

RELACIONES HUMANAS ENTRE EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y PACIENTE EN LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA SETIEMBRE 2008 – AGOSTO 2009.

Human relations between nursing professional and patient in satisfaction of the needs in the surgery service of Santa María Socorro Hospital of Ica Setiembre 2008 - August 2009.

Dra. Isabel Natividad Uruce Velazco^{1a,d}; Lic. Enf. Rosario Campos Soto^{2,a,b}; Lic. Enf. Cecilia Teresa Ventura Miranda^{3,a,c}; Est. Tatiana Navarro Quintanilla^{1,e}.

1. Facultad de Enfermería. Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, Perú

2. Hospital Santa María del Socorro de Ica, Perú

3. Hospital Augusto Hernández Mendoza de Ica, Perú

a) Licenciado de Enfermería, b) Magister en Salud Pública, c) Magister en Ciencias de la Enfermería, d) Doctor en Ciencias de la Salud, e) Estudiante de Enfermería.

RESUMEN

Objetivo: Determinar las relaciones humanas entre el profesional de enfermería y paciente en la satisfacción de necesidades en el servicio de cirugía del Hospital "Santa María del Socorro" de Ica. **Material y métodos:** Diseño descriptivo – transversal, muestra conformada de 134 pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital "Santa María del Socorro" de Ica, mayores de 15 años. Como instrumento se utilizó un cuestionario previamente validado con preguntas cerradas de opción múltiple. Para confiabilidad del instrumento se aplicó una prueba piloto al 15% de la muestra, no incluyéndose los 134 pacientes, permitiendo determinar características finales del instrumento. Se hizo uso del programa de análisis de datos tabulados (EPIDAD 2,1). **Resultados:** Grupo etáreo predominante fue de 26 a 30 años (17,9%), siendo el sexo masculino mayoritario con 51,5%, grado de instrucción secundaria completa y estado civil solteros 32,1%; 38,1% respectivamente. Las relaciones humanas en la satisfacción de necesidades referente a los principios de la comunicación terapéutica: Interés y permiso fue de muy bueno con un promedio de 2,7 cercano al puntaje esperado que fue 3, en cuanto a las relaciones humanas de honestidad, coherencia, protección, satisfacción de necesidades sociales y asistencia, resultó bueno con 2,6 los 4 primeros y el último con 2,5 de promedio ponderado; en relación al principio de aceptación, necesidades biológicas y emocionales con puntajes ponderados más bajos 2,3, 2,2 y 2,1 respectivamente poco, adecuado o regular. **Conclusiones:** Las relaciones humanas entre el profesional de enfermería y paciente en la satisfacción de necesidades resultaron buenas con un promedio general de 2,5. **Palabras clave:** Relaciones humanas, profesional de enfermería, paciente.

SUMMARY

Objective: To determine the human relations between the nursing professional and the patient in the satisfaction of needs in the surgical service of the Hospital "Santa Maria del Socorro" of Ica. **Material and methods:** Descriptive - transversal design, comprising 134 patients hospitalized in the surgery service of the "Santa Maria del Socorro" Hospital in Ica, aged 15 years and over. As instrument, a questionnaire previously validated with multiple choice closed questions was used. For instrument reliability, a pilot test was applied to 15% of the sample, not including the 134 patients, allowing to determine final characteristics of the instrument. The tabulated data analysis program (EPIDAD 2.1) was used. **Results:** The predominant age group was 26 to 30 years old (17.9%), with the majority male sex with 51.5%, complete secondary education and single marital status 32.1%; 38.1% respectively. Human relations in the satisfaction of needs concerning the principles of therapeutic communication: Interest and permission was very good with an average of 2.7 close to the expected score that was 3, in terms of human relations of honesty, consistency, Protection, satisfaction of social needs and assistance, was good with 2.6 the first 4 and the last with 2.5 weighted average; In relation to the principle of acceptance, biological and emotional needs with lower weighted scores 2.3, 2.2 and 2.1 respectively, little, adequate or regular. **Conclusions:** The human relations between the nursing professional and the patient in the satisfaction of needs were good with a general average of 2.5. **Key words:** Human relations, nursing professional, patient.

INTRODUCCIÓN:

La importancia de las relaciones interpersonales del personal de un servicio de salud es un factor que contribuye a determinar la calidad de atención, considerando que las relaciones humanas es de vital importancia para la presencia de un clima organizacional adecuado que permite el desempeño laboral. En efecto las relaciones interpersonales constituyen un papel crítico en el centro hospitalario aunque la calidad de las relaciones interpersonales en sí no basta para incrementar la productividad pero si puede contribuir significativamente.

