

**MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
DIRECCIÓN REGIONAL DE ANCASH- HUARAZ  
INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO  
“SAN SANTIAGO-ITSAN” HUARAZ  
ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA TÉCNICA**



**COMUNICACIÓN EFECTIVA EN LA RELACIÓN ENFERMERA - PACIENTE  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE TÉCNICO EN ENFERMERÍA TÉCNICA**

**ASESORA:**

**GABRIEL ROJAS, Neofita Fabiana**

**PRESENTADO POR:**

**AGUILAR JAMANCA LISBETH CECILIA**

**MONTES ALEJO YESENIA PILAR**

**NARCISO MEDINA NICOLE ARACELY**

# INTRODUCCION



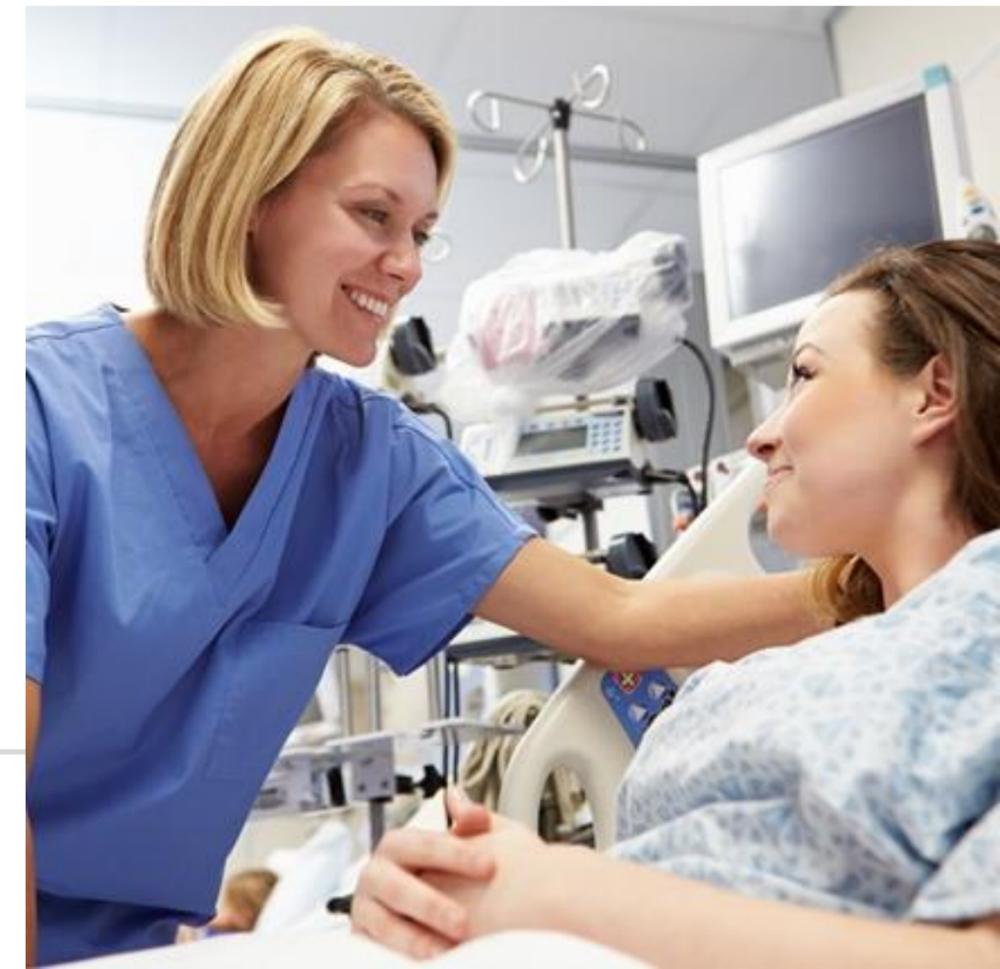
La comunicación enfermera-paciente, es un factor preponderante para brindar cuidados de enfermería seguros, oportunos y continuos, así mejorar la relación terapéutica enfermera usuario, lo que a su vez redundará en la satisfacción del paciente respecto a los cuidados de enfermería.

La comunicación efectiva, son habilidades y estrategias que se realiza a la hora de comunicarse, por otro lado, la satisfacción del usuario es el grado de cumplimiento por parte de la organización respecto a la expectativas y percepciones, la comunicación, tanto verbal como no verbal, desempeña un papel crucial en el proceso de socialización porque los humanos somos seres intrínsecamente sociales. Esto se debe a que la comunicación no sólo sirve para difundir información, sino también para obtener una respuesta del receptor.

