



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

“Factores que interfieren en la comunicación de enfermería durante la entrega y recepción de turno en el Hospital III Essalud, Puno – Perú 2021”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Enfermería

AUTORA:

Pongo Huallpa, Mary Yaneth (orcid.org/ 0000-0003-3607-5699)

ASESOR:

Mc. Fajardo Vizquerra, Leydi Susan (orcid.org/ 0000-0003-4692-0518)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas Y Gestión En Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

En especial dedico esta tesis a toda mi familia y a nuestro creador Dios por estar con vida y salud en estos momentos muy difíciles que pasamos a nivel mundial, a mi esposo Elmer quien ha estado a mi lado durante todo este tiempo que he trabajado mi proyecto y a mis hijos marckito y luanna, quienes han sido parte fundamental y mayor motivación para nunca darme por vencido en mis estudios, mi eterno amor y gratitud.

Agradecimientos

Agradezco a Dios por ser mi guía de mis pasos día a día, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

A la universidad cesar vallejo por permitirme lograr uno de mis objetivos. Al Hospital III Essalud puno, en especial al departamento de enfermería por brindarme las facilidades durante la ejecución de mi proyecto de investigación.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos	iii
Índice De Contenidos.....	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2 Variable y operacionalización.....	13
3.3 Población, muestra y muestreo.....	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5 Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 01: <i>La participación del profesional de enfermería según el género y edad de los servicios Cirugía, UCI/UCIN y Emergencia del Hospital III Essalud, 2021.</i>	19
Tabla 02: <i>el detalle de las edades en años de los profesionales de enfermería de los servicios de Emergencia, UCI/UCIN y Cirugía del Hospital III Essalud, Puno – Peru 2021.</i>	20
Tabla 03: <i>Datos de las características de los profesionales de enfermería(o) de los servicios de Emergencia, UCI/UCIN y Cirugía del Hospital III Essalud, Puno – Peru 2021.</i>	21
Tabla 04: <i>El detalle de la experiencia laboral de los profesionales de enfermería en años en los servicios de Emergencia, UCI/UCIN y Cirugía del Hospital III Essalud, Puno – Peru 2021.</i>	23
Tabla 05: <i>El detalle del tiempo de servicio en la institución del profesional de enfermería en años en los servicios de Emergencia, UCI/UCIN y Cirugía del Hospital III Essalud, Puno – Peru 2021.</i>	23
Tabla 06: <i>Los detalles durante cuánto tiempo lleva en el servicio o en el área que trabajan los profesionales de enfermería de los servicios de Emergencia, UCI/UCIN y Cirugía del Hospital III Essalud, Puno – Peru 2021.</i>	24
Tabla 07: <i>El nivel de la comunicación durante la entrega y recepción de turno de los profesionales de enfermería de los servicios de Cirugía, UCI/UCIN y Emergencia del Hospital III Essalud - Puno 2021.</i>	25
Tabla 08: <i>los factores físicos que interfieren en el desarrollo de la comunicación durante la entrega y recepción de turno de los profesionales de enfermería de los servicios de Cirugía, UCI/UCIN y Emergencia del Hospital III Essalud - Puno 2021.</i>	26
Tabla 09: <i>los factores funcionales que interfieren en el desarrollo de la comunicación durante la entrega y recepción de turno de los profesionales de enfermería de los servicios de Cirugía, UCI/UCIN y Emergencia del Hospital III Essalud - Puno 2021.</i>	27

Índice de figuras

Figura 01: Ubicación del Hospital III Essalud Puno.....	18
Figura 02: Ubicación la región de Puno	18
<i>Figura 04:</i> Presentado el título de investigación para la recolección de datos.	19
<i>Figura 05:</i> explicación al profesional de enfermería sobre el cuestionario	19
<i>Figura 06:</i> Resultados de la Edad y Genero de los profesionales de Enfermería. 20	
<i>Figura 07:</i> Llenado del cuestionario de las características al profesional.....	21
<i>Figura 08:</i> Coordinando para el ingreso al servicio de UCI.	21
<i>Figura 09:</i> Resultados de las características d profesionales de Enfermería.	22
<i>Figura 10:</i> Evaluación del cuestionario.....	24
<i>Figura 11:</i> Llenado de cuestionario.	24
<i>Figura 12:</i> Resultados del nivel del desarrollo de la comunicación.	25
<i>Figura 13:</i> Resultados del nivel de interferencia de los factores físicos en el desarrollo de la comunicación.	27
<i>Figura 14:</i> Resultados del nivel de interferencia de los factores Funcionales en el desarrollo de la comunicación.	28

Resumen

El presente trabajo, tuvo como objetivo precisar los factores que interfieren durante la entrega, recepción de turno y el desarrollo de la comunicación del profesional de enfermería, de tipo descriptivo transversal y diseño no experimental, para la recopilación de datos se empleó como técnica la observación y como instrumento se desarrolló cuestionarios, se considera que fue de una manera moderada mediadamente negativo ya que solo un 5% considera que no hay una buena comunicación por lo contrario los profesionales de enfermería consideraron que el 49% tienen una buena comunicación. Para los factores físicos se considera que un 33% que nunca, interfieren los factores físicos desarrollados en la encuesta y un 12% consideran siempre. También sobre los factores funcionales, se puede observar en la encuesta realizada a los profesionales de enfermería, donde un 35% de los profesionales señalan que siempre realizan adecuadamente, y 34% de los profesionales de enfermería indican que nunca, se concluye en síntesis podemos indicar que interfieren de manera moderada los factores físicos y funcionales de menor consideración respecto a la comunicación durante la entrega y recepción de turno en el Hospital III Essalud, puno, 2021.

Palabras Clave: entrega de turno, recepción de turno, comunicación, enfermería.

Abstract

The objective of this research was to determine the factors that interfere during the delivery, shift reception and the development of the communication of the nursing professional, of a cross-sectional descriptive type and non-experimental design, for data collection observation was used as a technique. and questionnaires were developed as an instrument, it is considered that it was moderately negative since only 5% consider that there is no good communication, on the contrary, the nursing professionals considered that 49% have good communication. For physical factors, it is considered that 33% never interfere with the physical factors developed in the survey and 12% always consider. Also, regarding the functional factors, it can be observed in the survey carried out on the nursing professionals, where 35% of the professionals indicate that they always perform adequately, and 34% of the nursing professionals indicate that they never, in short, we can indicate that the physical and functional factors of minor consideration interfere moderately with respect to communication during the delivery and reception of the shift at Hospital III Essalud, Puno, 2021.

Keywords: turn delivery, shift reception, communication, nursing.

I. INTRODUCCIÓN

La actividad de entrega y recepción de turno es primordial que el personal enfermería durante la atención y observación referente a los aspectos de la comunicación, principal muy fundamental en el transcurso de la atención de enfermería, especialmente en el reporte de la información obtenida mediante el cambio de turno, considerando los avances tecnológicos y científicos frente a la investigación relacionada al cambio de turno y la continuidad del paciente, donde las características del informe desarrollado durante la atención en sus servicios los profesionales de enfermería puedan transferir con responsabilidad lo que ha realizado durante su turno dando la información a otro que llega al servicio a cumplir con su turno (1). Así mismo se puede definir que las coordinaciones del profesional de enfermería son de mayor importancia junto a los demás profesionales del servicio, para que el desarrollo de la comunicación sea correcto entre profesionales y las intervenciones sean positivas (2). Lo cual la OMS aconseja a los profesionales de la salud a implementar un método de comunicación entre el personal entrante y saliente de los servicios que realizan durante su trabajo a si mismo recomienda la organización del personal para las transferencias de pacientes a otras unidades (3). El interés de la investigación sale por la necesidad de conocer sobre la interferencia que pueda ocurrir con los factores en la comunicación durante la entrega y recepción , a la vez la ausencia de estudios en nuestro medio, además la investigación realizada nos ayudara a considerar si la comunicación es de mayor importancia así mismo considera que pueda ayudar a futuras investigaciones a realizar prevenciones, protocolos durante el cambio de turno y así garantizar la continuidad del cuidado del enfermo que debe de ser precisa, objetiva y muy clara en el proceso administrativo de cada servicio, en muchas ocasiones necesitan ser identificadas. Además, no se cuentan con las guías correspondientes al pase de guardia, motivo lo cual el profesional realiza esta tarea según criterio y rutina de acuerdo al área que corresponda.

Asimismo, a nivel internacional, en Latinoamérica sostuvieron un estudio el 2007 del proyecto de IBEAS evidenciando sobre los problemas de la seguridad del paciente, donde se realizó en cinco países en la república de Costa Rica, México, Colombia, Argentina y Perú, donde se demostró en los países mencionados, llevando de cada 1 de 10 pacientes hospitalizados se observa que un 10% que

sufren durante la atención del personal de salud (4). De la misma forma pueden evidenciar la ineficaz en los profesionales de salud durante un cambio de turno en lo cual se presentan eventos adversos y aumentan las quejas del personal (5). En la actualidad una realidad en la organización sanitaria a la vez la preocupación por la seguridad del paciente que apuestan por una calidad y mejora asistencial, considerando que la transmisión del informe entre cambios de turno del mismo servicio y a la vez los pacientes que es remitido a otro lugar dentro del mismo hospital en diferentes niveles asistenciales, desarrollaron un total de 117 profesionales asistenciales donde encontraron 31 puntos críticos que podrían llevar a fallos y/o deficiencias en 20 tipos de transferencias, es por eso que desarrollaron un total de 35 medidas de mejora de seguridad de transferencias en diferentes áreas analizadas (6).

En Perú, podemos observar a nivel nacional según reglamento de ley de trabajo de enfermería N° 27669 sobre la entrega y recepción de turno se realiza y que consta del capítulo IV y el artículo 19; por ende, nos ilustra que la enfermera tiene la obligación entregar y recibir el turno adecuadamente informado, además de la unidad, el estado de los pacientes, la evolución, tratamiento y material médico utilizado (7). La manifestación de Agretti, respecto al profesional de enfermería considera el correcto pase del guardia es de mayor importancia, lo cual se obtuvo el 80% de una interrupción de llamadas telefónicas, a la vez un 40% a la no atención de parte de los entrantes, el 33% a la falta de tiempo, a sí mismo el 26% por la mala disciplina de los profesionales, 20% a la ausencia del área, 13% correspondientes a los ruidos, alarmas, cansancios, fatigas e interés, el otro 7% a la mala información por los conflictos que se llevan mediante (8).

En la región de Puno, recolectando información se observa que el personal de salud como de enfermería carecen de información sobre la entrega y recepción del turno, al no tener las guías ni conceptos determinados para una adecuada información de los pacientes, considerando el horario, estrés laboral, ambientes adecuados como sonidos y clima, Asimismo nos indican en el artículo N° 27° que la información brindada por la enfermera(o) debe ser apropiada y veraz conforme al presente código de ética y de ontología, como testimonios verbales, escritas vinculados en las funciones laborales, los profesionales del colegio de enfermeros del Perú

señalan garantizar y asegurar que la enfermera continúe con el cuidado de enfermería en el capítulo III en su artículo N° 24 (9).

En el estudio se ejecuto acerca del problema general que es ¿Cuáles son los factores que interfieren durante la entrega y recepción de turno y el desarrollo de la comunicación del profesional de enfermería del Hospital III Essalud Puno - 2021? y los problemas específicos que serán considerados en esta investigación son ¿Los factores físicos interfieren en la comunicación del profesional de enfermería durante la entrega y recepción de turno en el Hospital III Essalud Puno - 2021?, ¿Los factores funcionales interfieren en la comunicación del profesional de enfermería durante la entrega y recepción de turno en el Hospital III Essalud Puno - 2021?. Respecto a la justificación de la investigación, la justificación teórica que nos indica de que se realizara el estudio con el propósito de poder identificar qué factores interfieren en la comunicación durante la entrega y recepción de turno del profesional de enfermería, en donde no existen guías, formatos respecto al estudio que se realiza, así mismo para poder evitar las complicaciones de los factores físicos y funcionales que puedan afectar en la comunicación durante la entrega de turno y no poder tener una buena calidad de comunicación al entregar, como a la recepción el turno, en cuanto a la justificación practica el estudio será de mucha utilidad para poder saber en cuanto influye los factores físicos y funcionales durante la comunicación en la entrega y recepción de turno en los profesionales de enfermería y de esa manera fortalecer al profesional de enfermería con capacitaciones, cursos y la infraestructura sea de calidad. En cuanto a la justificación metodológica el estudio quedara como antecedentes para próximas investigaciones y poder comprobar realidades distintas respecto a los profesionales de salud, aspectos que se evaluaran mediante encuestas desarrolladas durante la entrega y recepción del turno al personal de enfermería, considerando ley del trabajo de enfermería y el código de ética. Lo cual podamos observar las dificultades obtenidas del profesional respecto a los pacientes y respectivamente con sus compañeros de trabajo para el desarrollo adecuado durante una entrega y recepción de turno con eficaz, veracidad cumpliendo con las normas que identifican al personal de enfermería durante su trabajo.

