

Universidad Nacional de Cuyo
Facultad de Ciencias Médicas
Escuela de Enfermería
Ciclo de Licenciatura en
Enfermería
Sede San Martín - Mendoza



Tesis Final
Comunicación en la entrega de guardia de enfermería



Autores

Funes, María A.
Palma, Natalia
Pereyra, José

Mendoza

Esta investigación es propiedad de la Escuela de Enfermería, dependiente de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional de Cuyo, y la misma no podrá ser publicada en todo, en parte o resumirse sin el consentimiento escrito de la Dirección de la Escuela y/o autores del trabajo

Investigación Aprobada

Tribunal examinador

Lic. María Elena Fernández Sobrado ~~Wendy de Guara~~

Lic. FRANCO CASALIERI ~~Carla~~

Lic. Doris Beronice ~~Doris~~

Lic. Miranda María Fernanda ~~Laura~~

Mendoza, 12 de diciembre de 2012

AGRADECIMIENTO

Al servicio de Neurocirugía del Hospital Central, en especial Dr. Jorge Tursh; Sr. José del servicio mencionado y a la Sra. Jefa de unidad Ana María Maza.

Al departamento de Enfermería en especial a la Lic. Graciela Vargas.

A la Lic. María Elena Salgado, Franco Casavieri, docentes titular de la Cátedra de Investigación de Taller de Tesis, por su tiempo, enseñanza y compromiso.

A nuestros colegas que forman el equipo de salud en enfermería del servicio mencionado precedente, por su tiempo, colaboración y predisposición.

A nuestras familias que siempre nos apoyan a nuestra formación y crecimiento profesional.

PROLOGO

El presente trabajo surgió por la necesidad de determinar factores que dificultan la comunicación en la entrega de guardia entre los enfermeros del servicio de Neurocirugía del Hospital Central. Permitiendo que al concluir esta investigación sirva para informar, concientizar y cambiar la comunicación en el paso de guardia, como así también ejercer mejor información para mejorar y/o la calidad en atención al paciente, no solo del servicio mencionado, sino también destinado a otros servicios de cualquier nosocomio ya sea público o privado.

También poder lograr que se modifique la actitud del personal de enfermería con relación con sus colegas, pacientes y familiares, considerando que estas personas juegan un papel muy importante en la comunicación.

Es por ello que el personal de enfermería debe comunicar, establecer una relación directa hacia su compañero en la entrega de guardia, ya que es un requisito fundamental para la recuperación y tratamiento del paciente hospitalizado y de esta manera debe desarrollar estrategias comunicativas efectivas entre la familia, el paciente y personal de enfermería.

ÍNDICE GENERAL

Detalle	Paginas
Carátula.....	I
Propiedad.....	II
Aprobación.....	III
Agradecimientos.....	IV
Prologo.....	V
Índice General.....	VI
Índice de tablas y Gráficos.....	VIII
Introducción.....	1
Tema, planteamiento del problema.....	2
Delimitación del problema, Justificación del problema.....	3
Objetivos general y específico.....	4
Marco Teórico.....	5
Marco referencial.....	16
Historia del Hospital Central.....	17
Definiciones conceptuales de variables.....	19
Definiciones conceptuales.....	20
Hipótesis, Variables.....	21
Operacionalización de variables.....	22
Diseño metodológico.....	25
Tablas, gráficos y análisis de datos.....	27
Conclusión.....	45
Recomendaciones.....	46
Bibliografía.....	47

Detalle**Paginas****Anexos**

Tabla matriz.....	48
Codificación de variables.....	51
Encuesta.....	54
Guía de observación	59
Codificaciones.....	60

ÍNDICE DE TABLAS GRAFICOS

Detalle	Paginas
Tabla N° 1 y Grafico N° 1.....	27
Tabla N° 2 y Grafico N° 2.....	28
Tabla N° 3 y Grafico N° 3.....	29
Tabla N° 4 y Grafico N° 4.....	30
Tabla N° 5 y Grafico N° 5.....	31
Tabla N° 6 y Grafico N° 6.....	32
Tabla N° 7 y Grafico N° 7.....	33
Tabla N° 8 y Grafico N° 8.....	34
Tabla N° 9 y Grafico N° 9.....	35
Tabla N° 10 y Grafico N° 10.....	36
Tabla N° 11 y Grafico N° 11.....	37
Tabla N° 12 y Grafico N° 12.....	38
Tabla N° 13 y Grafico N° 13.....	39
Tabla N° 14 y Grafico N° 14.....	40
Tabla N° 15 y Grafico N° 15.....	41
Tabla N° 16 y Grafico N° 16.....	42
Tabla N° 17 y Grafico N° 17.....	43

INTRODUCCIÓN

Con el trabajo a realizar se focalizara la comunicación en la entrega de guardia del servicio de neurocirugía del Hospital Central, para que la misma sea clara, más completa, teniendo en cuenta lo importante que es este tema en un equipo de trabajo y más aún en la salud ya que todo esto puede terminar afectando al paciente que se encuentra internado, para una buena atención junto a su comodidad y satisfacer de sus necesidades básicas como ser humano. Por eso trataremos este tema con mucha atención para lograr descubrir todos los factores que puedan generar complicaciones en este servicio y/o el grupo laboral. Es muy importante generalizar este tema para llegar al objetivo propuesto **“UNA BUENA COMUNICACIÓN”**

Tema

Comunicación en la entrega de guardia.

Planteamiento del problema

En la actualidad se observa dentro del personal de enfermería del servicio de neurología del Hospital Central, dificultades en la comunicación, durante la entrega de guardia

Dada las características de la profesión de enfermería es valorar al paciente en forma holística, se observa que en el pase de guardia del servicio en estudio, los enfermeros se muestran reacios y desmotivados al mantener un vínculo con sus colegas, puede deberse por falta de tiempo, interés y de compromiso al establecer buena comunicación en beneficio de los pacientes internados u hospitalizado a sus cargo. Y a pesar, que la enfermería es una profesión profundamente humanista, es el pilar fundamental para mejorar la calidad en la atención de los pacientes internados en el servicio de neurocirugía teniendo en cuenta siempre la comunicación.

El personal de enfermería tiene la responsabilidad de realizar el pase de guardia, sala por sala, paciente por paciente y de esta manera valorar a los pacientes internados en esta unidad.

Se sabe que un aspecto fundamental de la enfermería es la relación que se establece entre la enfermera y el paciente. Es una relación de índole profesional, basada en la confianza y el respeto mutuos.... para establecer una relación que le permita ayudar al paciente, la enfermera debe desarrollar técnicas y habilidades para la comunicación, ya que sin ella no le será posible formar una relación alguna.

Delimitación del problema

¿Cuáles son los factores que dificultan la comunicación en la entrega de guardia entre los enfermeros del servicio de neurocirugía, del Hospital Central, entre mayo y julio de 2012?

Justificación del problema

El personal de enfermería debe comprometerse y concientizarse, para mejorar la comunicación en la entrega de guardia, por el grupo de complejidad que presentan los pacientes que ingresan al servicio de neurocirugía, pacientes pos quirúrgicos, politraumatismos, Tumor de cerebro (TU de cerebro), lesiones medulares, entre otros; requiere que el equipo multidisciplinario de salud se desenvuelvan con responsabilidad, humanidad, compromiso, en asistencia de estos pacientes, donde la mayoría del personal de enfermería le cuesta reparar en la familia y en el paciente el dolor a la protección mental que se potencia con la internación.

El personal de enfermería dado su conocimiento necesario para la transmisión de información en su rol de comunicador debe ser claro, eficaz y preciso en el pase de guardia debe valorar holísticamente al paciente mediante la entrega de guardia, comparando con la información recibida se puede lograr con los objetivos propuestos en objetivos de proceso de atención y de esta manera continuar o cambiar con el tratamiento.

A pesar que la enfermería es una profesión profundamente humanística el enfermero tiene la obligación irrenunciable e intransferible de proporcionar cuidados a los pacientes internados en el Servicio de Neurocirugía del Hospital Central, por los datos brindados en la guía de observación nos sirven de base para profundizar el estudio de esta problemática en la entrega de guardia.

Es por eso que creemos importante la realización de esta investigación determinada y poder mejorar la comunicación a la entrega de guardia de Servicio de Neurocirugía del Hospital Central.

Objetivo general

Conocer los factores, que dificultan la comunicación de enfermería en la entrega de guardia

Objetivos específicos

- Identificar los factores que dificultan la comunicación.
- Determinar los factores motivacionales del personal de enfermería.
- Conocer los elementos de la comunicación que intervienen en la entrega de guardia del personal de enfermería

Marco Teórico

Un estudio realizado en el servicio de neurocirugía del Hospital Central, en el año 2010 plantea que la comunicación en la entrega de guardia entre los enfermeros de dichos servicios no es clara ni concisa, con una población de 16 enfermeros, y un total de 30 camas arrojaron los siguientes datos relevantes a través de una encuesta, el 50% del total del universo en el turno mañana, menciona que la comunidad es más efectiva, que en los turnos restantes debido a la presencia y control de jefe de servicio y el trabajo multidisciplinario que se realiza en el turno, el 30% corresponde al turno tarde, la comunicación en el pase de guardia es moderada, las causas se deben a la ausencia de un encargado o referente del servicio quien evalúe, controle y responsabilice el compromiso, son pocos los enfermeros interesados en mejorar la comunicación en la entrega de guardia y el 20% restante presume que el pase de guardia con una comunicación eficaz le consumirá tiempo en el trabajo asistencial del paciente, la mayoría del personal en este turno ingresan desmotivados, cansados y con falta de horas en el reposo y sueño.

Los antecedentes nos sirven de base para profundizar el estudio de esta problemática. Es por ello que se realiza este trabajo de investigación para conocer cuáles son los factores que dificultan la comunicación en la entrega de guardia entre los enfermeros del servicio de neurocirugía del Hospital Central entre mayo y julio del 2012.

La comunicación, es una herramienta esencial para el ejercicio de la enfermería, por ella se llevan a cabo los cuidados enfermeros de una forma organizada y completa, tendiente a mejorar la calidad de vida, recuperar al individuo y proporcionar medidas preventivas.

Dentro del marco de los cuidados enfermeros, más precisamente en el proceso de Atención de Enfermería, la comunicación se torna una herramienta necesaria e indispensable para la valoración integral del individuo, familia o grupo social; también para la elaboración de los diagnósticos enfermeros que permiten realizar la planificación del cuidado y de esta forma evaluar el proceso de recuperación o de mantenimiento de la salud

La comunicación en enfermería es imprescindible para la realización de los cuidados dirigidos a los pacientes y su entorno familiar.

La Comunicación

Según Dossier la comunicación tiene varios significados, dependiendo del contexto en el que se usa. La comunicación es un proceso en el que las personas se ven incluidas unas a otras a través del intercambio interpersonal es básica en la relación humana y esencial en la práctica enfermera. La comunicación forma parte del arte de la enfermería: el uso creativo intencional de uno mismo, basado en la habilidad y la pericia, para transmitir emoción y significado al otro. Es un proceso que requiere interpretación, sensibilidad, imaginación y participación activa. Es un intercambio de energía, es un acto de compartir que se emplea para establecer y mantener relaciones con los demás.