Enfermería es un campo laboral donde la ayuda y conocimientos permitirán proporcionar bienestar y cuidados al ser humano, con un objetivo primordial que es la satisfacción del paciente; la participación de enfermería es la expresión de ayuda donde el paciente deber ser considerado como un ser individual con problemas y necesidades. Por tal motivo los profesionales de Enfermera deben mantener relaciones humanas basadas en el bienestar, comunicación y aceptación hacia los pacientes; así mismo el respeto por la vida, dignidad y los derechos del ser humano sin importar raza, color, edad, sexo y condición social.

La enfermera es un ser capaz de entender su propia conducta para luego entender a otras personas y ayudarlas a identificar sus necesidades y dificultades, aplicando los principios de relaciones humanas a los problemas que surgen en cualquier nivel de experiencia y de ésta manera cubrir las expectativas que el paciente tiene.

El ser humano es social por naturaleza, y la comunicación constituye la base de todas las relaciones interpersonales, la capacidad para comunicarse eficazmente constituye una habilidad indispensable, y tanto más en aquellos trabajos, como el de enfermería en los que el contacto con los demás es la esencia misma de la labor profesional. (1)

El elemento principal de la interacción entre los seres humanos es la comunicación que permite a los individuos establecer, mantener y mejorar sus relaciones con los demás y con

el mundo que les rodea, siendo la comunicación parte importante de la práctica de enfermería basada en una "actitud comunicativa" por lo que el profesional de enfermería debe estar adiestrado en el uso de técnicas de comunicación dirigida al desarrollo de relaciones terapéuticas de trabajo, con el objeto de establecer una comunicación eficaz con el paciente. El fracaso en la comunicación puede originar problemas serios y puede amenazar la credibilidad profesional (2).

El abordaje de esta temática es de importancia como lo demuestran estudios donde se observa brechas existentes y deficiencias en la habilidad de la comunicación enfermera-paciente, el cual influye en la calidad de atención de enfermería. En este sentido se señala a nivel internacional en Valencia, España 2007, el estudio ejecutado por Muñoz P; Soriano E; llegaron a una de las conclusiones que las relaciones interpersonales del personal de enfermería son en general regular, además que las relaciones interpersonales influyen en la calidad de atención al paciente... (3)

En Lima, Perú en 1997, en un estudio de investigación, refieren que el 81% de la atención es regular cifra significativa que perjudican al establecer relaciones humanas con el usuario... (4).

Considerando" que el personaje central de los servicios asistenciales es por supuesto el paciente. Cuando éste se presenta en el hospital o cualquier otra institución asistencial con una o más problemas de salud (es cada vez mayor el número de pacientes que sufren varios trastornos a la vez); también lo hace como persona, miembro de una familia y ciudadano de un país. Según sea el problema, las necesidades de los pacientes varían con las circunstancias relacionadas y las experiencias anteriores. Una de las funciones importantes es identificar las necesidades inmediatas del paciente y tomar las medidas que satisfagan estas necesidades. Es adecuado utilizar un enfoque de necesidades básicas para los cuidados de enfermería" (5). Justificándose el estudio porque nos permitió conocer y proporcionar a la institución datos

que nos van a encaminar a mejorar y generar cambios que contribuyen hacia el mantenimiento de las relaciones humanas entre enfermera y paciente, favoreciendo la calidad de atención de enfermería. Señalándose como objetivo determinar las relaciones humanas entre el profesional de enfermería y paciente en la satisfacción de necesidades en el servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica.

MATERIAL Y MÉTODOS.

El estudio utilizó el método descriptivo prospectivo de corte transversal. Siendo el área de estudio ubicado en la Calle Castrovirreyna N°759 en el departamento y provincia de Ica, país Perú. La muestra estuvo conformada por 134 pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía, obteniéndose esta muestra aplicándose una fórmula para población finita, mayores de 15 años conscientes, tomando como criterios de inclusión y excluyéndose a pacientes analfabetos e inconscientes. Se utilizó un cuestionario que fue estructurado de 2 partes. Primera parte: Referente a Datos Generales (edad, sexo, grado de instrucción, estado civil) y la Segunda parte: correspondiente a reactivos relativos a las relaciones humanas entre el profesional de enfermería y paciente en la satisfacción de las necesidades distribuidos en las 7 dimensiones de la comunicación terapéutica (aceptación, interés, honestidad, coherencia, asistencia, permiso y protección), con 17 reactivos; y 3 dimensiones de las necesidades: Biológicas, emocionales (seguridad y protección) y sociales (amor y pertenencia) con 11 reactivos. Utilizándose 28 reactivos con una escala de alternativas cuyas puntuaciones fueron 1 (nunca), 2 (a veces), 3 (siempre).