También en la presente investigación tenemos como objetivo general Determinar los factores que interfieren durante la entrega y recepción de turno y el desarrollo

de la comunicación del profesional de enfermería en el Hospital III Essalud Puno – 2021, y asimismo tenemos los objetivos específicos que son Analizar los factores físicos que interfieren en la comunicación durante la entrega y recepción de turno del profesional de enfermería en el Hospital III Essalud Puno – 2021, también Identificar los factores funcionales que interfieren en la comunicación durante la entrega y recepción de turno del profesional de enfermería en el Hospital III Essalud Puno – 2021 y Determinar la calidad de comunicación durante el cambio de turno.

También considerado como hipótesis general: Existe interferencias de los factores, en el desarrollo de la comunicación del profesional de enfermería durante la entrega y recepción de turno en el Hospital III Essalud Puno – 2021. y las hipótesis específicas son: Existe interferencias de los factores físicos en el desarrollo de la comunicación del profesional de enfermería durante la entrega y recepción de turno en el Hospital III Essalud Puno – 2021. Existe interferencias de los factores funcionales en el desarrollo de la comunicación del profesional de enfermería durante la entrega y recepción de turno en el Hospital III Essalud Puno – 2021.

II. MARCO TEÓRICO

La investigación ejerce fundamentalmente en bases Literarias con sustentos y respaldos con los antecedentes relacionados frente a la comunicación que ocurre durante la recepción y entrega de turno en la magnitud que pueda incluir los factores al momento de la comunicación, donde nos permitirá profundizar la importancia lo que conlleva a estudiar del tema relacionado de los antecedentes internacionales, nacionales y locales de la investigación.

Según Dina Yucra (2016) desarrolló incidencia del personal de enfermería en la recepción y entrega de turno en los servicios de cirugía y medicina H.R.M.Ñ.B, en donde llegaron en la conclusión respecto a las características de la muestra que el 68% de los profesionales de enfermería realizan de manera adecuada, lo cual el 60% realizan de manera incompleta referente a la comunicación, también considera que el 80% no cumple con los tiempos adecuados de 15 a 45 minutos, el 64% considera que es negativo sobre el informe que presentan en el momento del cambio de turno, y por otro lado el 64% no informa claramente sobre los tratamientos realizados durante su turno (10).

Kattly Larico (2018) en su trabajo de investigación fue el objetivo a considerarse sobre las características y el veneficio del pase de guardia y la apreciación de las enfermeras, el cual tuvo como muestra a 16 enfermeras, la técnica que se utilizo es de encuesta y el instrumento fue aplicado con la escala de tipo Likert, este estudio e de un tipo cuantitativo con el diseño no experimental y un corte transversal. Los resultados encontrados manifiestan sobre la percepción de la información obtenidas mediante las enfermeras en el pase de guardia, que 56% consideran que es medianamente favorable y un 12% consideran que es desfavorable (11).

Nelsy Ospino, Mayumi Romero y Diana Verastegui (2018), En esta investigación se relacionó los factores junto a la calidad de comunicación que puedan interferir durante la recepción y entrega de turno en el personal de salud, enfermería, la investigación relacionada al factor que interfiere en la comunicación se llegó a la conclusión hay una relación medianamente negativa con la calidad de la comunicación durante el cambio de turno, La investigación estuvo relacionada con un enfoque cuantitativo de un tipo observacional considerando que diseño correlacional respecto al 100% de la población de la muestra participante del personal de salud de enfermería H. V. M. H, (12).

En lima, Rosalynn Córdova (2016) la investigación realizada fue un estudio descriptivo con enfoque cuantitativo: en cuanto al objetivo de la investigación es definir las variables sobre el calidad personal en la factor del reporte en los servicios de pediatría, UCI y post operatorios, el cual en la investigación se observa los resultados demuestran que la calidad de reporte de las enfermeras está asociada con las variables del factor personal considerando la mejora del conocimiento en cada paciente entonces el nivel de significancia será mayor a la calidad en un 5% (13).

También podemos encontrar el estudio llevado internacionalmente en Argentina, Silviana Giraudó (2015) El presente investigación tuvo el objetivo sobre el momento del pase de guardia respecto a los aspectos de la comunicación interna que se desarrollan durante el servicio de enfermería, teniendo en consideración que la muestra de esta investigación fue constituida por 14 enfermeros, desarrollando la entrega y saliente del turno son de la duración entre quince a veinte minutos donde la información es concisa y concreta donde se considera la información escrita en un libro como también es verbalmente los sucesos que se llevaron durante el turno en el servicio, en esta presente investigación se puede observar también que es muy importante la calidad de la atención del paciente durante que permanezca en el servicio y al momento del cambio de turno a fin de conocer y planificar la continuidad del paciente (14).

Plasencia, en su investigación desarrollado sobre la opinión de las enfermeras en la utilidad de la información requerida y brindada en el cambio de turno respecto a las características que puedan dar el personal de salud en el Hospital Nacional Daniel Carion, en 2007 la investigación definió que el nivel utilizado es aplicativo de un tipo cuantitativo de corte transversal con un método descriptivo en cuanto a su muestra fue de 30 enfermeras, la técnica es desarrollada con encuesta y el instrumento es aplicativo respecto a una lista relacionada a la investigación, obteniendo los resultados en cuanto a las características que brinda una información adecuada en el reporte de enfermeras teniendo que 43% tienen una opinión medianamente positivo. Y el 30% tienen una opinión favorable y finalmente el 27% consideran como una opinión desfavorable (15).

Gabriela Orrala y Ana Suarez (2014), Básicamente el presente trabajo de investigación es de definir el propósito de los factores de la calidad que se utiliza

en el cambio de turno durante el pase de guardia, donde la metodología es de nivel explicativo de la misma manera el enfoque es cuantitativo de corte transversal de un estudio observación. En conclusión se obtuvo del presente trabajo de investigación que el 88% del personal conoce los indicadores, 75% del personal no, lo aplica los factores de riesgos así mismo un 37% del profesional llega en un horario desfavorable a la recepción de guardia al menos de quince minutos antes que es un tiempo insuficiente para dar una información adecuada sobre los sucesos en el servicio, y el 75% del personal no utilizada adecuadamente las historias clínicas así mismo tampoco el reporte de enfermería es adecuado durante la recepción de guardia (16).

Aquino y Ortelin, en su investigación sobre “pase de guardia de enfermería en internación general”, se tiene como objetivo de definir los obstáculos que puedan afectar al personal de salud de enfermería en un pase de turno, el enfoque es cualitativo, diseño exploratorio el instrumento utilizado es de recolección de datos de un corte transversal y prospectivo, en colaborador de la muestra de 20 colaboradores durante distintos turnos, los resultados en esta investigación fueron las personas encuestadas en cuanto se pueda encontrar las dificultades que se realiza mediante el pase el guardia durante la jornada de servicio, en conclusión se observa en la presente investigación hay una dificultad, como las debilidades del del departamento de enfermería para una organización adecuada frente a las malas distribuciones de personal de salud de enfermería. (17)

En Colombia Guevara y Arrollo (2015) el estudio fue cualitativo titulado, obtener sobre la reflexión acerca del pase de turno como factor importante del cuidado del profesional respecto a los aspectos de la comunicación y el cuidado, seguridad sean continuos los procedimientos de los pacientes, en donde el personal que atiende tiene que estar capacitado para la realización de los procedimientos requeridos en el cuidado de los pacientes, así mismo los ambientes y equipos que puedan inducir a una mala calidad de comunicación frente a pase de guardia y la seguridad de los pacientes al momento que se realiza el cambio de guardia, para la obtención de resultados positivos y satisfactorios en la atención del paciente junto al profesional (18).

Ecuador, Carmen María Rodrigo (2014) el presente investigación que desarrollo sobre el procedimiento de la entrega frente a la recepción que se realiza en el turno

que pueda garantizar el tratamiento del paciente el objetivo de la investigación es de asegurarse la persistencia a la seguridad de los pacientes que puedan continuar con el cuidado de las 24 horas, en cuanto a la población desarrollada fue de 12 paciente internados en los áreas de pediatría en lo cual los resultados obtenidos es de 50% consideran que es muy buena y el otro 50% consideran (19).

A continuación, podemos observar las teorías que son relacionadas con el tema de la investigación es de definir las variables respecto a sus dimensiones, entonces Balderas, defino que “La comunicación se define como un canje de información”. Por qué la comunicación es de mayor importancia al momento de realizar un desarrollo de los profesionales el cual se debe desempeñar individualmente cada profesional para una comunicación adecuado, en donde se busca la calidad y satisfacción de los pacientes. (20)

Enfermera. – La OMS define al profesional de enfermería como la persona con estudios concluidos y aptas a la vez autorizadas para lograr el propósito de atender en los servicios de salud, en cuanto a los pacientes y dar asistencia a los enfermos como lo exigen la facultad de salud (21), también define a la persona que se dedica al cuidado del ser humano que necesite de alguien para continuar sus tratamientos, pudiendo ser particularmente o hospitalario, las enfermeras(o) son los profesionales que han terminado una carrera de enfermería considerados en la facultad de salud, en donde consta que la implicancia de menor conocimiento que la de medicina (22).

Enfermería. – Es una especialidad de mucha importancia frente a la sociedad, así mismo la organización panamericana de la salud definiendo que la profesión de enfermería es de mayor importancia y que está abocada al cuidado del paciente donde colabora en la prevención y recuperación, también realiza trabajos con las comunidades y familiares que integral en la sociedad esto indico en noviembre el 2004 en el último coloquio panamericano. La Enfermería también otorga las comodidades del paciente junto a las demás profesionales de la salud que puedan estar transcurriendo por distintas circunstancias donde influye en la prevención de las enfermedades y la atención dispensable al enfermo, discapacidades y personas en situación terminal (23).

Por otro lado, el desarrollo del cuidado del paciente se define como un conjunto de etapas de comunicación sean verbales o al no serlo, considerando de menor

importancia al dolor físico considerando la empatía para la atención a todos los pacientes refiriéndose al cuidador y el ser cuidado (24).

Se considera en la investigación de la ley del trabajo de enfermería en nuestro país sobre la entrega y recepción de turno que está estipulado en el capítulo IV del artículo 19 del N° 27669 en donde indica el horario de trabajo que se tiene que realizar el personal de enfermería mediante la recepción y entrega de turno al informar las ocurrencias y procedimientos realizados en el paciente y los materiales utilizados en el servicio (25).

La interrupción de la comunicación fue la principal causa en donde fue denunciado mediante la Comisión conjunta en los Estados Unidos de América durante los últimos diez años y el factor causal más común y frecuentemente que se realiza durante las transferencias ocurridas de la praxis en EE.UU. que se desarrollaron fueron de 25 000 a 30 000 eventos negativos que condujeron a una mala práctica en Australia, el 11% ocurrió por los problemas de comunicación, así mismo el cambio de turno se desarrolló en un 6% del inadecuado nivel desarrollado en sus competencias de los facultativos (26).

Sobre la entrega de turno. – es una medida que utilizan el personal de salud el cual realizan la entrega de turno inmediato la manifestación oral breve y de la misma manera escrita acerca de las condiciones de los pacientes y transferir lo que se ha realizado durante su turno.

Sobre la recepción de turno. - es una actividad por el medio que el cual se trasfiere una información y responsabilidad entre profesionales de cada paciente considerando los aspectos como evaluación, tratamiento, exámenes realizados y actividades relacionadas desarrolladas en el servicio, además se recibe la información existe en el inventario e informe del servicio.

Sobre el Profesional de Enfermería. – Es la especialidad de la salud, que representa al profesional de enfermería que presta su servicio a la sociedad junto al personal de la salud de cada servicio o área que resuelven problemas de salud también participan en la restauración de la salud y en los tratamientos de las enfermedades, los cuales pueden hacer seguimiento de los procedimientos realizados y las pruebas de laboratorio junto a la historia clínica del paciente como exámenes físicos (27).

Sobre los horarios de trabajo de las enfermeras, considerando que el horario en el área de salud es un factor primordial y ser eficiente en la entrega de turno, sobre el inicio y finalización del horario del trabajo considerando que se desarrolla en 10 minutos durante los cambios de guardias que puedan desarrollarse en la mañana de la misma forma por la tarde y de noche que no pueda ocurrir la falta de tiempo para un proceso adecuado en la comunicación al momento de realizar la entrega de turno como también la recepción del personal de salud y puedan afectar negativamente en el desarrollo del pase de turno (28).

La comunicación. - es un proceso dinámico y continuo entre dos personas en tal forma pueden reaccionar con un mensaje, pensamiento, sentimientos a la vez con miedo, ideas donde puedan continuar con la conversación (29).

Balderas, define “la comunicación se define como un intercambio de información entre personas” (30). La comunicación se considera un proceso de comprensión, donde es fundamental para la interacción del ser humano que pueda permitir establecer, mantener a la vez mejorar el contacto con otras personas (31).

Comunicación en el cambio de turno. – se desarrolla al traspaso está relacionado en pasar información practica y especifica en un paciente para que pueda dar continuidad y asegurarse a la atención del paciente (32). La información compartida generalmente se considera de un paciente en estado actual, considerando sus cambios recientes a consecuencia de los tratamientos en curso y a la vez posibles cambios o complicaciones que pudieran ocurrir (33).