El proceso de la comunicación

La comunicación "cara a cara" con lleva un emisor, un receptor y una respuesta o retroalimentación. En su forma más simple, la comunicación es un proceso bidireccional en el que intervienen el emisor y receptor de un mensaje. Puesto que la finalidad de la comunicación es provocar una respuesta, el proceso es continuo; el receptor del mensaje se convierte en emisor de una respuesta y el emisor original se convierte en receptor.

Los elementos de la comunicación

En todo acto de comunicación existen los siguientes elementos:

- Emisor: el que comunica el mensaje.
- Receptor: el que recibe o interpreta el mensaje del receptor.
- Mensaje: La comunicación transmitida del emisor al receptor.
- Código: Sistema utilizado por el emisor para construir el mensaje, y por el receptor para entenderlo (la lengua española, el código de circulación, etc.)
- Canal: Medio por el cual se transmite el mensaje (aire, teléfono, televisión, etc.)

Por otro lado según WatzLawich en su libro la escuela de Palo Alto repasa las cuatro acciones de la comunicación.

“No podemos no comunicar”, en toda comunicación presentados los aspectos, el contenido y la relación de tal manera que el segundo engloba el primero y por consiguiente se convierte en comunicación. Todo intercambio de comunicación es simétrico o complementario según que este fundamentado en la igualdad o la diferencia.

La naturaleza de una relación depende de la puntuación de las secuencias de la comunicación entre los dos interlocutores. Saber observar para mejor comunicar, al igual que decía la famosa Florence Nigthingalo, se considera que la observación es parte imprescindible día a día de la enfermería.

Como se explica y menciona el esquema de la comunicación precedentemente por el autor trata del emisor – mensaje - receptor, en el se analizan la información que debemos conocer como profesional al momento de comunicar, es decir las características o la relación de codificación y descodificación del mensaje.

Tipos de comunicación:

La comunicación es la circulación del pensamiento en tres niveles: el primero, el unidimensional (consigo mismo); el segundo, el bidimensional (con los otros); y el tercero el tridimensional (yo con los otros, el contexto y el medio). A continuación indicaremos cada uno de ellos:

- . Comunicación interpersonal- unidimensional
- . Comunicación interpersonal- bidimensional
- . Comunicación masiva- tridimensional

Requisitos de la comunicación

Para establecer una buena comunicación es necesario cumplir con los siguientes requisitos:

- Claridad: efecto y distinción que por medio de los sentidos, especialmente la vista se puede percibir y expresar sensaciones de una manera clara, esto a través de inteligencia e idea.

- Concisión: brevedad y economía de medios en el modo de expresar un concepto con exactitud.
- Precisión: estilo, concisión y exactitud rigurosa sobre lo que va a tratar.
- Originalidad: principios que tienen origen y nacimiento del escritor, y que no es traducido o doblado de otro lado.
- Corrección: alteración y cambios que se hacen cuando se escribe para eliminar defectos o errores, para darles mayor perfección.
- Ortografía: manera correcta de escribir las palabras y de emplear los signos de puntuación según las normas d una lengua determinada.

Comunicación aplicada a la enfermería:

La comunicación es vital para todas las personas.

La manera en que alguien se relaciona puede aumentar la satisfacción obtenida o causa sensaciones de angustia. La habilidad para comunicarse es un proceso que dura para toda la vida y que se perfecciona mientras no desfallezca el esfuerzo. El profesional sanitario debe saber escuchar y entender al paciente y su entorno familiar

La relación enfermero- enfermero juega un papel importante dentro del personal de enfermería, no solo consiste en el dialogo entre dos o más personas, sino también en los gestos, las posturas, las miradas, etc.

La comunicación es lo que establece la diferencia entre la asistencia sanitaria eficaz e ineficaz. Es importante darse cuenta que cada persona con la que nos comunicamos poseen un conjunto de percepciones a través de los cuales mira al mundo. Cada uno de los seres humanos debe llegar a conocer y apreciar las percepciones de los demás.

No es tarea fácil para el personal de enfermería obtener información continua acerca de cómo otras se perciben por sí mismo, a su trabajo, a su vida y a su salud, mediante la búsqueda de camino para conocerlos mejor.

La retroalimentación que un individuo recibe en la comunicación a menudo lo alimenta a continuar y a buscar otras relaciones. A veces la retroalimentación es negativa, entonces la comunicación cesa por tiempo o es permanente.

Los usuarios de los servicios sanitarios esperan una comunicación útil, comprensible, eficaz por parte del personal de enfermería, por eso hay que tener en cuenta que la enfermería juega parte importante en el proceso de la comunicación. En la vida diaria y en la práctica de la enfermería, las comunicaciones pueden ser eficaces, de intercambios productivos o ser causas de confusión y desaliento. Es el arte de la comunicación un componente esencial en la vida del personal de enfermería.

Factores que afectan a la comunicación

Habilidades y Percepciones

a- Escucha activa: es la habilidad de escuchar con comprensión y cuidado, estando atentos a la conversación dejando claro que estamos escuchando. Para que la persona se sienta aceptada, porque si escuchamos, te escuchan porque estás dando información de que lo estas escuchando, porque te puedes permitir llegar al fondo de los problemas.

Los realizaremos cuando nuestros deseos de querer comunicarnos algo cuando deseamos motivar para que hable, cuando deseamos conocer a alguien o saber cuál es su problema. Lo haremos observando otra persona con gestos y con el cuerpo con palabras como "ya veo", "uh uh", evitando interrumpir no juzgar, no contarle "tu historia".

b- Empatía: consiste en escuchar las emociones y sentimientos de los demás, es tratar de meternos en su pellejo.

Se realiza observando cómo se siente el interlocutor y escuchando lo que dice con los gestos y el cuerpo.

c- Mensaje "YO": es aquel que se envía en 1ra persona.

Es hablar por uno mismo, imputar o retribuir a tu interlocutor tus opiniones, sentimientos o cambios de conductas. Es un mensaje respetuoso que no evalúan o reprocha la conducta de los demás.

- d- Refuerzo positivo: se hace estando atento a las cosas que él hace bien, buscando el momento oportuno, mencionar el momento oportuno, mencionar cosas concretas empezando por uno mismo, con esto conseguiremos elevar nuestra autoestima, la motivación, facilitar las críticas cuando se hagan y sean bien recibidas.
- e- Describir: consiste en exponer en forma más objetiva, cual es la realidad de la que vamos hablar.
- f- Los 8 sentidos: se trata del sentido del humor que debe inundar día a día en nuestro trabajo y la relación con los pacientes y nuestros compañeros con esto conseguimos favorecer las buenas relaciones y disminuir la ansiedad.
- g- Acuerdo parcial: consiste en reconocer que la otra persona puede tener algo de razón, sin que uno mismo pueda dar sus opiniones propias:
 - Quitaremos pérdidas de tiempo y desgaste emocionales.
 - No caeremos en el contratiempo que puede estar intentando provocar la otra persona.
 - Lo haremos como “Es posible que.....pero.....”, “No dudo que tendrá razones para pero.....”.
- h- Percepción: es el punto de vista de un individuo de los acontecimientos producidos en su entorno. Cada individuo siente o interpone los acontecimientos de distintas maneras. Podemos hablar de las perspectivas de los pacientes hacia los enfermeros. Según un estudio, la mayoría de los pacientes que el enfermero es su mayor fuente de información y se suele percibir como poco informador.

Factores que influyen en el proceso de comunicación

Muchos factores condicionan el proceso de comunicación. Entre ellos se pueden citar el desarrollo, sexo, valores y percepciones, espacio personal, territorialidad, funciones y relaciones, medio ambiente, congruencia y actitudes.

1.-Desarrollo de los enfermeros

El desarrollo psicosocial, intelectual y del lenguaje pasan a través de fases a lo largo de la vida. El conocimiento de la fase de desarrollo de un paciente permitirá a la enfermera modificar el mensaje de acuerdo con ese dato.

2.-Sexo de los enfermeros

Las mujeres y los varones se comunican de forma diferente desde una edad temprana. Las niñas tienden a usar el lenguaje para solicitar confirmación, minimizar las diferencias y establecer la intimidad. Los chicos usan el lenguaje para establecer independencia y negociar.

3.-Valores y percepciones de los enfermeros

Los valores son normas que influyen sobre el comportamiento y las percepciones son la visión personal de los acontecimientos. Puesto que cada

persona tiene rasgos de la personalidad, valores y experiencias vitales diferentes, cada una de ellas percibirá e interpretará los mensajes y las experiencias de forma diferente.

4.-Espacio personal de los enfermeros

El espacio personal es la distancia que prefieren las personas para interactuar con otros. La prosémica es el estudio de la distancia entre personas y sus interacciones.

La comunicación a distancia íntima se caracteriza por contacto corporal, sensaciones reforzadas de calor y olor corporales y vocalizaciones bajas.

La distancia personal es menos agobiante que la distancia íntima. El tono de voz es moderado y se notan menos el calor y el olor corporal.

La distancia social se caracteriza por una percepción visual clara de la silueta de una persona.

La distancia pública exige vocalización fuerte y clara con pronunciación cuidadosa. Aunque las caras y las formas de la persona se ven a la distancia pública, se pierde la individualidad. Por el contrario es mejor la percepción del grupo de personas o de la comunidad.

5.-Territorialidad de los enfermeros

Es un concepto del espacio y las cosas que el enfermero considera como suyos. Los territorios marcados por las personas pueden ser visibles para los demás. Por ejemplo, los pacientes de un hospital consideran con frecuencia que su territorio está limitado por las cortinas alrededor de la cama, o por las paredes de una habitación privada.

6.- Medio ambiente de los enfermeros

Las personas se suelen comunicar con más efectividad en un medio ambiente confortable. Las temperaturas extremas, el ruido excesivo y un medio ambiente más ventilado pueden interferir con la comunicación.

Desventajas que adopta el personal de enfermería en el pase de guardia

Los factores que influyen al personal de enfermería, no solo ocasiona alteraciones en la asistencia del paciente sino también genera gastos a la institución por múltiples incapacidades y estado de salud de los recursos humanos.

A destacar:

- Tiempo que pasan de pie durante la jornada laboral: trabajar de pie mucho tiempo en el área hospitalaria con posturas incorrectas que provocan afectos en la salud como lumbago y alteraciones osteomusculares.
- Carga laboral en el lugar de trabajo: el exceso de trabajo sin espacio de descanso genera disminución en el nivel de alerta y aumenta la probabilidad de accidentes laborales, a demás provoca erosión de ritmo del sueño, vigilia, fatiga general, limitaciones de la vida familiar y social, errores frecuentes en procesos muy sencillos, perturbaciones nerviosas y psicosomáticas.
- El área de trabajo genera stress: el stress es la respuesta no especifica del organismo a cualquier demanda del exterior: neurosis, úlceras x estrés, shock postraumático, gastritis, ansiedad, frustración y colitis nervioso.

- Ventilación en el área de trabajo: el trabajar en un área ventilada favorece a la correcta oxigenación del organismo y disminuye la aparición de fatigas físicas y mentales.
- Tiempo para relajarse durante la jornada laboral: durante la jornada laboral extensa se debe tomar un tiempo de descanso para evitar adquirir daños a la salud como ansiedad, stress, trastornos del sueño.
- Levantar objetos pesados durante la jornada laboral: esta es una condición inadecuada de trabajo que consta de requerimientos de fuerza que supera la capacidad de movimientos sobre una carga estática alta y la asociación de fuerza lo que provoca lesiones este tendinosas y fatiga crónica.
- La competencia y las relaciones interpersonales del personal de enfermería: el ambiente laboral donde se desarrolla el enfermero genera un clima de competitividad en sus funciones, afectan las relaciones interpersonales en especial la motivación. El enfermero se siente presionado en sus funciones asistenciales.

