

**RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE ENFERMERAS. CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE ADULTO.
HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS**

Aida Elizabeth Cheppe Vidal

Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.Lima

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar las relaciones interpersonales de las enfermeras/os y la calidad de atención que brindan al paciente del Servicio de Emergencia de adultos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins durante el mes de abril del 2012. el estudio fue prospectivo, trasversal, correlacional que evaluó a 78 enfermeras mediante una encuesta para determinar el nivel de sus relaciones interpersonales y 234 pacientes mediante una encuesta que determine la calidad de atención de enfermería percibida. Se aplicó la prueba de chi cuadrado en el análisis estadístico de las dos variables. Se obtuvo como resultados que el 55.1% de las enfermeras consideró que las relaciones interpersonales entre colegas eran malas. El 57.7% de los pacientes consideró como regular la atención recibida por la enfermera y el 17.5% la considero buena. Se encontró un Chi cuadrado de 12.11 con un $p < 0.05$, llegándose a la conclusión de que existe un grado de dependencia entre el nivel de relaciones interpersonales entre enfermeras y la calidad de atención brindada a los pacientes.

Palabras clave: relaciones interpersonales, calidad de atención, enfermera.

**INTERPERSONAL RELATIONSHIPS AMONG NURSES. QUALITY OF CARE THE ADULT PATIENT. EDGARDO
REBAGLIATI MARTINS NATIONAL HOSPITAL**

ABSTRACT

The goal of the present research was to determine the interpersonal relationships in nurses and the quality of the attention given by the patient from the Emergency Service of adults at Edgardo Rebagliati Martins National Hospital during the month of April in 2012. The study was prospective, transversal and correlational study that evaluated 78 nurses through a survey to determine the level of their interpersonal relationships and 234 patients using a survey that determines the quality of nursing care received. The chi square test was applied in the statistical analysis of the two variables. The results obtained were that 55.1 % of the nurses considered that interpersonal relationships among colleagues were bad. The 57.7% of patients considered as regular the attention received by the nurse and 17.5% considers it good. It was found a Chi-square 12.11 with a $p < 0.05$, with the conclusion that there is a degree of dependency between the level of interpersonal relationships among nurses and the quality of care provided to patients.

Keywords: interpersonal relationships, quality of care, nurses.

Revisado: 04.06.14

Aceptado para publicación: 25.10.14

INTRODUCCIÓN

La mejora de la calidad de los servicios es desde hace muchos años un gran motivo de preocupación de las empresas de salud, ello se sustenta en que la calidad de la atención constituye un elemento fundamental de competitividad entre las instituciones y de la satisfacción del usuario.(1).

Considerando a las empresas de salud como proveedoras de servicios de salud es importante conocer los factores que influyen en la calidad de su servicio.(2),

La naturaleza del ser humano como ser social, establece que para poder satisfacer sus necesidades se relacione con sus congéneres y a la vez se brinde la oportunidad de satisfacer las necesidades del resto en una relación interpersonal armónica. Sin embargo, el ser humano es un ser racional y no se comportan todos del mismo modo pues su diferencia radica en su forma de expresarse y comportarse con los demás individuos que lo rodean.(3).

Así tenemos también, que la afectividad de las labores realizadas por los trabajadores depende de la capacidad de establecer y desarrollar relaciones constructivas en el entorno del trabajo, consiguiendo resultados mediante la colaboración, respeto y el compromiso con los demás (4). El problema planteado fue ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales entre enfermeras/os y la calidad de atención brindada al paciente adulto del servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins durante el mes de abril del 2012?, teniendo como objetivo Determinar la relación entre las relaciones interpersonales de las enfermeras/os y la calidad de atención que brindan al paciente del servicio de emergencia de adultos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins durante el mes de abril del 2011, planteándose la hipótesis: Las relaciones interpersonales entre las enfermeras/os tienen relación con la calidad de atención brindada al paciente del servicio de emergencia de adultos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins durante el

mes de abril del 2012. Es por ello que el presente estudio pretendió establecer la relación entre la capacidad que tienen para interrelacionarse el personal de enfermería del servicio de emergencia de HNERM y la calidad de atención percibida por los pacientes, dentro de las limitaciones se puede indicar que fue económico puesto que el trabajo es autofinanciado, los resultados fueron que la mayoría del personal de enfermería participantes pertenece al sexo femenino siendo en general adultos (edad promedio 40.9 años), la mayoría de las enfermeras piensan que las relaciones interpersonales con y entre sus colegas son malas, lo cual repercute en la atención que brindan a sus pacientes.

MATERIALES Y MÉTODOS

El presente estudio de investigación fue de tipo descriptivo, transversal, correlacional que se realizó en enfermeras/os (asistenciales y administrativas) y pacientes internados en el Servicio de Emergencia de adultos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins durante el mes de abril del 2012, la población estuvo conformada por las enfermeras/os asistenciales que laboraron en el Servicio de Emergencia de adultos del HNERM, que representaban un estimado de 130 enfermeras asistenciales durante el periodo de estudio y los pacientes adultos internados en dicho servicio, que representaban un estimado de 5400 para el periodo de estudio, la selección de la muestra fue de tipo aleatoria con ayuda de la tabla de los números aleatorios y que además cumplieron los criterios de inclusión. En caso uno de los seleccionados no pudo participar en el estudio, se escogió al siguiente inmediato. El control de calidad de datos se sometió a juicio de expertos y/o especialistas los instrumentos que se usaron en el presente estudio, aplicándose posteriormente una prueba piloto para evaluar la confiabilidad de estos. Para la validez del contenido de los instrumentos se consultó con un grupo de expertos en el tema quienes dieron su aprobación a los instrumentos; mientras que la validez del constructo se estableció mediante la realización de una prueba piloto utilizándose la