Realizando con los tipos de comunicación, esas formas de comunicación humanas pueden asociarse en dos grandes escalas, como comunicación verbal y la comunicación no verbal

- La comunicación verbal considerado también como las palabras que utilizamos y a la modulación de nuestra voz
- La comunicación no verbal llamamos como al contacto visual, gestos y movimientos de las extremidades en el cual podemos desarrollar las posturas y distancia (34).

Para los profesionales de la salud la mayor importancia es el desarrollo de sus funciones el cual tienen que aplicar de distintas formas para su mejor desenvolvimiento frente a los pacientes como familiares para la excelente comunicación en su (35).

La enfermería es de mucha importancia en las personas relacionadas con los pacientes que tienen problemas de salud reales o posibles, ya que hoy en día, la enfermería es reconocido como un individuo como una totalidad donde las personas no se consideran como simples seres físicos, sino como seres biopsicosociales en nuestra sociedad (36).

Podemos ver las actividades relacionadas con la enfermería son las especialidades relacionadas con la salud donde interfieran en la conservación y recuperación después de un tratamiento o sufrido un problema con la salud (37).

Funciones de la comunicación en enfermería

Las funciones de parte del profesional de enfermería son de dar el seguimiento necesario al paciente a la vez dar los diagnósticos referentes a las lesiones que puedan ocurrir en el paciente, en donde el personal debe de utilizar las técnicas necesarias al comunicarse con los pacientes para mejorar el comportamiento y actitudes del paciente, el cual consiste y ganase la confianza y pueda colaborar en el traslado de ambiente o servicio para la recuperación adecuada. El aporte de comodidad consiste la confianza e interacción con los pacientes para otórgale seguridad, apoyo y comodidad, en los momentos que los pacientes estén estresados por la incertidumbre de los mismos ambientes de esa manera poner aliviar y mitigar su sufrimiento emocional. La relación entre el profesional de enfermería y el paciente donde se debe establecer la buena relación y colaboración del proveedor y paciente (38).

Sobre el cambio de turno. – mediante la definición se puede considerar que es un método para facilitar la indagación relevante a la práctica en los cuidados diarios en lo cual el profesional de enfermería transfiera la información sobre las tareas realizadas en sobre el cuidado de los pacientes a otros profesionales de enfermería lo cual indica que el reporte debe de ser informativo y ejecutivo (39).

Según la OMS, define que el cambio de turno es cuando es desarrollado la información e informado sobre el paciente al profesional de salud, que estuvo a su cargo a otro cuidador, pudiendo ser un equipo de profesionales de salud teniendo el objetivo de asegurar la continuidad de las atenciones de los cuidados realizados a los pacientes para su mejor desarrollo y seguridad (40).

Procedimiento del pase de turno, al momento de parcializar el pase de guardia

- Para realizar el cambio de guardia, se requiere la presencia de los integrantes del servicio a desarrollarse la entrega y recepción durante la transmisión debe de ser directa.
- El lugar del pase deberá de ser en la misma sala, en vista del paciente para la explicación sobre las labores realizadas.
- Confidencialidad de parte el personal de salud tiene la responsabilidad de proteger la intimidad de los pacientes respecto a su ética profesionalismo del personal quien lo atiende para su mayor seguridad de las personas que no correspondan al servicio.

Siguientemente se hace la mención de los factores que inciden durante la entrega de turno con el desarrollo de una sociedad determinada que indican algunas situaciones específicas en algunas personas que puedan desarrollarse causantes de la evolución de cada paciente.

Factores físicos

- Sonidos de los celulares
- Ruidos de las máquinas de limpieza o curación
- Mala ventilación e iluminación
- Altavoces de los equipos de radio, TV
- Dialogo excesivos realizadas por el equipo personal durante su entrega de turno.

Factores fundamentales

- El interés del personal, de no llegar en la hora adecuada del personal entrante.
- La cantidad y complejidad del paciente.
- Falta de compromiso del personal entrante.
- El tiempo es uno de los principales factores que dificultan una buena entrega de turno.

III. METODOLOGÍA.

3.1 Tipo y diseño de investigación.

El trabajo de investigación se desarrolló con un tipo descriptivo-transversal, podemos ver descriptivo por permitimos explicar de la recepción y entregade de turno del personal de enfermería y trasversal por la recolección de datos en un determinado tiempo en el Hospital III Essalud-Puno. El diseño de investigación se utiliza el diseño no experimental, de corte transversal en donde nos permite estudiar los factores que interfieren en la comunicación de la entrega y recepción de turno en los profesionales de enfermería del hospital III Essalud-Puno al igual como se presenta en tiempo y espacio definido.

E \longrightarrow F

E = muestra de estudio, constituido por profesional de enfermería del Hospital III Essalud – Puno

F = Información obtenida de los factores que interfieren en el desarrollo de la comunicación en Hospital III Essalud – Puno.

3.2 Variable y operacionalización.

El desarrollo de variable, se le nombra a la construcción de las hipótesis, donde es el medio para alcanzar los resultados de una investigación científica, al momento de la vinculación de las diferentes variables el cual también llegamos a organizar una teoría o una hipótesis, el cual se puede medir de distintas formas (41).

La consideración de La operacionalización, se hace referente a las secuencias de la variable teórica que es definida conceptualmente, y a la vez se considera la operacionalizad a las variables e indicadores relacionadas a la verificación empírica y mediables o semejantes dominada operacionalización (42)”.

Por lo tanto, en la investigación tenemos nuestras variables que son:

- Variable independiente (supervisión): los factores que interfieren como el físico y funcional.
- Variables dependientes (de estudio): el desarrollo de la comunicación. la información que se obtiene del personal de salud sobre la percepción

de la interferencia de los factores en sus diversas dimensiones e indicadores sobre la entrega y recepción de turno

3.3 Población, muestra y muestreo.

El desarrollo de la Población, En la presente investigación la población es conformada por el 100% de los profesionales de enfermería que trabajan en los servicios cirugía, UCI/UCIN y emergencia que son un total 43 enfermeras, la información recogida es mediante la jefa del departamento de Enfermería del Hospital III Essalud – Puno.

La muestra tenemos a la población accesible referente a nuestra investigación las unidades del estudio se seleccionaron por la cantidad de pacientes, así mismo la colaboración del profesional en la presente investigación cual los servicios seleccionados son cirugía, UCI/UCIN y emergencia del Hospital III Essalud – Puno.

El muestreo del proyecto, es de tipo no probabilístico por veneficio, se seleccionó por la característica que reúnen según la investigación requerida da lo cual representan los criterios de inclusión y exclusión, como las enfermeras que aceptan la participación den el estudio, también con distintos contratos como CAS, Nombrados e Indeterminados.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

El desarrollo de la técnica que se utilizó para la presente investigación fue de “La observación directa, el cual permite dar datos respecto al cuestionario tonado.

El desarrollo del instrumento que se utilizó es el cuestionario sobre de la comunicación y los factores durante el cambio de turno, estos instrumentos de recolección de datos se desarrollaron de acuerdo a la valoración entre ítems como ser bueno, regular, y malo para el desarrollo de la comunicación y para los factores se tomaron como Rara vez, Algunas veces y Siempre también se tomaron las intensidades del patrón de valoración nunca, pocas veces, a veces, casi siempre y siempre. El instrumento que se considero fue Ospina, Romero y Verastegui, lo cual para su evaluación de la calidad de la comunicación fue determinado a través de la escala Stanino.

3.5 Procedimientos.

Para dar el cumplimiento a los objetivos que se desarrollaron en el presente proyecto de investigación, respecto al procedimiento de este estudio se tuvo los siguientes pasos:

Primer paso, la solicitud al jefe del departamento de enfermería del Hospital III Essalud Puno a fin de obtener autorización para la ejecución del cuestionario desarrollados en los distintos servicios.

Segundo paso: obtenida la autorización se realizó las coordinaciones con la jefatura de enfermería, para que se diera las facilidades de participar en la entrega y recepción de turno y optar apoyo durante la ejecución, mediante coordinaciones de cada servicio.

Tercer paso: la identificación de la población de estudio.

Cuarto paso: una vez realizada las coordinaciones en la aplicación del cuestionario se realizó una explicación sobre el estudio de la encuesta a realizarse luego de ello se entrega el instrumento para que sea llenado respetando la autonomía y libertad de cada participante.

Quinto paso: la aplicación del cuestionario fue de un tiempo promedio de 15 minutos para el contenido de la información.

Sexto paso: la revisión de las encuestas y control de calidad.

Por último, todos los resultados conseguidos a través de las encuestas realizadas y luego la codificación y clasificación de las variables.

La tabulación y análisis de datos:

Los análisis estadísticos de los datos que se utilizaron son de tendencia durante una dispersión media y la desviación es estándar y las frecuencias. La organización y verificación de las respuestas de la información.

La codificación de las respuestas.

Descripción, análisis e interpreto los datos recolectados.

Para el procesamiento y análisis de datos se hizo uso de las estadísticas descriptivas con el apoyo de programa Excel.

3.6. Método de análisis de datos.

El desarrollo de la selección de datos, se realizó una encuesta en donde la información adquirida se plasmó en la ficha de encuesta de esa

manera poder optar nuestro instrumento y elaborar en base a la literatura disponible donde el estudio consta de 32 reactivos. el siguiente patrón 1: nunca; 2: pocas veces; 3: A veces; 4: casi siempre; 5: siempre.

La evaluación final del desarrollo de la comunicación evaluada a través de la escala Stanino en: bueno, regular y malo

También con el cuestionario sobre factores que interfieren en la comunicación durante la entrega y recepción de turno, el instrumento consta de 31 reactivos con la consideración con dos factores como: factores físicos (12 reactivos) y factores funcionales (19 reactivos).

El instrumento tiene un sistema de la valoración como: 1: nunca; 2: pocas veces; 3: A veces; 4: Casi siempre; 5: siempre. Y el valor final de la intensidad de interferencia de los factores y también la escala es Stanino en: Rara vez, Algunas veces y Siempre.

Con estos datos recogidos podemos considerar confiable para nuestro propósito de investigación.

3.7. Aspectos éticos.

El desarrollo de La presente investigación se realizó cumpliendo con toda las normas establecidas por la universidad cesar vallejo, de la carrera de enfermería para dar las garantías de la calidad moral y ético sobre el desarrollo del trabajo cumpliendo con todo los estadales actualizados para su calidad y confianza de la presente investigación exclusiva respetando a las referencias de la Organización Mundial de la salud 2007, así mismo también la organización Panamericana de la salud sobre la fuerza de trabajo en Enfermería en América Latina el 2005, la recolección de citas se referencio con sus respectivas autores que nos ayudaron a la información distintas tesis optados sean nacionales e internacionales que puedan contener las variables, para de esa forma poder evitar los problemas de plagio y reconocer al esfuerzo de otros autores que relacionaron mediante esta investigación. La recopilación y recolección de datos de los profesionales de Enfermería en el Hospital III Essalud – Puno conjuntamente con el colegio de enfermeros del Perú.

IV. RESULTADOS

Descripción de la zona de estudio

Nombre de la Tesis:

“factores que interfieren en la comunicación de enfermería durante la entrega y recepción de turno en el Hospital III Essalud, Puno – Perú 2021”

Ubicación geográfica del estudio.

El siguiente trabajo de investigación se realizó exactamente en el centro poblado de salcedo del departamento, provincia y distrito de Puno que está ubicado en el sureste del país y tiene como límites del norte con las Provincias de Huancané y Sanroman, por este con el lago Titicaca, por el oeste con departamento de Moquegua, y por el sur con la Provincia de Él Collao, Tiene una extensión de 6494.76 km², la provincia de Puno el cual teniendo una población aproximadamente de acuerdo al censo 2017 es de 219494 habitantes. Que esta fundado el 16 de marzo d 1956 con un nivel de 3827 metros sobre el nivel del mar.

Materiales.

El material e instrumentos a utilizarse para la realización de la encuesta son los tableros, hojas bon, lapiceros, resaltadores para la recolección de información de parte de los profesionales de enfermería en el Hospital III Essalud Puno de los distintos servicios que están en colaboración que nos arrojarían datos certeros que puedan ayudar a determinar el desarrollo de la comunicación y la interferencia de los factores durante el cambio y recepción de turno



Figura 01: Ubicación del Hospital III Essalud Puno

Fuente: <https://www.google.com/intl/es-419/earth/>

Ubicación política:

La Ubicación del estudio está en la región de puno, de la provincia de Puno, del distrito de Puno, en el centro Poblado de Salcedo donde el Hospital III Essalud Puno para la presente investigación.