Característica de enfermería

Concepto: la imagen del personal de enfermería ha sido objeto de diferencias de transformaciones, se basa en un concepto social y como toda actividad social se desarrolla en un contexto histórico en permanentes cambios y conflicto cuyos valores fueron determinados por ideologías dogmáticas, influidas por la moral tradicional y modelos basados en la abnegación y sacrificio

El cuidado es por excelencia la función principal del personal de enfermería, el profesional debe fundamentar este cuidado buscando en acontecimientos, experiencias adquiridas, funciones administrativas, educar, investigar y ejercer docencia.

En el año 1957 el SI (Consejo Internacional de Enfermería), señaló que enfermería es la parte integral del sistema de atención de salud, que abarca la promoción de salud, la prevención de las enfermedades y cuidados de enfermos físicos, mental y su entorno.

En 1966 la OMS definió a la enfermería como persona que ha terminado los estudios básicos de enfermería y está capacitado y autorizado para asumir las responsabilidades

del servicio de enfermería que exige el fomento de la salud, la prevención de la enfermedad y la prestación de las asistencias de los enfermos.

Definición Enfermeros: es un profesional capaz de entender su propia conducta ayuda al paciente, identifica los problemas o las dificultades percibidas.

- Aplica los principios humanos de los problemas.
- Fomentar el desarrollo de la personalidad (enfermeros-pacientes).
- Tiene responsabilidad legal.
- Función de la enfermera es: ayudar a la persona el desarrollo de la personalidad para ser productivo, independiente y mejorar su calidad de enfermería.

Entrega de guardia

Definición: es el procedimiento por medio del cual se da informe completo del estado clínico del paciente incluyendo signos vitales, estado de conciencia, tolerancia a la vía oral, exámenes tomados y pendientes, características de heridas quirúrgicas y actividades realizadas.

En cuanto al servicio se debe informar todo tipo de novedades de mantenimiento, daños verificación del inventario.

Entrega de guardia de servicio de Neurocirugía.

La entrega de guardia del servicio de neurocirugía del Hospital Central se realiza de la siguiente manera:

En forma verbal entre los profesionales, paciente por paciente, se comunica estado general del mismo, que hidratación se le está administrando, si tiene sonda nasogástrica, sonda vesical, cuantas vías tiene y si esta permeable, si tiene buena saturación de oxígeno, si utiliza mascarilla obligatoria, se debe comunicar si se realizó estudios o queda algo pendiente, diuresis, catarsis, aspiración de secreciones, tipo de secreción, si se moviliza, si se le realizó KTR, es muy importante manifestar si está acompañado, contenido por familiares o si es un caso social y se debe prestar mayor atención, se comunica si hay que prepararlo para estudio o cirugía que se debe hacer y

cómo, hora del turno, medicación que se debe administrar cuantas horas de ayuno. Esta es la forma en la cual se entrega la guardia, aunque en muchos casos se presenta falencias por incumplimiento de horario del personal, falta de compañerismo, empatía, por razones personales o laborales, lo cual no debería ser impedimento a la hora del cambio de guardia e influenciar en el compañero, se sugiere que como profesionales debemos tener respeto por el prójimo, utilizar las normas de convivencia para nuestro beneficio y del entorno que nos rodea.

Se observa que en el Servicio de Neurocirugía del Hospital Central en muchas oportunidades la guardia no se entrega a horario y es lo que ocasiona la mala comunicación de la misma

Marco Referencial

Servicio de Neurocirugía del Hospital Central

La siguiente investigación será llevada a cabo en el servicio de neurocirugía del hospital central. El mismo se ubica en el 4º piso corredor oeste de dicha institución, junto al servicio de terapia intensiva, formando conjuntamente con unidad coronaria y recuperación cardiovascular, los servicios de alta complejidad del hospital.

Durante la década 60'el servicio contaba con cuatro camas donde se atendía solamente a los pacientes que ingresaban con accidentes cerebro vascular (ACV). Al correr los años y con la nominación que recibe la institución de Hospital de Trauma de la región de Cuyo, neurocirugía comienza a agregar camas llegando a la actualidad a 25 camas, donde las patologías que se atienden en el lugar son: tumores cerebrales, traumas cerebrales y de columna, aneurismas cerebrales, coma los más incidentes.

Por ello el rol del enfermero del servicio de neurocirujana es: administrar cuidados integrales a pacientes con trastornos neuroquirurgicos, promoviendo en todo momento las independencias de los mismos en la medida de sus posibilidades, como así también las relaciones familiares, atendiendo a la familia como célula fundamental de la sociedad.

Por lo mismo el enfermero deberá usar las herramientas de la comunicación para poder educar, administrar, asistir a los usuarios para prevenir secuelas de las lesiones cerebrales o su defecto ayudar al buen morir.

Historia del Hospital Central

En 1938 nace el proyecto de construcción de "El Gran Policlínico Central"

1944 – cuando el edificio del Gran Policlínico central lucía erguido, se produce el terremoto de San Juan, a las 20:48 del 15 de enero de ese año. Por orden del entonces Presidente de la Nación, los interventores federales, gobernador de San Juan, se vieron obligados a dar una inmediata solución de rescate de quienes habían quedado heridos.

El 25 de enero se habilita provisoriamente el Hospital Central.

El Hospital fue inaugurado el 19 de agosto de 1945. Su primer director designado fue el Dr. Juan Antonio Orfila.

El 26 de diciembre de 1950 se publica el decreto 27.258, instrumento mediante el cual se creaba la facultad de Medicina de la Universidad Nacional de Cuyo, que iniciaría sus actividades en el mismo edificio del Hospital Central.

En 1951 inicia la primera promoción de alumnos de la Facultad de Medicina, funcionando dentro del edificio las cátedras de Anatomía Patológica, Parasitología, entre otras.

1953 – Primeros neurocirujanos

Electroencefalografía

1955 – Se funda la Liga Mendocina de lucha contra el cáncer

1959 – Primera bomba de cobaltoterapia

1963 – Primer riñón artificial

1964 – Inicia la cirugía experimental, en un local del 2º piso del Hospital Central

1965 – Se crea una unidad de recuperación quirúrgica

El 29 de septiembre, arribó a Mendoza, una misión de médicos científicos integrada por los profesores pertenecientes en la Clínica Torácico del Instituto Karolinska de la universidad de Estocolmo, Suecia. Durante 14 días, la misión tendría la

incansable tarea académica, científica y de capacitación sobre áreas vinculadas a la hemodinámica, anestesia y radiodiagnóstico.

Luego desde el 15 de octubre hasta el 15 de noviembre la misión tuvo actividades con cirugías cardiovasculares con circulación extracorpórea.

1970 – 1980 aumenta el número de especialidades, incorporándose la residencia de traumatología, anestesia y anatomía patológica.

1981 – 1990 se incorporan a las residencias, bioquímica, clínica, farmacia y odontología.

1990 al 2000 re funcionalización del Hospital Central. Luego de un intenso uso se produjeron deterioros de las instalaciones.

1994 – Se inaugura el primer equipo de hemodinámica.

1996 – Se inicia el comité de infecciones.

1999 – El Hospital por un año, incrementa el horario de cirugías vespertinas aumentando de modo histórico las cirugías en dicho año.

2010 – Se presenta un proyecto de desarrollo personal.

2011 – Se inaugura el segundo equipo hemodinámica.

Definición Conceptual de Variables

- Personal de enfermería: es un grupo de profesionales que han finalizado sus estudios básicos en enfermería y ejercen funciones de cuidados hacia la persona enferma, para su tratamiento y/o recuperación, además en la promoción y prevención de enfermedades siempre basadas en fundamentos científicos y ayudarlos en su independencia y auto cuidados para mejorar su salud, constituyen también integración en un grupo multidisciplinario relacionado a mejorar y solucionar problemas relacionados de la salud.
- Comunicación: es un proceso de enviar y recibir un mensaje, mediante el cual los seres humanos se relacionan con los demás, es una característica fundamental de los enfermeros como seres sociales, se desarrollan en un contexto social y como es un proceso es dinámico requiere de dos o más personas, se activa el momento del vínculo con los demás.
- Entrega de guardia: es la última acción de enfermería al finalizar la guardia, la entrega de guardia es el cambio de personal de enfermería, quienes continuaran con el cuidado del paciente hospitalizado para su pronta recuperación. En la misma se intercambian opiniones, se comunican las novedades relacionadas al paciente y los procedimientos, acciones de enfermería

Definiciones Conceptuales

- Enfermero: individuo con conocimiento teórico y práctico para establecer cuidados a pacientes según su diagnóstico.
- Entrega de guardia: información de todo lo ocurrido en una guardia, relevando la misma.
- Comunicación: conexión verbal, escrita y gestual, realizada entre dos o más personas.
- RHH: espacio físico de una empresa privada o estatal donde se administran los recursos del personal.
- Cuidados: satisfacer necesidades a personas que la necesitan en cuanto: control, higiene, confort, tratamientos generalizados.
- Informe escrito normativo: que sean claras, legibles, de contenidos concretos.
- Protocolos: normativas de un lugar de trabajo.
- Trabajo: desempeño de una actividad la cual se debe realizar con responsabilidad, para llegar a los objetivos propuestos teniendo satisfacción propia.
- Profesión: elección de una carrera el cual uno desempeña sus conocimientos para llegar a sus objetivos propuestas.



Reg. N° F 2606

Hipótesis:

Los factores que dificultarían la comunicación en la entrega de guardia del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central pueden ser cansancio, distancia, acceso de trabajo, déficit de enfermeros, motivación económica. Estos serían posibles factores condicionantes de la comunicación en la entrega de guardia

Variables

Dependiente:

1. Dificultad en la comunicación en la entrega de la guardia.

Independiente:

- 1- Desmotivación del personal de enfermería.
- 2- Aumento en la demanda de atención.
- 3- Déficit de personal de enfermería.
- 4- Incumplimiento en el protocolo de la entrega de guardia en el personal de enfermería.

