

CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN ENFERMERO-PACIENTE EN UN HOSPITAL DE SEGUNDO NIVEL EN ZACATECAS

Characteristics of the nursing-patient communication in a second level hospital in Zacatecas

Flores-Romo Ana Gabriela¹ Zorrilla-Martínez Laura Berenice¹ Trejo-Ortiz Perla María ², Araujo-Espino Roxana ², Calderón-Ibarra Alejandro³

¹Maestra en ciencias de Enfermería Unidad Académica de Enfermería Universidad Autónoma de Zacatecas

²Doctora en Ciencias de Enfermería. Unidad Académica de Enfermería de la Universidad Autónoma de Zacatecas y ³Doctor en Educación. Unidad Académica de Enfermería de la Universidad Autónoma de Zacatecas.

** Autor corresponsal: Carretera Zacatecas-Guadalajara Km 6, Ejido la Escondida, C.P. 98160, Zacatecas, Zac. e-mail: jgabyflores@hotmail.com. teléfono: 9256690, ext. 4700.

Financiamiento: ninguno-**Conflicto de intereses:** ninguno

RESUMEN

Objetivo y método de estudio El estudio tiene la finalidad de determinar el nivel de comunicación existente entre enfermera-paciente internados en un hospital de segundo nivel en el estado de Zacatecas e identificar las características de la comunicación del enfermero en las dimensiones verbal y no verbal. Con un diseño descriptivo transversal en el que participaron 71 pacientes del área de hospitalización, con muestreo no probabilístico por conveniencia. **Resultados.** La información sobre la comunicación verbal y no verbal se recolectó con la encuesta "Características de la comunicación enfermero-paciente postquirúrgico mediato". Se encontró que el 100% de los pacientes calificaron que más del 92.9% de la comunicación de enfermero-paciente en el ámbito verbal es positiva, con las características de claridad durante el habla, buena respuesta a preguntas, correcta velocidad al transmitir el mensaje, buena duración del habla, un tono y volumen del habla y una fluidez correcta al conversar; así mismo el 91.5% de los pacientes calificaron que la comunicación enfermero-paciente en el ámbito no verbal es positiva destacando en sus características la expresión facial y la escucha activa, seguido de una mirada de seguridad, una postura de acercamiento y respeto. **Conclusión.** Lo anterior refleja una buena relación terapéutica entre enfermero y paciente.

Palabras Clave: Comunicación, Enfermera, Paciente

ABSTRACT

Objective and method of study The purpose of the study is to determine the level of communication between nurse-patient interned in a second-level hospital in the state of Zacatecas and to identify the characteristics of the nurse's communication in the verbal and non-verbal dimensions. With a transversal descriptive design in which 71 patients from the hospitalization area participated, with non-probabilistic sampling for convenience. **Results** The information on verbal and non-verbal communication was collected with the survey "Characteristics of the communication nurse-patient post-surgical mediate". It was found that 100% of the patients rated that more than 92.9% of the nurse-patient communication in the verbal field is positive, with the characteristics of clarity during speech, good response to questions, correct speed in transmitting the message, good duration of speech, a tone and volume of speech and a correct fluency when talking; Likewise, 91.5% of the patients rated the nurse-patient communication in the non-verbal domain as positive, highlighting facial expression and active listening, followed by a look of security, a position of approach and respect. **Conclusions** Which reflects a good therapeutic relationship between nurse and patient.

Keywords: Communication, Nurse, Patient

INTRODUCCIÓN

Desde los inicios de la enfermería con Florence Nightingale se planteaba la importancia y la necesidad de la comunicación asertiva y clara en su forma verbal y no verbal con el paciente, por eso se dice que la comunicación es un arte, una habilidad que debe ser dominada por el personal enfermero ya que se tiene que hacer frente no solo a los pacientes sino también a sus familias, a los médicos y al resto del equipo profesional (Ushiñahua y Rimarachin, 2018).