# INTRODUCCION

La comunicación es casi una acción involuntaria y natural para casi todos, por lo que a veces la importancia de su efectividad podría pasarse por alto fácilmente. Dado que la comunicación es un medio por el cual las enfermeras se relacionan con los pacientes en el contexto del cuidado, requiere de ciertas habilidades para ser efectiva, lo que tendría un impacto positivo en la calidad del cuidado y de la atención de enfermería. Una comunicación así también ayudaría a promover estándares de atención al paciente, reducir costos de atención médica y mejorar la calidad de vida del paciente. La comunicación implica interacción, pero también entendimiento mutuo

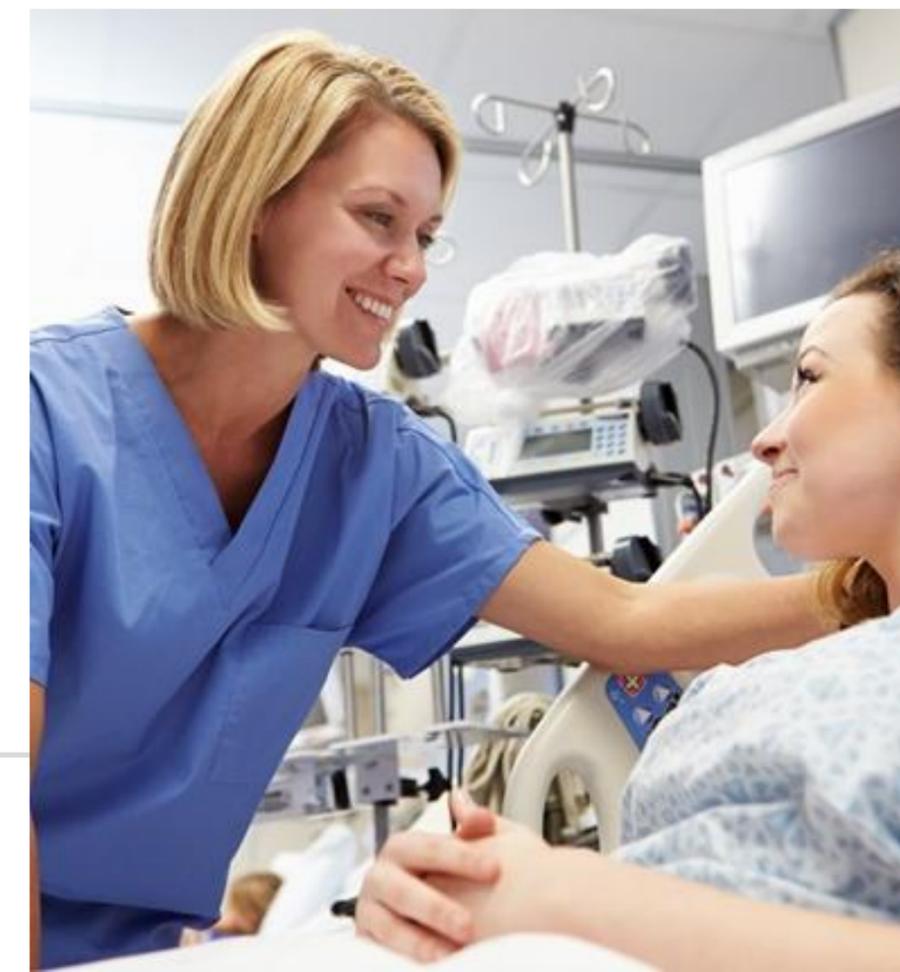
la comunicación debería ser la base de la profesión, debido a que el cuidado humano implica la interacción entre enfermera y paciente, sin embargo no se le da la debida importancia principalmente por el estrés o la rutina del día a día en un hospital, esa rutina se caracteriza por la sobrecarga laboral, centralidad en la técnica y la burocracia administrativa, entre otros, generan dificultades para establecer una relación comunicacional con el paciente, sus familiares e incluso con otros profesionales del equipo de la salud