Variables

Operacionalización de variable

<u>Variable</u>	<u>Dimensión</u>	<u>Indicadores</u>
<u>Equipo de Enfermería</u>	Sexo.	Femenino Masculino
	Edad.	25 a 29 años 30 a 34 años 35 a 39 años 40 a 44 años 45 y mas
	Nivel de Formación académica.	Licenciado en Enfermería Enfermero Profesional Auxiliar de Enfermería
	Horas de trabajo, más doble empleo.	35 a 40 horas 41 a 46 horas 47 y/o más
	Antigüedad laboral.	0 a 5 años 6 a 10 años 11 a 16 años 17 a 22 años Más de 23 años

<u>Factores en el Proceso de Comunicación de Enfermería</u>	Realiza desarrollo intelectual, de lenguaje y psicosocial en la comunicación.	Siempre Casi siempre A veces
	Según el sexo, realizan comunicación para establecer intimidad, negociar, minimizar las diferencias o solicitar información.	Siempre Casi siempre A veces
	Cree que los valores y percepciones son las visiones para poder comunicarse.	Siempre Casi siempre A veces
	La distancia para interaccionar con los otros favorece la comunicación.	Siempre Casi siempre A veces
	Considera que los espacios deben ser visibles para la comunicación.	Siempre Casi siempre A veces
	El medio ambiente confortable suele comunicar con más efectividad.	Siempre Casi siempre A veces
	Se considera habitual la escucha activa, empatía, al mensaje dado "yo" en la descripción al momento de comunicar.	Siempre Casi siempre A veces

	Al momento de comunicarnos se percibe que el entorno es poco comunicativo.	Siempre Casi siempre A veces
<u>Entrega de Guardia</u>	El tiempo que pasan de pie durante la jornada laboral dificulta la entrega de guardia.	Siempre Casi siempre A veces
	El exceso de trabajo sin espacio de descanso dificultan la información en el pase de guardia.	Siempre Casi siempre A veces
	Cuando se intercomunica con su colega en el paso de guardia las razones personales o laborales ahorran el respeto.	Siempre Casi siempre A veces
	El incumplimiento del horario de entrada y salida dificulta el paso de guardia.	Siempre Casi siempre A veces

Diseño metodológico

Tipo de estudio

- Cuantitativos: Es un estudio cuantitativo ya que con éste se intenta recolectar datos en forma sistemática. Se observara y analizara al personal de enfermería. En el déficit de la comunicación en la entrega de guardia, las variables son susceptibles de medición y carácter estadístico.
- Descriptivo: Se trata de conocerlos factores que afectan e influyen en la comunidad del personal de enfermería en la entrega de guardia. Se determina en quienes, donde y cuando se está presentando el determinado fenómeno.
- Transversal: Se realizara un corte transversal en la realidad y el tiempo de la investigación según su finalidad, es aplicada porque da soluciones a los problemas según sus fuentes.
- Universo y muestra: Se estudia a todo el personal de enfermería que desarrolla funciones laborales en el Servicio de Neurocirugía del Hospital Central con un total de 12 enfermeros en el año 2012. Al ser el universo pequeño se trabaja con el 100% de la muestra
- Unidad de análisis: enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central.
- Técnicas: Se realiza un cuestionario donde las respuestas son formuladas por escritos y no se requiere la presencia del entrevistador, se deja la encuesta al personal de enfermería de estudio y a los días se retira la respuesta de dicha encuesta
- Instrumento: Se utilizara la encuesta, se obtendrá la información de los sujetos de estudios, proporcionados por ellos mismos y guía de observación sistematizada donde se describe la entrega de guardia en forma verbal y escrita

Recolección de información

El método para recolectar la información es por medio de una encuesta, formado por preguntas cerradas, como así también la observación y la entrevista con los enfermeros del servicio

Fuentes de información

- Primarias: Los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central
- Secundarias: Protocolos de servicio del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central, datos recolectados de otras investigaciones del mismo hospital

Procedimiento de la información

Una vez recolectada la información se procede a la codificación de la misma y es llevada a una matriz de datos, luego se procede a su tabulación comparando variables y obteniendo frecuencia relativa y absoluta. La información se presentara en gráficos de sectores para una mejor y clara interpretación

TABLAS, GRÁFICOS Y ANÁLISIS DE DATOS

Tabla N° 1

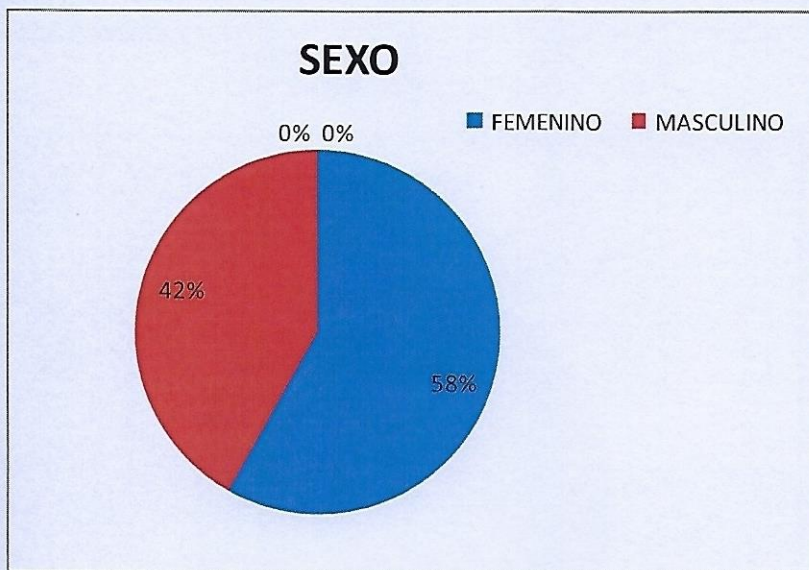
Título: Personal de Enfermería del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central según sexo

Sexo	Fa	Fr%
Femenino	7	58,33%
Masculino	5	41,67%
Total	12	100%

Fuentes de datos: Elaboración propia en base a datos obtenidos de encuestas realizadas a los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central

Grafico N° 1:

Título: Personal de Enfermería del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central según sexo



Fuentes de datos: Elaboración propia en base a datos obtenidos de encuestas realizadas a los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central

Comentario: Es mayor el personal femenino que desempeña funciones asistenciales en el Servicio de Neurocirugía del Hospital Central con una frecuencia absoluta de 7, con un porcentaje a una frecuencia relativa porcentual a 58,33%

Tabla N° 2

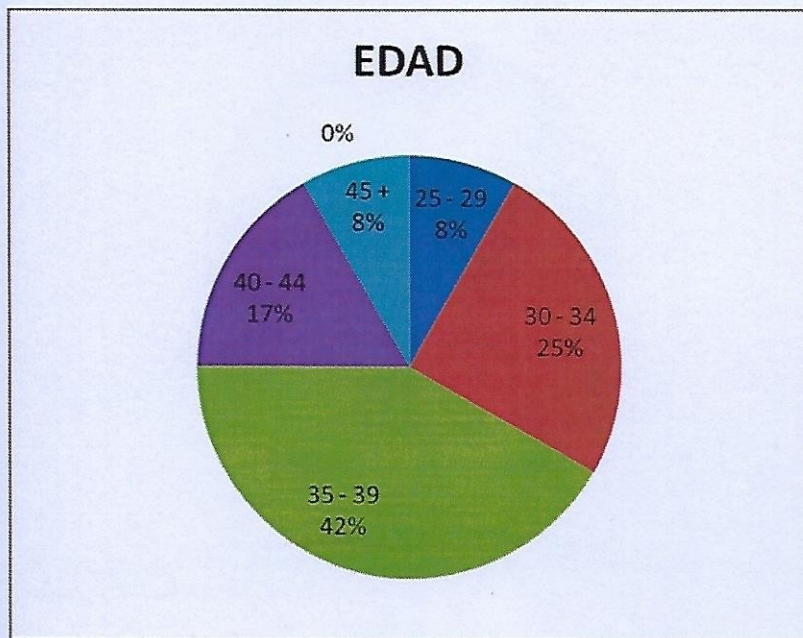
Título: Personal de Enfermería del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central, según edad.

Edad	F.a	F.r %
25-29	1	8.33
30-34	2	25.00
35-39	5	41.87
40-44	2	16.67
45 y mas	1	8.33
Total	12	100%

Fuentes de datos: Elaboración propia en base a datos obtenidos de encuestas realizadas a los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central

Grafico N° 2

Título: Personal de Enfermería del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central, según edad.



Fuentes de datos: Elaboración propia en base a datos obtenidos de encuestas realizadas a los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central

Comentario: El que más predomina según en la edad es el de 35 a 39 años con una frecuencia absoluta de 5 y una frecuencia relativa porcentual de 41.67

Tabla N° 3

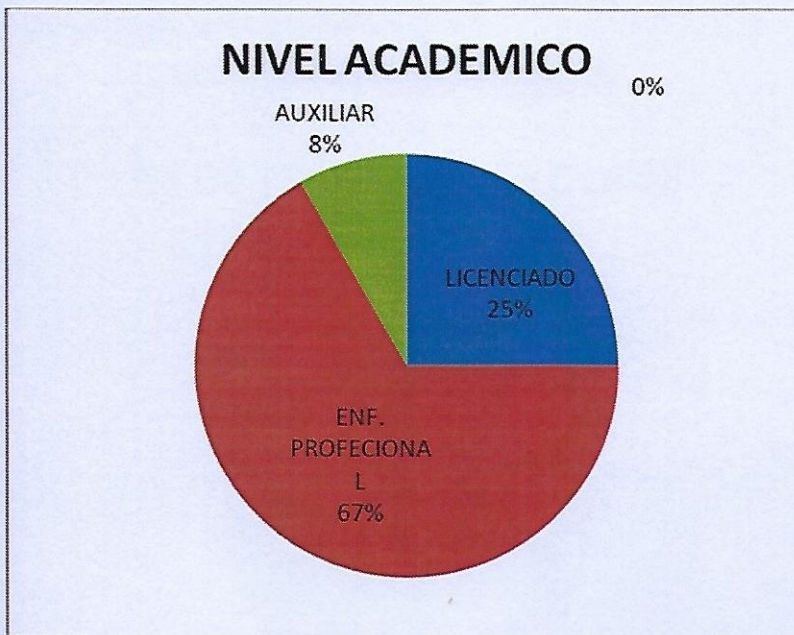
Título: ¿Cuál es su nivel académico?

Formación Académica	Fa	Fr%
Lic	3	25.00%
Enf. Prof.	8	66.67%
Auxiliar	1	8.33%
Total	12	100%

Fuentes de datos: Elaboración propia en base a datos obtenidos de encuestas realizadas a los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central

Grafico N°3

Título: ¿Cuál es su nivel académico?



Fuentes de datos: Elaboración propia en base a datos obtenidos de encuestas realizadas a los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central

Comentario: Es mayor el porcentaje del personal de enfermero profesional que desempeña funciones en el Servicio de Neurocirugía del Hospital Central con una frecuencia absoluta de 8 y con una frecuencia relativa de 66.67%

Tabla N° 4

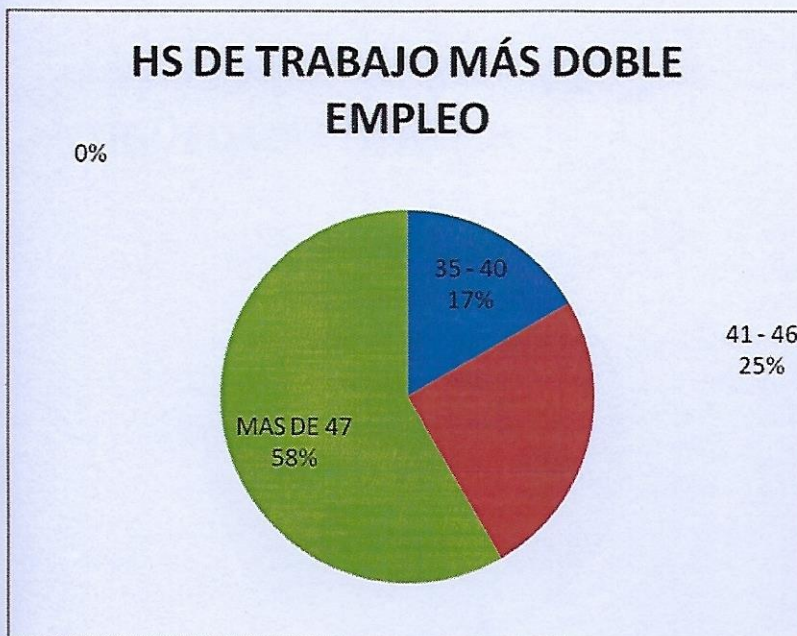
Título: Horas de trabajo más doble empleo que realizan los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central