Por lo que el proceso de comunicación es entendido y analizado como tal no puede entenderse como la mera transferencia de información de un individuo a otro, sino como un proceso más complejo, continuo, dinámico entre dos personas en el que el emisor debe dejar claro lo que quiere transmitir, pero además, qué espera del receptor al transmitirle dicha información. La tendencia de los profesionales de la salud es la organización de la atención no sólo dirigida al paciente sino centrada en éste, de tal modo que se hace imprescindible que el personal de enfermería desarrolle habilidades sociales que permitan que la comunicación enfermera (o)-paciente se lleve a cabo eficazmente (Díaz, 2012).

La comunicación se establece a partir de una escucha activa por parte del personal de enfermería, que permita establecer los nexos necesarios para comprender al otro en su real dimensión, requiere además de una conexión emocional que permita hasta cierto punto sentir lo que el paciente quiere transmitir y una aceptación del otro (Landman et al, 2015). Para enfermería el cuidado es entendido como la mayor comunicación que se puede dar entre personas, que va más allá de una relación entre ellos (Sáez & Aranda, 2017). Este es un proceso interactivo, recíproco por lo cual la enfermera y el paciente se benefician, de tal manera que al determinar el nivel de

comunicación enfermera (o)-paciente es el elemento clave, sin ella es imposible manifestarle al paciente la intención de ayudar y proporcionar un cuidado, por lo tanto, la comunicación es un elemento fundamental en la preparación profesional de las enfermeras (os) (Ramírez & Müggenburg, 2015; Valderrama et al, 2017)

Esta se desarrolla sobre la base de las inquietudes de los individuos, necesidades que se perciben, creencias y practicas actuales; lo cual promueve el diálogo (también llamado comunicación en dos sentidos), intercambio de información y una mayor comprensión entre diversos protagonistas (Alba, Fajardo, Tixtha y Papaqui, 2012). En Sao Paulo, Brasil, se identificó que aunque en todos los describen que en la práctica clínica el 60% de éstos exploran el diagnóstico de enfermería *Comunicación verbal perjudicada* de manera superficial y secundaria, por medio de la identificación de su prevalencia o incidencia en diferentes grupos de pacientes. En México según Alba et al (2012) en la escuela nacional de enfermería y obstetricia y facultad de medicina de la Universidad Autónoma de México (UNAM) describen que los profesionales de enfermería aplican y conocen las técnicas de comunicación con los pacientes y que son adquiridas fuera del curriculum ya que en gran parte los planes de estudios no incluyen la asignatura de comunicación, o bien, no está en los contenidos de los programas de las asignaturas, esto significa que en su formación hay un vacío en lo que respecta al proceso de comunicación. Egresan con todas las habilidades excepto la de la comunicación, lo cual no les permite interactuar y comunicarse fácilmente con el paciente. Por lo anterior se decidió realizar la investigación para conocer cuál es el estado de comunicación enfermero paciente

en un hospital de segundo nivel en el estado de Zacatecas.

MÉTODO

Se realizó un estudio descriptivo de cohorte único transversal, con el objetivo de describir las características de la comunicación verbal y no verbal existente entre enfermera-paciente internados en el hospital de segundo nivel en Zacatecas. La población estuvo conformada por 71 pacientes con más de 24 horas de diversos servicios de hospitalización del 11-14 de mayo del 2018, con un muestreo no probabilístico por conveniencia para la recolección se utilizó una cedula de datos personales y una escala tipo Likert "Características de la comunicación enfermero paciente" de Grados & Cornejo (2014) de la Universidad Nacional De San Marcos, Facultad de Medicina, E.A.P. de Enfermería, Lima Perú. El cual reporta un Alfa de Cronbach de 0.943. el cual se encuentra estructurado en 2 dimensiones y 10 enunciados la primera dimensión, la verbal de 6 enunciados del 1-6, cada uno con 4 subdimensiones, la segunda parte fue sobre la

