes de enfermería establezcan relaciones de comunicación saludables con sus pares , puesto que ello facilitará el trabajo conjunto a futuro , traduciéndose en una mejor calidad de atención además de favorecer un clima organizacional que contribuya a la salud mental del personal y del grupo en general ,tal como se menciona en la Declaración de Principios del profesional de Enfermería que refiere que la Conducta ética es el comportamiento que evidencia un sistema de valores y

principios éticos morales en el quehacer diario de la enfermera (o) , a si como en las relaciones humanas con la persona y la sociedad y que la Enfermera (o) debe mantener buenas relaciones basadas en la confianza , respeto mutuo, cortesía , lealtad , fraternidad ,solidaridad y adecuada comunicación con sus colegas , aceptando el derecho a las diferencias , personales y profesionales , propiciando así la convivencia pacífica y armoniosa .

La reflexión está fundamentada en el pensamiento de Hildegard Peplau, quien construyó un modelo de cuidado para enfermería en donde se menciona que la interacción enfermera-persona usuaria constituye uno de los ejes centrales de la provisión del cuidado. Entendiendo a la Interacción como el proceso de contactar con el otro por un tiempo determinado, utilizando como vehículo la comunicación, ya sea a través del cuerpo, las palabras, los ojos, los sonidos o los objetos estableciendo una relación interactiva donde la persona co-participa o co-interviene.

Al respecto durante mis años de formación en el pre grado se ha podido apreciar diferentes formas de interacción en los estudiantes de enfermería y algunos comentarios tales como : “ Es difícil llevarse bien con todas sobre todo cuando tenemos que dar opiniones o realizar trabajos en conjunto“, “ Existen estudiantes que se enfocan solo en sus cosas no ven que somos un equipo y necesitamos comunicarnos a pesar de que casi no nos conocemos“, “ A veces sólo hay preocupación individual y no en el bien común “, a si mismo se observaron situaciones en donde los estudiantes “se niegan a participar en grupos estudiantiles o a asumir cargos propios de la Escuela “por razones según dicen ellos : “no

conocer a nadie” , “no se interesan en relacionarse ni mantenerse comunicado , además de estar ocupados en los cursos”.

Frente a ello se plantean las siguientes interrogantes:

¿Los estilos de comunicación que establecen los estudiantes de enfermería entre sus pares influyen en su modo de interrelación humana y profesional ?, ¿Los estudiantes de enfermería consideran la necesidad de practicar adecuados estilos de comunicación con sus pares a fin de lograr una convivencia saludable y armoniosa?, ¿Los estudiantes de enfermería tienen disposición para unir esfuerzos y trabajar colectivamente para desarrollar adecuadas técnicas de comunicación?

B.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

De lo anterior descrito, se procedió a formular la siguiente interrogante de investigación:

¿Cuáles son los estilos de comunicación que practican los estudiantes de enfermería entre sus pares durante su convivencia académica en la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2013?

C.JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El ser humano es un ser social por excelencia, que necesita de la vida en comunidad para desarrollarse integralmente, poder sobrevivir y mantener cierto equilibrio intra e interpersonal. De ahí que el desarrollo humano y la comunicación están vinculados desde el principio hasta el fin de la vida, siendo esta última un conjunto de interacciones que implican el intercambio de información significativa, sentimientos y percepciones entre

individuos, que son necesarias para obtener la capacidad de resolver problemas y tomar decisiones.

Las personas con adecuada comunicación son capaces de desempeñar con éxito las actividades profesionales para las que fueron formados, solucionar conflictos, establecer metas, adaptarse al cambio y disfrutar de la vida, son conscientes de sí mismas y manifiestan capacidad de formar grupos que faciliten su autorrealización.

La enfermera es el profesional de la ciencia de la salud que participa en la prestación de servicios de manera integral, en forma científica y humanística, a través de los distintos procesos de prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, mediante las relaciones humanas para el cuidado de la persona, la familia y la comunidad.(3)

Por ello es importante que los estudiantes practiquen adecuados estilos de comunicación con sus pares ya que es un factor que facilitara la convivencia armoniosa basada en una relación positiva , además no solo contribuirá en la calidad de la atención que brinden si no también en la presencia de un clima organizacional adecuado que permita un desempeño satisfactorio .

Siendo estos estilos en la etapa de pre grado importantes para el futuro desarrollo profesional y laboral , a fin de brindar un cuidado de calidad, es primordial conocer las implicaciones de sus características y la influencia de estos en la forma en cómo se comunican desde el inicio de su formación , ya que les capacita para el trabajo enfermero, permitiéndole iniciar y mantener diálogos asertivos y positivos , mantener amistades, comunicarse armoniosamente y sobre todo establecer un vinculo humano

con el paciente en cualquier etapa del ciclo vital y/ o fases del proceso salud enfermedad buscando su bienestar y del propio enfermero (a)

D.OBJETIVOS

Los objetivos del presente estudio son:

General

Determinar los estilos de comunicación que practican los estudiantes de enfermería entre sus pares durante su convivencia académica.

Específicos

- ❖ Identificar los estilos de comunicación que practican los estudiantes de enfermería entre sus pares durante su convivencia académica
- ❖ Describir las características de los estilos de comunicación que practican los estudiantes de enfermería entre sus pares durante su convivencia académica.

E.PROPÓSITO

Los resultados del presente estudio permitirán aportar un marco de referencia que suscite una construcción crítica y reflexiva, tomando como punto de partida los estilos de comunicación, a si mismo será un antecedente para plantear estrategias de solución a los problemas encontrados en el modo de comunicación de los estudiantes al inicio del pregrado.

Por otro lado se tiene la finalidad de brindar información actualizada a las autoridades de la Escuela ; directora , comité asesor , jefe de departamento , docentes y jefes de asignaturas , para así propiciar un

buen desarrollo y fortalecimiento en la interrelación de los estudiantes y en su capacidad de expresarse con los demás y dirigir grupos, mediante una adecuada comunicación, lo que será reflejada en la preparación de enfermeros proactivos .A si mismo proponer alternativas de formación y aprendizaje académico sustentadas en conocimientos sólidos, habilidades prácticas y alto grado de sensibilidad humana que los ayude en un futuro a entablar buenas relaciones interpersonales con sus colegas enfermeros y a interpretar mejor la condición del paciente brindando un cuidado integral.

F. MARCO TEORICO

1. ANCEDENTES DEL ESTUDIO

Antecedentes internacionales.

Natalio Extremera , Pacheco Pablo Fernández Berrocal (2007)
Realizaron un estudio de investigación “Inteligencia emocional, calidad de las relaciones interpersonales y empatía en estudiantes universitarios “, cuyo objetivo fue examinar las conexiones entre inteligencia emocional, evaluada con medidas de auto-informe y de habilidad, la calidad de las relaciones interpersonales y la empatía en estudiantes universitarios. Además, de examinar la contribución de la inteligencia emocional como predictor de estas dimensiones , la metodología utilizada fue descriptivo exploratorio , como población tuvo 184 estudiantes universitarios españoles que completaron una batería de cuestionarios , llegando a las siguientes conclusiones

“Los resultados mostraron asociaciones significativas entre diferentes aspectos de la inteligencia emocional y las dimensiones de relaciones interpersonales y empatía. Además sería interesante no sólo examinar la percepción del estudiante sobre sus relaciones de amistad sino conocer la percepción de los amigos sobre la calidad de las interacciones para investigar el grado de correlación entre ambas percepciones y sus relaciones con los niveles de IE de la persona.”(4)

Luz Marina Alonso Palacio (2007) Realizó un estudio de investigación “Autoestima y relaciones interpersonales en jóvenes estudiantes de primer semestre de la División Salud de la Universidad del Norte, Barranquilla (Colombia)” cuyo objetivo fue determinar la influencia de la autoestima (autoconcepto, autorrespeto y autoaceptación) con la afectotimia o relaciones interpersonales en jóvenes estudiantes de I semestre de la División Salud de la Universidad del Norte, Barranquilla. El método aplicado fue descriptivo transversal con análisis de cohorte. Se utilizó un cuestionario y el test 16 PF, a 100 jóvenes estudiantes de Medicina y enfermería entre los 15 – 20 años. Variables estudiadas: demográficas, autoestima (autoconcepto, autorrespeto, autoaceptación), afectotimia , llegando a las siguientes resultados y conclusiones :

“El 82% de los estudiantes presento relaciones interpersonales adecuadas y a su vez tienen una adecuada autoestima y son capaces de solucionar conflictos, sin embargo se encontró un número de estudiantes adolescentes con autoestima y relaciones interpersonales inadecuadas .De tal manera que se necesita educar, brindar tratamiento psicológico e integral para modificar conductas de riesgo, ya que la autoestima y las relaciones interpersonales son dos factores que van de la mano, de manera que el hombre fracasará en sus relaciones si no puede tener buenas relaciones consigo mismo, si no se

respetar, si no se conoce, ni se acepta a sí mismo, mucho menos podrá aceptar, respetar y reconocer a los demás.”(5)

Jakeline Duarte D. (2005) Realizó un estudio de investigación “Comunicación en la convivencia escolar en la ciudad de Medellín”, cuyo propósito fue explorar el objeto de estudio con un elevado número de informantes clave y recoger mediante un cuestionario estructurado, las percepciones que sobre la convivencia escolar tienen diversos actores de las instituciones educativas de la ciudad, la metodología se ubico dentro de un enfoque cualitativo, desarrollado en dos fases metodológicas: una exploratoria y otra de focalización y profundización, con una población de 21 entrevistados y 133 participantes, quienes fueron sometidos a un cuestionario estructurado, llegando a las siguientes conclusiones:

“Que los profesores, estudiantes y padres de familia han desplazado su mirada hacia la comunicación, asumiéndola no sólo como una acción cotidiana inconsciente, sino como objeto de reflexión y de intervención. Se reconoce que aún estamos muy distantes de abordar la comunicación como un problema dialógico que compromete profundamente lo pedagógico, y a la que todos estamos llamados a valorar como un espacio que merece toda la conciencia necesaria para poder mejorarla y con ella la convivencia escolar.” (6)

Antecedentes nacionales

Guevara, Lourdes (2005) Realizó un estudio de investigación sobre “Calidad de la interrelación Enfermera-Paciente según la teoría de Peplau en los servicios de cirugía del Hospital Nacional 2 de Mayo” cuyo objetivo fue determinar la calidad de interrelación enfermera –paciente según la teoría de Peplau; el método que utilizó fue cuantitativo descriptivo, de

corte transversal , la población estuvo conformado por 20 enfermeras del mencionado servicio , la técnica utilizada fue la observación en tres oportunidades , el instrumentos fue la lista de cotejo , que al termino del estudio se llevo a las siguientes conclusiones :

“ La calidad de interrelación enfermera-paciente , según la teoría de Peplau es predominantemente mediana , como producto del desempeño profesional debido a que necesita reforzar sus habilidades y destrezas para la comunicación ya que existe una barrera entre el paciente y la enfermera impidiendo así que se entable una calidad de interrelación óptima .La calidad de la interrelación enfermera- paciente en relación con a la fase de orientación, identificación, aprovechamiento y resolución fue predominantemente mediano con tendencia a una calidad de interrelación deficiente.” (7)

Loredana Ludeña Palacios (2006) Realizó un estudio acerca de “Estilos de comunicación que establece la enfermera según la opinión de los padres de niños quemados del INS , cuyos objetivos fueron : Determinar los estilos de comunicación que establece la enfermera según la opinión de los padres de familia del niño quemado , e identificar la opinión de los padres de familia del niño quemado sobre el estilo de comunicación de la enfermera en la dimensión verbal y no verbal

El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo simple de corte transversal .La población estuvo conformada por padres de niños quemados.