Hs. De trabajo más doble empleo	Fa	Fr%
35-40	2	16.67%
41-46	3	25.00%
47 y mas	7	58.33%
Total	12	100%

Fuentes de datos: Elaboración propia en base a datos obtenidos de encuestas realizadas a los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central

Grafico N°4

Título: Horas de trabajo más doble empleo que realizan los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central



Fuentes de datos: Elaboración propia en base a datos obtenidos de encuestas realizadas a los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central

Comentario: El que más predomina según horas de trabajo es 47 horas y mas con una frecuencia absoluta de 7 con un porcentaje de una frecuencia relativa de 58,33%

Tabla N° 5

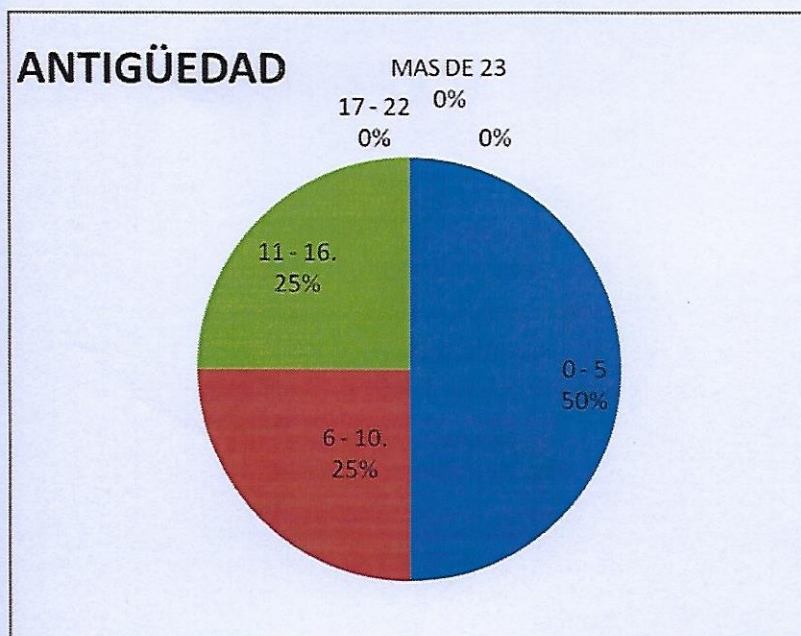
Título: Antigüedad laboral del personal de Enfermería del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central

Antigüedad laboral	Fa	Fr%
0-5 años	6	50
6-10 años	3	25
11-16 años	3	25
17-22 años	0	0
23 y más años	0	0
Total	12	100%

Fuentes de datos: Elaboración propia a datos obtenidos a encuestas realizadas a los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central

Grafico N° 5

Título: Antigüedad laboral del personal de Enfermería del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central



Fuentes de datos: Elaboración propia en base a datos obtenidos de encuestas realizadas a los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central

Comentario: Es mayor la antigüedad laboral de 0 – 5 años con una frecuencia absoluta de 6 y una frecuencia relativa de 50%

Tabla N° 6

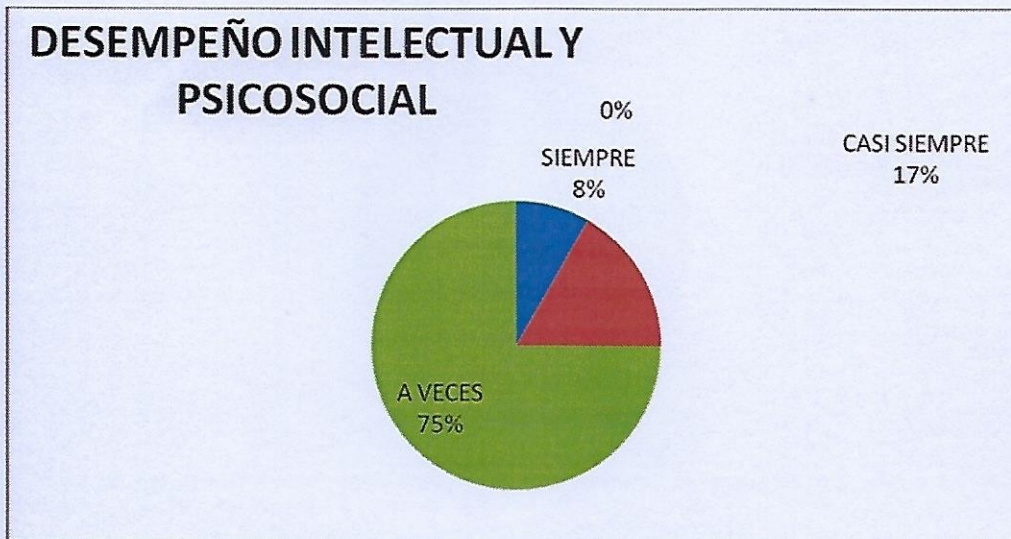
Título: ¿Realizan los enfermeros el desarrollo intelectual de lenguaje y psico-social, en la comunicación en entrega de guardias del servicio de Neurocirugía del Hospital Central?

Desempeño intelectual y psicosocial	Fa	Fr%
Siempre	1	8.33%
Casi Siempre	2	16.67%
A veces	9	75.00%
Total	12	100%

Fuentes de datos: Elaboración propia a datos obtenidos de encuestas realizadas a los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central

Grafico N° 6

Título: ¿Realizan los enfermeros el desarrollo intelectual de lenguaje y psico-social, en la comunicación en entrega de guardias del servicio de Neurocirugía del Hospital Central?



Fuentes de datos: Elaboración propia en base a datos obtenidos de encuestas realizadas a los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central

Comentario: Es mayor el personal que respondió que a veces realiza desempeño laboral y psicosocial con una frecuencia absoluta de 9 y una frecuencia relativa de 75%

Tabla N° 7

Título: Según sexo ¿Cree que hay diferencias al momento de comunicarnos en el Servicio de Neurocirugía del Hospital Central?

Diferencia en la comunicación	Fa	Fr%
Siempre	3	25.00%
Casi Siempre	1	8.33%
A veces	8	66.67%
Total	12	100%

Fuentes de datos: Elaboración propia en base a datos obtenidos de encuestas realizadas de los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central

Grafico N° 7

Título: Según sexo ¿Cree que hay diferencias al momento de comunicarnos en el Servicio de Neurocirugía del Hospital Central?



Fuentes de datos: Elaboración propia en base a datos obtenidos de encuestas realizadas a los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central

Comentario: Es mayor el personal de Enfermería que respondió que a veces existe diferencia en la comunicación con una frecuencia absoluta de 8 y una frecuencia relativa de 66.67%

Tabla N° 8

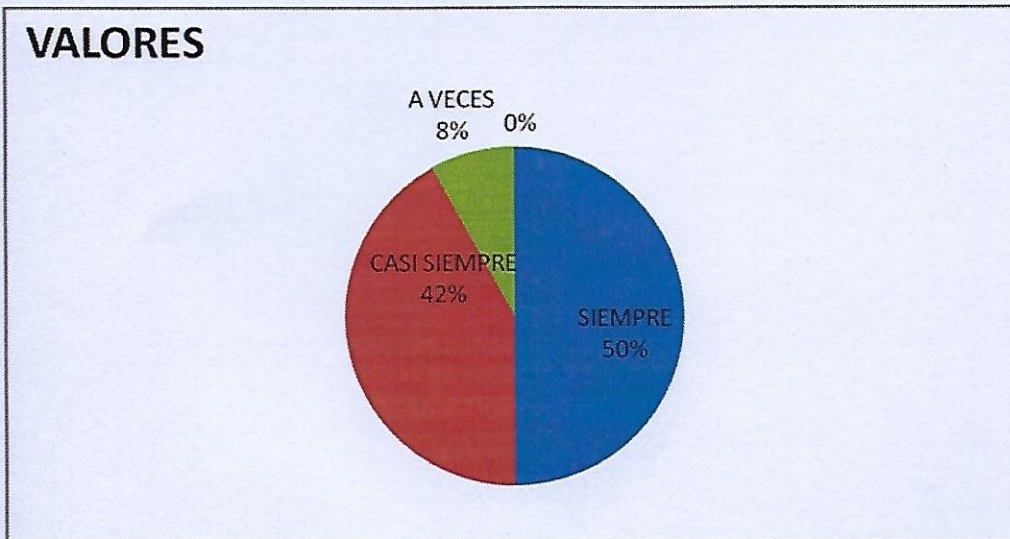
Título: El personal de enfermería del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central ¿Cree que los valores y percepciones son las visiones para poder comunicarse?

Valores	Fa	Fr%
Siempre	6	50.00%
Casi Siempre	5	41.67%
A veces	1	8.33%
Total	12	100%

Fuentes de datos: Elaboración propia en base a datos obtenidos de encuestas realizadas a los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central

Grafico N° 8

Título: El personal de enfermería del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central ¿Cree que los valores y percepciones son las visiones para poder comunicarse?



Fuentes de datos: Elaboración propia en base a los datos obtenidos de encuestas realizadas a los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central

Comentario: Es mayor el personal de enfermería que respondió que siempre hay valores y percepciones en la comunicación con una frecuencia absoluta de 6 y una frecuencia relativa de 50%

Tabla N° 9:

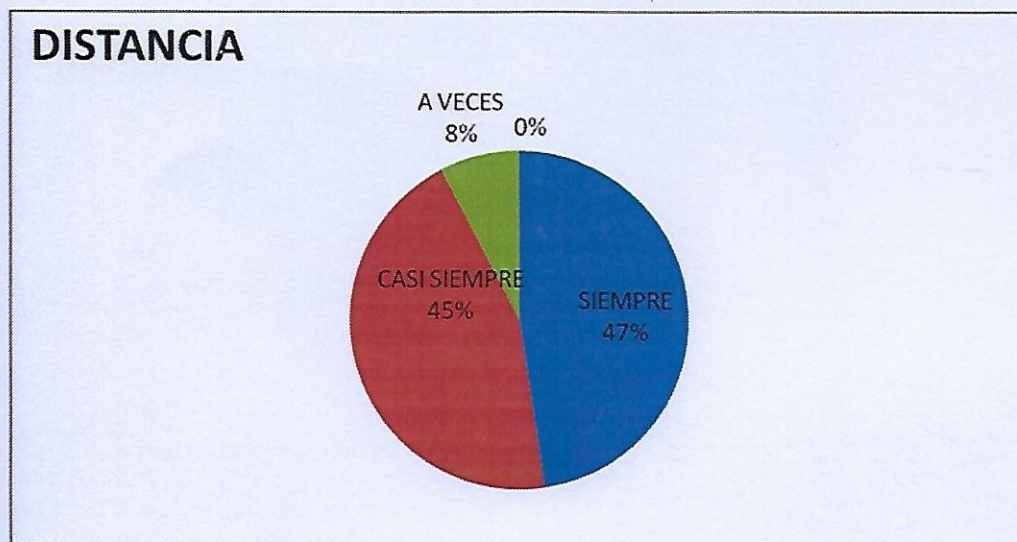
Título: La distancia para interaccionar con los enfermeros del servicio de Neurocirugía del Hospital Central ¿Favorece la comunicación entre ellos?