RESULTADOS

El instrumento obtuvo un Alfa de Cronbach de .955 lo que le da una alta confiabilidad, en cuanto a las características sociodemográficas de los 71 participantes se encontró que el 54.9% (39) eran mujeres en cuanto al lugar de procedencia el 62% (44) fueron del área metropolitana (comprendida por Zacatecas, Jerez, Guadalupe, Calera, Trancoso y Fresnillo) y el 38% (27) fueron del área externa (Villa nueva, Ojo caliente, Tlaltenango, Tepechitlán, Sombrerete, Tabasco, Colotlán, Nieves, Villa González ortega, Rio grande, Juan Aldama, Jalpa, Loreto y Pinos). En cuanto a la edad de los participantes se obtuvo una $\bar{X}=59.51$, $Mdn=62$, con una $DE \pm 17.876$, con una edad máxima de 89 y un mínimo de 15 y con

dimensión no verbal con cuatro enunciados de 4 alternativas cada una; donde 3 alternativas últimas engloban la primera (valor final). Cada apartado se evaluó de acuerdo con lo siguiente: del 1 al 3 positivo, 0 neutro, del -1 al -3 negativo. El estudio se apegó a lo dispuesto por la Ley General de Salud en Materia de Investigación del 2016; la investigación se consideró sin riesgo, y contó con la aprobación del comité de Ética e Investigación del Hospital sede quienes autorizaron la colecta de datos. A cada participante se le explicación clara y se le hablo de la confidencialidad de la información, se dio a conocer el consentimiento informado y sobre la libertad que tenia de participar y al mismo tiempo de retirarse. Para el análisis de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 23 para Windows utilizando estadística descriptiva para dar contestación al objetivo de estudio.

respecto al tiempo de hospitalización de los pacientes se encontró una $\bar{X} = 7.48$, $Mdn= 4$, con una $DE \pm 12.091$, con un máximo de 81 de hospitalización y un mínimo de 1.

En cuanto a las características de la comunicación se observó que los pacientes calificaron que el nivel de comunicación enfermero-paciente en la dimensión verbal es alto representado con un porcentaje del 98.6% (70) con respecto a claridad, 97.1% (91) preguntas, 95.7% (68) con respecto a velocidad del mensaje, 90.1% (64) con respecto a duración del habla, 88.7% (63) con respecto a tono y volumen y 85.9% (61) con respecto a fluidez, el nivel medio (neutro) fue calificado 7% (5) con respecto a fluidez, tono y volumen, 4.2% (3) con respecto a duración

del habla, 1.4% (1) con respecto a claridad, velocidad del mensaje y preguntas, en cuanto al nivel bajo (negativo) estuvo representado con un 7% (5) respecto a fluidez, 5.6% (4)

refiriéndose a duración del habla, 4.2% (3) con respecto a tono y volumen, 2.8% (2) velocidad del mensaje y 1.4% (1) en cuanto a preguntas (Tabla 1)

Tabla 1

Matriz de resultados nivel de comunicación verbal

Características	Positivo		Neutro		Negativo	
	f	%	f	%	f	%
Claridad						
Entendible/no entendible	70	98.6	1	1.4	-	-
Claro/ confuso	71	100	-	-	-	-
Sencillo/complicado	70	98.6	1	1.4	-	-
Natural/ enredada	70	98.6	1	1.4	-	-
Fluidez						
Fluida/entrecortada	64	90.1	2	2.8	5	7
Pausada/Rápida	55	77.5	7	9.9	9	12.7
Espontánea/No espontánea	58	81.7	9	12.7	4	5.6
Coherente/Incoherente	68	95.8	1	1.4	2	2.8
Tono y volumen						
Alto/Bajo	50	70.4	13	18.3	8	11.2
Agradable/Desagradable	69	97.2	1	1.4	1	1.4
Suave/Fuerte	67	94.4	-	-	4	5.6
Dulce/Insípida	66	93	4	5.6	1	1.4
Duración del Habla						
Calmada/apresurada	67	94.4	2	2.8	2	2.8
Clara/confusa	67	94.4	2	2.8	2	2.8
Lenta/Rápida	60	84.5	7	9.9	4	5.6
Completa/Incompleta	65	91.5	3	4.2	3	4.2
Velocidad del mensaje						
Lenta/Rápida	66	93	2	2.8	3	4.2
Calmada/ Apresurada	69	97.2	1	1.4	1	1.4
Claro/ confuso	68	95.8	1	1.4	2	2.8
Completa/Incompleta	70	98.6	-	-	1	1.4
Preguntas						
Coherente/Incoherente	69	97.2	1	1.4	1	1.4
Claro/ confuso	70	98.6	1	1.4	-	-
Lenta/Rápida	66	93	3	4.2	2	2.8
Completa/Incompleta	70	98.6	-	-	1	1.4