El instrumento utilizado fue un formulario tipo escala de Likert con la técnica de entrevista, llegando a las siguientes conclusiones:

“La opinión de los padres sobre los estilos de comunicación de la enfermera en dimensión verbal es medianamente favorable a favorable y esta dado porque algunos padres expresan que la enfermera le habla cordialmente para que ellos colaboren con el cuidado del niño. Respecto a la opinión de los padres en la dimensión no verbal existe una tendencia medianamente favorable a desfavorable, dado que los padres manifiestan que algunas enfermeras los ignoran cuando preguntan por su niño.” (8)

Cinthia Marota Linares Chachapoyas (2011) Realizo una investigación acerca de los “Los estilos de comunicación que utilizan los docentes durante la práctica clínica según la percepción de los estudiantes de enfermería de la UNMSM “ , que tuvo como objetivo general , determinar los estilos de comunicación que utilizan los docentes durante la práctica clínica , según la percepción de los estudiantes de enfermería y como objetivos específicos el identificar los estilos y describir las características de los estilos de comunicación que utilizan los docente.

La investigación fue de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo simple y de corte transversal, para la recolección de de datos se utilizo una escala de Likert modificada y se aplico a 66 estudiantes del 2 do al 5 to de estudios, llegando a las siguientes conclusiones:

“Los docentes de enfermería de la UNMSM utilizan un estilo de comunicación no asertivo según la percepción de la mayoría de los estudiantes .Sin embargo para cada una de las características de los estilos de comunicación cabe resaltar que los docentes siempre utilizan un lenguaje claro , saludan cordialmente a los estudiantes y promueven un trato respetuoso entre ellos “

“Respecto a las características propias de los estilos de comunicación la mayoría de (57 %) en promedio de los estudiantes perciben que solo a veces los docentes durante sus prácticas clínicas son tolerantes ante el desempeño errático, explican amablemente , los motivan a expresar sus dudas y temores , entre otros , por último se concluyo que la mayoría de estudiantes perciben que el uso del lenguaje , la promoción de un trato respetuoso y saludar cordialmente son las características que los docentes siempre demuestran(9)

Estos antecedentes aportaron aspectos acerca de la importancia de la comunicación para enfermería, a si mismo orientaron sobre las base teóricas , la metodología de investigación respecto a esta variable lo que permitieron finalmente actualizar la búsqueda bibliográfica y contribuyeron en la elaboración del marco teórico y el instrumento .

2. BASE TEÓRICA

Aspectos teóricos conceptuales sobre la comunicación

1. DEFINICIÓN

El termino comunicación proviene del latín *comunis* que significa común ya que cuando las personas se comunican tratan de compartir informaciones, ideas, actitudes, etc. (10)

La comunicación para el hombre es un proceso de intercambio de ideas, es una necesidad vital que regula la vida humana .

(Watzlawick) A nivel interpersonal es aquel proceso de intercambio de información que ocurren cuando interactúan al menos dos personas .Por lo tanto , su característica es la interdependencia dentro de un sistema (pareja , familia , grupo , curso , etc.) , en que el comportamiento de cada miembro está relacionado con el de los demás miembros y depende a la vez de ellos , que se comportan efectuando un valor comunicativo en donde no podrán evitar dicho intercambio aun cuando quisieran intentarlo. (11)

PROCESO DE COMUNICACIÓN Y COMPONENTES BÁSICOS

El proceso de la comunicación es un ciclo que conecta al emisor con el receptor y opera en ambas direcciones, la comunicación no estaría completa hasta que el emisor original sabe que el receptor entendió el mensaje.

Componentes de la comunicación En este proceso se puede distinguir los siguientes componentes:

Fuente de comunicación : Corresponde a una persona o grupo de personas con un objetivo y una razón para comunicar ,es el que le da sentido a la comunicación, puesto que primero se debe reflexionar y desarrollar la idea que se desea transmitir con determinada intención.

Transmisión: Una vez desarrollado y elaborado el mensaje, se transmite en el lenguaje, formato y código seleccionado, enviándolo a través de un Canal o vehículo de transmisión, eligiendo el canal más adecuado, que no tenga barreras y previniendo o controlando las interferencias.

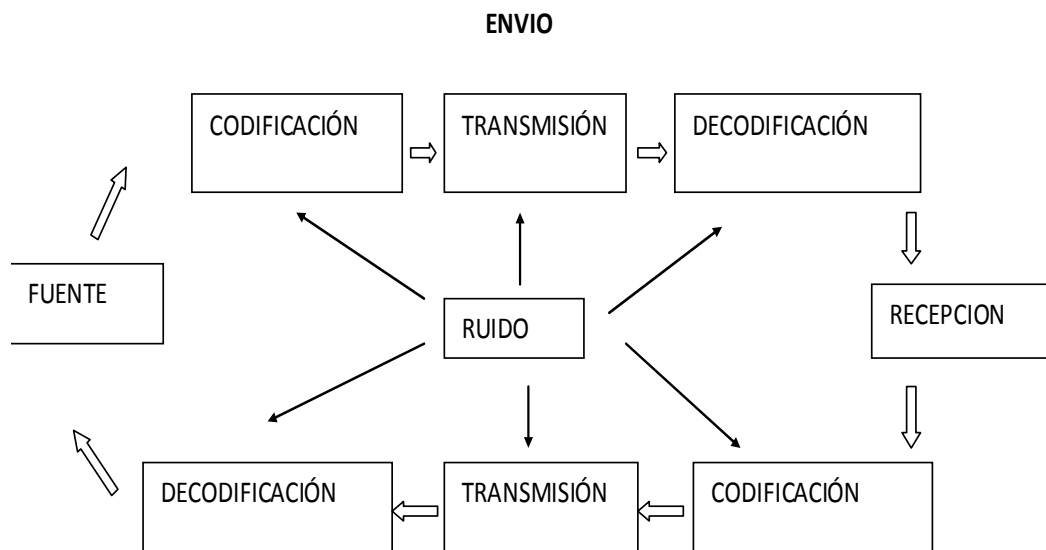
Codificación: El segundo paso consiste en codificar o cifrar el mensaje, es decir, ponerlo en un código común para emisor y receptor: palabras (de un idioma común), gráficas u otros símbolos conocidos por ambos interlocutores. En este momento se elige también el tipo de lenguaje que se utilizará: oral, escrito, gráfico, mímico, etc. y el formato específico: oficio, circular, memorándum, póster, folleto, llamada telefónica, dibujo, video, etc.

Descifrado o Decodificación.- En este paso del proceso el receptor descifra el mensaje, lo decodifica e interpreta, logrando crear o más bien reconstruir una idea del mensaje. Si esa idea es equivalente a lo que transmitió el emisor se puede lograr la comprensión del mismo.

Recepción.- El paso anterior permite a otra persona recibir el mensaje a través de un Canal de recepción; los canales naturales de recepción son los órganos de los sentidos: vista, oído, olfato, tacto y gusto. Entre más órganos sensoriales intervengan en la recepción, mejor se recibirá el mensaje, pero esto no es una garantía; el receptor debe estar dispuesto a recibir el mensaje, para que éste llegue más fácilmente. Si el receptor no funciona bien, o pone una barrera mental, el mensaje se pierde.

Retroalimentación.- La retroalimentación es el paso final que cierra el circuito con la respuesta del receptor, que en este momento toma el papel de emisor, estableciendo así una interacción bilateral:

Ruido: Perturbaciones no previstas ni previsibles que destruyen o alteran la información. Este aparece en casi todos los procesos comunicativos.



TIPOS DE COMUNICACIÓN

Se describen dos tipos de comunicación

1. Comunicación verbal: Emplea palabra habladas o escritas , aquí se emplea el lenguaje verbal siendo un código que transmite un significado específico cuando se combina con palabras, este tipo de comunicación se estructura en sonidos articulados que adquieren un motivo , cuya relacion puede expresar ideas mucho más complejas , este hecho es muy conocido como el acto de hablar .

Características de la comunicación verbal

- Lo comunicado se vincula al objeto de modo claro.
- Lo que se transmite se hace mediante palabras inteligibles para el receptor.
- Utiliza conceptos.
- Los mensajes que envía son mensajes de contenido.
- Es un vínculo de transmisión de cultura.
- Cuando se transmite un sentimiento o una emoción se hace expresando el estado de ánimo con palabras.
- Los mensajes pueden ser representados de manera oral como escrita

2. La comunicación no verbal: Este es el proceso de comunicación mediante el cual se envía y recibe mensajes sin palabras. Estos mensajes pueden ser comunicados a través de gestos, lenguaje corporal o postura, expresión facial o gestos, tono de voz, orientación, comportamiento visual, ademanes y símbolos, que juegan un papel clave en el día a día de toda persona ya que es un fenómeno que proporciona mucha información al ambiente que le rodea. (12)

-Comportamiento visual: Es la habilidad más importante en el impacto personal. Los ojos son la única parte del sistema nervioso central que tiene contacto directo con otra persona. Sin embargo, no debe creerse que hacer contacto visual es suficiente, esto va más allá de una mirada casual. El contacto visual ayuda a regular el flujo de la comunicación, aumenta la credibilidad, interés, preocupación y predisposición del hablante. Aquí se observan las tres íes: intimidad, intimidación e implicación.

-Postura corporal: Es un acto en gran medida involuntario en donde se puede comunicar importantes señales con él .Existen posturas distintas entre “superior “ (o dominante) e “inferior” (o sumisa) , el deseo o intención de dominar puede indicarse, por ejemplo estando erguido , con la cabeza inclinada hacia atrás y con las manos sobre la cadera .

Otra manera es la de mantener el cuerpo recto pero no rígido, e inclinándolo suavemente hacia adelante lo que transmitiría que la persona es receptiva y amistosa, lo contrario sería una postura con brazos y hombros caídos que denotaría una actitud hundida o incluso pasiva .Y por último hablar mirando al cielo o al suelo o de espaldas a los oyentes, comunica desinterés.

Mediante la postura general una persona puede indicar su estado emocional, por ejemplo si esta tensa o relajada, puede mostrar su actitud hacia los demás que están a su alrededor .Las personas tienen también un estilo de comportamiento expresivo, como lo muestra su forma de andar, de estar de pie, de sentarse, etc.

-Contacto corporal: Es uno de los acto sociales más primitivos, ya que se ha descubierto en todos los animales, en este existe contactos simbólicos, tales como dar palmadas en la espalda y las muchas formas de estrecharse las manos. Este contacto a menudo manifiesta intimidad y tiene lugar al comienzo y al final de los encuentros.

-Gestos del rostro: Las expresiones faciales cambian continuamente durante la interacción y son supervisadas constantemente por el destinatario.

Fruncir el ceño, levantar las cejas y el bostezo, transmiten información o incluso la sonrisa es una poderosa manifestación que transmite felicidad, amistad, calor, gusto y proximidad. La sonrisa es a menudo contagiosa además que disminuye algún tipo de tensión entre los que se comunican.

-Proximidad física: Tiene importancia principalmente en relación con la intimidad y la dominación. Es uno de los signos de la intimidad, tanto sexual como entre amigos del mismo sexo. El grado normal de proximidad varía según las culturas, cada una de estas tiene su distancia social característica.

Mediante la proximidad se establece una distancia confortable entre el emisor y receptor.