Distancia	Fa	Fr%
Siempre	6	50.00%
Casi Siempre	5	47.67%
A veces	1	8.33%
Total	12	100%

Fuentes de datos: Elaboración propia en base a datos obtenidos de encuestas realizadas a los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central

Grafico N°9

Título: La distancia para interaccionar con los enfermeros del servicio de Neurocirugía del Hospital Central ¿Favorece la comunicación entre ellos?



Fuentes de datos: La distancia para interaccionar con otros favorece la comunicación de los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central

Comentario: Es mayor el personal de enfermería que respondió siempre la distancia favorece la comunicación con una frecuencia absoluta de 6 y una frecuencia relativa de 50.00%

Tabla N° 10:

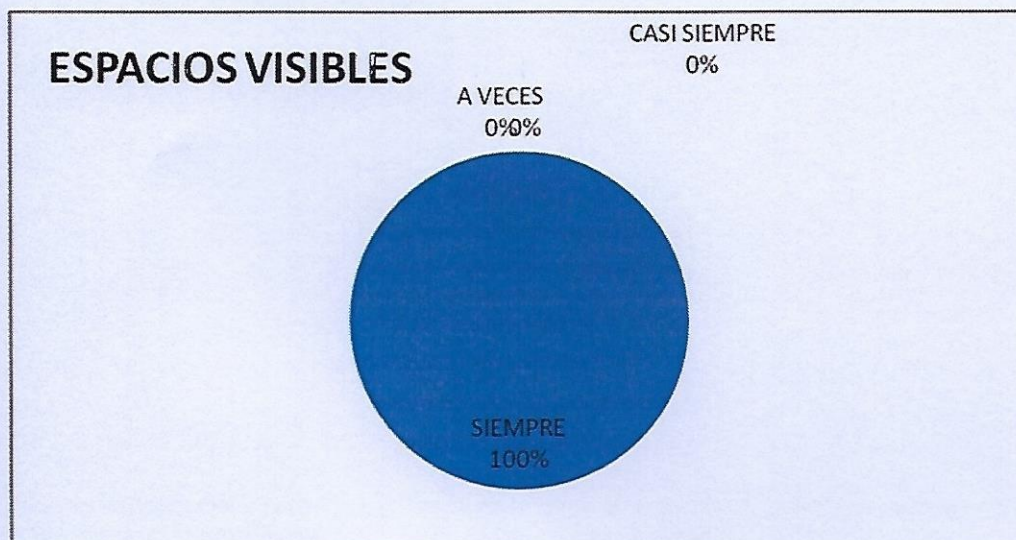
Titulo: El personal de enfermería del Servicio de neurocirugía del Hospital Central
¿Considera que los espacios deben ser visibles para la comunicación?

Espacios visibles	Fa	Fr%
Siempre	12	100%
Casi Siempre	0	0%
A veces	0	0%
Total	12	100%

Fuentes de datos: Elaboración propia en base a datos obtenidos de encuestas realizadas a los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central

Grafico N° 10

Titulo: El personal de enfermería del Servicio de neurocirugía del Hospital Central
¿Considera que los espacios deben ser visibles para la comunicación?



Fuentes de datos: Elaboración propia en base a datos obtenidos de encuestas realizadas a los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central

Comentario: Es mayor el personal de enfermería que respondió que siempre hay espacios visibles a la comunicación con una frecuencia absoluta de 12 y una frecuencia relativa de 100%

Tabla N° 11:

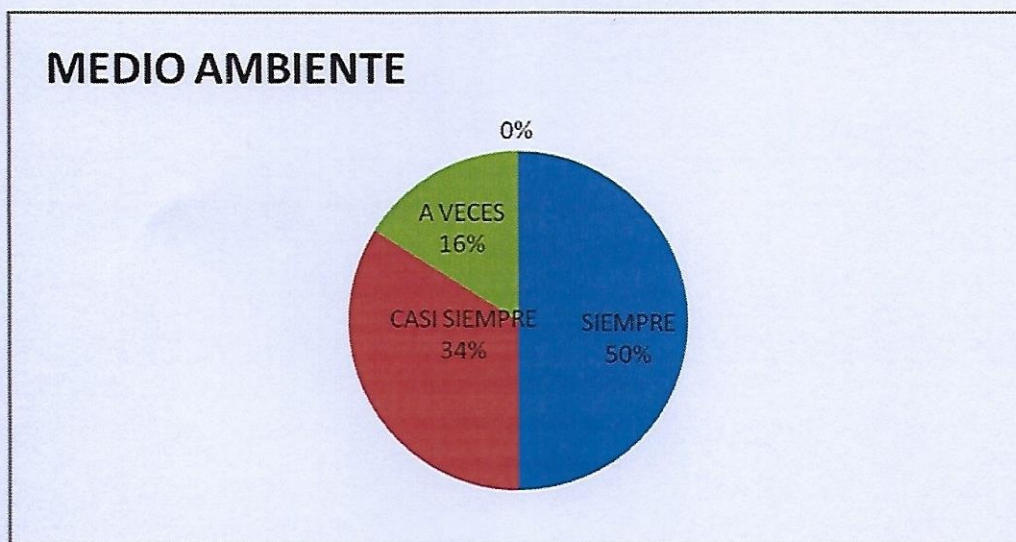
Titulo: ¿El medio ambiente confortable suele comunicar con más efectividad a los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central?

Medio ambiente	Fa	Fr%
Siempre	6	50.00%
Casi Siempre	4	33.33%
A veces	2	16.67%
Total	12	100%

Fuentes de datos: Elaboración propia en base a datos obtenidos de encuestas realizadas a los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central

Grafico N° 11

Titulo: ¿El medio ambiente confortable suele comunicar con más efectividad a los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central?



Fuentes de datos: Elaboración propia en base a datos obtenidos de encuestas realizadas a los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central

Comentario: Es mayor el personal de enfermería que respondió que siempre el medio ambiente confortable favorece la comunicación con una frecuencia absoluta de 6 y una frecuencia relativa de 50.00%

Tabla N° 12:

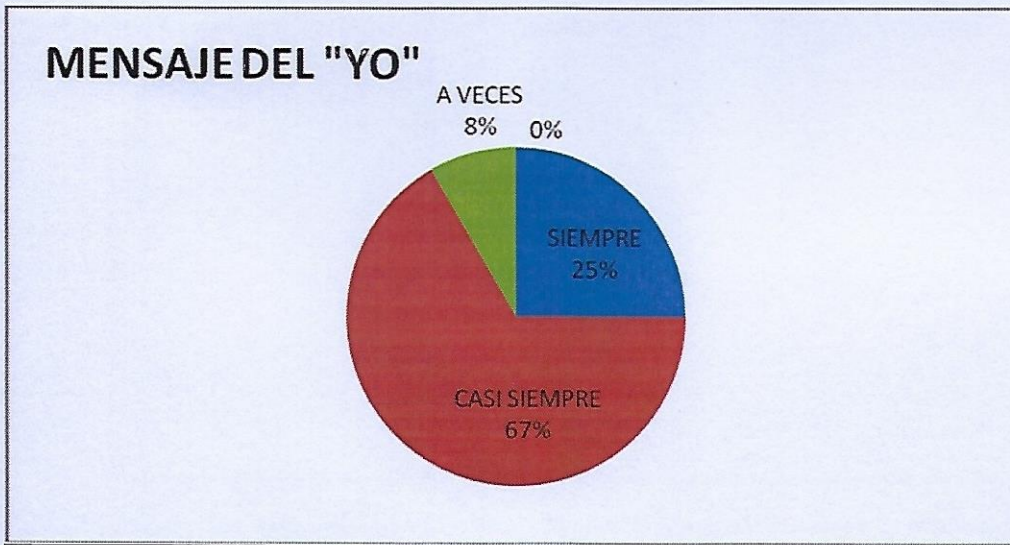
Título: ¿Se considera hábil en la escucha activa, el mensaje del “yo” y en la descripción en el momento de la comunicación de los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del hospital Central?

Mensaje del Yo	Fa	Fr%
Siempre	3	25.00%
Casi Siempre	8	66.67%
A veces	1	8.33%
Total	12	100%

Fuentes de datos: Elaboración propia en base a datos obtenidos de encuestas realizadas a los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central

Grafico N° 12

Título: ¿Se considera hábil en la escucha activa, el mensaje del “yo” y en la descripción en el momento de la comunicación de los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central?



Fuentes de datos: Elaboración propia en base a datos obtenidos de encuestas realizadas a los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central

Comentario: Es mayor el personal de enfermería que respondió que a veces la escucha actividad es el mensaje del “yo” con una frecuencia absoluta de 8 y una frecuencia relativa de 66.67%

Tabla N° 13:

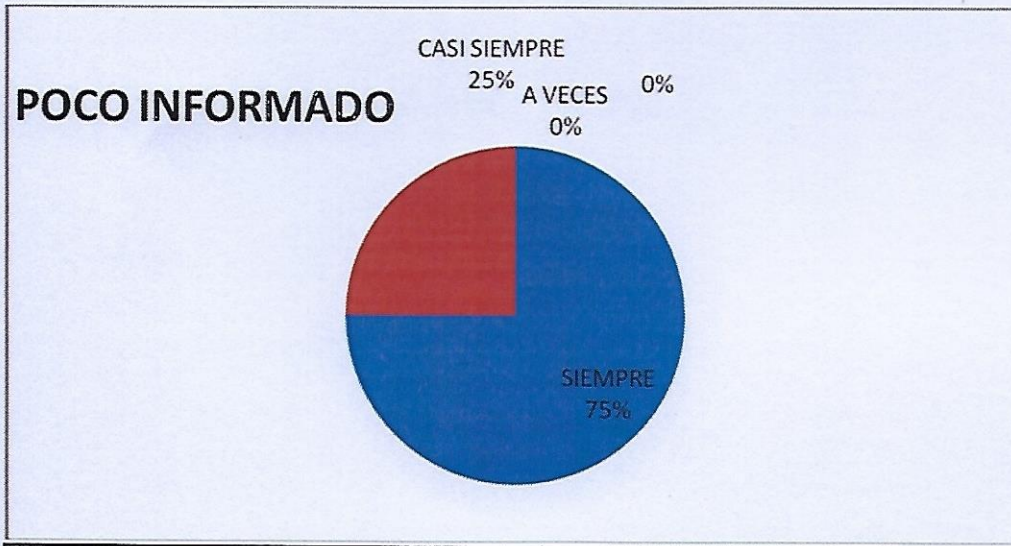
Título: ¿En la comunicación perciben que los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central son poco comunicativo?

Poco informado	Fa	Fr%
Siempre	9	75.00%
Casi Siempre	3	25.00%
A veces	0	0.00%
Total	12	100%

Fuentes de datos: Elaboración propia en base a datos obtenidos de encuestas realizadas a los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central

Gráficos N° 13

Título: ¿En la comunicación perciben que los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central son poco comunicativo?