En cuanto a la comunicación no verbal los pacientes calificaron que el nivel de comunicación del enfermero es alto, representado con un porcentaje del 94.3% (67) con respecto a mirada, el 92.9% (66) con respecto a expresión facial, el 91.5% (65) con

respecto a escucha activa y el 85.9% (61) con respecto a postura, en cuanto al nivel medio (neutro) se observa el 11.2% (8) con respecto a postura, el 4.2% (3) en cuanto a expresión facial y escucha activa y

el 2.8% (2) con respecto a mirada, mientras que el nivel bajo se representa con un 4.2% (3) en cuanto a escucha activa y 2.8% con

respecto a expresión facial, postura y mirada (Tabla 2).

Tabla 2

Matriz de resultados nivel de comunicación no verbal

Características	Positivo		Neutro		Negativo	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Expresión facial						
Expresiva/Inexpresiva	64	90.1	4	5.6	3	4.2
Sonriente/Amargo	66	93	3	4.2	2	2.8
Amable/Apático	67	94.4	3	4.2	1	1.4
Contento/Malhumorado	68	95.8	3	4.2	-	-
Postura						
Acercamiento/Retirada	62	87.3	5	7	4	5.6
Superioridad/Inferioridad	48	67.6	20	28.2	3	4.2
Respeto/Autoritarismo	70	98.6	1	1.4	-	-
Afecto/Indiferencia	64	90.1	5	7	2	2.8
Mirada						
Directa/Indirecta	67	94.4	2	2.8	2	2.8
Fija/Evadida	66	93	2	2.8	3	4.2
Asegurada/Escapada	66	93	3	4.2	2	2.8
De afecto/Indiferencia	68	95.8	2	2.8	1	1.4
Escucha activa						
Atento/Desatento	68	95.8	1	1.4	2	2.8
Preocupado/Despreocupado	56	78.9	9	12.7	6	8.5
Interesado/Indiferente	66	93	1	1.4	4	5.6
Dispuesto/Indispuesto	68	95.8	2	2.8	1	1.4

Fuente: elaboración propia

Al analizar la comunicación verbal se encontró que la evalúan como clara de forma positiva con un 98.94% con las alternativas entendible, claro, sencillo y natural, neutro con un 1.05%; en cuanto a la respuesta a preguntas, los resultados fueron positivos con un 97.9% con las alternativas coherente, claro, lenta y completa, neutro con un 1.7%, negativo con un 0.35% con las alternativas incoherente, confuso, rápida e incompleta; con respecto a la velocidad del mensaje, se obtuvieron resultados positivos con un 97.8% con las alternativas lenta, calmada, clara y completa, neutro con 1.4%, negativo con un

0.7% con las alternativas rápida, apresurada, confusa e incompleta, resaltando la alternativa rápida; en cuanto a los resultados de duración del habla el resultado fue positivo en un 92.65% con las alternativas calmada, clara, lenta y completa, neutro con un 4.92%, negativo con un 2.43% con las alternativas apresurada, confusa, rápida e incompleta; en cuanto a tono y volumen positivo con un 90.17% con las alternativas alto, agradable, suave y dulce, neutro con un 6.32%, negativo con un 3.5% con las alternativas bajo, desagradable, fuerte e insípido; en cuanto a fluidez positivo con un