Las distancias corporales más próximas se adoptan para las conversaciones más personales: estas distancias tienen diferentes usos sensoriales: el tacto y el olor comienzan a actuar y la visión resulta menos importante.

-Ademanos: Son movimientos de las manos, de los pies o de otras partes del cuerpo. Algunos tienen como objeto comunicar mensajes definidos; otros son signos sociales involuntarios que pueden, o no, ser interpretados correctamente por los demás. Estos ademanes pueden expresar diferentes sentimientos o estados de ánimo tales como:

- Comunicación de estados emocionales
- Complemento del significado de las locuciones.

-Apariencia: Muchos aspectos de la apariencia personal se controlan voluntariamente y se pone un gran empeño en controlarlos tales como: los vestidos , el pelo y la piel ; otros aspectos pueden modificar hasta cierto punto mediante la vestimenta .El principal fin de esta manipulación es la autopresentación , que indica como la persona se ve a sí mismo y como le gustaría ser tratado.

ESTILOS DE LA COMUNICACIÓN

La asertividad

Lange y Jakubowski (1976) han considerado que la asertividad refleja la habilidad para expresar sentimientos, pensamientos, ideas, opiniones o creencias a otros, de una manera efectiva y cómoda .

Riso (1998) distingue dos áreas dentro de la asertividad, área de asertividad en posición y en afectos. En la primera incluye la capacidad de decir no, expresar desacuerdos, hacer y recibir críticas, defender derechos y expresar en general sentimientos negativos. La asertividad en el área de efectos implica dar y recibir elogios además de expresar sentimientos positivos en general.

Como estrategia y estilo de comunicación, la asertividad se diferencia y se sitúa en un punto intermedio entre otras dos conductas polares: la agresividad y la pasividad (o no-asertividad).(13)

Otros definen a la asertividad como un comportamiento comunicacional maduro en el que la persona ni agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que expresa sus convicciones y defiende sus derechos.

COMUNICACIÓN ASERTIVA: Es aquel estilo de comunicación abierto a las opiniones ajenas, dándoles la misma importancia que a las propias. Parte del respeto hacia los demás y hacia uno mismo, aceptando que la postura de los demás no tiene por qué coincidir con la propia y evitando los conflictos sin por ello dejar de expresar lo que se quiere de forma directa, abierta y honesta.(14)

❖ **Características de la comunicación asertiva:**

CONDUCTA VERBAL

- La capacidad de decir no
- La capacidad de decir: por favor y gracias
- La capacidad de expresar sentimientos
- La capacidad de iniciar, continuar y terminar una conversación
- Expresar mensajes en primera persona del tipo, yo, a mí, etc.,
- Utilizar verbalizaciones positivas usando palabras como yo pienso, que quiero, me gustaría, yo deseo.
- El tono de una respuesta asertiva es sincero, positivo, justo, directo no defensivo, sensible y constructivo.
- Las personas asertivas suelen ser tolerante , aceptan sus errores y buscan soluciones para mejorar.
- Expresa sus sentimientos de manera que habla bien de los demás , de sí mismo y su comunicación es directa.
- Tiene una voz firme, calurosa, bien regulada, firme y relajada

CONDUCTA NO VERBAL

- Se tiene una mirada franca y la postura bien balanceada se ve relajada y los movimientos de las manos son naturales.
- Existe un contacto ocular directo pero no intimidatorio.
- Se habla fluidamente y con una postura erguida.

❖ Principios básicos de la asertividad

Respeto por los demás y por uno mismo: Tratar a los otros con respeto es simplemente considerar sus derechos humanos básicos, que no es el tener condescendencia para no cuestionar lo que otros piensan o hacen.

Ser directo: Significa comunicar sentimientos, creencias y necesidades directamente y en forma clara.

Ser honesto: La honestidad significa expresar verdaderamente los sentimientos, opiniones o preferencias, sin menosprecio de los otros ni de sí mismo. Esto no significa decir todo lo que pasa por la mente o dar toda la información considerada como privada.

Ser apropiado: Toda comunicación, por definición involucra al menos dos personas y ocurre en un contexto particular, así una comunicación asertiva, necesita un espacio, un tiempo, un grado de firmeza, una frecuencia, etc.

COMUNICACIÓN NO ASERTIVA: Es aquel estilo de comunicación propio de personas que evitan mostrar sus sentimientos o pensamientos por temor a ser rechazados o incomprendidos o a ofender a otras personas.

Infravaloran sus propias opiniones y necesidades y dan un valor superior a las de los demás.

CONDUCTA VERBAL

- El lenguaje no es fluido y poco claro, y en general se tiende a suavizar lo que se dice para que la otra persona no se ofenda.

CONDUCTA NO VERBAL

- Incluye un contacto visual evasivo o intimidante.
- Los movimientos corporales y de las manos muestran nerviosismo.
- Hombros están caídos, las manos pueden cubrir la boca, la voz es baja.

BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

Psicológicas: Intervienen emociones, valores, hábitos de conductas, percepciones.

Representan la situación psicológica particular del emisor o receptor de la información, ocasionada a veces por agrado o rechazo hacia el receptor o emisor, según sea el caso, o incluso al mensaje que se comunica; la deficiencia o deformación puede deberse también a estados emocionales (temor, odio, tristeza, alegría) o a prejuicios para aprobar o desaprobar lo que se le dice, no lea lo que está escrito, no entienda o no crea lo que oye o lee.

Físicas: Son las circunstancias que se presentan no en las personas, sino en el medio ambiente y que impiden una buena comunicación: ruidos, iluminación, distancia, falla o deficiencia de los medios que se utilizan para transmitir un mensaje: teléfono, micrófono, grabadora, televisión, etc.

Semánticas: Intervienen símbolos (palabras, imágenes, acciones) , con distintos significados

Es la parte de la lingüística que se encarga de estudiar el significado de las palabras; muchas de ellas tienen oficialmente varios significados. El emisor puede emplear las palabras con determinados significados, pero el receptor, por diversos factores, puede interpretarlas de manera distinta o no entenderlas, lo cual influye en una deformación o deficiencia del mensaje.

Fisiológicas: Son las deficiencias que se encuentran en las personas, ya sea del emisor (voz débil, pronunciación defectuosa) o del receptor (sordera, problemas visuales, etc) que son factores frecuentes que entorpecen o deforman la comunicación.

COMUNICACIÓN Y PRÁCTICA DE ENFERMERÍA

La comunicación es un proceso en el que las personas se ven influidas unas a otras a través del intercambio de información, ideas y sentimientos. La comunicación interpersonal es básica en la relación humana y esencial en la práctica de enfermería .(15)

Esta forma parte del arte de enfermería : el uso creativo intencional de uno mismo , basado en la habilidad y la experiencia , para transmitir emoción y significado al otro .Es un proceso que refiere interpretación , sensibilidad,

imaginación y participación activa .Es un intercambio de energía , un acto de compartir que se emplea para establecer y mantener relaciones con los demás. (16)

Las enfermeras se relacionan con muchas personas en el curso de su profesión, la competencia en la comunicación ayuda a la enfermera a mantener relaciones efectivas con todo el entorno de la práctica profesional y ayuda a encontrar los estandartes de cuidados legales, éticos y clínicos. El fracaso en la comunicación causa una dificultad importante, amenazando la credibilidad profesional

En otras palabras la comunicación es el medio para establecer relaciones de ayuda – curación, siendo la enfermera la cuidadora quien se comunica, de manera que expresa conciencia y respeto por las personas como individuos, en base a conocimientos y considerando sus necesidades específicas

A si la capacidad de la enfermera para relacionarse con los demás es un aspecto muy importante en la comunicación interpersonal, lo cual incluye la habilidad para tomar la iniciativa en el mantenimiento de una interacción social.

Para esto las enfermeras que han desarrollado un pensamiento crítico y sensibilidad con los demás son las mejores comunicadoras, ya que son capaces de inspirar el conocimiento con los que han aprendido a través de la experiencia personal, tienen la facilidad de interpretar mejor los mensajes, además de analizar eficientemente sus contenidos.

La buena comunicación en enfermería busca propiciar la obtención e información de forma organizada, centrada y diligente. Una enfermera

analítica examina la comunicación buscando congruencia verbal y no verbal, identifica los temas recurrentes y es buscadora de la verdad, que le es importante para intentar comprender o aclarar el significado verdadero de las palabras o gestos que percibe.

La importancia de la comunicación en enfermería también es resaltada por diferentes teóricas una de ellas es Ernestina Wiedenbach quien dentro de su teoría afirma que “ ... la enfermera es un ser humano funcional y como tal , no solo actúa sino que también piensa siente , y eso está íntimamente relacionado no solo con los que hace , sino con la manera en como lo hace. Su práctica se refleja en cada una de sus acciones ya sea en formas de la palabras, comunicación por escrito, gestos o cualquier otra acción, ella también resalta las habilidades de comunicación , que son las que reflejan la capacidad de expresión de pensamientos y sentimientos de la enfermera... “

Otra teórica que apoya la importancia de la comunicación es Joyce Travelbee , ella considera que “... la enfermería es un proceso interpersonal , es decir una experiencia que se produce entre la enfermera y una persona o grupo de personas por lo que la comunicación es un proceso que le permite a la enfermera establecer una relación de persona a persona , mediante la interacción y la comunicación ya sea forma verbal y/ o no verbal ...”

Sistemas de comunicación

Las enfermeras utilizan diferentes sistemas de comunicación en su rol profesional. Entre los sistemas de comunicación se tiene:

❖ **Comunicación intrapersonal**

La comunicación intrapersonal es una forma poderosa de comunicación también se denomina autoconservación, autoeducación, introspección y diálogo interior. Los pensamientos de las personas influyen fuertemente en las percepciones, los sentimientos, la conducta y el autoconcepto. La autoconservación positiva se puede usar como una herramienta para mejorar la salud y la autoestima de la enfermera y el paciente

❖ **Comunicación interpersonal**

Es una interacción de uno a otro es decir entre la enfermera y otra persona que suele producirse cara a cara. Es el sistema que se utiliza con mayor frecuencia en situaciones difíciles y se encuentra en el núcleo de la práctica profesional. Tiene lugar en un contexto e influye todos los símbolos y elementos empleados para dar y recibir significado.

El significado reside en las personas y no en las palabras, por lo que los mensajes recibidos pueden ser diferentes de los mensajes enviados. Las enfermeras trabajan con personas que tienen diferentes opiniones, experiencias, valores y creencias, de forma que el significado debe ser válido o negociado mutuamente entre los demás participantes

❖ **Comunicación transpersonal**

La comunicación transpersonal es la interacción que se produce dentro del dominio espiritual de una persona. Muchas personas usan la plegaria, la meditación, la reflexión guiada, los rituales religiosos u otros medios comunicarse con su "poder superior". Las enfermeras que valoran la

importancia de la espiritualidad humana emplean a menudo esta forma de comunicación con los pacientes y para ellos mismos

IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN EN EL ÁMBITO UNIVERSITARIO

La etapa académica que enfrentan los estudiantes en su paso por la universidad se caracteriza por ser una etapa intermedia a la vida profesional o laboral, en la cual estos deberán desenvolverse con las habilidades y competencias obtenidas en sus años de formación por lo que su ambiente se vuelve complejo.

De ahí que la institución estudiantil, es a la vez un refugio para construir un mundo propio al margen de la familia, al tiempo que representan la continuidad del control por parte de los adultos, así como de los valores y algunas normas de estos. Es un cobijo no tanto por lo que es en sí misma sino porque es un espacio y tiempo para entablar unas relaciones independientes del medio familiar.