Fuentes de datos: Elaboración propia en base a datos obtenidos de encuestas realizadas a los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central

Comentario: Es mayor el personal de enfermería que respondió que siempre el enfermero es poco informado con una frecuencia absoluta de 9 y una frecuencia relativa de 75%

Tabla N° 14:

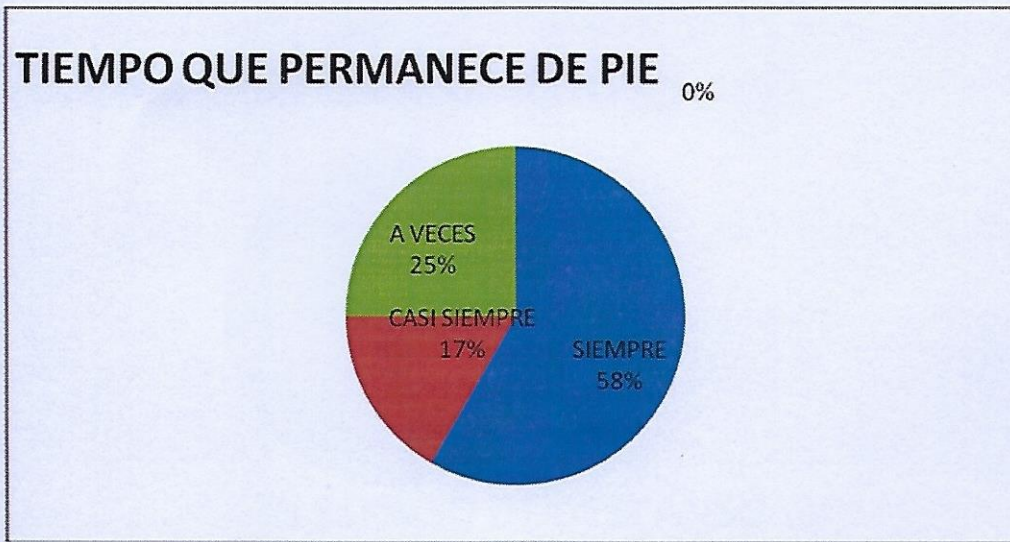
Título: Tiempo que pasan de pie durante la jornada laboral los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central

Tiempo permanente de pie	Fa	Fr%
Siempre	7	58.33%
Casi Siempre	2	16.67%
A veces	3	25.00%
Total	12	100%

Fuentes de datos: Elaboración propia en base a datos obtenidos de encuestas realizadas a los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central

Grafico N° 14

Título: Tiempo que pasan de pie durante la jornada laboral los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central



Fuentes de datos: Elaboración propia en base a datos obtenidos de encuestas realizadas a los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central

Comentario: Es mayor el personal que respondió que siempre el tiempo que permanece de pie dificulta la entrega de guardia con una frecuencia absoluta de 7 y una frecuencia relativa de 58.33%

Tabla N° 15:

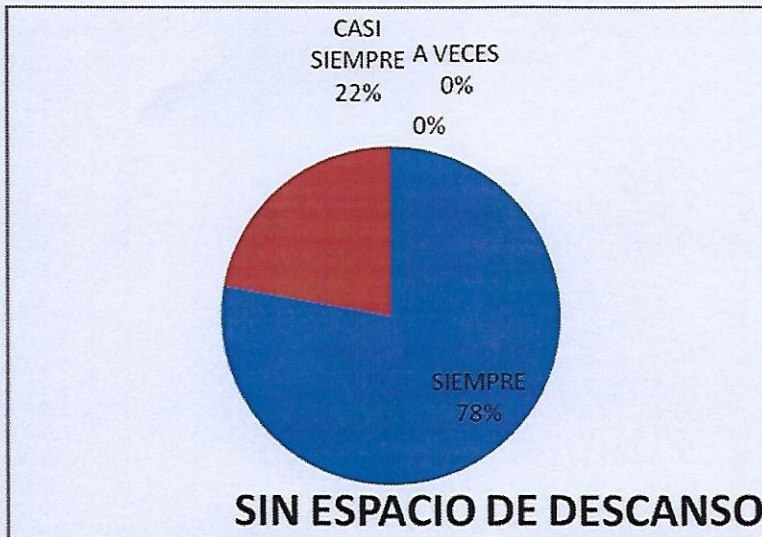
Titulo: El exceso de trabajo, sin espacio de descanso:¿ Dificulta dar información en el pase de guardia a los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central?

SI ESPACIO DE DESCANSO	Fa	Fr%
Siempre	10	58.33%
Casi Siempre	2	16.67%
A veces	0	0,00%
Total	12	100%

Fuentes de datos: Elaboración propia en base a datos obtenidos de encuestas realizadas a los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central

Grafico N° 15

Titulo: ¿El exceso de trabajo, sin espacio de descanso:¿ Dificulta dar información en el pase de guardia a los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central?



Fuentes de datos: Elaboración propia en base a datos obtenidos de las encuestas realizadas a los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central

Comentario: Es mayor el personal de enfermería que respondió que siempre el exceso de trabajo dificulta la información con una frecuencia absoluta de 10 y una frecuencia relativa de 83.33%

Tabla N° 16:

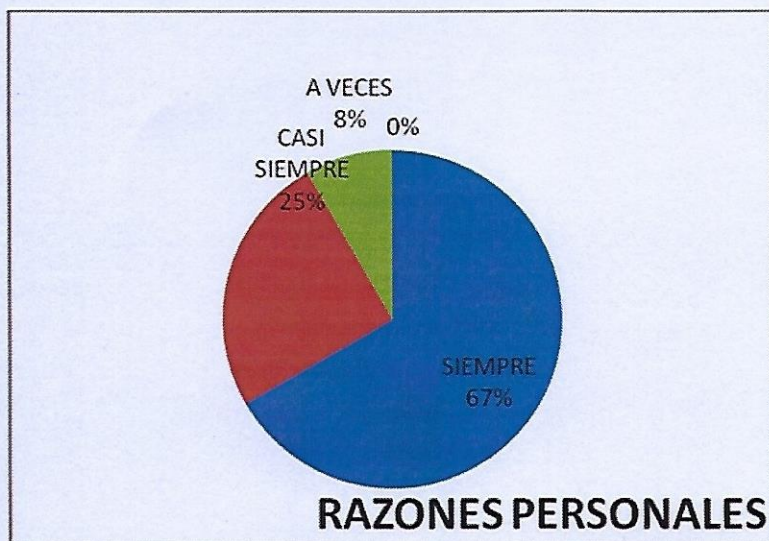
Titulo: ¿Cuando se intercomunican con sus colegas en el pase de guardia las razones personales o laborales alteran el respeto mutuo de los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central?

Razones personales	Fa	Fr%
Siempre	8	66.67%
Casi Siempre	3	25.00%
A veces	1	8.33%
Total	12	100%

Fuentes de datos: Elaboración propia en base a datos obtenidos de encuestas realizadas a los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central

Grafico N° 16

Titulo: ¿Cuando se intercomunican con sus colegas en el pase de guardia las razones personales o laborales alteran el respeto mutuo de los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central?



Fuentes de datos: Elaboración propia en base de datos obtenidos de encuestas realizadas a los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central

Comentario: Es mayor el personal de enfermería que respondió que siempre las razones personales o laborales alteran el respeto mutuo

Tabla N° 17:

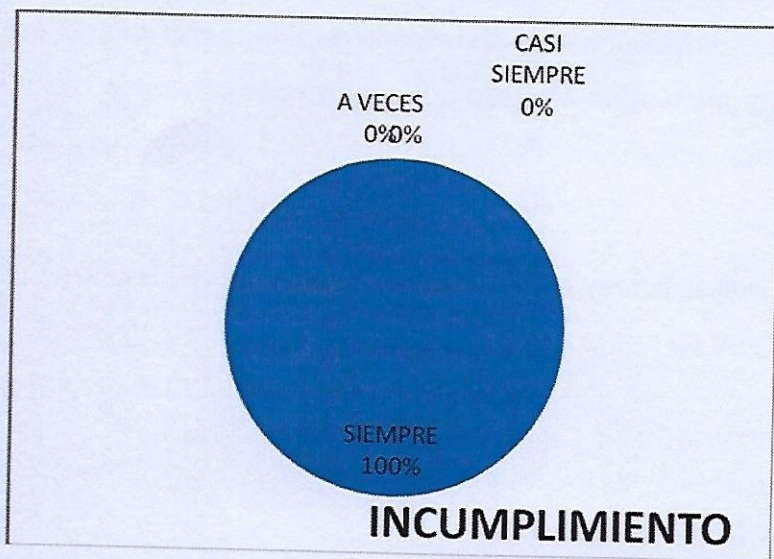
Título: El incumplimiento del horario de entrada y salida: ¿ Dificultan el pase de guardia entre los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central?

Incumplimiento	Fa	Fr%
Siempre	12	100%
Casi Siempre	0	0%
A veces	0	0%
Total	12	100%

Fuentes de datos: Elaboración propia en base a datos obtenidos de encuestas realizadas a los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central

Grafico N° 17

Título: El incumplimiento del horario de entrada y salida: ¿ Dificultan el pase de guardia entre los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central?



Fuentes de datos: Elaboración propia en base a datos obtenidos de encuestas realizadas a los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central

Comentario: Es mayor el personal de enfermería que respondió que siempre el incumplimiento del horario dificulta el pase de guardia con una frecuencia absoluta de 12 y una frecuencia relativa de 100%

Análisis de datos

Con la investigación realizada se obtuvieron datos del personal de enfermería del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central. El 58,33% del personal de sexo femenino, con una edad entre 35 y 39 años. En cuanto formación académica con el 66,67% son enfermeros profesionales con una carga horaria de 47 y más semanales. El 50% tiene una antigüedad laboral de 0 a 5 años. Observamos que el 75% realizan desempeño laboral y psicosocial en la entrega de guardia.

Con relación a la comunicación en la entrega de guardia el 66,67% considera que el sexo tiene deferencias en comunicarse con respecto a los valores y percepción, el 50% considera que es importante para la misma, con el mismo porcentaje los enfermeros del servicio señala que una distancia cercana favorece la comunicación. El 100% indica que los espacios tienen que ser confortables para que la comunicación sea más efectiva, un 66,67% que el mensaje del "YO" es importante para una mejor comunicación, el 75% nos asegura que el enfermero del servicio es poco comunicativo, el 58,33% confirma que el estar de pie en la jornada laboral les dificulta la comunicación y con el mismo porcentaje el exceso de trabajo sin espacio de descanso. El 66,67% de los enfermeros consideran que los problemas personales les genera conflicto al momento de realizar la entrega de guardia.

Cerrando este análisis de datos el 100% de los enfermeros de Neurocirugía del Hospital Central no cumple con el horario de entrada a su trabajo, esto genera gran dificultad en el pase de guardia.

CONCLUSION

Luego de recorrer el camino de la investigación y de procesar los datos del personal de enfermería del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central se llega a una conclusión que hay una gran cantidad de profesionales sometidos a doble empleos para obtener una mejor remuneración en lo económico, teniendo en cuenta que en la actualidad el sueldo básico de un enfermero está por debajo de la canasta familiar.

Por lo tanto con este trabajo realizado tal problemática nos dice que se debe trabajar en equipo integrado con todo el personal, favoreciendo una comunicación sólida para que nuestra actividad laboral sea mucho más placentera, ya que dedicamos parte de nuestras vidas a la institución donde trabajamos y con nuestros compañeros que son nuestra segunda familia, teniendo en cuenta estos requisitos se tratara de llegar al objetivo propuesto.