# INTRODUCCION

En el contexto de los servicios de enfermería, la comunicación debe iniciarse con preguntar quién es la persona que se cuida y quién lo acompaña, independientemente del escenario en que se produzca la comunicación. Sin embargo, los hallazgos al respecto demuestran que, lamentablemente, los pacientes no perciben respuestas eficaces ni la información al momento que lo solicitan <sup>1</sup>. La enfermera debe conocer al paciente, su familia y entorno, y ser capaz de utilizar la comunicación como una habilidad para la negociación y motivación, procurando su recuperación e incluso debe saber escuchar activamente; en suma, se trata de poder mostrarse presto a ayudar tanto con el uso del lenguaje verbal como de la no verbal

La comunicación paciente-enfermera tiene cierto grado de asociación con el nivel de satisfacción del paciente, tal y como se puede apreciar en diversos trabajos previos. Por ejemplo, en un hospital de Lima donde se midió la satisfacción de las personas hospitalizadas en función a la competencia de la comunicación, en el cual se pudo encontrar que el 54% de los pacientes se encuentran satisfechos, en la dimensión proactividad el 62% está satisfecho, el 48% lo está de igual manera en la dimensión de la actitud del profesional, el 57% insatisfecho en la comunicación no verbal y 46% insatisfecho en la dimensión del apoyo emocional.



# PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el área de la salud es muy frecuente observar que todo el personal tiene un ritmo de trabajo acelerado; sin embargo, la comunicación no puede ser insuficiente, debe ser constante y existir una relación de compañerismo, que permita a los miembros del equipo de salud realizar sus actividades de manera que el paciente reciba de ellos atención con calidad. Ante ello planteamos la siguiente interrogante: ¿Cuál es el nivel de comunicación afectiva existente entre la enfermera – paciente en los puestos de salud de la ciudad de Huaraz?

## Objetivo general

---

Explorar el nivel de comunicación afectiva existente entre la enfermera – paciente en los puestos de salud de la ciudad de Huaraz, 2024.

## Objetivos específicos

---

- Describir el nivel de comunicación afectiva existente entre la enfermera – paciente en los puestos de salud de la ciudad de Huaraz, 2024.
- Determinar si la comunicación afectiva varía por sexo, edad en la ciudad de Huaraz, 2024.

# JUSTIFICACION

El estudio es importante porque incluye dos aspectos relevantes a la calidad de atención en pacientes. El profesional de enfermería asume la enorme responsabilidad de comunicarse con eficacia y transmitir toda la información importante con precisión y eficiencia, cuando se rompe la comunicación también lo hace el rendimiento.

Además, la satisfacción del paciente es un indicador de calidad en salud, donde además se reafirma el compromiso del profesional de enfermería de proporcionar cuidados al paciente considerando sus necesidades como ser humano establece su interrelación gracias a la comunicación, que de manera conjunta persiguen los objetivos y metas de la institución de salud.

La investigación es de gran importancia para el profesional de enfermería porque los resultados obtenidos sirven para reflejar y comprender la importancia de la comunicación efectiva considerando las áreas de atención profesional de enfermería.



# MARCO TEORICO

## ANTECEDENTE INTERNACIONAL

Rosado (2018) publica la investigación sobre: La comunicación del profesional de enfermería con el paciente durante los cuidados recibidos. La investigación fue descriptiva, cuantitativa y transversal. Los resultados indicaron una falta de iniciativa por parte del personal de enfermería, lo que provocó dificultades de comunicación. Como resultado, tanto los pacientes como sus seres queridos estaban descontentos con el nivel de atención que recibían, citando la falta de atención personalizada como la causa principal.

# MARCO TEORICO

## ANTECEDENTE INTERNACIONAL

Ruydiaz et al. (2018) en la investigación titulada: Satisfacción del usuario: un reto para la calidad del cuidado. Se llevó a cabo una investigación descriptiva transversal con una muestra de 280 pacientes hospitalizados utilizando el instrumento CARE-Q Caring Assessment Instrument para evaluar la satisfacción de los pacientes con sus cuidados de enfermería. Así, tanto cirugía (38%) como hospitalización (52%) obtuvieron niveles altos de satisfacción, mientras que medicina interna (57%) alcanzó un nivel medio. La calidad de los cuidados se traduce en la interiorización de las buenas conductas de cuidado físico, espiritual o emocional del otro, lo que a su vez favorece el sentimiento de seguridad y protección del otro.