Este nuevo ambiente hace que los alumnos armen redes de amistad y camaradería, en las cuales los valores de la cultura escolar y los provenientes de la familia muchas veces se ven enfrentados y en ocasiones cuestionados. Lo anterior debido a que el nuevo grupo de amigos y compañeros se convierte en el signo de seguridad, por tanto también se asumen los valores que este grupo de pares ha reelaborado y se hacen explícitos en las relaciones de amistad.

Unido a esto, el tipo de comunicación que establecen los estudiantes con sus compañeros y docentes cobra un sentido diferente;

además se encuentran mayores espacios para expresarse con amplia libertad, arriesgar iniciativas y relacionarse de igual a igual, sin que existan problemas de mando o superioridad. Este cambio de relaciones, experimentado por ellos pueden ser positivas o negativas, dependiendo de las habilidades que han desarrollado desde su formación profesional, razón por la cual las interacciones y los procesos comunicativos entre pares juega un papel fundamental en sus vidas y por ende exige una consideración por parte de docentes, familiares y autoridades institucionales.

Dicho a si las adecuadas relaciones de comunicación adquieren un valor trascendental de apoyo a las inseguridades que definen esta etapa de desarrollo; “el grupo de semejantes forma un ámbito de referencia capital para el establecimiento de la identidad todavía titubeante”. Por ende, la amistad constituye un refugio a las necesidades de los estudiantes en un momento en que las relaciones de amistad son la base de la seguridad. Por lo anterior, se considera vital contemplar la realización de actividades sociales que proporcionen la oportunidad a los estudiantes de conseguir y desarrollar una comunicación positiva con sus pares; o bien, con los estudiantes mayores o de otros niveles de la institución.

CARACTERÍSTICAS DE UNA COMUNICACIÓN ASERTIVA ENTRE ESTUDIANTES

En general se caracteriza a la Universidad como una institución especial, que se ocupa de una singular materia (el saber: enseñanza, divulgación, creación y aplicación de nuevos conocimientos que interpretan y transforman la vida) y en cuya actuación están implicados de diferente manera diversos actores sociales, tanto internos (integrantes de la comunidad universitaria y agrupados en general bajo las categorías estudiantes, personal docente e investigador y personal de administración y servicios) como externos a la institución.

Para esto es importante reconocer que la Universidad no puede dejar de comunicarse , consigo misma y con el exterior, y que esa comunicación se desarrolla no sólo mediante ciertas palabras y símbolos (sus acciones intencionales de comunicación), sino también mediante sus comportamientos y muchos otros elementos que constituyen su realidad cotidiana. Y es que la comunicación recorre transversalmente y de manera continua, aunque adoptando diversas formas de vida universitaria. De aquí que se haya terminado reconociendo la importancia, para el debido desarrollo de la Universidad, de concebir y orientar correctamente sus actuaciones comunicativas. En consecuencia, de entender la comunicación como un eje estratégico de la vida universitaria, que afecta a sus diversos elementos, estructuras y procesos.

Cada uno de los integrantes de la comunidad universitaria sobre todo la población de estudiantes debe considerar ciertas características asertivas de comunicación que le faciliten su quehacer diario y los

prepare para el trabajo profesional, entre algunas características se describen:

Habilidad de defender los propios derechos dando cavidad a los intereses y derechos de sus pares

- ⇒ Ser honesto consigo mismo y con los demás
- ⇒ Poder comunicar las opiniones de manera directa, sin dar lugar a malos entendidos
- ⇒ Ser auto – afirmativo sin sentirse culpable, ni perder el cariño y respeto de los demás
- ⇒ Poder mantener conversaciones con familiares, compañeros y amigos
- ⇒ Ser capaz de aceptar las propias limitaciones y aprovechamiento de sus capacidades individuales
- ⇒ Conservar el respeto y la valoración por si mismo

INFLUENCIA DE DE LA COMUNICACIÓN EN EL PROCESO ACADÉMICO Y PROFESIONAL

El enfermero (a) como todo profesional de nivel universitario requiere ser formado (a) con una calidad científica , tecnológica , humanística y con compromiso social; la formación de este profesional es siempre un punto inconcluso como consecuencia de la demanda cada vez mayor de una atención con calidad y calidez de los servicios de salud y la realidad cambiante de nuestra sociedad , además durante su preparación académica se presenta una situación particular , pues si bien requiere

adquirir conocimientos mediante información verbal , conceptos , principios , resolución de problemas , etc., debe a si mismo adquirir habilidades procedimentales , relaciones sociales incluso afectivo actitudinales , por lo que se debe tener presente que el alumno al interactuar constantemente con el sujeto de cuidado llamado usuario , como futuro profesional no solo debe cumplir funciones y tareas , sino también desarrollar actitudes que le permitan brindar un cuidado humanizado por medio del dialogo y vínculos o medios de comunicación a fin de contribuir con la realización personal y la de los demás ya sea el equipo de salud o los mismos pacientes .

PERFIL ACADÉMICO PROFESIONAL DEL ESTUDIANTE DE LA EAP DE ENFERMERÍA.

El profesional de enfermería egresado (a) de la Universidad Nacional de San Marcos tiene una formación integral basada en fundamentos científicos , humanísticos , filosóficos , epistemológicos , tecnológicos y doctrinados que lo capacitan para brindar un cuidado de enfermería holístico a la persona , familia y comunidad en las diversas fases del ciclo de vida : etapa preconcepcioanl , concepcional , recién nacido (periodo inmediato , mediato y tardío) , lactante , primera y segunda infancia o preescolar , escolar , adolescente , adulto joven , adulto maduro , adulto mayor y en etapa de la senectud , y en los diferentes procesos de salud enfermedad en que se encuentre , considerando el contexto , la interculturalidad y aplicando el proceso de atención de Enfermería como metodología científica de su trabajo

Está capacitado para realizar acciones de salud en los diferentes niveles de atención y prevención, con responsabilidad social y compromiso ciudadano, satisfaciendo las necesidades prioritarias de salud, emergentes y especiales del país e integrando equipos interdisciplinarios, multidisciplinarios y multisectoriales con liderazgo positivo

Se inicia con la habilidad en la gerencia y gestión de los servicios de salud y de la atención de enfermería así como en la docencia a nivel superior, y está capacitado para realizar investigaciones en salud y en enfermería contribuyendo a la solución de la problemática de salud y de enfermería en el país

Posee la capacidad para desempeñarse con eficiencia y eficacia a nivel intra y extra hospitalario: Comunidad, hospitales, clínicas, centros educativos, centros laborales así como para ejercer liberalmente su profesión de manera individual y construyendo empresas de servicios especializados y consultorías en enfermería

Para cada una de las competencias que el estudiantes de enfermería tiene que lograr participar principalmente aquellas habilidades de comunicación en donde este sea utilizado como una herramienta que le permita entender la realidad de salud , interpretar adecuada y oportunamente la condición del paciente y / o usuario de los servicios sanitarios y la capacidad de interrelacionar con el equipo de salud , que se verá reflejado en un cuidado integral y buenas relaciones interpersonales con los demás profesionales .

G. HIPÓTESIS

H p:” Los estudiantes de la EAP de Enfermería de la UNMSM practican un estilo de comunicación asertivo entre sus pares durante su convivencia académica “

Ho: “Los estudiantes de la EAP de enfermería de la UNMSM practican un estilo de comunicación no asertivo entre sus pares durante su convivencia académica “

H. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS

Estilos de comunicación: Son las expresiones verbales y no verbales que refieren, utilizar o aplicar los estudiantes de enfermería cuando interrelacionan con sus pares durante su convivencia académica tales como: postura corporal, tono de voz, gestos del rostro, ademanes, entre otros.

Convivencia académico: Es el ambiente universitario en donde los estudiantes desarrollan sus actividades académicas.

Estudiantes: Son las personas de sexo femenino o masculino que asisten regularmente a las clases teóricas- prácticas y que están matriculados en la Escuela Académico Profesional (EAP) de enfermería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

CAPITULO II

MÉTODOS

A. Tipo , nivel , método de estudio

Teniendo en cuenta la naturaleza del problema y los objetivos del presente estudio ; corresponde a una investigación de tipo cuantitativa que ayudara a medir la variable en cifras , de nivel aplicativo, ya que se centra en estudiar los estilos de comunicación y contribuir en la solución de problemas prácticos por medio de estrategias y actividades a fin de mejorar el proceso de comunicación , siendo el método de tipo descriptivo simple y de corte transversal , es decir que será aplicado en un solo tiempo y con el grupo objetivo , permitiendo de esta manera obtener información precisa sobre las variables a investigar , a si como describir sistemáticamente el estilo de comunicación que practican los estudiantes durante su convivencia académica.

B. Sede de estudio

La presente investigación se realizo en la Escuela Académico Profesional de enfermería de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; que se encuentra constituida por la dirección de EAPE y su respectivo departamento.

Siendo la Escuela el órgano académico que tiene como finalidad el brindar una formación integral basada en principios científicos , humanísticos y tecnológicos que capaciten al profesional de enfermería para dar una atención integral y de calidad al individuo .Este proceso formativo es de 5 años de estudios que comprende tres áreas curriculares , el área de formación básica , área de formación

profesional e internado , en el área de formación profesional comprende actividades teóricas , de laboratorio , practicas comunitarias iniciadas en el segundo semestre primer año , las practicas clínicas iniciadas en el tercer ciclo del segundo año hasta el cuarto año y para alcanzar su máximo desarrollo y potencialidades en el quinto año corresponde el internado

El promedio de estudiantes por asignatura profesional de es de 80 alumnos, teniendo las clases teóricas en un promedio de 4 horas semanales por asignatura principalmente en los cuatro primeros años de estudios, a su vez las clases prácticas hospitalarias se desarrollan en diferentes sedes hospitalarias y comunitarias en horarios únicos principalmente de 7 am a 1 pm de dos a tres días a la semana y el quinto año que corresponde al internado posee un horario de mañana, tarde e incluso noche que varia dependiente de cada establecimiento de salud.

Con respecto a la infraestructura, la Escuela de Enfermería cuenta con un ambiente para la dirección, compuesta por la oficina administrativa, entre otras áreas para el dictado de clases entre otras cuestiones.

C. Población y /o muestra

La población considerada estuvo conformada por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de enfermería de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos , del primer y segundo año de estudio , que en número total suman 151 .

⇒ Criterios de inclusión

- Estudiantes del primer y segundo año matriculados en el año académico 2013

- Que asisten regularmente a las clases teórico practicas
- Que acepten participar en la investigación

⇒ Criterios de exclusión

- No deseen colaborar con el estudio
- No estén presentes en el momento de evaluar a su año académico

Para la selección de la muestra se utilizo la técnica de muestreo probabilístico estratificado, la cual estará conformada por una cantidad de 60 estudiantes de enfermería.

Estrato	Población	Porcentaje %	Muestra
Primer año	85	60,0	44
Segundo año	66	40,0	36
TOTAL	N = 151	100,0	80

Las unidades de análisis se eligieron aleatoriamente y se aseguro que cada uno tenga la misma probabilidad de ser elegido. (VER ANEXO “B”)

D. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el recojo de los datos se utilizo la Escala tipo Likert modificada, dirigido a los estudiantes de Enfermería .Dicho instrumento conto con las siguientes partes: titulo, introducción, datos generales del informante y el contenido que es un listado de enunciados positivos y otros negativos correspondientes a las características de los estilos de comunicación (VER ANEXO “C”).