En la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario que fue elaborado teniendo como base el instrumento utilizado por Mogollón (6) en Maracay, Venezuela, con preguntas cerradas de opción múltiple el cual fue validado y sometido a juicio de expertos, realizándose una prueba piloto al 15% de la muestra en estudio para evaluar la

confiabilidad del instrumento, no incluyéndose los 134 pacientes, permitiendo determinar las características finales del instrumento. Se hizo uso del programa de análisis de datos tabulados EPIDAT 2,1.

RESULTADOS:

Al finalizar el procesamiento de datos se elaboraron tablas que muestran el grupo etéreo predominante fue de 26 – 30 años el 17,9% y 16 –20 años el 14,9%. Tabla 1, siendo el sexo masculino el mayoritario con 51,5% Tabla 2, predominando el grado de instrucción secundaria completa con 32,1% (43 pacientes) Tabla 3, la mayoría solteros con 38,1% (51 pacientes) Tabla 4. En cuanto a los principios de la comunicación los promedios ponderados que se han acercado a la valoración óptima de 3 es **interés y permiso** con 2,7 considerando como muy bueno, lo que indica interés por atenderlo y cuidado de solicitar permiso al efectuar un procedimiento. La **honestidad, coherencia, protección y necesidades sociales** con 2,6 de promedio ponderado calificado como bueno lo que muestra una comunicación asertiva, usando un vocabulario que facilite el dialogo con el paciente, y se observa que protegen al enfermo al colocar inyección y/o suero limpiando la piel con algodón y alcohol con antelación, preocupándose como se siente, relacionándose con su familia y orienta acerca de sus necesidades. El rubro **asistencia** con 2,5 podría también considerarse como bueno lo que indica que la enfermera se comunica con el paciente para conocer sus necesidades y verificar los cuidados brindados. En cuanto a las **necesidades emocionales, biológicas y aceptación** con puntajes más bajos 2,1, 2,2 y 2.3 respectivamente recae en la alternativa “a veces” inferior al promedio general que es de 2,5, mostrando que a veces la enfermera muestra gestos o es amable ante incomodidad del enfermo por dolor, o cuando controla los signos vitales, cambios de posición, sueño y descanso, al realizar la valoración física, al controlar la venoclisis y/o drenaje, o conocer sus creencias religiosas dialoga a veces con el enfermo. Tabla 5

Tabla N° 1. Relaciones humanas entre el profesional de enfermería y paciente en la satisfacción de necesidades del servicio de cirugía. Hospital "Santa María del Socorro" de Ica. Por grupo de edad

Grupo de edad	N° de Pacientes	%
16 - 20	20	14,9
21 - 25	19	14,2
26 - 30	24	17,9
31 - 35	14	10,4
36 - 40	17	12,7
41 - 45	9	6,7
46 - 50	9	6,7
51 - 55	5	3,7
56 - 60	9	6,7
61 - 65	4	3,0
66 y más	4	3,0
Total	134	100,0

Fuente: Base de datos Promedio de Edad: 35.26 años

Tabla N° 2. Relaciones humanas entre el profesional de enfermería y paciente en la satisfacción de necesidades del servicio de cirugía. Hospital "Santa María del Socorro" de Ica. Por Sexo

Sexo	N° de Pacientes	%
Masculino	69	51,5
Femenino	65	48,5
Total	134	100,0

Fuente: Base de datos

Tabla N° 3. Relaciones humanas entre el profesional de enfermería y paciente en la satisfacción de necesidades del servicio de cirugía. Hospital "Santa María del Socorro" de Ica. Por Grado de Instrucción

Grado de instrucción	N° de Pacientes	%
Primaria Incompleta	8	6
Primaria Completa	6	4,5
Secundaria Incompleta	25	18,7
Secundaria Completa	43	32,1
Superior Incompleta	21	15,7
Superior Completa	30	22,4
Ninguno	1	9,7
Total	134	100,0

Fuente: Base de datos

Tabla N° 4. Relaciones humanas entre el profesional de enfermería y paciente en la satisfacción de necesidades del servicio de cirugía. Hospital "Santa María del Socorro" de Ica. Por estado civil

Estado Civil	N° de Pacientes	%
Soltero	51	38,1
Casado	36	26,9
Viudo	42	31,3
Divorciado	3	2,2
Viudo	2	1,5
Total	134	100,0

Fuente: Base de datos

TABLA 5. Promedio ponderado según rubro de las Relaciones Humanas entre el profesional de enfermería y paciente en la Satisfacción de las Necesidades, Servicio de Cirugía, Hospital Santa María del Socorro de Ica.