Recomendaciones

Se sugiere para mejorar la dificultad en la entrega de guardia del servicio de neurocirugía del Hospital Central:

- Cumplir con el horario de entrada en cuanto sea necesario para poder recibir una guardia completa en observación y comunicación.
- Observar al paciente de la manera más completa para evitar complicaciones en el transcurso de la guardia.
- En el cambio de guardia la comunicación tiene que ser clara y con libro de novedades en mano.
- Motivar al personal del servicio para una mejor comodidad en el mismo.
- A la hora del cambio de guardia se recomienda que el grupo de personal tiene que estar completo de esa manera se lograría una mejor comunicación.
- Cuando se está realizando el pase de guardia concentrarse en el mismo sin hacer desviaciones del tema.
- Es importante realizar reuniones dentro o fuera del servicio como para conocerse más entre enfermeros y de esta manera entender sus motivos o cada comportamiento que tenga influencia a la comunicación.
- Rotar el grupo de enfermería para todos los turnos ya que se observa los enfermeros que trabajan mucho de noche su rendimiento físico no es el mismo, y más aun el coeficiente mental, todo esto también es parte de una buena comunicación.
- Motivar al personal para una mejor comodidad laboral, ya que esto genera un positivismo en cada enfermero y ayuda a que la comunicación sea más clara y completa.

BIBLIOGRAFIA

1. BeverlyWitterDugas. Tratado de Enfermería Práctica. mcGraw-Hill Interamericana. 4ta edición 2000. 8(117)
2. Kosier – Erb et al. Fundamentos de enfermería: conceptos, procesos y prácticas. Octava edición. España. Pearso Educación s.a. 2008. I:26 (460)
3. Potter – Perry. Fundamentos de Enfermería. Quinta edición. España. Elsevier. 2002. I:22 (456)
4. Enciclopedia libre Wikipedia. 26 de junio de 1916 – 10 de septiembre de 1988.

ANEXOS

Matriz de datos: Encuesta sobre Comunicación en la entrega de qu

Unidades de análisis	Equipo de Enfermería -										
	1-Sexo		2-Edad					3-Formación Académica			4-Horas de
	A	B	A	B	C	D	E	A	B	C	A
	F	M	25-29	30-34	35-39	40-44	más de 45	Lic.	Enf. Prof.	Aux.	35-40
1	1		1					1			
2	1			1						1	
3	1			1					1		
4	1				1				1		
5	1				1				1		
6	1				1				1		
7		1				1		1			
8		1			1			1			1
9		1		1					1		1
10		1					1		1		
11		1				1			1		
12	1				1				1		
total	7	5	1	3	5	2	1	3	8	1	2

a en el servicio de Neurocirugía

más doble empleo	5-Antigüedad laboral					
	C	A	B	C	D	E
más de 47	0-5	6-10	11-16	17-22	más de 23	
	1					
	1					
1		1				
1		1				
1			1			
	1					
1		1				
	1					
	1					
1			1			
1			1			
1	1					
7	6	3	3	0	0	

1-Realiza desarrollo intelectual de lenguaje y psicosocial			2-Según Sexo cree que hay diferencias al momento de comunicarnos			3-
A	B	C	A	B	C	
Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	A veces	Sie
1				1		
	1		1			
		1	1			
	1		1			
		1			1	
		1			1	
		1			1	
		1			1	
		1			1	
		1			1	
		1			1	
1	2	9	3	1	8	

Factores en el Proceso de Comunicación de Enfermería - B -

Cree que los Valores y Percepciones son visiones para poder comunicarse			4-La distancia para interaccionar con otro favorece la comunicación			5-Considera que los espacios deben ser visibles para la comunicación			6-El medio ambiente confortable comunica con más efectividad			7-Se considera en la escucha activa el mensaje del "yo" y la descripción al momento de comunicar			8-Er se eni
A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A
Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	casi siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre
1			1			1			1			1			1
1			1			1			1			1			1
1			1			1			1			1			1
1			1			1			1				1		1
		1	1			1			1				1		1
1				1		1			1				1		1
1			1			1				1			1		1
	1			1		1				1			1		1
	1			1		1				1			1		1
	1			1		1				1			1		1
	1			1		1					1		1		1
	1				1	1					1			1	
					1	1					1			1	
6	5	1	6	5	1	12	0	0	6	4	2	3	8	1	9

comunicación rcibe que el hero es poco ormativo	
B	C
Casi siempre	A veces
1	
1	
1	
3	0

1-Tiempo que pasa de pie en la jornada laboral			2-Exceso de Trabajo sin e de descanso dificulta pase d	
A	B	C	A	B
Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Casi siempre
1			1	
1			1	
1			1	
1			1	
1			1	
1			1	
	1		1	
	1		1	
1			1	
		1	1	
		1		1
		1		1
7	2	3	10	2

Fuentes de datos: Elaboración propia en base a datos obtenidos de encuestas realiza

Entrega de Guardia - C -

Espacio de guardia		3-Las razones personales alteran el respeto mutuo			4-El incumplimiento del horario de entrada y salida dificulta el pase de guardia		
C	A	B	C	A	B	C	
A veces	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	A veces	
	1			1			
	1			1			
	1			1			
	1			1			
	1			1			
	1			1			
	1			1			
	1			1			
	1			1			
		1		1			
		1		1			
		1		1			
			1	1			
0	8	3	1	12	0	0	

Realizadas a los enfermeros del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central

Codificación de variable

<u>Variable</u>	<u>Dimensión</u>	<u>Indicadores</u>
<u>Equipo de Enfermería</u> -A-	1-Sexo.	A- Femenino B- Masculino
	2-Edad.	A- 25 a 29 años B- 30 a 34 años C- 35 a 39 años D- 40 a 44 años E- 45 y mas
	3-Nivel de Formación académica.	A- Licenciado en Enfermería B- Enfermero Profesional C- Auxiliar de Enfermería
	4-Horas de trabajo, más doble empleo.	A- 35 a 40 horas B- 41 a 46 horas C- 47 y/o más
	5-Antigüedad laboral.	A- 0 a 5 años B- 6 a 10 años C- 11 a 16 años D- 17 a 22 años E- Más de 23 años

Factores en el Proceso de Comunicación de Enfermería -B-	1-Realiza desarrollo intelectual, de lenguaje y psicosocial en la comunicación.	A- Siempre B- Casi siempre C- A veces
	2-Según el sexo, realizan comunicación para establecer intimidad, negociar, minimizar las diferencias o solicitar información.	A- Siempre B- Casi siempre C- A veces
	3-Cree que los valores y percepciones son las visiones para poder comunicarse.	A- Siempre B- Casi siempre C- A veces
	4-La distancia para interactuar con los otros favorece la comunicación.	A- Siempre B- Casi siempre C- A veces
	5-Considera que los espacios deben ser visibles para la comunicación.	A- Siempre B- Casi siempre C- A veces
	6-El medio ambiente confortable suele comunicar con más efectividad.	A- Siempre B- Casi siempre C- A veces

	7-Se considera habitual la escucha activa, empatía, al mensaje dado "yo" en la descripción al momento de comunicar.	A- Siempre B- Casi siempre C- A veces
	8-Al momento de comunicarnos se percibe que el entorno es poco comunicativo.	A- Siempre B- Casi siempre C- A veces
<u>Entrega de Guardia</u> -C-	1-El tiempo que pasan de pie durante la jornada laboral dificulta la entrega de guardia.	A- Siempre B- Casi siempre C- A veces
	2-El exceso de trabajo sin espacio de descanso dificulta la información en el pase de guardia.	A- Siempre B- Casi siempre C- A veces
	3-Cuando se intercomunica con su colega en el paso de guardia las razones personales o laborales ahorran el respeto.	A- Siempre B- Casi siempre C- A veces
	4-El incumplimiento del horario de entrada y salida dificulta el paso de guardia.	A- Siempre B- Casi siempre C- A veces

ENCUESTA

Como alumnos de segundo año de la Licenciatura de la Universidad Nacional de Cuyo, Sede de San Martín, para obtener datos necesarios para el estudio que estamos realizando, agradecemos su sensibilidad, colaboración e interés

PERSONAL DE ENFERMERÍA

1 Sexo

A. M

B. F

2 Edad

A. 25 a 29 años

B. 30 a 34 años

C. 35 a 39 años

D. 40 a 44 años

E. 45 y más

3 ¿Cuál es su nivel académico?

A. Licenciado en enfermería

B. Enfermero Profesional

C. Auxiliar en enfermería

4 Horas de trabajo más doble empleo

A. 35 a 40 hs. Semanales

B. 41 a 46 hs. Semanales

C. 47 y más hs semanales

5 Antigüedad laboral

A. 0 a 5 años

B. 6 a 10 años

C. 11 a 16 años

D. 17 a 22 años

E. 23 y más años

6. ¿Realiza desarrollo intelectual de lenguaje y psico-social, en la comunicación en entrega de guardias?

A. Siempre

B. Casi siempre

C. A veces

7. ¿Según sexo, cree que hay diferencias al momento de comunicarnos?

A. Siempre

B. Casi siempre

C. A veces

8. ¿Cree que los valores y percepciones son las visiones para poder comunicarse?

A. Siempre

B. Casi siempre

C. A veces

5. La distancia

9. ¿La distancia para interaccionar con otra favorece la comunicación?

A. Siempre

B. Casi siempre

D. A vece

10. ¿Considera que los espacios deben ser visibles para la comunicación?

A. Siempre

B. Casi siempre

C. A veces

11. ¿El medio ambiente confortable suele comunicar con más efectividad?

A. Siempre

B. Casi siempre

D. A veces

12. ¿Se considera en la escucha activa, el mensaje del "yo" y en la descripción en el momento de comunicar?

A. Siempre

B. Casi siempre

D. A veces

13. ¿En la comunicación se percibe que el enfermero es poco informativo?

A. Siempre

B. Casi siempre

D. A veces

14. ¿Tiempo que pasa de pie en la jornada laboral?

A. Siempre

B. Casi siempre

D. A veces

15 ¿El exceso de trabajo, sin espacio de descanso dificulta dar información en el pase de guardia?

A. Siempre

B. Casi siempre

D. A veces

16. ¿Cuando se intercomunican con sus colegas en el pase de guardia las razones personales alteran el respeto mutuo?

A. Siempre

B. Casi siempre

C. A veces

17 ¿El incumplimiento del horario de entrada y salida dificulta el pase de guardia?

A. Siempre

B. Casi siempre

C. A veces

GUÍA DE OBSEVACIÓN

Entrega de guardia del Servicio de Neurocirugía del Hospital Central

Objetivos: Medir e identificar variables en estudio con la realidad

Variables	Bueno	Regular	Malo
Entrega de guardia			
Verbal			
Escrita			

Observador.....

Codificación de variables

Las siguientes variables están relaciones con el personal de enfermería ya que son protagonistas de este estudio. Estas están destinadas a minimizar y prevenir problemas tales como:

- Malos entendidos
- Estrés laboral
- Rivalidad entre colegas
- Desacuerdo de opiniones
- Insatisfacción profesional

1.- Equipo de enfermería: condición y estado del recurso humano enfermero

- Edad
- Sexo
- Antigüedad
- Nivel de formación
- Horas de trabajo
- Doble empleo

2.- Tipo de comunicación: manejo de la comunicación entre el equipo de enfermería

- Verbal
- Escrita
- Respeto y tolera la opinión del otro
- Nivel de comunicación
- Comunicación apresurada
- Nivel de escuchar o comprender al otro



Reg. N° F 2606