E. Validación y confiabilidad del instrumento.

El instrumento fue sometido a validación mediante el juicio de expertos (10 aprox) , conformado por profesionales del campo de salud y psicología , con experiencia en investigación. En base a sus sugerencias y observaciones se realizaron los ajustes necesarios (VER ANEXO “D”)

Los resultados fueron procesados en una tabla de concordancia (Prueba Binomial) con fines de determinar la validez, obteniendo por cada juez el valor el valor de “P” menor a 0,05; evidenciándose que la concordancia sea significativa (VER ANEXO ” E“). A su vez se realizo la validez de cada uno de los ítems haciendo uso del coeficiente de correlación R de Pearson : Correlación Ítem –Test , obteniendo $r > 0,2$ para cada uno de los ítems (VER ANEXO “F”) .El instrumento también fue sometido a una prueba de confiabilidad llamada : Alfa de Crombach ; obteniendo como resultado final $\alpha = 0.87$ por lo que se dijo que el instrumento era altamente confiable (VER ANEXO ”G”)

F. PROCESO DE RECOLECCION , PROCESAMIENTO Y PRESENTACION DE DATOS

El proceso de recolección de datos se realizo con previa autorización de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la siguiente manera:

Coordinación con el departamento de enfermería a través de los trámites administrativos con la finalidad de solicitar las facilidades para la realización del trabajo de investigación.

Coordinación con los jefes de cursos de las asignaturas para establecer un cronograma de recolección de datos concordantes con

los horarios de los estudiantes a encuestar, considerando los días para ser llevados a cabo.

En la recolección de datos, se aplicó el instrumento de la siguiente manera: con previo consentimiento informado, se les entregó la encuesta a los estudiantes, en donde cada uno de ellos respondió marcando con un aspa las respuestas que creían convenientes y aclarando todo tipo de dudas respecto a las preguntas con un tiempo de duración no mayor de 15 minutos.

Luego de concluir con la recolección de datos, las respuestas fueron procesadas manualmente mediante el sistema de tabulación por paloteo. Para medir los parámetros (Nunca, a veces, a menudo y siempre) se les asignó un puntaje luego se determinó porcentualmente los puntajes de cada encuestado teniendo como base el puntaje total de la encuesta a fin de clasificarlos para hallar el valor final de asertivo y no asertivo por lo cual se tomó como referencia lo siguiente:

- Puntaje $\geq 70\%$ -100% : Asertivo
- Puntaje $< 70\%$: No asertivo

G. PROCESO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Para la presentación de los hallazgos se realizaron cuadros estadísticos, utilizándose tablas de una y dos entradas las cuales sirvieron de base para realizar el análisis e interpretación de la información.

H. CONSIDERACIONES ÉTICAS

Previo a la aplicación del instrumento se pidió el consentimiento respectivo (VER ANEXO “H”) a los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Enfermería (1er y 2do año) así mismo se les informo de los objetivos y beneficios de la investigación, de la importancia de su participación de manera voluntaria, sin generar ningún riesgo para ellos a demás se les aseguro la confidencialidad y privacidad de sus datos durante la investigación.

Ya que todo estudio de investigación que trabaje con un grupo de personas necesita asegurar por medio de la ética las mínimas inconveniencias y además intentar maximizar las ventajas del proyecto.

La información obtenida en los cuestionarios fue de carácter anónimo y no divulgado más que a las autoridades pertinentes de la escuela y departamento de enfermería.

CAPITULO III

RESULTADOS Y DISCUSION

A. RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos luego de haber recolectado y procesado los datos de estudio.

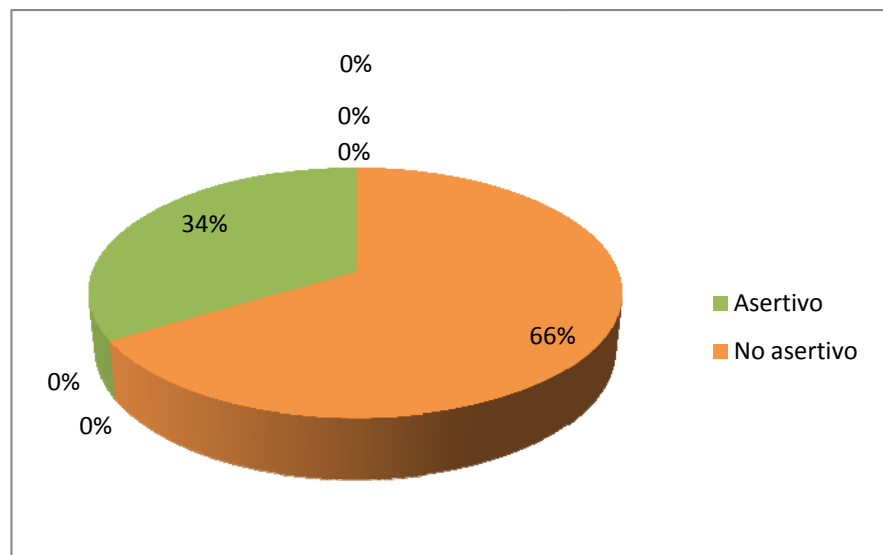
1. Datos Generales

En cuanto a los datos generales tenemos que del total de los estudiantes encuestados 80(100 %) , en una mayoría 54 (68%) tienen edades entre 19 y 21 años seguido de 15 (19 %) que poseen entre los 17- 18 años de edad, (VER ANEXO “I”) , así mismo en su mayoría 67 (84%) son de sexo femenino (VER ANEXO “J”)

2. Datos específicos

2.1. Estilos de Comunicación que practican los estudiantes de la E.A.P de Enfermería de la U.N.M.S.M

GRAFICO N°1
Estilos de comunicación que practican los estudiantes
entre sus pares durante su convivencia académica
en la E.A.P de Enfermería de la U.N.M.S.M
Setiembre– Octubre
2013

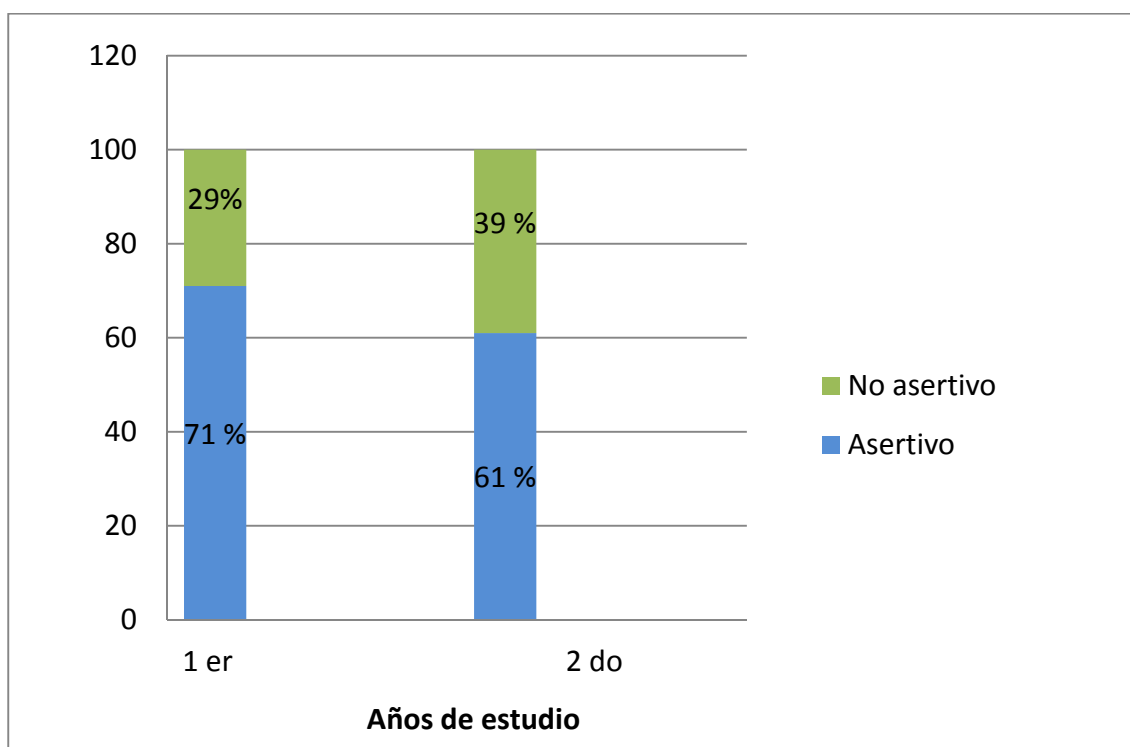


En el **grafico N° 1** con respecto a los estilos de comunicación que practican los estudiantes de enfermería durante su convivencia académica, se puede observar que del total de encuestados 80 (100%), el 53 (66 %) refieren un estilo de comunicación asertivo .

2.2. Estilos de Comunicación que practican los estudiantes
según años de estudio de la E.A.P de Enfermería de la
U.N.M.S.M

GRAFICO Nº 2

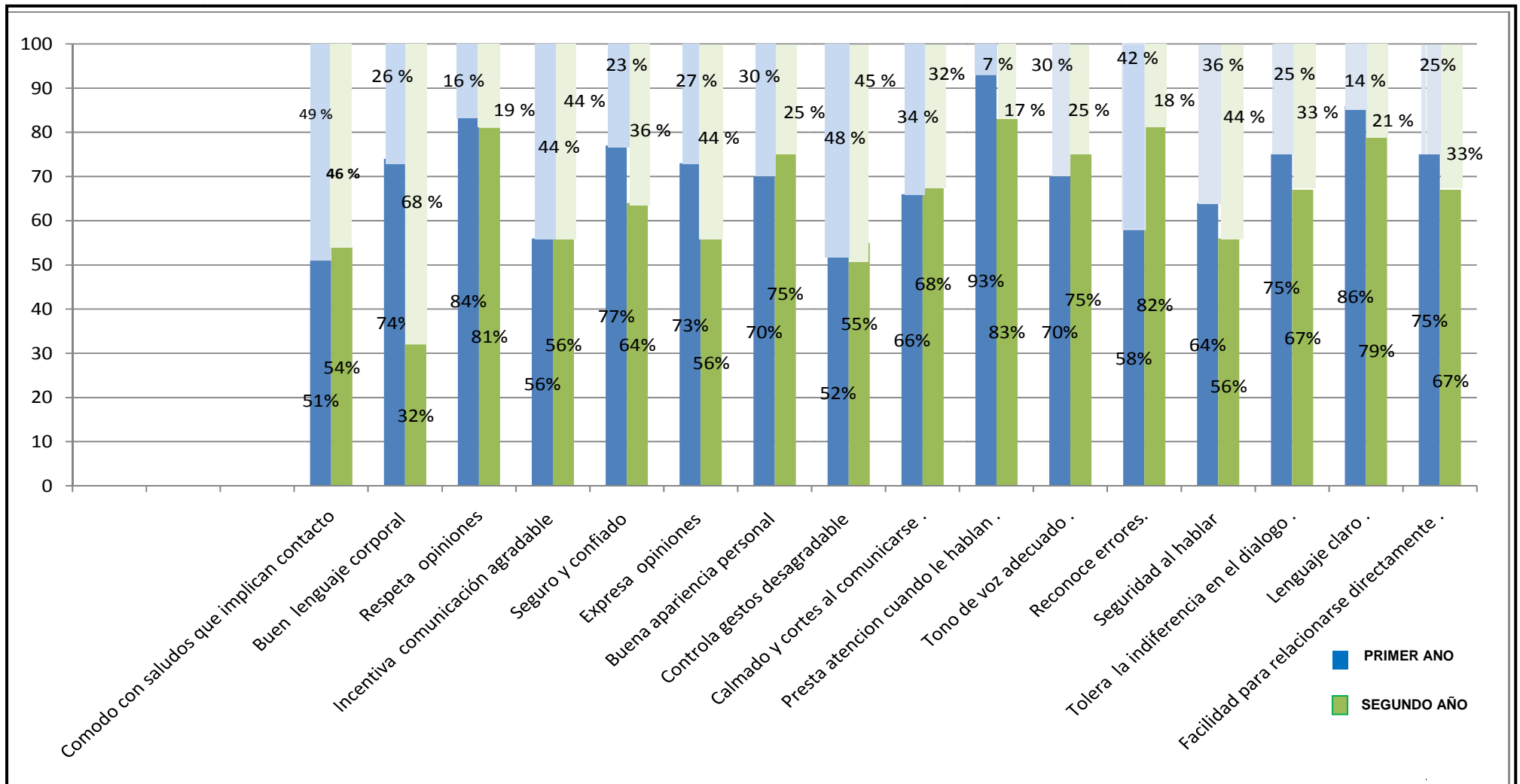
Estilos de comunicación que practican los estudiantes según años de estudio entre sus pares durante su convivencia académica en la E.A.P de Enfermería de la U.N.M.S.M Setiembre – Octubre 2013



En el **grafico Nº 2** con respecto a los estilos de comunicación que practican los estudiantes de enfermeria durante su convivencia académica según años de estudio , se observa que del total de estudiantes 80 (100%) , el 71% de estudiantes de primer año y el 61 % del segundo año presentan un comunicación asertiva.