Rubro	Promedio ponderado
a) Aceptación	2,3
b) Interés	2,7
c) Honestidad	2,6
d) Coherencia	2,6
e) asistencia	2,5
f) permiso	2,7
g) Protección	2,6
h) Necesidades biológicas	2,2
i) Necesidades emocionales	2,1
j) Necesidades sociales	2,6
Promedio ponderado general	2,5

Fuente: base de datos

DISCUSIÓN:

Las relaciones es un conjunto de mecanismos de comunicación de un grupo de personas, en el caso del profesional de enfermería constituye una herramienta mediante la cual identifica las necesidades del enfermo y ayuda en la satisfacción.

El estudio alcanzó un promedio ponderado general de 2,5 con una brecha existente de 0,5 por alcanzar el promedio óptimo de 3 por consolidar y fortalecer las relaciones humanas del profesional de enfermería con el paciente orientado a la satisfacción de las necesidades básicas utilizando la comunicación asertiva.

El nivel educativo de los pacientes hospitalizados objeto de estudio fue relativamente alto 32,1% secundaria completa, 22,4% instrucción superior, lo que determina que a mayor grado de instrucción es mayor el compromiso profesional en la interacción enfermera/paciente, asegurando la confiabilidad del instrumento. Las relaciones humanas del profesional de enfermería con el paciente en la satisfacción de las necesidades, respecto al indicador de la comunicación terapéutica **aceptación** fue regular con un promedio ponderado 2,3 evidenciando la poca importancia del diálogo en el aspecto espiritual, enfocando más los cuidados dirigidos a los procedimientos técnicos en desmedro de la interacción enfermera-paciente. Este hallazgo es coincidente con Mogollón C. en Venezuela, cuyo resultado fue en promedio 50% cuya diferencia 50%

reconoce las diferencias personales, valora al enfermo, respeta las creencias personales y toma en cuentas las opiniones del enfermo (6). Referente a los indicadores **interés y permiso**, el estudio mostró una relación interpersonal muy buena de la enfermera con el paciente, alcanzando en ambos rubros 2,7 cercano al puntaje esperado que es de 3 con una brecha mínima de 0,3 lo que denota la preocupación del profesional de enfermería por velar por el bienestar del paciente, mostrando interés por escucharlo, solicitando permiso para efectuar cualquier procedimiento, coincidente con Mogollón en el principio terapéutico permiso quien señala que “lo aplican de forma satisfactoria el 65% de los profesionales (6), solicitando el consentimiento e informe a los enfermos de los procedimientos a realizar.

Sin embargo no mostrando coincidencia con el estudio en el principio de interés donde el autor antes mencionado señala que “solo el 50% muestra preocupación por establecer la comunicación (6). En relación a los principios de la comunicación terapéutica **honestidad, coherencia, protección y asistencia**, aquí mostraron las relaciones humanas de la enfermera con el paciente en la satisfacción de las necesidades bueno, alcanzando un promedio de 2,6 los 3 primeros y el último (asistencia) 2,5 con una brecha de 0,4 lo que demuestra que hay buena comunicación entre enfermera-paciente entablando relación receptiva y veraz con el enfermo, usando expresiones verbales coherentes, verifican la satisfacción de los cuidados brindados, así como uso de medidas de protección. Mostrando inconsistencia los resultados con Mogollón (6) en relación a los principios de **honestidad, coherencia y asistencia**, encontrando limitaciones y deficiencias en la receptividad ante las necesidades de los mismos al comunicarse con los enfermos, al expresarse de manera precisa con un vocabulario adecuado, dedicarle tiempo, etc, alcanzando un promedio de 40% los 2 primeros y el último 50% (asistencia). Pero mostrando consistencia con el principio de **protección** un promedio de 55% (6). Respecto a las **necesidades biológicas** aquí mostró