# MARCO TEORICO

## ANTECEDENTE INTERNACIONAL

Alison F. (2019) en su tesis titulada: Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en Mediglobal S. A; con el objeto de analizar los aspectos que influyen en la satisfacción de los pacientes que reciben tratamiento de hemodiálisis; la investigación fue descriptiva transversal, cuantitativa; tomando como población objeto de estudio de 2400 y la muestra estimada fue de 120 pacientes; para recolectar datos uso el instrumento SERVQUAL. Entre los resultados se obtuvo que la gran parte de usuarios se sienten satisfechos en relación a las dimensiones estudiadas, sólo a excepción de la facilidad de transporte para llegar a la unidad. Como conclusiones se reconoció que, los aspectos determinantes del nivel de satisfacción del usuario son la puntualidad, rapidez, espera e interés del o la enfermera.

# MARCO TEORICO

## ANTECEDENTE NACIONAL

Miranda (2017) ejecuta la investigación: "Calidad del servicio y satisfacción del paciente que acude a la clínica odontológica de la Universidad Católica de Santa María. Arequipa 2017", en la Universidad Católica de Santa María. Arequipa. El objetivo general fue evaluar la satisfacción del paciente respecto a la calidad del servicio y satisfacción del paciente. La investigación es de tipo relacional. La población fue 2500 usuarios. La muestra fue 333 usuarios. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados demostraron que la relación entre satisfacción del paciente respecto a la calidad del servicio y satisfacción del paciente es buena, asimismo se demostró que las variables de estudio tienen relación positiva.

# MARCO TEORICO

## ANTECEDENTE NACIONAL

Ruiz y Jiménez (2017) hicieron la tesis “Niveles de la comunicación efectiva en los colaboradores de las entidades financieras de la ciudad de Cajamarca 2016”, en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. El objetivo general fue identificar los niveles de comunicación efectiva en los sujetos de estudio. La investigación es de tipo cualitativo, diseño no experimental. La población fue 731 trabajadores. La muestra fue 136 trabajadores. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Se concluye que la comunicación efectiva guarda relación con la comunicación ascendente, horizontal, diagonal y descendente.

# MARCO TEORICO

## ANTECEDENTE NACIONAL

Gavilán, et al. (2016) hicieron la tesis “Satisfacción del paciente post quirúrgico y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Manuel Higa Arakaki Satipo 2014”, la cual fue aprobada por la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco. El objetivo general fue determinar la relación que existe entre la satisfacción del paciente posquirúrgico y la calidad de atención. La investigación fue correlacional. La población fue 145 pacientes post operados y atendidos. La técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Se concluyó que existe relación entre las variables de estudio, esto es, entre la satisfacción de los pacientes y la calidad de atención del profesional de enfermería.

# BASES TEORICAS

## CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN ENFERMERA-PACIENTE

### COMUNICACION

“La comunicación es un medio de conexión o de unión que tenemos las personas para transmitir o intercambiar mensajes. Es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos”

Dentro de la comunicación esta “el asertividad que es una habilidad social que permite a la persona comunicar su punto de vista desde un equilibrio entre un estilo agresivo y un estilo pasivo de comunicación. Como tal, el asertividad es una cualidad o comportamiento que poseen ciertos individuos de comunicar y defender sus propios derechos e ideas, respetando a los demás”.

# BASES TEORICAS

## **Importancia de la comunicación.**

En la relación que existe entre la enfermera y el paciente la comunicación es uno de los factores clave a la hora de prestar unos cuidados integrales y de calidad. “La comunicación cobra aún más valor para conocer cómo se encuentra, que le inquieta o cómo podemos ayudarle. En muchas ocasiones este proceso comunicativo tan importante puede verse delegado a un segundo plano por la falta de tiempo debida a la sobrecarga de trabajo, o por la falta de entrenamiento de los profesionales en estos aspectos. Este deterioro de la comunicación puede afectar negativamente a la calidad de los cuidados y dar como resultado una mala atención a los pacientes que se encuentran postrados”.

# Dimensiones de la comunicación enfermera paciente:

## Comunicación verbal:

Es la forma más elevada de transmitir mensajes y es privilegio del ser humano. “El personal de enfermería toma en cuenta la comunicación como indicador de una gran variedad de sentimientos, si la comunicación es afectada crea actitudes conflictivas, percepciones equivocadas, irreales que impiden la comunicación, para ello es necesario que éste personal desempeñe su rol de manera Holística en su interacción con el paciente y sus familiares”.