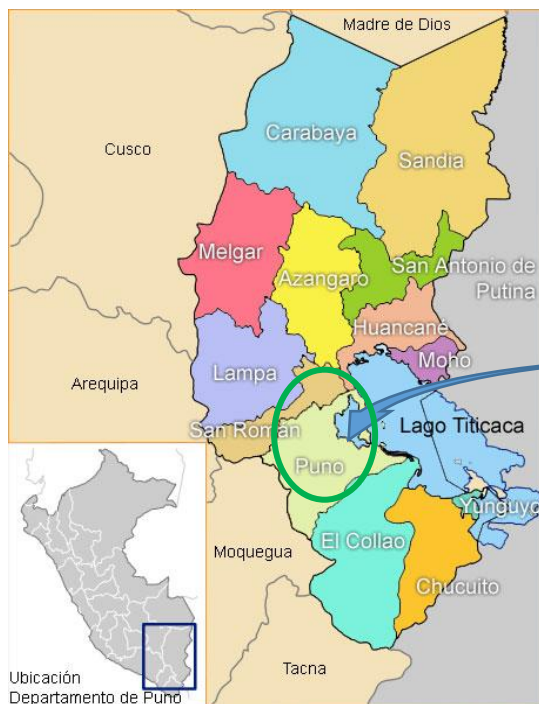


Figura 02: Ubicación la región de Puno



Figura 03: Ubicación político del Perú

RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

Resultados descriptivos.

Resultados de las características sociodemográficas: se realizó esta encuesta para la obtención de resultados, como se observa en la imagen que el personal que colaboro para el trabajo de investigación.

	
<p><i>Figura 04:</i> Presentado el título de investigación para la recolección de datos.</p>	<p><i>Figura 05:</i> explicación al profesional de enfermería sobre el cuestionario</p>

Tabla 01: La participación del profesional de enfermería según el género y edad de los servicios Cirugía, UCI/UCIN y Emergencia del Hospital III Essalud, 2021.

Demográficos	Cantidades de colaboradores	
	N°	%
Genero		
Masculino	0	0%
Femenino	43	100%

Etapa de Vida		
Joven (18 a 29 años)	12	28%
Adulto (30 a 59 años)	30	70%
Adulto mayor (mayor de 60)	1	2%
Total	43	100%

Fuente: cuestionario sobre los datos generales.

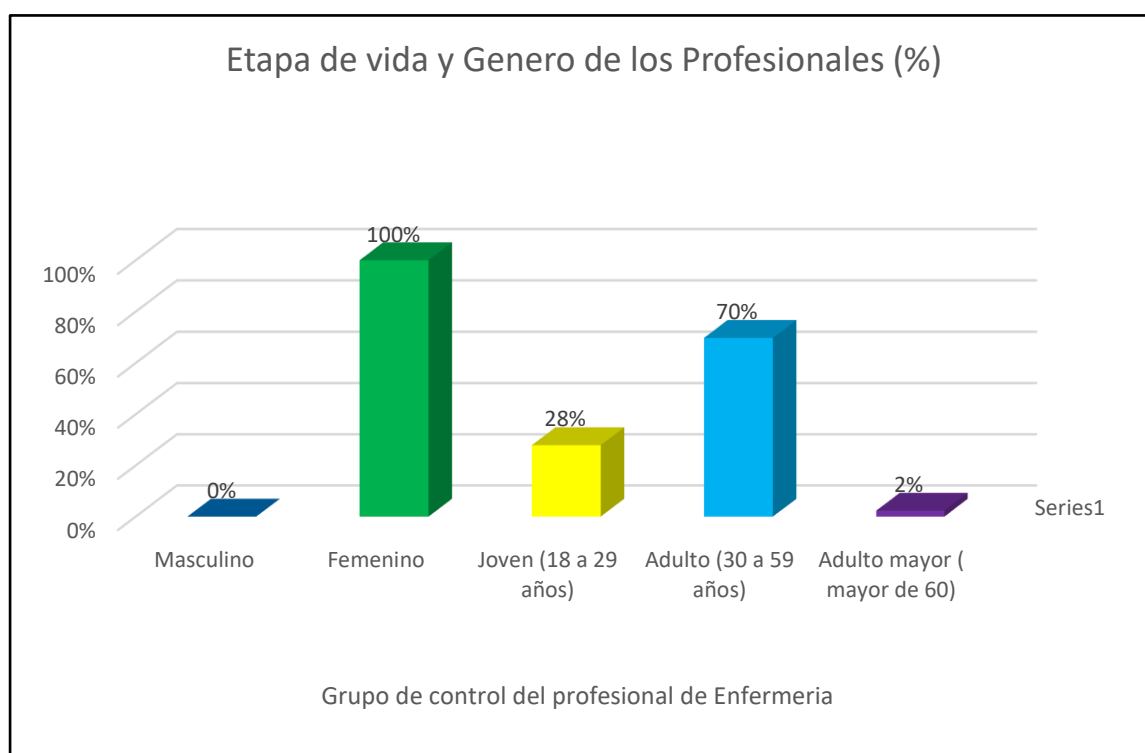


Figura 06: Resultados de la Edad y Género de los profesionales de Enfermería. Como se puede observar en la tabla 01 y gráfico 03, que la muestra total de la población del estudio que es ($n = 43$), donde fue distribuido según su género y edad de los profesionales de Enfermería, donde se encontró que el 100% que laboran en los servicios evaluados son de género femenino y un 0% de varones, en cuanto se puede observar las características de la población de los profesionales de enfermería. También se puede observar sobre las edades de los profesionales de enfermería se encuentran el 70% en la etapa adulta, luego el 28% de joven y solo el 2% son adulto mayor que es desarrollado en los cuestionarios tomados.

Tabla 02: el detalle de las edades en años de los profesionales de enfermería de los servicios de Emergencia, UCI/UCIN y Cirugía del Hospital III Essalud, Puno – Peru 2021.

Variable	(n=40)		
	Min.	Promedio.	Max.
Edad (años)	24	38	62

Cuente: cuestionario de sociodemográfico

En esta tabla 02 se puede observar que las edades como mínimas y máximas es de 24 y 62 de años del profesional de enfermería consecutivamente; también podemos apreciar que la edad promedio de la muestra es de 38 años.

Resultados de las características profesionales.

Características de profesionales: Para esta encuesta se realizó a 43 profesionales de enfermería, una vez conseguidos los datos sobre los grados académicos y condición laboral que presentan nuestra población encuestada durante 35 minutos por profesional.

En las dos próximas imágenes observamos las evidencias que realmente se han ejecutado las encuestas al personal de enfermería en el Hospital III Essalud, Puno.



Tabla 03: Datos de las características de los profesionales de enfermería(o) de los servicios de Emergencia, UCI/UCIN y Cirugía del Hospital III Essalud, Puno – Perú 2021.

Profesionales	Cantidades de colaboradores	
	N°	%
Especialista		
Si	30	70%
No	13	30%
Grado Académico		
Bachiller	23	53%
Magister	15	35%
Doctorado	5	12%
Condición laboral		
CAS	10	23%
Nombrado	8	19%
Indeterminado	25	58%
Total	43	100%

fuente: Elaboración propia sobre los datos generales del profesional de enfermería 2021.

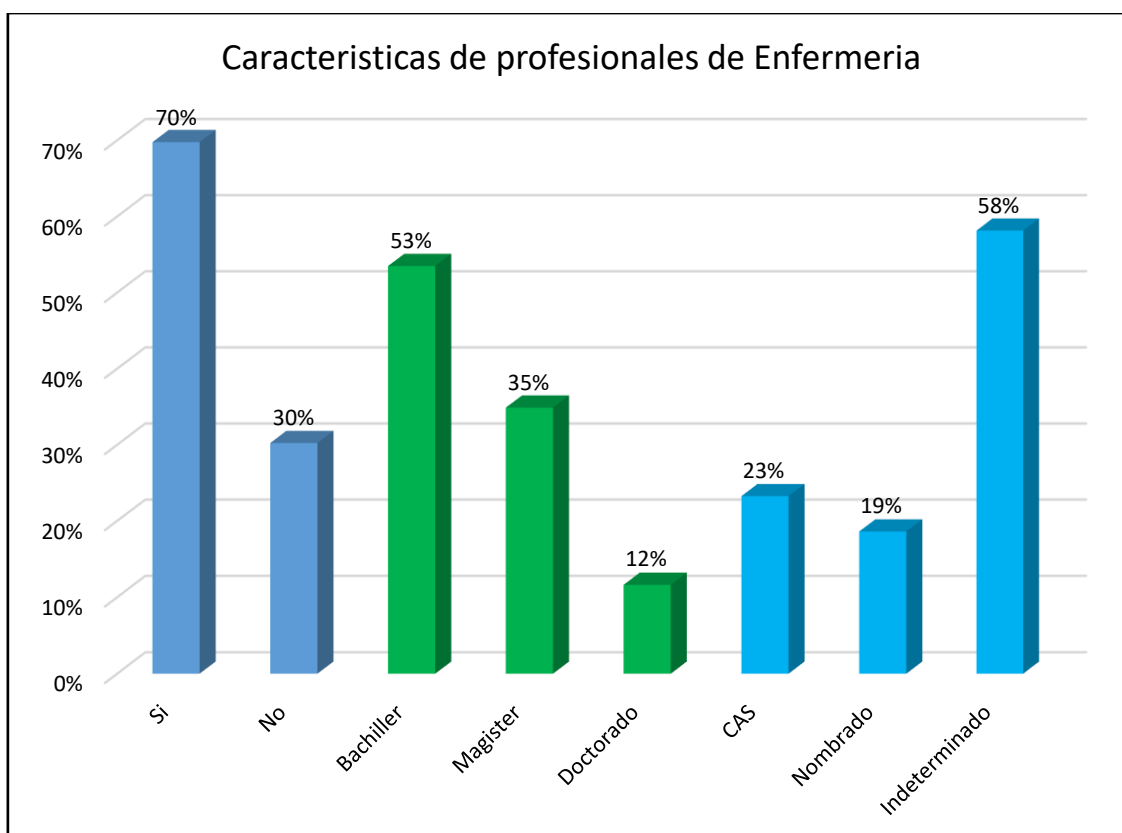


Figura 09: Resultados de las características d profesionales de Enfermería.

Examinando los resultados obtenidos mediante las encuestas según la tabla 03, y el gráfico 06, el 70 % de los profesionales de enfermería que tienen segunda especialidad según su área como UCI, Emergencia y Cirugía, también el 53% tiene el grado académico de enfermera general, también el 35% de magister y solo el 12% son profesionales que tienen el grado doctorado. En cuanto a las condiciones laborales de los profesionales de enfermería el 58% son de personal indeterminado, también el otro grupo de profesionales son de 23% con contrato CAS y el 19% son nombrados.

Tabla 04: *El detalle de la experiencia laboral de los profesionales de enfermería en años en los servicios de Emergencia, UCI/UCIN y Cirugía del Hospital III Essalud, Puno – Peru 2021.*

Variable	(n=43)		
	Min.	Med.	Max.
Experiencia Laboral	1	20.5	40

Fuente: Cuestionario sociodemográfica.

Observando la tabla 04, podemos ver que el promedio de años de experiencia laboral de los profesionales de enfermería fue de 20.5 años, teniendo en cuenta que los años de experiencia mínima es de 1 años y máxima de 40 años, de la misma manera podemos observar que la mitad de los profesionales de enfermería tienen una antigüedad laboral es mayor a 10 años, y la otra mitad inferir a este valor.

Tabla 05: *El detalle del tiempo de servicio en la institución del profesional de enfermería en años en los servicios de Emergencia, UCI/UCIN y Cirugía del Hospital III Essalud, Puno – Peru 2021.*

Variable	(n=43)		
	Min.	Med.	Max.
Tiempo de servicio en el Hospital III Essalud-Puno	1	18	30

Fuente: Resultados de los profesionales de enfermería sobre datos generales.

En la tabla podemos ver sobre el tiempo de servicio que lleva el profesional de enfermería en el hospital III Essalud, Puno teniendo como máximo de 30 años y un

mínimo de un año, a vez el profesional tiene un promedio de 18 años en el servicio en el Hospital III Essalud, Puno.

Tabla 06: *Los detalles durante cuánto tiempo lleva en el servicio o en el área que trabajan los profesionales de enfermería de los servicios de Emergencia, UCI/UCIN y Cirugía del Hospital III Essalud, Puno – Peru 2021.*

Variable	(n=43)		
	Min.	Med.	Max.
Tiempo que lleva en el servicio (años)	1	7	15

Fuente: Encuesta sobre el tiempo de servicio del personal de enfermería.

En la tabla podemos observar que el tiempo que llevan el personal de enfermería en los servicios o áreas que trabajan durante un mínimo de 1 año, y de la misma manera se puede apreciar que el máxima que permanecen el personal de enfermería es de 15 años, y además observamos que el promedio de permanencia en sus servicios es de 7 años.

En las siguientes dos imágenes podemos ver las evidencias que realmente se han realizado los cuestionarios para nuestra investigación de que factores interfieren en la comunicación de enfermería durante la entrega y recepción de turno.

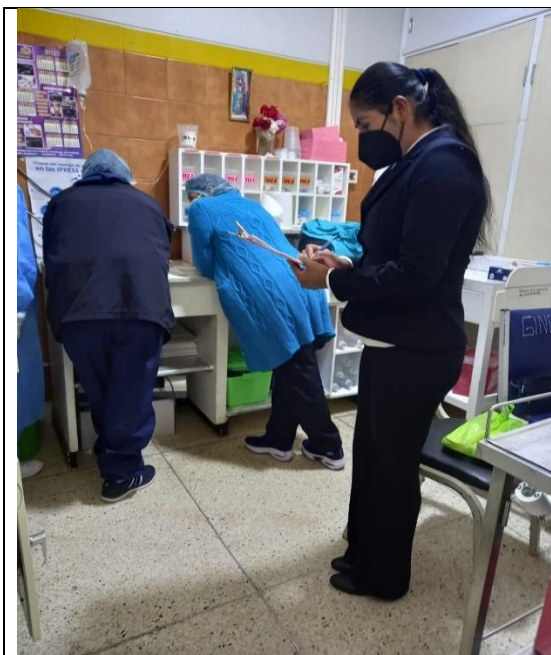


Figura 10: Evaluación del cuestionario.