que las relaciones humanas de la enfermera con el enfermo son poco adecuados o regulares en la satisfacción de las necesidades básicas alcanzando un promedio de 2,2 con un déficit existente de 0,8, enfocado más la asistencia en procedimientos técnicos restando importancia a la comunicación terapéutica (enfermera/paciente), herramienta fundamental en la satisfacción de necesidades básicas. Se observó los resultados similares con el estudio de Mogollón en Venezuela en la que concluye que “se distinguió el mayor porcentaje de No lo hizo, 53% (6) referente a las **necesidades emocionales** en las 3 premisas alcanzó el promedio ponderado de 2,1 mostrando que las relaciones humanas entre enfermera y paciente fueron regulares, denotando que a veces muestra gestos, palabras de afecto para darle apoyo o se muestra amable cuando se sintió incómodo o tenía dolor. Siendo coincidente este hallazgo con el estudio de Oré H, donde concluye que “el 81% refieren que la atención es regular, cifra significativa que perjudican al establecer las relaciones humanas con el usuario” (4). Asimismo es consistente con Mogollón en relación a las necesidades emocionales, alcanzando el promedio 63% se ubicó en No, por tanto no son satisfechos por la totalidad de los profesionales de enfermería (6).

En la satisfacción de las **necesidades sociales**, aquí mostró el estudio efectuado buenas relaciones humanas, alcanzando el promedio en las 4 premisas 2,6, que influye en elevar la autoestima del paciente, sintiéndose útil e importante, favoreciendo la comunicación terapéutica del enfermo. Este hallazgo coincide con el estudio de Mogollón en la que concluye que “se apreció que un 60% proporcionaban los cuidados especiales e informaban a los familiares del enfermo” (6). Se puede señalar que la muestra estudiada en las 10 dimensiones: referente a los 7 principios de la comunicación terapéutica (aceptación, interés, honestidad, coherencia, asistencia, permiso, protección) y las 3 necesidades (biológicas, emocionales y sociales) alcanzó como promedio ponderado general de 2,5 de un rango o puntaje de 1 al 3, correspondiendo a buenas relaciones humanas entre enfermera

y paciente. Este resultado no es consistente con el estudio de Muñoz en la que concluye que las relaciones interpersonales del personal de enfermería son en general regulares, además que las relaciones interpersonales influyen en la calidad de atención al paciente crónico del Hospital Militar Central (3).

CONCLUSIONES.

Las relaciones humanas entre el profesional de enfermería y paciente en la satisfacción de necesidades en el servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro fueron buenas con un promedio general de 2,5. Existiendo todavía una brecha de 0,5 por alcanzar el rango óptimo de 3, y favorecer buenas relaciones humanas enfermera-paciente.

RECOMENDACIONES.

Propiciar y fomentar a los profesionales de enfermería a través de talleres, trabajos grupales, continuos las buenas relaciones interpersonales con el enfermo, estrategias que mantengan motivadas la interacción eficaz y superar la brecha mínima existente, conducente a brindar calidad de atención de enfermería.

Correspondencia

Dra. Isabel Natividad Urure Velazco
Correo electrónico: isabelnauv@yahoo.com

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. **Diez MI, Fernández JL, López S, Martín R, Martínez A, Romero M. et al.** Manual de Enfermería. Ed Lexus. Barcelona, España: 2003
2. **Potter P.** Fundamentos de Enfermería Teoría y Práctica. 3ª ed. Madrid, España: Ed. Harcourt Brace: 2000.
3. **Muñoz P, Soriano E.** Relaciones Interpersonales del Personal de Enfermería y su Influencia en la Calidad de Atención del Paciente Coronario Tesis Hospital Militar Central: Valencia, España 2007.

4. **Ore H.** Relaciones Humanas entre el Profesional de Enfermería y Usuario en los Servicios de Medicina y Cirugía en el Hospital Hipólito Unanue. Tesis de Pregrado. Lima, Perú. Facultad de Enfermería, Universidad Privada San Martín de Porres; 1997.
5. **Brunner y Suddarth.** Enfermería Médico Quirúrgico. 7ª ed. México. Ed. Interamericana: 1998 p. 15.
6. **Mogollón C., Pinto Z.** Comunicación Terapéutica en la Satisfacción de las Necesidades de los Enfermos en el Postoperatorio Inmediato (Internet) Maracay, Venezuela (Citado el 15 de Enero 2008) Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos.s/postoperatoria.shtml>.

Recibido: 18/12/2015
Aprobado para publicación: 15/04/16