2.3.Características de los Estilos de Comunicación que practican los estudiantes según años de estudio de la E:A:P de Enfermeria de la U.N.M.S.M.

GRAFICO Nº 3
Características de los Estilos de Comunicación que practican los
estudiantes del primer y segundo año de estudios entre
sus pares durante su convivencia académica
en la E:A:P de Enfermería de la U.N.M.S.M.
Setiembre – Octubre
2013



En el grafico Nº 3 respecto a las características de los estilos de comunicación que practican los estudiantes se puede observar:

Que del total de estudiantes encuestados del primer año el 93 % presta atención cuando le hablan ; el 73,5 % en promedio practican un buen lenguaje corporal, se siente seguro y confiado al hablar, expresa sus opiniones, posee buena apariencia personal y un tono de voz adecuado, tolera la indiferencia en el dialogo y tiene facilidad para relacionarse directamente , a si mismo el 85 % en promedio respeta opiniones y se manifiesta con un lenguaje claro .Por otro lado se observan cifras significativas de características que no son practicadas tales como : sentirse cómodo con saludos que impliquen contacto y reconocer errores que en promedio manifiesta un 45 % de estudiantes .

Además en el segundo año el 82% en promedio respeta opiniones , presta atención cuando le hablan y reconoce errores ; el 77% en promedio presenta una buena apariencia personal y un lenguaje claro, sin embargo se aprecian porcentajes relevantes de características no practicadas algunas de ellas son : buen lenguaje corporal 68% ; comodidad con saludos que impliquen contacto , incentivar una comunicación agradable, expresar opiniones y controlar gestos desagradables es manifestado por los estudiantes en un 45 %.

A. DISCUSIÓN

La comunicación es un proceso interpersonal que se da entre dos o más personas con el fin de compartir una idea, información o conocimiento de manera cotidiana sobre algo o alguien.

Este proceso es importante ya que contribuye a mantener buenas relaciones y mejorar el entorno humano y por tanto la convivencia armoniosa entre pares basado en su propio bienestar físico y social.

La comunicación involucra una serie de características entre las que destacan el respeto hacia las opiniones de los demás, lenguaje verbal y no verbal apropiado , tono de voz , seguridad y confianza al hablar , cortesía en el dialogo, etc ; lo que la convierte en un instrumento dinamizador que tiene como principal objetivo transmitir un mensaje que sea entendido de forma reciproca por parte del emisor como del receptor , cabe resaltar que cada una de las características se manifiestan de manera diferenciada en las personas al momento de comunicarse , definiéndose estos como estilos de comunicación siendo los más conocidos el asertivo y no asertivo.

En el asertivo el individuo conoce sus propias habilidades sociales , es capaz de expresar sus sentimientos , ideas y opiniones , respetando a los demás y permitiendo que estos se comuniquen libremente , de manera que comparte sus vivencias y emociones ganando una interrelación positiva que promueve la confianza , el buen trato , la convivencia pacífica y armoniosa entre pares a si como la solución oportuna de conflictos con sus semejantes y con el mismo.

Este estilo de comunicación es muy importante en el campo de la salud específicamente en enfermería, ya que la esencia del quehacer diario del enfermero está orientado a la interrelación con el usuario , paciente , familia y comunidad en las diferentes etapas de sus vidas .Por lo que se dice que la formación del futuro profesional se concentra en la etapa de pregrado , espacio que tiende a propiciar una ambiente de

interacción en donde se debe adquirir características basadas en un estilo asertivo que le permita adaptarse fácilmente a los cambios y facilitar la convivencia tanto con sus pares y docentes que más adelante se reflejara en una mejor interacción al momento de dar cuidados , al dialogar o entablar relaciones con el equipo de trabajo.

Al respecto Travelbee enfatiza que “La comunicación es un proceso interpersonal mediante el cual se brinda ayuda al individuo, familia o comunidad para prevenir o afrontar la experiencia de la enfermedad o el sufrimiento...” , a si mismo Peplau destaca la importancia del enfermero durante el proceso interpersonal ,al que define como terapéutico .Por ello el fortalecimiento de la relación enfermera paciente requiere de la competitividad del profesional en habilidades sociales para un mejor establecimiento de relaciones de confianza y empatía.

Por consecuencia la práctica de un estilo no asertivo entre pares está referido a una comunicación vertical, en donde no se da una buena relación interpersonal, afectando negativamente en la competencia de interaccionar con los demás, pudiendo provocar emociones como temor al dialogo, expresión de descortesía al hablar, pérdida del control en una entrevista por un lenguaje poco comprensible, ansiedad e inseguridad al opinar , etc , por eso el manejo de estas variables emocionales durante la formación del futuro profesional de enfermería debe ser una de las preocupaciones que necesita albergar la educación de los estudiantes ya que de otra manera se pondría en riesgo la buena interrelación enfermera paciente .

En relación a los resultados obtenidos la mayoría de los estudiantes encuestados 66 % del primer y segundo año, practican un estilo de comunicación asertivo durante su convivencia académica (Ver grafico N°1) , por lo que se puede deducir que estos se están formando en un entorno en donde existe relaciones sociales basadas en el respeto, la cortesía, tolerancia y un lenguaje claro, fluido, directo y seguro, que facilitaría que los profesionales de enfermería tengan la capacidad de entablar una comunicación armoniosa y pacífica en donde se promueva un intercambio positivo de información que permita el desarrollo del profesional y de su grupo de trabajo.

A ello se le agrega que el estilo de comunicación asertivo predomina en el 71% de los estudiantes del primer año (Ver grafico N° 2), de manera que conviven en un ambiente académico en donde existe adecuadas habilidades para comunicarse e interrelacionarse con los demás, a si como una conducta asertiva para resolver problemas y desenvolverse eficientemente en sociedad.

Sin embargo también es importante mencionar que se observa un porcentaje considerable (39%) de estudiantes del segundo año que no practican una comunicación asertiva ,de lo que se infiere que están formándose en un entorno que carece de buenas relaciones de trato y respeto mutuo , además de posibles problemas para formar grupos y comunicarse empática y proactivamente ,lo que podría incidir negativamente en su convivencia académica y social , además de repercutir de cierto modo en el proceso de aprendizaje que es una de las herramientas con las que el enfermero cuenta para lograr la competitividad en la profesión.

Estos últimos resultados pueden ser comparados con la realidad encontrada en algunos trabajos de investigación en donde se comprobó que existen profesionales enfermeros que carecen de habilidades asertivas durante la comunicación, entre estos estudios tenemos:

Arista , Gilber (2003) quien realizó una investigación sobre “ Interacción enfermera – paciente en el servicio de Medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión “ y que tuvo entre sus conclusiones que *“La mayoría de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de Medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión, aun les falta desarrollar habilidades básicas de comunicación para lograr una interacción adecuada.”*

Y el estudio de **Cinthia Marota Linares Chachapoyas (2011)** que investigó los “Estilos de comunicación que utilizan los docentes durante la práctica clínica según la percepción de los estudiantes de enfermería de la UNMSM “ y cuya conclusión fue que los *“Los docentes de enfermería de la UNMSM utilizan un estilo de comunicación no asertivo según la percepción de la mayoría de los estudiantes”.*

Respecto a las características propias de los estilos de comunicación (Ver gráfico N° 3) el primer y segundo año presentan características importantes, tales como: respeto en el diálogo, mantenerse seguro y confiado en la interacción, sabe expresar sus opiniones respetando a los demás , prestan atención cuando le hablan , utilizan un lenguaje claro , facilidad para relacionarse directamente , lo cual nos hace entender que la comunicación es asertiva y por tanto se propicia un buen ambiente e interacción que se traduce en una mejor formación profesional

Por otro lado es importante señalar que también se evidenciaron algunas características que les falta desarrollar a los estudiantes como por ejemplo : el no promover una comunicación armoniosa , no saber controlar gestos desagradables, sentirse inseguro al hablar , entre otros ,lo que es preocupante debido a que podrían tener dificultades al interactuar no solo con sus pares si no también con su colegas o pacientes en un futuro, siendo esto relevante ya de la práctica de una adecuada comunicación , es decir de un estilo asertivo, se facilitara una convivencia armoniosa , trato amable y cortés , establecimiento de relaciones pacíficas, interrelación segura y confiable , etc , a si mismo el abordaje de esta problemática se justifica en el rol que desempeña el enfermero de comunicador con el paciente, familia , comunidad y demás personal del equipo de salud. Es por ello la importancia del rol docente a fin de que participen activamente en el fortalecimiento de conductas sociales basadas en una comunicación asertiva que promueva una cultura de paz.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y LIMITACIONES

A. Conclusiones:

El presente estudio relacionado con los estilos comunicación ha permitido obtener las siguientes conclusiones.

- El estilo de comunicación que utilizan los estudiantes entre sus pares durante su convivencia académica en la E.A.P de enfermería de la UNMSM en su mayoría (66%) es de tipo asertivo, lo que promueve relaciones interpersonales basadas en la comprensión, tolerancia y sobre todo el buen trato con sus pares, lo cual repercute en su capacidad de adaptación al ambiente universitario , a la adecuada interacción entre ellos , lo que promoverá el desarrollo personal -profesional de estos en el ámbito laboral traduciéndose así mismo en un cuidado integral del paciente - usuario de los servicios y el trabajo conjunto con el equipo de salud .
- Respecto a las características propias de los estilos de comunicación que poseen los estudiantes de primer y segundo año en su mayoría son positivas y están referidas a reconocer errores , emplear un lenguaje claro, respetar opiniones , utilizar un buen lenguaje corporal , prestar atención cuando le hablan , sentirse seguro y confiado, poseer facilidad para relacionarse directamente , tolerar la indiferencia en el dialogo y expresar

opiniones , entre otros ; lo que permite afirmar que estos mantienen una relación de respeto mutuo y adecuado trato que se refleja en su comportamiento y conductas sociales que posteriormente servirá como herramientas para ejercer la profesión de enfermería mediante habilidades humanísticas , éticas y principalmente de convivencia armoniosa y de buena interrelación con los demás .