Figura 11: Llenado de cuestionario.

Resultados inferenciales

Tabla 07: El nivel de la comunicación durante la entrega y recepción de turno de los profesionales de enfermería de los servicios de UCI/UCIN, Cirugía y Emergencia del Hospital III Essalud - Puno 2021.

NIVEL DE DESARROLLO DE COMUNICACIÓN		
Categoría	f	%
Mala	6	14%
Regular	19	44%
Buena	18	42%
Total	43	100%

Fuente: evaluación del nivel de la comunicación, con la escala stanones.

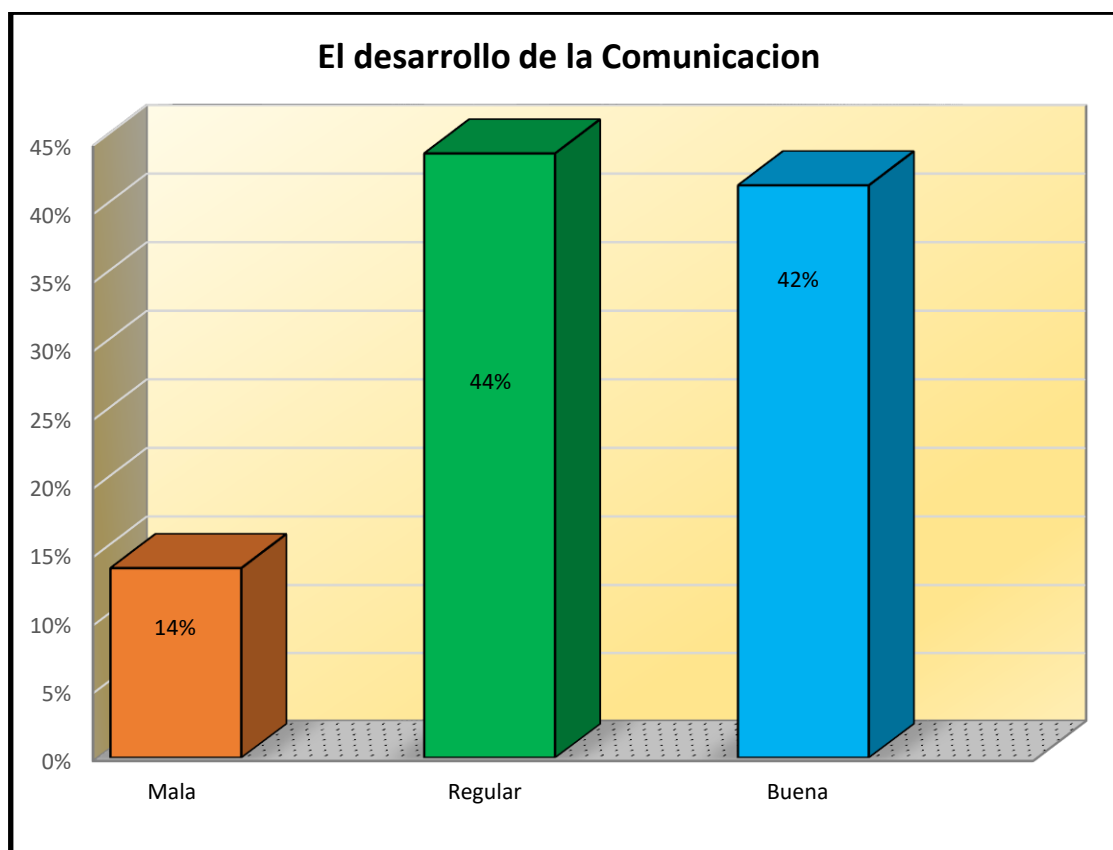


Figura 12: Resultados del nivel del desarrollo de la comunicación.

Examinando los resultados obtenidos mediante las encuestas realizadas, podemos observar en el gráfico que el desarrollo de la comunicación de los profesionales de enfermería durante la entrega y recepción de turno son regularmente buenos, lo cual podemos ver que los profesionales de enfermería que percibieron sobre la calidad de la comunicación que un 42 % de los profesionales respondieron que son buenas, donde indica que hay una comunicación adecuada en los servicios evaluados, también se observa que un 44% respondieron regular, 14% presencia como mala, considerando sobre los resultados se puede definir que el desarrollo de la comunicación es regularmente buena en los servicios de Cirugía, UCI/UCIN y Emergencia del Hospital III Essalud - Puno 2021.

Tabla 08: *los factores físicos que interfieren en el desarrollo de la comunicación durante la entrega y recepción de turno de los profesionales de enfermería de los servicios de UCI/UCIN, Cirugía y Emergencia del Hospital III Essalud - Puno 2021.*

NIVEL DE INTERFERENCIA DEL FACTOR FISICO		
Categoría	f	%
Desfavorable	22	51%
Medianamente Favorable	14	33%
Favorable	7	16%
Total	43	100%

Fuente: Resultado del nivel de interferencia del factor físico, con la escala stanones.

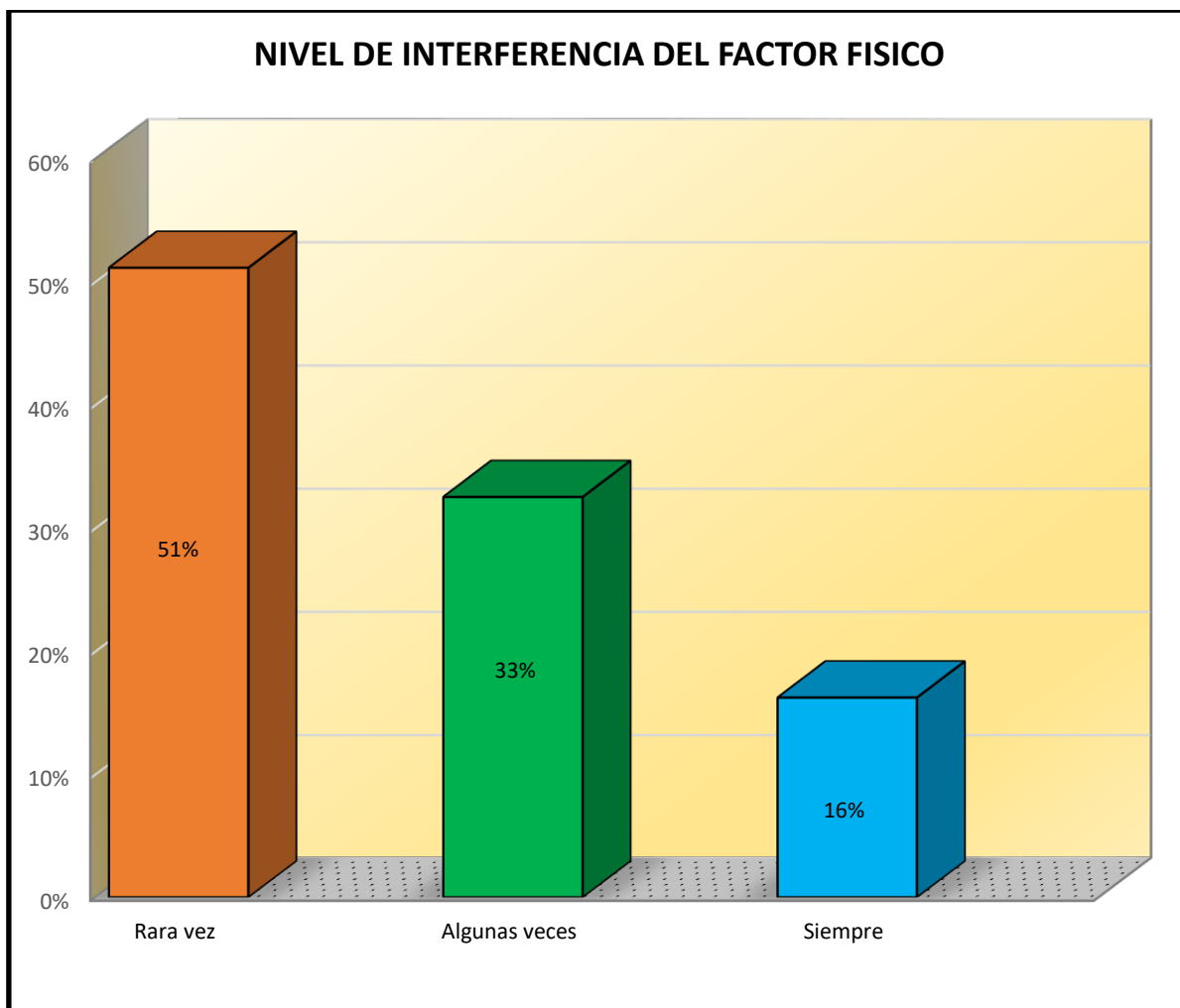


Figura 13: Resultados del nivel de interferencia de los factores físicos en el desarrollo de la comunicación.

Se puede observar en la figura 13, respecto a los resultados de la encuesta de los factores físicos que interfieren en la comunicación el cual un 51% consideran que son Raras veces la presencia de los factores físicos, también el 33% consideran que Algunas veces y un 16% concierta que Siempre lo cual se puede llegar a la conclusión que los factores físicos interfieren en menor magnitud en el desarrollo de la comunicación en los servicios de UCI/UCIN, Cirugía y Emergencia del Hospital III Essalud - Puno 2021.

Tabla 09: los factores funcionales que interfieren en el desarrollo de la comunicación durante la entrega y recepción de turno de los profesionales de enfermería de los servicios de UCI/UCIN, Cirugía y Emergencia del Hospital III Essalud - Puno 2021.

NIVEL DE INTERFERENCIA DEL FACTOR FUNCIONAL		
Categoría	f	%
Rara vez	21	49%
Algunas veces	17	40%
Siempre	5	12%
Total	43	100%

Fuente: Resultado del nivel de interferencia del fator funcional, con la escala stanones.

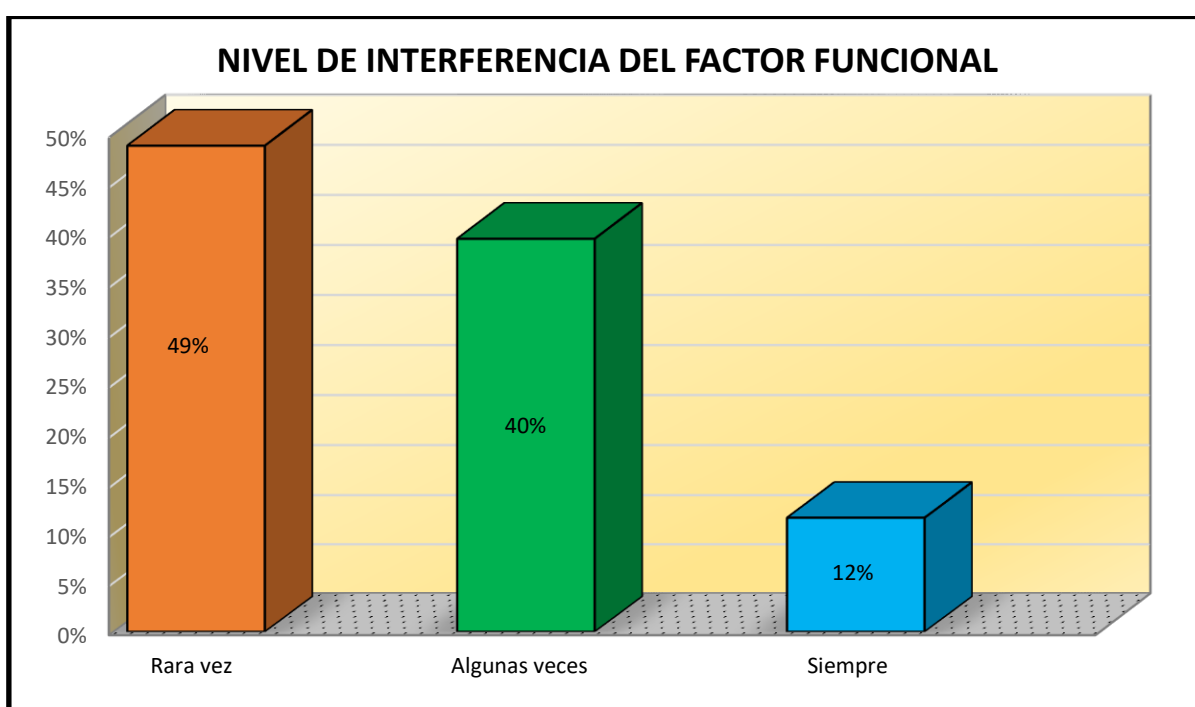


Figura 14: Resultados del nivel de interferencia de los factores Funcionales en el desarrollo de la comunicación.