prueba de alfa de Crombach obteniéndose los valores de 0.86 y 0.95 para la escala de relaciones interpersonales y la escala de calidad de atención de enfermería percibida por el paciente respectivamente. Para cumplir los objetivos establecidos se utilizó el programa estadístico SPSS versión 15.0 que procesó los datos obtenidos con los instrumentos de evaluación. Los resultados se presentan en tablas de simple y doble entrada, asociadas a sus gráficos correspondientes. En el análisis estadístico se utilizó la prueba de chi cuadrado con una valor $p < 0.05$, para un resultado significativo, y un $p < 0.01$, si el resultado es muy significativo.

RESULTADOS

Al concluir la presente investigación se llegó a los siguientes resultados: la mayoría del personal de enfermería participantes pertenece al sexo femenino (82.1%), siendo en general adultos (edad promedio 40.9 años), los pacientes incluidos en el estudio pertenecen al sexo femenino, tienen un grado de instrucción sea de secundaria o superior y una edad promedio de 48.9 años, el (55.1 %) de las enfermeras piensan que las relaciones interpersonales con y entre sus colegas son malas. La mayoría (57.7%) de los pacientes consideran que el nivel de calidad de atención brindada por las enfermeras es regular, considerándola en su gran mayoría (82.5%) como regular a mala, del 85.9% de los pacientes que consideraron como regular la calidad de atención brindada por la enfermera, la mayoría (50.0%) considera que las relaciones interpersonales entre colegas son malas.

DISCUSIÓN

Alfaro Novoa Rocío (1996) en su obra Atención Humanitaria de la Enfermera y la opinión del paciente hospitalizado sobre la atención recibida en el Servicio de Medicina B del Hospital Cayetano Heredia manifiesta que la identificación del tipo de usuario se convierte en una valiosa herramienta de gestión, que optimiza la distribución de personal, y permite medir las cargas de trabajo,

definiendo el nivel y características de personal requerido de acuerdo a las demandas de los pacientes con lo cual coincidimos por cuanto la profesión de Enfermería puede darnos grandes satisfacciones como seres humanos, siempre y cuando practiquemos las buenas relaciones humanas con adecuada comunicación, actitud y sobre todo valores.

Chávez Zegarra Deisi (2007) en su publicación: Relación entre la interacción enfermera(o), usuario externo y el grado de satisfacción del cuidado que recibe, Hospital Nacional Guillermo Almenara Iri-goyen define la calidad de atención de en Enfermería como la consecución de conjuntos de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente del nivel de salud que es dado, con lo cual coincidimos por cuanto La identificación del tipo de usuario se convierte en una valiosa herramienta de gestión que optimiza la distribución de personal, y permite medir las cargas de trabajo, definiendo el nivel y características de personal requerido de acuerdo a las demandas de los pacientes, sin embargo el personal de Enfermería que se presenta a su centro de trabajo trayendo consigo cargas familiares, problemas sociales, interpersonales repercute en la mala atención al paciente, hecho que se demostró en el presente trabajo.

Henderson A. Virginia (2013) en su obra Calidad de atención de Enfermería desde la percepción del usuario. Indica que el personal de Enfermería debe estar completamente capacitado para brindar una buena atención, lo cual refutamos por cuanto no solo depende de la buena capacitación sino muchas veces la deficiencia en la atención se debe al estrés constante, la exigencia de respuestas rápidas y precisas, la sobrecarga laboral, el hacinamiento, las insuficientes condiciones ambientales y la sobredemanda de pacientes que incrementan las diferencias de las respuestas entre las diversas personalidades de los trabajadores de dicho ámbito laboral, disminuyendo la eficiencia y eficacia de sus actividades, en desmedro de la calidad de atención hacia el paciente.

AGRADECIMIENTO

A Las Enfermeras del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins por su apoyo en la ejecución del presente trabajo, a los pacientes a quienes muchas veces no les brindamos la atención adecuada y al personal administrativo que laboran en el servicio de Enfermería. A los docentes de la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán-Huánuco.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

1. Alfaro N. Rocío. "Atención Humanitaria de la Enfermera y la opinión del paciente hospitalizado sobre la atención recibida en el Servicio de Medicina B del Hospital Cayetano Heredia. Tesis para el Grado de Lie. en Enfermería-UNMSM. 1996.
2. Cañarejo A. Andrea. "Calidad de atención que presta el personal de Enfermería del subcentro de Salud San Pablo y su relación con el nivel de satisfacción al usuario durante el periodo 2011-2012". Pub. 12 de Julio 2003. Editorial Ibarra. Ecuador. 2003.
3. Chávez Z. Deisi, " Relación entre la interacción enfermera(o), usuario externo y el grado de satisfacción del cuidado que recibe, Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Rev. De Ciencias de la Salud 2007;74-9.
4. Henderson A. Virginia "Calidad de atención en Enfermería desde la percepción del Usuario". Editorial Kansas. Estados Unidos. 2003.