- No obstante también se deduce que existe un gran número de estudiantes en ambos años sobre todo en segundo año con características de comunicación no asertivas lo que generaría un inadecuado interacción como futuro enfermero ya que estas características reflejadas en su convivencia académica podrían ser también llevadas al ambiente de trabajo derivándose de ello problemas para entablar adecuadas relaciones interpersonales y comunicativas con los pacientes y colegas principalmente.
- A todo ello se puede decir que se acepta la hipótesis plateada y se rechaza la nula.

B. Limitaciones

Las conclusiones del presente estudio no pueden ser generalizadas a otras poblaciones, pues solo son validas para la población estudiada ya que se realizó un muestreo perteneciente al alumnado de enfermería que presentaron una realidad y que pudiera ser distinta en las demás Escuelas de la UNMSM

C.Recomendaciones

Las recomendaciones derivadas del estudio son:

- Promover que la Escuela Académico Profesional de enfermería desarrolle estrategias para velar por una interrelación armoniosa y pacífica entre estudiantes a través de la inclusión de contenidos en las diferentes asignaturas profesionales respecto a una adecuada comunicación, la importancia de interaccionar positivamente con los demás, que favorezca a si la prestación de un servicio de calidad al paciente usuario.
- Que la DAE promueva entre los docentes mantener y/o mejorar una buena comunicación a fin de servir como ejemplo de comportamiento para los estudiantes.
- Realizar investigaciones similares en las distintas escuelas, utilizando enfoques cualitativos con el fin de profundizar más el tema.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS

(1) ARIAS LONDOÑO FELIPE ; Modelo de comunicación para la movilización social; Bogota 2005 (Buscador Google : Comunicación funcional) ([www.infoamerica. Org /toria/verlo 1.htm](http://www.infoamerica.org/toria/verlo1.htm))

(2) GUAMAN GARZA, Maria Rosalia ; La comunicación interpersonal dentro del campo Académico de la comunicación: Pautas para una sistematización. En Revista Global Media Journal México, Vol. 6 N° 12 , Pg 49-70. (Buscador Google : La comunicación universitaria) ([http: // redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/687/pdf](http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/687/pdf))

(3) FUENTES, R. La formación universitaria de profesionales de la comunicación y su renovación como proyecto social. En Artículos y Conferencias (2000). Pg.(59-60).(Buscador Google : Dialogos de la Comunicación) (<http://www.felafacs.org/dialogos/59-60/1.Fuentes.pdf>)

(4) AGUIRREA RAYA Dalilia ; fundamentos de la Relacion Enfermera-persona sana o Enferma . 2004 ; Buscador (Google : Relación enfermera – paciente) ([http: // bvs.sld.cu/revistas/spu/vol30/spu 10404](http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol30/spu_10404))

(5) ALONSO PALACIOS Luz .Autoestima y relacione interpersonales en jóvenes estudiantes de primer semestre de la División de de Salud de la Universidad del Norte , Barranquilla , Colombia , En Tesis 2005.

(6) FERNANDEZ BERROCAL Natalio . Inteligencia emocional, Calidad de las relaciones interpersonales y empatía en estudiantes universitarios en Madrid , España , En Tesis 2004.

(7) GUEVARA, Lourdes_ .Calidad de la interrelación Enfermera-Paciente según la teoría de Peplau en los servicios de cirugía del Hospital Nacional 2 de Mayo .En tesis UNMSM 2005

(8) LUDEÑA PALAS Loredana .Estilos de comunicación que establece la enfermera según la opinión de los padres de niños quemados del INS , En Tesis UNMSM , 2006.

(9) LINARES CHACHAPOYAS Cinthia .Estilos de comunicación que utilizan los docentes durante la práctica clínica según la percepción de los estudiantes de enfermería. En Tesis UNMSM 2011.

(10) Definición de la Comunicación – Artículo Publicado en Octubre 2008 – Derechos Reservados. Disponible en
UR *<http://www.promonegocios.net/definición-comunicación.html>*

(11) Watzlawick, Paul; Beavin, Janet H.; Jackson, Don D. (1971) (2002) Teoría de la comunicación humana, Tiempo Contemporáneo, Buenos Aires.

(12) KNAPP, M. L.: La comunicación no verbal. El cuerpo y el entorno,. Barcelona, Paidós, 2002

(13) AREVALO GUZMAN Mercedes , “ Comunicación y asertividad “ 2004
(Buscador Google – Comunicación asertiva)
([http:// www.minsa.gob.pe/dgps/promo/descarga /asertividad .ppt](http://www.minsa.gob.pe/dgps/promo/descarga/asertividad.ppt))

(14) CANSTANYER MAYER Olga ; La asertividad : Expresión de una
Sana autoestima; 23 va edición ; España : Editorial Desclee de Brouwer :
SA 2004

(15) CIBANAL JUAN , L. Interrelación del profesional de enfermería con el
paciente ; 4 ta Edición ; Barcelona España ; Editorial Doyma ; 2003.

(16) MARRIER TOMEY , ANN, Y RAILE ALIGOOD , MARTHA “Modelos y
teorías de enfermería “ Quinta edición – España .2002 .pag 87-420

BIBLIOGRAFÍA

- A. AREVALO GUZMAN Mercedes , “ Comunicación y asertividad “ 2004 (Buscador Google – Comunicación asertiva)
([http:// www.minsa.gob.pe/dgps/promo/descarga /asertividad .ppt](http://www.minsa.gob.pe/dgps/promo/descarga/asertividad.ppt))
- B. ARIAS LONDOÑO FELIPE ; Modelo de comunicación para la movilizacion social; Bogota 2005 (Buscador Google : Comunicación funcional)
([www.infoamerica. Org /toria/verlo 1.htm](http://www.infoamerica.Org/toria/verlo1.htm))
- C. AGUIRREA RAYA Dalilia ; fundamentos de la Relacion Enfermera-persona sana o Enferma . 2004 ; Buscador (Google : Relación enfermera – paciente)
([http:// bvs.sld.cu/revistas/spu/vol30/spu 10404](http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol30/spu10404))
- D. BEVERLY Hare. *Sea Asertivo*, Ediciones Gestión 2000.
- E. CÁCERES, M. D. Introducción a la comunicación interpersonal. España, Madrid: Editorial Síntesis (2003).
- F. CANSTANYER MAYER Olga ; La asertividad : Expresion de una Sana autoestima; 23 ava edición ; España : Editorial Desclee de Brouwer : SA 2004

- G. CIBANAL JUAN , L. Interrelacionn del profesioanl de enfermería con el paciente ; 4 ta Edicicion ; Barcelona España ; Editoral Doyma ; 2003.
- H. FUENTES, R. La investigación académica sobre comunicación en México. México: ITESO. (2003).
- I. GONZALES REY FERMANDO ."Personalidad y Educación "2002
- J. HERBERT Fensterheim , BAER Jean. No diga sí cuando quiera decir no, Ediciones Grijalbo.2003.
- K. MARRIER TOMEY , ANN, Y RAILE ALIGOOD , MARTHA "Modelos y teorías de enfermería " Quinta edición – España .2002 .pag 87-420
- L. POTTER PERRY . Fundamentos de Enfermería. Quinta Edición. Volumen I.2002 .Pag .456 , 459
- M. R.I .Wesley (1997) : Teorias y modelos de Enfermeria 2da Edicion ; Mexico; Editorial Interamericana S.A 1992

ANEXOS

INDICE DE ANEXOS

	PAG
A. Operacionalizacion De La Variable	I
B. Calculo De La Muestra	II
C. Instrumento (Escala Tipo Likert Modificada)	III
D. Lista de Cotejo	IV
E. Tabla De Concordancia De Juicio De Expertos Y Prueba Binomial	V
F. Determinación De La Validez Del Instrumento	VI
G. Prueba De Confiabilidad – Alfa De Cronbach	VII
H. Formulario Para El Consentimiento Informado	VIII
I. Edad de los estudiantes del 1er y 2do año de estudios de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional Mayor de San marcos , 2013	IX
J: Genero de los estudiantes del 1er y 2do año de estudios de la Escuela Académico Nacional Mayor de San marcos , 2013	X
K. Estilos de comunicación que practican los estudiantes de enfermería según años de estudio entre sus pares durante su convivencia en la E.A.P de Enfermería de la U.N.M.S.M 2013	XI
L. Características de los Estilos de Comunicación que practican los estudiantes del 1er y 2do año de estudios entre sus pares durante su convivencia académica en la E:A:P de Enfermeria de la U.N.M.S.M. 2013	XII

ANEXO A

OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE

Variable	Definición conceptual de la variable	Dimensiones	Indicadores	Valor final	Definición operacional de las variables
<p>Estilos de comunicación practicados por los estudiantes de enfermería durante su convivencia académica.</p>	<p>La etapa académica que enfrentan los estudiantes en su paso por la universidad se caracteriza por ser una etapa intermedia a la vida profesional o laboral, en al cual estos deberán desenvolverse con las habilidades y competencias obtenidas en sus años de formación por lo que su ambiente se vuelve complejo. En tal sentido los estilos de la comunicación que practican estos son importantes y requieren la capacidad de comunicarse con sus pares, para sí facilitar en un futuro la interrelación enfermera paciente, además de interactuar adecuadamente con los demás profesionales de la salud.</p> <p>El concepto de los estilos de la comunicación se aplica en distintos ámbitos de la vida humana, pero siendo en el ambiente académico, estos son todas aquellas formas de conductas en donde se intercambia información de forma verbal y no verbal, actitudes y comportamientos durante la convivencia diaria académica. En caso contrario una comunicación inadecuada se vería manifestada en problemas para relacionarse con sus demás compañeros.</p>	<p>Comunicación verbal</p> <p>Comunicación no verbal</p>	<p>Amabilidad Tolerancia Respeto Cortesía Seguridad Confianza Claridad</p> <p>-Comportamiento visual -Tono de voz -Vestir y aspecto -Atención -Postura corporal -Contacto corporal -Gestos del rostro -Proximidad física -Ademanes</p>	<p>Asertivo</p> <p>No asertivo</p>	<p>Son las expresiones verbales y no verbales que refieren, utilizar o aplicar los estudiantes de enfermería cuando interrelacionan con sus pares durante su convivencia académica tales como: postura corporal, tono de voz, gestos del rostro, ademanes, entre otros, que serán medidos con una escala de tipo Likert modificada</p>

ANEXO B

CALCULO DE LA MUESTRA

Muestreo Estratificado: Formula de Afijación Proporcional

N = Población (151)

n = Muestra

$$n = \frac{N(Z^2pq)}{i^2(N-1) + Z^2pq}$$

Z=1.96

p = 0.5

q= 1-p = 0.5

i= 0.1

$$n = \frac{151(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.1)^2(151-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{145}{2.46}$$

n = 59

$$N=N_1 + N_2 = 85 + 66 = 151$$

$$n= n_1 + n_2 = 59$$

Para el 1 er año:

151 100%
85.....x
x=60

SI

59 100%
Y.....60
y= 44

Para el 2do año :

151100%
66..... x
x= 40

SI

59100%
y.....40

y= 36
y

Población

1 er año 86

x%

56

44

2 do año 66

44

36

TOTAL N(151)

100

n (80)