### *Características:*

- *Lo comunicado se debe de vincular al objeto de modo claro.*
- *Lo que se transmite se hace mediante palabras accesibles para el receptor.*
- *Utiliza conceptos asequibles.*
- *Los mensajes que envía son mensajes de contenido descifrable.*
- *Es un vínculo de transmisión de cultura.*
- *Cuando se transmite un sentimiento o una emoción se hace expresando el estado de ánimo con palabras.*

### *En los cuidados esta debe:*

- *Utilizar un lenguaje sencillo, claro y concreto*
- *Comunicar sin transmitir excesiva información, pues se puede perder el mensaje.*
- *No ser restrictivo ni escueto pues el mensaje puede ser incompleto y no producir el efecto deseado.*

# Comunicación efectiva

La comunicación eficaz es una "habilidad" que hay que perfeccionar mediante la práctica repetida con amigos, familiares y compañeros de trabajo. Comprender y utilizar los principios de la buena comunicación puede ayudarnos a crear el tipo de entorno en el que podemos alcanzar nuestros objetivos. El propósito de toda comunicación es que el receptor capte su sentido y significado, y esto sólo puede lograrse si el emisor tiene claro lo que quiere transmitir.

## Dimensión 1:

### Kinésico.

**La comunicación kinestésica consiste en señales no verbales, como el contacto visual y el lenguaje corporal, que complementan los intercambios orales. Los movimientos de la cara y el cuerpo, así como otras posturas comunicativas estáticas o dinámicas, se utilizan para transmitir significados. Dado que los gestos se perciben psicomuscularmente con significado comunicativo, describir un gesto requiere mencionar la forma en que se crea y la postura elegida por los órganos (Cestero, 2016).**

## Dimensión 2:

### Paralingüístico.

Tiene que ver con las señales vocales no verbales que surgen al hablar, en contraposición al contenido de lo que se dice (Ortego, 2015). Los indicadores sonoros de las reacciones fisiológicas y emocionales, como las pausas y los silencios, transmiten el significado de los enunciados verbales a través de factores como el sonido, el tono, el timbre, la cantidad y la intensidad, todos ellos bajo el control de los órganos de articulación y fonación.

### **Dimensión 3 :**

#### **Proxémico.**

se refiere a la forma en que se organiza el espacio o territorio de una persona, que tiene mucho que ver con la forma de ser de la persona, las costumbres y creencias de su comunidad, las relaciones sociales de la persona y las acciones de la persona cuando se invade su intimidad o espacio privado.

### **A.satisfacción del usuario**

Lo definen como un elemento deseable e imprescindible en la acción médica y de enfermería, pero intuitivamente entendida por todos, aunque no exista un significado empírico determinado. Así también se define como la medida en que el servicio sanitario y el estado de salud que resulta cumple con las expectativas del paciente, representando la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo

## **Importancia.**

El grado de satisfacción del paciente se basa en su evaluación tanto de la calidad de la atención recibida como de la cantidad sacrificada. Aunque la satisfacción del paciente es una medida esencial de la calidad, puede ser difícil de evaluar debido a la forma en que se recogen los datos. Si un paciente está contento con la atención que recibe, es más probable que siga las instrucciones del médico, las enfermeras, los farmacéuticos y los dietistas

## **DIMENSIONES:**

### **Fiabilidad.**

La "capacidad de cumplir con éxito el servicio ofrecido" es lo que el MINSA (2011) denomina fiabilidad.

Druker (1990) sostiene que la fiabilidad, seguridad y cuidado del servicio dependen de la capacidad del proveedor para proporcionar tales cualidades.

### **Capacidad de Respuesta.**

Disposición para "atender a los clientes y proporcionarles un servicio rápido y oportuno en respuesta a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable", según la definición del MINSA (2011).

### **Seguridad.**

Según el MINSA (2011), la dimensión de seguridad evalúa el grado de confianza que un paciente siente en la experiencia, la privacidad, la cortesía, las habilidades de comunicación y la conducta general de los profesionales sanitarios.

### **Empatía.**

MINSA (2011) es "la capacidad de una persona para ponerse en el lugar de otra y comprender y atender adecuadamente las necesidades del otro"

## **Teoría de enfermería:**

Hildegard Peplau En su modelo de enfermería psicodinámica, describe su teoría de las relaciones interpersonales, “en la que analiza la relación de enfermera/o-paciente; en las que identifica y describe cuatro frases: orientación, identificación, aprovechamiento y resolución

Esta teoría permite que “los profesionales de enfermería dejen de centrarse en la atención biofísica de la enfermedad, y acercarse a los sentimientos y los comportamientos frente a la enfermedad, ellos pueden ser explorados e incorporados a las intervenciones de enfermería”.