Podemos observar la figura 14 los resultados sobre los factores funcionales que interfieren en el desarrollo de la comunicación en la entrega y recepción de turno, donde un 49% consideraron como Rara vez la interferencia, también el 40% consideran como algunas veces y el 12% de los profesionales consideran que siempre hay interferencias en el desarrollo de la comunicación durante la entrega y recepción de turno, lo cual llegamos en la conclusión que la interferencia de los factores funcionales ocurren en una escala menor en los servicios de UCI/UCIN, Cirugía y Emergencia del Hospital III Essalud - Puno 2021.

V. DISCUSIÓN

Revisando los resultados obtenidos durante las encuestas realizadas en los distintos servicios del Hospital III Essalud, Puno considerando que el desarrollo de la comunicación respecto si existe interferencia de los factores físicos y funcionales podemos observar nuestro resultado obtenidos mediante las encuestas realizadas, podemos observar en nuestra tabla y grafico que regularmente se tiene una comunicación buena en la entrega y recepción de turno de la misma manera podemos ver que los profesionales de enfermería que percibieron sobre el nivel del desarrollo de la comunicación que un 42 % de los profesionales respondieron buena, también se observa que un 44% respondieron regular donde indica que hay una comunicación regularmente adecuada en los servicios evaluados, y 14% presencia como mala, considerando sobre los resultados se puede definir que el nivel de interferencia de los factores en la comunicación es muy baja respecto al cambio de turno en los servicios de UCI/UCIN, Cirugía y Emergencia del Hospital III Essalud - Puno 2021.

Según Aguilar, Bolta, Gahete y Saz (2009) considera que la comunicación es un factor muy importante para un cambio de turno mediante una buena comunicación en cuanto en esta investigación realizaron una encuesta de 162 donde se recogieron datos de los profesionales de enfermería pertenecientes a dos distintos Hospitales pudiendo observar los resultados que obtuvieron en los distintos cambios de turno considerando que la comunicación en la entrega de turno y recepción mediante un cambio de noche consideran que es poca, donde la información es de poca calidad sin embargo los cambios de turno durante el día la comunicación es de una mejor calidad suficiente considerando que en dicho turno la información es adecuada. En Puno (2017) Kattly Luzdelia Larico Ugarte percepción realizó un estudio de tipo cuantitativo descriptivo tuvo en su trabajo el objetivo a considerarse sobre las características y el beneficio del pase de guardia y la apreciación de las enfermeras, el cual la investigación contaron con 16 enfermeras lo cual la técnica que se desarrolló fue mediante encuesta donde los resultados encontrados manifiestan sobre la percepción de la información obtenidas mediante las enfermeras en el pase de guardia, que 56% consideran que es medianamente favorable y un 12% consideran que es desfavorable. Entonces puede llegar a la

conclusión que los profesionales de enfermería consideran que el pase de guardia es medianamente favorable respecto a la característica de la información requerida y brindada en el pase de guardia.

Respecto al estudio realizado si hay o no hay una relación entre los factores físicos que puedan interferir durante la entrega y recepción de turno se puede observar en los resultados de la encuesta tomada donde indican que la mayor parte de las encuestas realizadas consideraron que nunca o pocas veces ocurren las interferencias de los factores físicos en la comunicación de la entrega y recepción de turno de los profesionales de enfermería, que los factores físicos interfieren en un 12% de manera siempre, también un 13% de una manera casi siempre, apenas un 21 % indican que A veces les ocurren imprevistos conjuntamente con pocas veces y luego podemos ver que un 33% de los profesionales de enfermería no ocurren interferencias mediante los factores físicos, estos datos fueron tomados del cuestionario, donde los factores que resaltan sobre la Atención a las llamadas telefónicas lo cual interfieren en la comunicación.

Los resultados del análisis según Ospina, Romero y Verastegui, demostraron que los factores físicos en su investigación tienen una relación negativa y durante la comunicación y la entrega de turno del profesional, considerando que la buena comunicación hace que de alguna manera pueda asegurarse la mejor flujo de información referente al paciente de la misma forma a vuestro trabajo para dar las facilidades de una buena información que la correlación de las variables es negativa además podemos mencionar de los factores físicos y funcionales es influyente en la calidad de la comunicación durante las entregas y recepciones de turno en cuanto a los profesionales encuestados percibieron que es muy importante la calidad de comunicación.

Respecto a la relación entre los factores funcionales que interfieren durante la entrega y recepción de turno con el desarrollo de la comunicación podemos observar que los profesionales de enfermería desarrollaron que un 35 % siempre , luego un 34% indica que nunca, seguidamente con 11% de A veces el otro casi siempre, pudiendo determinar que los factores funcionales tienen una incidencia de interferencia en la calidad de la comunicación durante la entrega y recepción de turno, en cuanto a la buena comunicación de los profesionales es muy necesario para la continuidad de la información que corresponda a los receptores de información así

mismo ya que es muy importante que las interferencias del factor funcionales sean menos la incidencia en la comunicación.

Relacionado respecto a la información sobre la entrega y recepción de turno, según Potter y Perry consideran que la información es con conjunto organizado d datos que puedan ayudar a una buena relación entre los profesionales, los resultados de estudio son distintos a la evaluación que se desarrolló en la presente investigación, la mayoría d las profesionales de enfermería no reportan sobre los días de estancia hospitalaria entonces no lo mencionan durante la recepción de tuno y la entrega de turno. También Meneghin, Moreira, en su investigación desarrollo el enlace de turno como el proceso comunicativo, en cuanto el objetivo de cuánto puede interferir o favorecer sobre la comunicación con las condiciones física, psicológica y a la vez social en la obstaculizaron de la comunicación en cuanto pueda mejorar la calidad de Atención a los enfermos.

La presente investigación evidencio sobre la interferencia de los factores físicos y funcionales en la comunicación en los turnos, en donde principalmente se desarrolló de la seguridad del paciente y la continuidad de la atención de los pacientes.

VI. CONCLUSIONES

En la presente investigación los factores que interfieren en la comunicación durante la entrega y recepción de turno, interfieren en una escala menor en los servicios de UCI/UCIN, Cirugía y Emergencia del Hospital III Essalud - Puno. de igual forma los factores físicos y funcionales se considera como Rara vez de esa misma forma podemos definir que la comunicación es un factor muy importante al momento del relevo del turno en los profesionales de la salud ya que se consigue la continuidad y mejora de los pacientes considerando los derechos de vida.

Considerando que el cuestionario tomado en el Hospital III Essalud – Puno respecto a los factores que interfieren en el desarrollo de la comunicación durante la entrega y recepción de turno en los profesionales de enfermería, se considera que fue de una manera moderada mediadamente regular con un 44% y a la vez, que solo un 14% considera que no hay una buena comunicación por lo contrario los profesionales de enfermería consideraron que el 42% tienen una buena comunicación durante el cambio de turno a sí mismo se puede evidenciar que los factores físicos y funcionales tiene una interferencia en la comunicación

Para los factores físicos se considera que la interferencia en la comunicación durante la entrega y recepción de turno, donde se observó que 51% indican Rara vez hay una interferencia durante el cambio de turno, 33% consideran Algunas veces y un 16% consideran que siempre, de esa forma se considera que la influencia respecto a los factores tiene una mediana/poca influencia respecto a la comunicación durante la entrega y recepción de turno. los profesionales de enfermería indican a seguir mejorando los factores físicos que interfieran en la calidad de comunicación en el Hospital III Essalud-Puno,

Revisando sobre los factores funcionales que puedan interferir en la comunicación durante la entrega y recepción de turno, se puede observar la encuesta realizada al profesional de enfermería, donde un 49% de los profesionales indican que la interferencia ocurren en una escala menor en cuanto al nivel de los factores funcionales, se puede observar de la misma forma que el 40% indican que Algunas veces ocurren, de acuerdo con el cuestionario realizado y desarrollado se puede evidenciar que la interferencia de los factores funcionales en la comunicación de los profesionales de enfermería durante la entrega y recepción de turno es medianamente negativo, a la misma ves se consideran que no tienen demasiada

interferencia con los factores funcionales, así mismo consideran que solo el 12% indicaron siempre, en síntesis podemos indicar que interfieren de manera moderada los factores funcionales de menor consideración respecto a la comunicación en el Hospital III Essalud, puno, 2021.

VII. RECOMENDACIONES

En la presente investigación se ejecutaron encuestas mediante cuestionarios a los profesionales de enfermería teniendo los resultados que los factores físicos – funcionales que interfieren moderadamente en la comunicación durante la entrega y recepción de turno se puede plantear algunas sugerencias:

El desarrollo de nuevas investigaciones referentemente con las líneas de investigación de nivel explicativo para de esa manera definir las causas y efectos de la inapropiada comunicación durante los cambios de turno considerando las épocas durante un año.

Respecto a los factores físicos se deben de desarrollar planes de control ambientales para la disminución o eliminación de los ruidos externos a la mala ventilación del ambiente, así mismo a la iluminación de los ambientes adecuados a los usos que se desarrollaran, entre otros que interfieran en la comunicación real y eficaz durante el pase de turno.

Considerando los resultados obtenidos respecto a los factores funcionales que interfieren en la comunicación se puede verificar a los tiempos insuficientes a la demanda laboral y a la falta de los protocolos estandarizados y a la falta capacitación, mal ambiente del personal que labora, se debe de considerar una planificación de las actividades a desarrollarse diarias , semanales, mensuales y anuales que puedan ayudar a la capacitación de los profesionales sobre el cambio de turno adecuado y se debe de promover la estandarización del cambio de turno. Los factores que puedan interferir en la comunicación durante el cambio de turno se deben de desarrollarse en las instituciones formadoras de los profesionales de enfermería que puedan incluir dentro de su plan de estudios sobre el cambio de turno, que puedan desarrollarse por distintas formas ya que es un factor de uso cotidiano en donde se trasfiere la información conjuntamente con la responsabilidad del profesional de enfermería sobre las situación de los pacientes, además se debe desarrollar los estudios relacionados a la comunicación eficaz que pueda contribuir al manejo de las herramientas adecuadas para le profesional de enfermería.

REFERENCIAS

1. Guevara Lozano MyAML. Enfermería global. [Online]; 2015. Acceso 8] de Setiembre de 2013. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412015000100018.
2. Solution pS. Organización Mundial de la Salud. Communication during Patient Handovers. [Online]; 2007. Acceso 30] de Agosto de 2015. Disponible en: [https://cdn.who.int/media/docs/default-source/integrated-health-services-\(ihs\)/psf/patient-safety-solutions/ps-solution3-communication-during-patient-handovers.pdf?sfvrsn=7a54c664_4&ua=1](https://cdn.who.int/media/docs/default-source/integrated-health-services-(ihs)/psf/patient-safety-solutions/ps-solution3-communication-during-patient-handovers.pdf?sfvrsn=7a54c664_4&ua=1).
3. Solution pS. Organización Mundial de la Salud. Communication during Patient Handovers. [Online]; 2007. Acceso 30] de Agosto de 2015. Disponible en: [https://cdn.who.int/media/docs/default-source/integrated-health-services-\(ihs\)/psf/patient-safety-solutions/ps-solution3-communication-during-patient-handovers.pdf?sfvrsn=7a54c664_4&ua=1](https://cdn.who.int/media/docs/default-source/integrated-health-services-(ihs)/psf/patient-safety-solutions/ps-solution3-communication-during-patient-handovers.pdf?sfvrsn=7a54c664_4&ua=1).
4. Bates) PI(D. IBEAS: red pionera en la seguridad del paciente en latinamericana. [Online]; 2010. Acceso 3] de Marzo de 2010. Disponible en: https://www.who.int/patientsafety/research/ibeas_report_es.pdf.
5. Bates) PI(D. IBEAS: red pionera en la seguridad del paciente en latinamericana. [Online]; 2010. Acceso 3] de Marzo de 2010. Disponible en: https://www.who.int/patientsafety/research/ibeas_report_es.pdf.
6. A.B. Moya Suárez *AMBVFGJMSSyJCCSDdEASCdSMMEUdCASCdSM. Análisis modal de fallos y efectos en las transferencias intrahospitalarias. [Online]; 2019. Acceso 3] de Marzo de 2019. Disponible en: <https://www.elsevier.com/es-es/connect/enfermeria/fallos-y-efectos-en-transferencias-intrahospitalarias>.
7. REPÚBLICA CDL. Ley de trabajo de Enfermera(o) N° 27669. [Online]; 2002. Acceso 15] de Febrero de 2015. Disponible en: http://www.conaren.org.pe/documentos/ley_trabajo_enfermero_27669.pdf.