⇒ Por lo tanto la muestra está conformada por 80 estudiantes



U.N.M.S.M
Facultad de Medicina
E.A.P .Enfermería

ANEXO C

INSTRUMENTO

ESCALA TIPO LIKERT MODIFICADA

I. INTRODUCCION

Estimado estudiante, mi nombre es Rosa Ojeda Reyes alumna del 5 to año de enfermería de la UNMSM , a continuación se presenta el siguiente instrumento que tiene como objetivo “Determinar los estilos de comunicación que practican los estudiantes durante su convivencia académica “ .Dicha información es completamente **ANÓNIMA** , por lo que solicito responda con sinceridad y de acuerdo a su propia experiencia . Agradezco anticipadamente su colaboración

II. INDICACIONES

A continuación se le presenta una lista de enunciados, los cuales deberá responder, marcando con una equis (x) la casilla correspondiente a la columna que considere correcta , utilizando los siguientes criterios

CN = Nunca o casi nunca

AV = A veces

AM = A menudo, con cierta frecuencia

CS = Siempre o casi siempre

III. DATOS GENERALES

1. Edad (años)
2. Sexo : Femenino () Masculino ()
3. Año de estudios : 1er () 2 do ()

IV. CONTENIDO

Nº	AFIRMACIONES	CN	AV	AM	CS
1	Suelo mirar fija y sostenidamente a los ojos de mis compañeros , pues esto me permite desafiarlos				
2	Me siento seguro de decirle a algún compañero que su actitud no está ayudando al grupo.				
3	Me es fácil dirigirme de manera directa a los demás durante conversaciones				
4	Emplear un lenguaje claro me facilita dialogar con mis compañeros.				
5	Tiendo a asumir la responsabilidad por los errores de otros para evitar discusiones				
6	Ante una crítica suelo defenderme justificando o negando la evidencia.				
7	Me es difícil tolerar a mis compañeros cuando les hablo y no me escuchan				
8	Durante diálogos prefiero mantener cierta distancia física con mis compañeros.				
9	Me resulta agradable sonreír cuando saludo o dialogo				
10	Evito saludar tocando (el brazo , hombro u espalda) a mis compañeros , me es suficiente con decir "hola".				
11	Mantengo una postura erguida y relajada pues me da seguridad cuando me comunico con los demás				
12	Suelo prestar atención a mis compañeros cuando estos me comunican algo.				
13	Durante conversaciones bajo mi tono de voz para evitar problemas.				
14	Durante una conversación hablar con fluidez permite que se me entienda.				
15	Temo hablar con personas de autoridad ya que me hacen sentir nervioso(a) e inseguro(a).				
16	Cuando se me atribuyen hechos falsos soy incapaz de hablar directamente para aclarar las cosas.				
17	Suelo utilizar un lenguaje titubeante o poco claro ante situaciones estresantes.				
18	Se pedir disculpas ante situaciones en las que siento que he fallado.				
19	Mantengo la calma al hablar cuando mis compañeros incumplen con actividades asignadas.				

20	Explico cortésmente dudas o inquietudes de mis compañeros solo cuando estoy de buen ánimo.				
21	Durante conversaciones me agrada mantener cercanía física con mis compañeros				
22	Trato de controlar gestos desagradables (fruncir el ceño o hacer muecas) durante conversaciones con mis compañeros.				
23	Temo saludar con un beso o estrechar de manos a mis compañeros (as).				
24	Mantengo una postura erguida (derecha , mirada al frente y hombros y hacia atrás)				
25	Difícilmente sostengo una conversación amable con mis compañeros				
26	Mientras mis compañeros me están hablando puedo realizar otras actividades	CN	AV	AM	CS
27	Modulo mi voz según las situaciones en los que me encuentro.				
28	Cuando me piden mi opinión prefiero estar de acuerdo con lo anteriormente planteado para sí evitar problemas .				
29	En conversaciones me agrada utilizar frases como : “pienso” , “que te parece “ o te “propongo “				
30	Expreso mis opiniones aun si otros en el grupo no están de acuerdo.				
31	Cuando me critican alguna conducta suelo sentirme abatido.				
32	La imagen corporal es lo último en lo que pienso para demostrar respeto.				
33	Utilizo un tono de voz elevado para intimidar a mis compañeros.				
34	Al hablar con los demás seguro y expreso con confianza en mí mismo.				
35	Respeto las opiniones de los demás solo cuando respetan la mía.				
36	Trato de igual manera a mis compañeros sin tomar en cuenta sus características personales				
37	En cuestiones académicas tomo decisiones en coordinación con mis compañeros.				
38	Suelo cruzar los brazos para no tener relación con la conversación que estuviera teniendo.				
39	Cuando me desagrada alguna conversación con mis compañeros utilizo frases irónicas o sarcásticas.				
40	Al dialogar me comunico cortésmente con mis compañeros				

CN = Nunca o casi nunca

AV = A veces

AM = A menudo, con cierta frecuencia

CS = Siempre o casi siempre

ANEXO D
LISTA DE COTEJO

Estimado (a):

Teniendo como base los criterios que continuación se presenta, se solicitara dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta.

Marque con una aspa (x) SI o NO en cada criterio según su opinión.

CRIETRIOS	SI	NO	OBSERVACION
1.El instrumento recoge información que permita dar respuesta al problema de investigación			
2.El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio			
3.La estructura del instrumento es adecuado.			
4.Los criterios del instrumento responde a la Operacionalizacion de la variable			
5.La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento			
6.Los ítems son claros y entendibles			
7.El numero de ítems es adecuado para su aplicación .			

Sugerencias:

.....

Firma del juez Experto

ANEXO E
TABLA DE CONCORDANCIA DE JUICIO DE EXPERTOS Y
PRUEBA BINOMIAL

ITEMS	JUECES										PROBALIDAD
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0.035
4	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0.035
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0.035
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004

SI = NO = 0

La concordancia es significativa $P < 0.05$

ANEXO F

DETERMINACION DE LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Se calculo la validez del instrumento en la muestra usando el siguiente coeficiente:

COEFICIENTE DE CORRELACION DE "R" DE PAERSON : CORRELACION ITEM-TEST

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Donde:

r = Coeficiente de recolección de Pearson

N = Numero total de pares de puntajes X y Y

X = Puntaje crudo de la variable X

Y = Puntaje crudo de la variable Y

Este coeficiente permitió conocer la validez de cada Item

ITEMS	r
1	0.56
2	0.30
3	0.56
4	0.59
5	0.71
6	0.59
7	0.60
8	0.37
9	0.53
10	0.46
11	0.30
12	0.64
13	0.49
14	0.23
15	0.50

16	0.52
17	0.60
18	0.67
19	0.74
20	0.68
21	0.56
22	0.52
23	0.51
24	0.55
25	0.68
26	0.43
27	0.70
28	0.51
29	0.67
30	0.69

31	0.45
32	0.50
33	0.49
34	0.38
35	0.32
36	0.44
37	0.51
38	0.62
39	0.37
40	0.46
41	0.66
42	0.38
43	0.49
44	0.33
45	0.45
46	0.30
47	0.70

Si $r > 0.2$ el instrumento es válido; por lo tanto según los resultados el instrumento es válido para cada uno de los ítems.

ANEXO G

PRUEBA DE CONFIABILIDAD – ALFA DE CRONBACH

(Índice de Consistencia Externa)

$$\alpha = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S^2_t}{S^2_t} \right)$$

Donde :

α = Alfa de Crombach

n= Numero de ítems

$\sum S^2_t$ = Suma de las varianzas de cada ítems

S^2_t = Varianza total .

Rangos de confiabilidad

0.81 a 1.00

0.61 a 0.80

0.41 a 0.60

0.21 a 0.40

0.01 a 0.20

Magnitud

Muy alta

Alta

Moderada

Baja

Muy Baja

Remplazando con los valores

$$\alpha = 47 / 46 [1 - (12.78 / 86 .4)]$$

$$\alpha = 0.87$$

El instrumento es altamente confiable.



U.N.M.S.M
Facultad de Medicina
E.A.P .Enfermería

ANEXO H
FORMULARIO PARA EL
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Expreso mi consentimiento para participar de este estudio dado que he recibido toda la información necesaria de lo que incluirá el mismo y que tuve la oportunidad de formular todas las preguntas necesarias para mi entendimiento, las cuales fueron respondidas con claridad y profundidad, donde además se me explicó que el estudio a realizar no implica ningún tipo de riesgo y que la información que pueda dar , será de manera anónima , por lo que no escribiré mi nombre en el cuestionario a aplicarme .

Dejo constancia que mi participación es voluntaria y que puedo dejar de participar en el momento que yo lo decida.

APELLIDO Y NOMBRES DEL PARTICIPANTE:

LC/ LE / DNI:

FIRMA DEL PARTICIPANTE:.....

APELLIDO Y NOMBRES DEL RESPONSABLE DEL PROYECTO O PLAN A EJECUTAR

.....

LC/ LE / DNI:

FIRMA DEL RESPONSABLE :.....

ANEXO I

**Edad de los estudiantes del 1er y 2do año de estudios de la Escuela
Académico Profesional de Enfermería de la Universidad
Nacional Mayor de San Marcos
Setiembre- Octubre
2013**

EDAD (años)	ESTUDIANTES	
	N °	%
17-18	15	19
19 – 21	54	68
22-23	11	13
TOTAL	80	100

ANEXO J

**Género de los estudiantes del 1er y 2do año de estudios de
la Escuela Académico Profesional de Enfermería de
la Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Setiembre- Octubre
2013**

GENERO	ESTUDIANTES	
	Nº	%
FEMENINO	67	84
MASCULINO	13	16
TOTAL	80	100

ANEXO K

Estilos de comunicación que practican los estudiantes de enfermería según años de estudio entre sus pares durante su convivencia Académica en la E.A.P de Enfermería de la U.N.M.S Setiembre – Octubre 2013

	ESTUDIANTES SEGÚN AÑOS DE ESTUDIOS					
	2 do		1er		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Asertivo	22	61	31	71	53	100
No asertivo	14	39	13	29	27	100
TOTAL	36	100	44	100	80	100

ANEXO L

**Características de los Estilos de Comunicación que practican los estudiantes de enfermería del primer y segundo año de estudio entre sus pares durante su convivencia académica en la E:A:P de Enfermería de la U.N.M.S.M.
Setiembre – Octubre
2013**

CARACTERISTICAS DE LOS ESTILOS DE COMUNICACION	PRIMER AÑO				SEGUNDO AÑO				TOTAL	
	Practican		No practican		Practican		No practican			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Comodo con saludos que implican contacto	25	51	19	49	19	54	17	46	78	100
Buen lenguaje corporal	32	74	12	26	11	32	25	68	80	100
Respeto opiniones	37	84	7	16	29	81	7	19	80	100
Incentiva comunicación agradable	25	56	19	44	20	56	16	44	80	100
Seguro y confiado	34	77	10	23	23	64	13	36	80	100
Expresa opiniones	32	73	12	27	20	56	16	44	80	100
Buena apariencia personal	19	70	13	30	27	75	9	25	80	100
Controla gestos desagradable	23	52	21	48	20	55	16	45	80	100
Calmo y cortés al comunicarse .	29	66	15	34	25	68	11	32	80	100
Presta atención cuando le hablan .	41	93	3	7	30	83	6	17	80	100
Tono de voz adecuado .	31	70	13	30	27	75	9	25	80	100
Reconoce errores.	26	58	18	42	30	82	6	18	80	100
Seguridad al hablar	28	64	16	36	20	56	16	44	80	100
Tolera la indiferencia en el diálogo .	33	75	11	25	24	67	12	33	80	100
Lenguaje claro .	38	86	6	14	28	79	8	21	80	100
Facilidad para relacionarse directamente .	33	75	11	25	24	67	12	33	80	100