## **Aplicación de la teoría en relación con la enfermera-paciente-familia**

Resulta esencial que el profesional de enfermería sepa responder de integral a las necesidades de los pacientes.

Es fundamental para llevar a cabo un proceso de relación de ayuda eficaz, que el profesional de enfermería tenga la capacidad de identificar y dar respuestas a las necesidades espirituales y emocionales de las personas a las que presta cuidado. El profesional de enfermería tiene que descubrir y adquirir los conocimientos acerca del mundo del paciente y así haga uso de sus puntos de vista internos, sus conocimientos y prácticas, todo con la ética adecuada

“Es el grado en que la atención sanitaria responde a las expectativas del paciente y la comunidad. Es el efecto de la calidad percibida sobre todos los aspectos del proceso de atención: trato recibido, aporte de información, comodidad, coordinación entre profesionales y niveles asistenciales”.

## **SATISFACCIÓN CON EL CUIDADO DE ENFERMERÍA:**

El nivel de satisfacción del paciente puede ser definido como “el grado de comparación entre las expectativas del cuidado de enfermería del consumidor y el cuidado actual recibido. Cuando las expectativas y la realidad están cercanas, existe gran satisfacción, pero cuando las expectativas y la realidad están lejanas, existe baja satisfacción, con el actual enfoque en los resultados del cuidado existe una atención especial en como los familiares perciben el cuidado de enfermería”.

# DIMENSIONES

## **Trato:**

“Grado con que el profesional de enfermería demuestra una actitud amable con el cliente siendo capaz de reconocer y comprender sus sentimientos”

## **Amabilidad:**

Esta “hace referencia a la cortesía, la cual mueve a un individuo a mostrar un cierto nivel de conformidad y empatía para con los sentimientos de otras personas

## **Comprensión:**

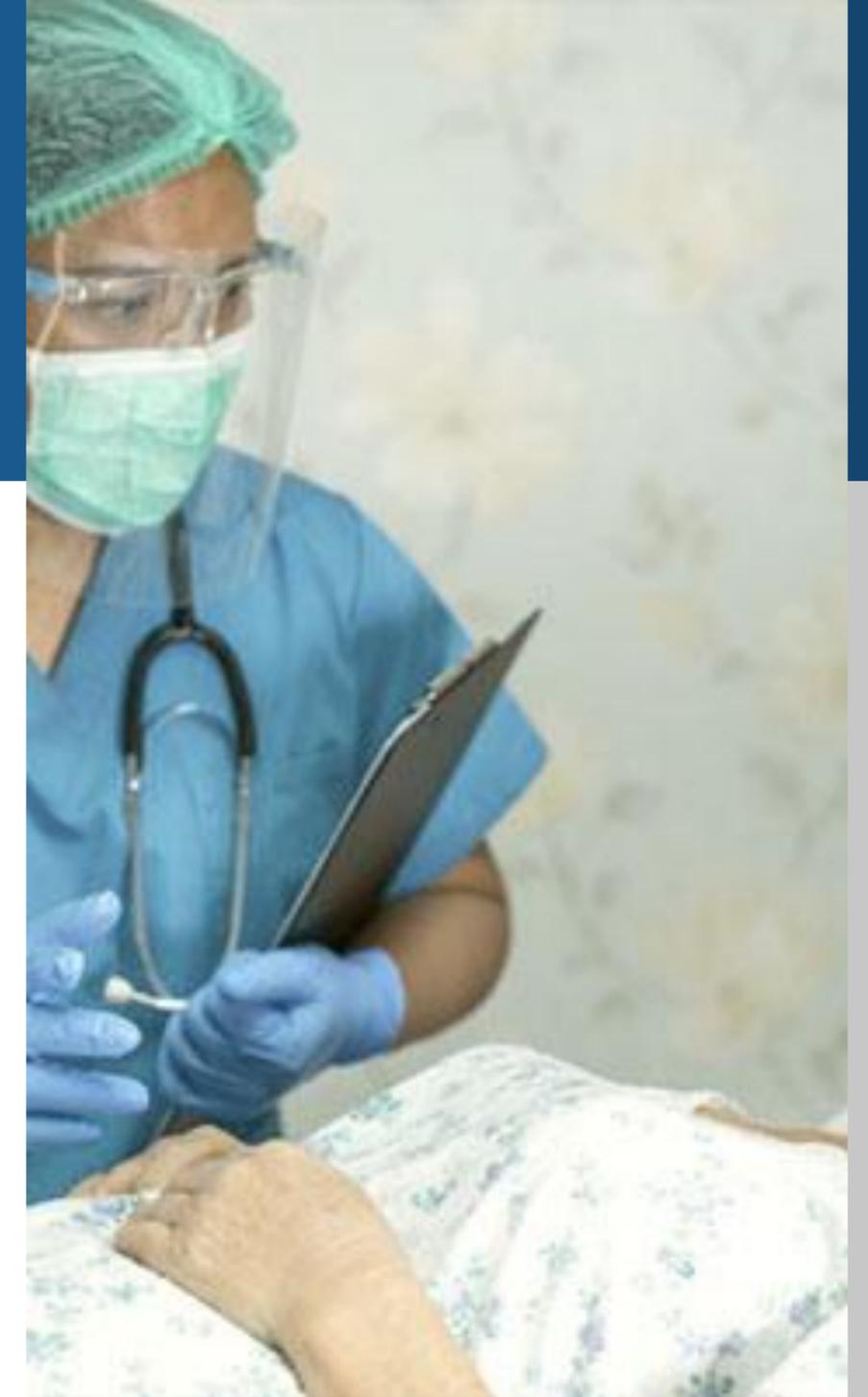
Viene a ser “el grado con el que el proveedor del servicio de salud se comunica con sus clientes a través de un lenguaje que sea simple, claro y de fácil entendimiento