8. Agretti M. Opinión de los profesionales de enfermería en relación al pase de guardia como herramienta relacionada a la seguridad del paciente empleo de la técnica S.A.E.R. [Online]; 2013. Acceso 15 de Octubre de 2013. Disponible en: <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/handle/20.500.12008/7341>.
9. PERÚ CDED. CÓDIGO DE ÉTICA Y DEONTOLOGÍA. [Online]; 2006-2008. Acceso 20 de Setiembre de 2008. Disponible en: https://www.cepjunin.org/wp-content/uploads/2019/07/codigo_etica_deontologia.pdf.
10. UCRA UGARTE DMY. Entrega Y Recepción De Turno Del Profesional De Enfermería En El Hospital Regional Manuel Nuñez Butron-Puno 2015 (TESIS) , editor. (PUNO): UNA PUNO; 2016.
11. UGARTE KLL. Percepción De Las Enfermeras Sobre El Pase De Guardia En Los Servicios De Pediatría Y Neonatología Del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón – Puno, 2017. (TESIS) , editor. (PUNO): UNA PUNO; 2017.
12. OSPINO CONTRERAS NNRMMMSVLDN. Factores Que Interfieren La Comunicación Del Profesional De Enfermería Durante La Entrega Y Recepción De Turno En El Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano De Huánuco 2018 (TESIS) , editor. (HUANUCO): UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN ; 2018.
13. Santivañez RLC. Factores personales asociados a la calidad del reporte de enfermería en la unidad de cuidados intensivos postoperatorios de cardiología pediátrica, INCOR ESSALUD (TESIS) , editor. (LIMA): UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO; 2016.
14. GIRAUDO SS. "Pase De Guardia De Enfermería Del Hospital Reumann Enz De (Tesina), editor. (ARGENTINA): UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PAMPA; 2016.
15. JV. P. Opinión de las enfermeras sobre las características y la utilidad de la información que brinda el reporte de Enfermería en los servicios de medicina. Opinión de las enfermeras sobre las características y la utilidad de la información que brinda el reporte de Enfermería en los servicios de medicina. (2007) Lima.

16. ROSA OBGVSYA. Identificación De Los Indicadores De Calidad En La Entrega Y Recepcion De Guardia De Los Profesionales De Enfermería, Hospital General (Dr. Liborio Panchana Titulación) (D, editor. (LIBERTAD ECUADOR): UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA; 2014.
17. Aquino CE OC. Pase de guardia de Enfermería en internación general. Pase de guardia de Enfermería en internación general. (2010); Universidad Favaloro, Favaloro.
18. Guevara Lozano M*MLP. El cambio de turno: Un eje central del cuidado de enfermería. ENFERMERIA GLOBAL. (2015); N°37(418).
19. Rodríguez CM. Proceso De Entrega Recepción De Turno Para Garantizar La Continuidad Del Tratamiento En Pacientes Hospitalizados En El Servicio De Pediatría Del Hospital less Santo Domingo (tesis) , editor. (ambato ecuador): universidad regional autónoma de los andes; (2014).
20. PEDREA MDLLB. ADMINISTRACION DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA (LIBRO) , editor. MEXICO: QUINTA EDICION; (1995).
21. Salud. OMDI. Formulación de Estrategias con el fin de alcanzar la salud para todos en el año 2000. (OMS). (2000); 2016-2017(www.bvs.sld.cu/revistas/spu/vol35_4_09/spu02409.htm).
22. ABC. D. Definición ABC. Salud. Definición ABC. Salud. (2018); 2007(<https://www.definicionabc.com/salud/enfermera.php>).
23. Salud. OMDI. Organización Mundial de la Salud. Enfermería. Organización Mundial de la Salud. Enfermería. (2018); <http://enfermeria-udlap.blogspot.com/2015/11/definicion-de-enfermeria-segun-la-oms.html>.
24. MA B. Baggio MA. O Significado de cuidado para profesionales. Enfermagen. cuidado para profesionales. Enfermagen. (2006); 12(http://www.fen.ufg.br/revista/revista8_1/original_01.htm).
25. Perú. CdEd. Reglamento de la Ley N° 27 669 del trabajo de. Colegio de Enfermeros del Perú. Reglamento de la Ley N° 27 669 del trabajo. (2002); Lima(LEY N° 27669).

26. Salud. OMD. Organización Mundial de la Salud. III Simposio Internacional de Seguridad del. prácticas clínicas sin errores, eventos adversos en los cambios de turno. (2012).
27. REPÚBLICA EPDL. Ley del Trabajo de la Enfermera(o) REPÚBLICA LCPDCDL, editor. (lima): LEY N° 27669 ; (2002).
28. *Guevara Lozano M*MLP. El cambio de turno: Un eje central del cuidado de enfermería. Enfermería Global. (2015); ISSN 1695-6141 (37).
29. B. W. Tratado de Enfermería práctica. Tratado de Enfermería práctica. (2000); 4th.
30. L. B. Administración de los servicios de Enfermería. Administración de los servicios de Enfermería. (1995); 4th ed.
31. Rivero R PCyVRE. Características de la comunicación durante el Enlace de Turno de Enfermería. Características de la comunicación durante el Enlace de Turno de Enfermería. (2016); 21.
32. FAQs. NPSC. Oakbrook Terrace, IL: Joint. National Patient Safety Coal FAQs. Oakbrook Terrace, IL: Joint. (2006); (http://www.jointcommission.org/NR/rdonlyres/25E48E23-6946-43E4-916C-65E116960FD5/0/00_npsg_faq2.pdf, revisado el 11 junio 2017).
33. oms Ccdl. comunicación durante el traspaso de pacientes. Soluciones para la seguridad del paciente. comunicación durante el traspaso de pacientes. Soluciones para la seguridad del paciente. (2007); 1(<http://www.bienestar.unal.edu.co/wpcontent/uploads/2016/11/Comunicacioneltraspaso.pdf>).
34. ALICANTE LDHUD. <http://www.psb.ua.es>. [Online]; (2007). Acceso 02 de marzode (2007). Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Frua.ua.es%2Fdspace%2Fbitstream%2F10045%2F4298%2F6%2FTEMA%25206.LENGUAJE%2520Y%2520COMUNICACI%25C3%2593N.pdf&cien=397472

35. Suarez-Calle OdCDACyZK. Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. Universidad y Salud, DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182002.121>. 2017; 1(0124).
36. OPS. Estrategia de recursos humanos para el acceso universal a la salud y la cobertura universal de salud. Red Global de Centros Colaboradores de la OMS (WHOCCs). (2017); R15.
37. VIRGINIA HENDERSON RN. Principios Fundamentales De Los Cuidados De Enfermeria Sociologia Dd, editor. NEW HAVEN: UNIVERSIDAD DE YALE; (1958).
38. *Rocha Oliveira T*SSM. La comunicación enfermera-cliente en el cuidado en las unidades de urgencias 24h: una interpretación en Travelbee. Enfermeria Global. 2013; N° 30.
39. *Guevara Lozano M*MLP. El cambio de turno: Un eje central del cuidado de enfermería. Enfermeria Global. (2015); 37(401-418).
40. Pciente CcdlOsSpISd. comunicación durante el traspaso de pacientes. the joint commission. (2007); 1((3)).
41. Manuel HC. La investigación cualitativa a través de entrevistas: su análisis mediante la teoría fundamental. 23rd ed. pedagogicas c, editor. (EE.UU): Deposito de Investigacion Universidad de Sevilla; (2014).
42. Manuel HC. La investigación cualitativa a través de entrevistas: su análisis mediante la teoría fundamental. 23rd ed. cualitativa i, editor. EE.UU: Deposito de investigacion de Sevilla; (2014).

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de Operacionalización de Variables

Titulo	“Factores Que Interfieren En La Comunicación De Enfermería Durante La Entrega Y Recepción De Turno En El Hospital III Essalud, Puno – Perú 2021”				
VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Desarrollo de la comunicacion.	“La comunicación se define como un intercambio de información”. El desarrollo de la comunicacion es de mayor importancia al momento de realizar la entrega y recepcion de turno, asi mismo tenemos dos formas de comunicacion, la comunicacion verbal y no verbal que es de mayor importancia para el desarrollo de la relación del equipo de salud, el cual se debe desempeñar individualmente cada profesional para una comunicación adecuado, en donde se busca la calidad y satisfacción de los pacientes.	La presente investigación se realiza porquee no existen guías, formatos respecto al estudio que se realiza, así mismo para poder evitar las complicaciones de los factores físicos y funcionales que puedan afectar en la comunicación durante la entrega de turno	Desarrollo de la comunicacón	Escala de Estanino	Escala de Estanino
Factores	Los factores relacionados en la comunicacion del personal de salud, se hace la mención de los factores que interfieran durante la entrega y recepcion de turno en Enfermeria. Factor fisico como sonidos, ruidos, iluminacion, ventilacion, dialogo y equipos. Factor funcional como tiempo, compromiso, cantidad y interes personal.	Determinar la interferencia de los factores fisicos y funcionales en el desarrollo de la comunicacón durante la entrega y recepcion de turno de enfermeria en los servicios de Emergencia UCI/UCIN y cirugia.	Fisicos	Escala de Estanino	Escala de Estanino
			Funcional	Escala de Estanino	

ANEXO 2. Matriz de Consistencia

Título: "Factores Que Interfieren En La Comunicación De Enfermería Durante La Entrega Y Recepción De Turno En El Hospital III Essalud, Puno – Perú 2021"							
Autor: BACH. MARY YANETH PONGO HUALLPA							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable Independiente: Desarrollo de la comunicación.				
			Dimensiones	Indicadores	Instrumentos	Tipo y diseño de Investigación	
¿Cuáles son los factores que interfieren durante la entrega y recepción de turno y el desarrollo de la comunicación del profesional de enfermería del Hospital III Essalud Puno - 2021?	Determinar los factores que interfieren durante la entrega y recepción de turno y el desarrollo de la comunicación del profesional de enfermería en el Hospital III Essalud Puno – 2021	Existe interferencias de los factores, en el desarrollo de la comunicación del profesional de enfermería durante la entrega y recepción de turno en el Hospital III Essalud Puno – 2021	Desarrollo de la comunicación	Escala de Estanino	Cuestionario	Método: científico Tipo: Descriptivo Transversal Nivel: explicativo Diseño: el presente proyecto de investigación tiene un diseño no experimental Población: los profesionales de enfermería que trabajan en los servicios cirugía, UCI/UCIN y emergencia Essalud-Puno Técnica: Observación directa como una de las técnicas de recolección de datos Instrumentos: Encuesta de recolección de datos.	
Problemas Específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Variable Dependiente: Factores				
			Dimensiones	Indicadores	Instrumentos		
¿Los factores físicos interfieren en la comunicación del profesional de enfermería durante la entrega y recepción de turno en el Hospital III Essalud Puno - 2021?	Analizar los factores físicos que interfieren en la comunicación durante la entrega y recepción de turno del profesional de enfermería en el Hospital III Essalud Puno – 2021	Existe interferencias de los factores físicos en el desarrollo de la comunicación del profesional de enfermería durante la entrega y recepción de turno en el Hospital III Essalud Puno – 2021	Físicos	Escala de Estanino	Cuestionario		
¿Los factores funcionales interfieren en la comunicación del profesional de enfermería durante la entrega y recepción de turno en el Hospital III Essalud Puno - 2021?	Identificar los factores funcionales que interfieren en la comunicación durante la entrega y recepción de turno del profesional de enfermería en el Hospital III Essalud Puno – 2021	Existe interferencias de los factores funcionales en el desarrollo de la comunicación del profesional de enfermería durante la entrega y recepción de turno en el Hospital III Essalud Puno – 2021	Funcionales	Escala de Estanino	Cuestionario		

ANEXO 3. Carta de presentación de la Universidad



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Callao, 27 de febrero del 2022

CARTA N.º -2022/UCV-CALLAO/DG

Señor(a)

Lic. Nelly Ayde Zapana Apaza

Jefa del Departamento de Enfermería del Hospital III Essalud Puno

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Enfermería

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Callao y en el mío propio, deseándole la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que la Bach. Pongo Hualpa Mary Yaneth del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Facultad de Ciencias de la Salud Escuela Profesional de Enfermería pueda ejecutar su investigación titulada: "Factores Que Interfieren En La Comunicación De Enfermería Durante La Entrega Y Recepción De Turno En El Hospital III Essalud, Puno – Perú 2021", en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,



Mg. Lic. Leydi S. Fojardo Vozquerra
Coordinadora de Titulación

cc: Archivo PTUN.

ANEXO 4. Carta de aceptación de la entidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Puno, 31 de Diciembre del 2021

SOLICITO: Permiso para realizar Trabajo de Investigación

SRA.

LIC. NELLY AYDE ZAPANA APAZA

JEFA DE DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL III ESSALUD -
PUNO

Yo, Mary Yaneth Pongo Huallpa, identificado con DNI N° 45111319 con domicilio urb. Muñoz Najar Aziruni II Etapa Lote A (Prima) – 9 Puno. Ante Ud. Respetuosamente me presento y expongo:

Que habiendo culminado la carrera profesional de ENFERMERIA en la Universidad Cesar Vallejo, solicito a Ud. Permiso para realizar trabajo de Investigación "Factores Que Interfieren en La Comunicación de enfermería Durante La Entrega Y Recepción De Turno EN EL HOSPITAL III ESSALUD, PUNO – PERÚ 2021" para optar el título de Enfermera.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Puno, 31 de Diciembre del 2021


PONGO HUALLPA MARY YANETH

DNI N° 45111319

ANEXO 5. Instrumento

ENCUESTA DE LAS CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y LABORALES DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Factores Que Interfieren En La Comunicación De Enfermería Durante La Entrega Y Recepción De Turno En El Hospital III Essalud, Puno – Perú 2021”

OBJETIVO: Determinar los factores que interfieren durante la entrega y recepción de turno y el desarrollo de la comunicación del profesional de enfermería en el Hospital III Essalud Puno – 2021 Puno – Perú 2021.