## **Respeto:**

Es el derecho de los pacientes a ser atendidos con pleno respeto a su dignidad como persona humana e intimidad sin ningún tipo de discriminación

# HIPOTESIS

- Existen diferentes factores para que el nivel de comunicación efectiva entre la enfermera y paciente puedan darse de manera efectiva, dado que el nivel de asertividad y división de roles dentro del establecimiento tienen implicancia en el trato que se infunde a los pacientes, teniendo en cuenta que este debe de amoldarse de acuerdo con la realidad del usuario.
- El nivel de comunicación efectiva entre enfermera y paciente influirá en la atención brindada hacia el usuario
- El nivel de comunicación afectiva entre enfermera y paciente tendrá influencia en el bienestar emocional del paciente durante su atención



- La enfermera trata de generar un ambiente agradable y de confianza con el paciente, a fin de que éste se encuentre seguro, exprese y precise todas las molestias, inquietudes, dolencias que vaya presentando, a efectos de encontrar el tratamiento adecuado en relación con la enfermedad.

- Finalmente, las limitaciones en las relaciones interpersonales con los pacientes son producto de la excesiva carga laboral, dicha condición estresa a la enfermera y como es de suponerse afectan a la comunicación afectiva. La recarga laboral en enfermería podría ser originada por una disposición errónea de recursos asistenciales y/o por tareas adicionales que surgen de forma cotidiana e imprevista, aumentando el tiempo de las tareas que sí se debe realizar como parte de una programación



## CONCLUSIONES

- Las características de la relación enfermera-paciente dependerán de cómo ambas partes comprendan el modelo de comunicación pertinente, dado que la posibilidad de que se presenten actitudes negativas y apresuradas generalizaciones tanto en el paciente como en la enfermera casi siempre están presentes; en ese caso se produce una comunicación ineficaz, unidireccional, con interferencias y/o interrupciones, desconfianza mutua y mínimo acceso a la obtención de información de primera mano

# RECOMENDACIONES

- se sugiere que no se pierda éste medio de conexión con una comunicación verbal y no verbal, a través de un saludo cordial, de ponerse siempre a disposición del usuario, de explicar con términos sencillos y despejar todas las dudas del paciente, manteniendo una mirada atenta, gestos amables, ofrecer una sonrisa y también un contacto físico

- Si se desea tener pacientes satisfechos se debe propender a una comunicación efectiva de las enfermeras.
- Es necesario desarrollar una comunicación efectiva para desarrollar la fiabilidad del usuario

- Se debe conllevar a una comunicación efectiva entre los pacientes y las enfermeras para generar empatía en los pacientes
- Desarrollar talleres de manera continua sobre comunicación efectiva enfermeras para fomentar el desarrollo de sus habilidades sociales



GRACIAS