INSTRUCCIONES: Considere usted a completar y marcar con una (x) y/o llene los espacios en blanco según corresponda.

Agradezco su colaboración, la que contribuirá al logro de los objetos de la investigación y a la implementación de algunas propuestas.

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

Género

1. ¿A qué género pertenece usted?

Masculino () Femenino

Edad

2. ¿Cuántos años cumplidos tiene usted a la fecha?

.....

CARACTERÍSTICAS S LABORALES

Tiempo de labores

3. Tiempo de ejercicio de la carrera:

4. Tiempo de trabajo en la institución actual:

5. Tiempo de trabajo en servicio actual:

Condición laboral

6. ¿Cuál es su condición laboral?

CAS () Nombrada () plazo indeterminado ()

Características académicas:

7. Tipo de estudios realizados

Especialidad () Magister ()

Doctorado () Ninguno ()

Código: Fecha:

CUESTIONARIO SOBRE EL DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN
DURANTE LA ENTREGA Y RECEPCIÓN DE TURNO

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Factores Que Interfieren En La Comunicación De Enfermería Durante La Entrega Y Recepción De Turno En El Hospital III Essalud, Puno – Perú 2021”

OBJETIVO: Determinar los factores que interfieren durante la entrega y recepción de turno y el desarrollo de la comunicación del profesional de enfermería en el Hospital III Essalud Puno – 2021

INSTRUCCIONES: Estimada(o) Licenciada (o) se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente

1	2	3	4	5
Nunca	Pocas veces	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	La enfermera se asegura de que la información recibida está claramente escrita en la historia clínica (veraz).					
2	El profesional de enfermería registra la información entregada del paciente en la historia clínica.					
3	El profesional de enfermería verifica la información entregada					
4	La comunicación contiene información descriptiva y objetiva sobre lo que la enfermera ve, observa y escucha del paciente (objetiva).					
5	La enfermera comunica la información de manera cronológica, lógica y ordenada (organizada)					
6	La información debe ser completa, y tener información concisa y detallada sobre el paciente, se debe comprender al ser humano como un todo, o como persona holística (completa).					
7	La información que brinda el enfermero (a) que sale de turno comprensible y fácilmente asimilable.					
8	La enfermera brinda información la que se obtuvo durante el turno y no aquella que fue transmitida en turnos anteriores (actualizado).					
9	La comunicación en el cambio de turno es horizontal (El profesional de enfermería deja que participe al receptor en la entrega de turno).					

10	La información que brinda durante la entrega de turno es coherente con el registro en la historia clínica (Coherencia).					
11	El profesional de enfermería utiliza buena dicción y voz clara durante la entrega de turno.					
12	El profesional de enfermería utiliza instrumentos para la entrega de turno (Kardex, Historia clínica)					
13	Existen conversaciones paralelas durante la entrega de turno.					
14	La comunicación en el cambio de turno es oral y escrito					
15	El mensaje que se emite durante la comunicación de la entrega de turno llega sin ninguna interferencia o de manera clara.					
16	El profesional de enfermería solicita que le repitan la información ya entregada de manera reiterada.					
17	El profesional de enfermería espera que culmine el reporte del paciente para hacer las preguntas al respecto.					
18	El profesional de enfermería se toma del tiempo necesario para comunicar el estado del paciente					
19	El profesional de enfermería habla rápido constantemente durante la entrega de turno.					
20	El profesional de enfermería utiliza un lenguaje apropiado (técnico/médico) para el reporte.					
21	El profesional de enfermería utiliza verborrea durante la entrega de turno					
22	La información que brinda en el reporte te asegura la continuidad del cuidado del paciente					
23	Durante la entrega y recepción de turno se acostumbra remarcar lo puntos clave (ej.: situaciones de las heridas o episodios de dolor, tipo de dieta, información de pendiente, etc....).					
24	El profesional de enfermería le solicita información adicional fuera de su horario de trabajo para cotejar la información escrita en la historia clínica.					
25	Utiliza el PAE para comunicar la información en la entrega de turno.					
26	Durante la entrega de turno se propicia un ambiente de cordialidad, amabilidad, empatía, respeto y confianza					

27	Durante la entrega el profesional de enfermería realiza paracentesis para resaltar aspectos relevantes					
28	El profesional que recepción el turno muestra voluntad e interés de escuchar el contenido del reporte.					
29	El profesional de enfermería muestra una actitud de cumplimiento de obligación a la entrega de turno.					
30	El mismo profesional que brinda los cuidados al paciente, le hace el reporte del paciente.					
31	El profesional de enfermería comunicas las tareas pendientes de diagnóstico, de tratamiento y de control clínico.					
32	El profesional de enfermería menciona el nombre del paciente durante la entrega de turno.					

Código:

Fecha:

CUESTIONARIO DE FACTORES QUE INTERFIEREN LA ENTREGA DE TURNO

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Factores Que Interfieren En La Comunicación De Enfermería Durante La Entrega Y Recepción De Turno En El Hospital III Essalud, Puno – Perú 2021”

OBJETIVO: Determinar los factores que interfieren durante la entrega y recepción de turno y el desarrollo de la comunicación del profesional de enfermería en el Hospital III Essalud Puno – 2021 Puno – Perú 2021.

INSTRUCCIONES: Estimada(o) Licenciada (o) se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente

1	2	3	4	5
Nunca	Pocas veces	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	Ítems	1	2	3	4	5
Factores Físicos						
1	Se da conversaciones paralelas entre el personal del equipo durante la entrega de turno.					
2	La entrega de turno se realiza al costado o junto a la cama del paciente					
3	El volumen alto de los equipos, como radio, TV, música está presente durante la entrega de turno.					
4	El movimiento o ruidos de los coches de curación dificultan la comunicación.					
5	El movimiento de los carros de nutrición interfiere su conversación.					
6	Las máquinas de limpieza funcionan durante la entrega de turno					
7	Se escucha las conversaciones en el corredor de las personas.					
8	El movimiento u ruido de los medios de transporte dificultan la comunicación.					
9	Los sonidos de llamadas telefónicas (celulares) interfieren la comunicación durante el cambio de turno.					

10	La distribución física de hospital asegura la confidencialidad de la información entregada durante la entrega de turno.					
11	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de entrega de turno y el trabajo a diario.					
12	La iluminación y ventilación es adecuada en el espacio donde se realiza el cambio de turno.					
N°	Ítems	1	2	3	4	5
Factores funcionales						
13	Se interrumpe la entrega de turno para atender solicitudes diversas o de terceros.					
14	El profesional de enfermería que recibe el turno ingresa puntualmente al servicio.					
15	La enfermera no llega a tiempo a la entrega de turno.					
16	Durante la entrega de turno hay mayor circulación de personas por el entorno.					
17	Utiliza instrumentos para orientar o facilitan la entrega de turno (Kardex e historia clínica)					
18	El profesional de enfermería informa datos de filiación del paciente y tareas pendientes.					
19	El profesional de enfermería comunica la condición física, psicológica y social del paciente.					
20	Existen disputas entre los profesionales de enfermería en el servicio.					
21	El profesional de enfermería muestra desinterés y falta de motivación por la entrega de turno.					
22	La entrega de turno se realiza con la presencia de personas y/o familiares.					
23	El clima laboral entre los profesionales de enfermería es adecuado y me agrada trabajar con mis colegas.					
24	El profesional de enfermería que entrega el turno continúa con sus actividades al término de su hora de trabajo.					
25	El profesional de enfermería que recepciona el turno inicia sus actividades inmediatamente a su ingreso al servicio.					
26	Existen protocolos o normas sobre la entrega y recepción de turno en enfermería en su servicio.					

27	Ha recibido capacitación sobre entrega y recepción de turno en enfermería					
28	Existe gran demanda de pacientes y/o actividades a diario en el servicio que dificulta el cambio de turno (sobrecarga laboral)					
29	El tiempo de la jornada laboral es insuficiente para desarrollar la entrega de turno.					
30	Durante el cambio están presentes los integrantes del plantel de enfermería tanto del turno saliente como del entrante.					
31	La entrega del turno se realiza con frecuencia o a diario.					

Análisis De Confiabilidad De Los Instrumentos

Resumen de procesamiento de casos

Comunicación		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	32

Resumen de procesamiento de casos

Factores físicos		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	12

Resumen de procesamiento de casos

Factores funcionales		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,855	19

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,833	31

Resumen de procesamiento de casos

Factores		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

ANEXO 6. Constancia De Validación



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo POZO JUIPA JULIO CESAR, con DNI
 N° 47845632, de profesión ENFERMERO
 _____, ejerciendo actualmente como PROFESIONAL
DE ENFERMERÍA, en la institución CENTRO DE
SOLVO CACHICOTO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (inventario HOME), a los efectos de su aplicación _____

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puede formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Huánuco, a los 5 días del mes de JULIO del 2018


 Julio C. Pozo Juipa
 En Enfermería
 N° 76601

Firma



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Priscila Grecia Japa Hilario, con DNI
N° 73587253, de profesión Enfermería
_____, ejerciendo actualmente como Enfermera
_____, en la institución H. R. H. Y

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (inventario HOME), a los efectos de su aplicación _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puede formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido		X		
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión				X
Pertinencia			X	

En Huánuco, a los 02 días del mes de Julio del
2018



Firma



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Edith Susy Villanera Omonte, con DNI
N° 22530436, de profesión Enfermera
Enfermera, ejerciendo actualmente como Enfermera
Hospital Regional, en la institución Hospital Regional
Hermilio Valdizan Medrano-HCO - Emergencia

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (inventario HOME), a los efectos de su aplicación _____

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puede formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión				X
Pertinencia			X	

En Huánuco, a los 18 días del mes de Junio del 2018

GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO
Dirección Regional de Salud
Hospital Regional "Hermilio Valdizan Medrano"

Edith S. Villanera Omonte
Lic. Enf. Edith S. Villanera Omonte
Especialista en Epidemiología y Desastres
CEP. 37706 - RNE. 8909



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Florian, Fabián Flores, con DNI
N° 20681625, de profesión Lic. Enfermería
ejerciendo actualmente como Enfermero
en medicina., en la institución Hospital Regional
Hermilio Valdizan Medrano

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (inventario HOME), a los efectos de su aplicación _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puede formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia				X

En Huánuco, a los 20 días del mes de Julio del 2018


Firma
Florian G. Fabián Flores
ENFERMERO - INTENSIVISTA
C.E.R. 22135 - R.N.E. 5379



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Cledy Miriam Sobrado Asencio, con DNI
N° 73047425, de profesión Lic. Enfermería,
ejerciendo actualmente como Enfermera
Hospital Regional, en la institución Hermilio Valdizan

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (inventario HOME), a los efectos de su aplicación

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puede formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido		X		
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión		X		
Pertinencia			X	


En Huánuco, a los 26 días del mes de Julio del 2018


Cledy Miriam Sobrado Asencio
Lic. Enfermería
FID 084548
Firma

ANEXO 7. Pantallazo del turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&student_user=1&u=1131013824&o=1853827056&lang=es

feedback studio MARY YANETH PONGO HUALLPA PONGO HUALLPA MARY YANETH-TESI...

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

"Factores Que Interfieren En La Comunicación De Enfermería Durante La Entrega Y Recepción De Turno En El Hospital, III Essalud, Puno – Perú 2021"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada En Enfermería

AUTORA:
Bachiller: PONGO HUALLPA MARY YANETH
Código ORCID: 0000-0003-3607-5699

ASESOR:
Mc. Fajardo Vizquerra Leydi Susan
Código ORCID: 0000-0003-4692-0518

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Políticas Y Gestión En Salud

LIMA - PERÚ
2021

Página: 1 de 35 Número de palabras: 9364 Versión solo texto del informe | Alta resolución Activado

08:13 12/06/2022

ANEXO 8. Fotografías De La Aplicación Del Instrumento



Explicando sobre el cuestionario a las Enfermeras del servicio de Emergencia.



Respuestas llenadas del cuestionario tomado a las Enfermeras del servicio de Emergencia.



Explicando sobre el cuestionario a las Enfermeras Del servicio de cirugía.





Explicando sobre el cuestionario a las Enfermeras
Del servicio de UCI/UCIN





El desarrollo del cuestionario tomado a las Enfermeras del Hospital III Essalud - Puno



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FAJARDO VIZQUERRA LEYDI SUSAN, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Factores que interfieren en la comunicación de enfermería durante la entrega y recepción de turno en el Hospital III Essalud, Puno – Perú 2021", cuyo autor es PONGO HUALLPA MARY YANETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 03 de Octubre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FAJARDO VIZQUERRA LEYDI SUSAN DNI: 71977614 ORCID: 0000-0003-4692-0518	Firmado electrónicamente por: LFAJARDOV el 24- 11-2022 15:34:22

Código documento Trilce: TRI - 0432406