86.27% con las alternativas fluida, pausada, espontánea y coherente, neutro con un 6.7%, negativo con un 7% con las alternativas entrecortada, rápida, no espontánea e incoherente (Tabla 3)

Tabla 3

Matriz de resultados en las características de la Comunicación Verbal

Características	3		2		1		0		-1		-2		-3	
	Positivo <i>f</i>	Positivo <i>%</i>	Positivo <i>f</i>	Positivo <i>%</i>	Positivo <i>f</i>	Positivo <i>%</i>	Neutro <i>f</i>	Neutro <i>%</i>	Negativo <i>f</i>	Negativo <i>%</i>	Negativo <i>f</i>	Negativo <i>%</i>	Negativo <i>f</i>	Negativo <i>%</i>
Claridad														
Entendible/no entendible	53	74.6	12	16.9	5	7	1	1.4	-	-	-	-	-	-
Claro/ confuso	54	76.1	13	18.3	4	5.6	-	-	-	-	-	-	-	-
Sencillo/complicado	55	77.5	13	18.3	2	2.8	1	1.4	-	-	-	-	-	-
Natural/ enredada	56	78.9	14	19.7	-	-	1	1.4	-	-	-	-	-	-
Fluidez														
Fluida/entrecortada	36	50.7	22	31	6	8.5	2	2.8	2	2.8	2	2.8	1	1.4
Pausada/Rápida	32	45.1	19	26.8	4	5.6	7	9.9	2	2.8	4	5.6	3	4.2
Espontánea/No espontánea	34	47.9	19	26.8	5	7	9	12.7	1	1.4	3	4.2	-	-
Coherente/Incoherente	48	67.6	16	22.5	4	5.6	1	1.4	1	1.4	1	1.4	-	-
Tono y volumen														
Alto/Bajo	22	31	20	28.2	9	12.7	13	18.3	2	2.8	4	5.6	1	1.4
Agradable/Desagradable	46	64.8	19	26.8	5	7	1	1.4	-	-	-	-	-	-
Suave/Fuerte	41	57.7	21	29.6	6	8.5	-	-	1	1.4	1	1.4	1	1.4
Dulce/Insípida	34	47.9	25	35.2	8	11.3	4	5.6	-	-	-	-	-	-
Duración del Habla														
Calmada/apresurada	46	64.8	19	26.8	3	4.2	2	2.8	-	-	1	1.4	-	-
Clara/confusa	48	67.6	17	23.9	3	4.2	2	2.8	1	1.4	-	-	-	-
Lenta/Rápida	34	47.9	21	29.6	6	8.6	7	9.9	2	2.8	1	1.4	-	-
Completa/Incompleta	42	59.2	20	28.2	4	5.6	3	4.2	1	1.4	-	-	1	1.4
Velocidad del mensaje														
Lenta/Rápida	43	60.6	19	26.8	5	7	2	2.8	2	2.8	-	-	-	-
Calmada/apresurada	43	60.6	22	31	5	7	1	1.4	-	-	-	-	-	-
Claro/ confuso	50	70.4	17	23.9	3	4.2	1	1.4	-	-	-	-	-	-
Completa/Incompleta	50	70.4	17	23.9	4	5.6	-	-	-	-	-	-	-	-
Preguntas														
Coherente/Incoherente	49	69	15	21.1	6	8.5	1	1.4	-	-	-	-	-	-
Claro/ confuso	48	67.6	18	25.4	4	5.6	1	1.4	-	-	-	-	-	-
Lenta/Rápida	41	57.7	19	26.8	7	9.9	3	4.2	-	-	1	1.4	-	-
Completa/Incompleta	47	66.2	19	26.8	5	7	-	-	-	-	-	-	-	-

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a las características de la comunicación no verbal, los resultados fueron en cuanto a expresión facial positivo con un 94.37% con las alternativas, expresiva, sonriente, amable y contenta, neutro con un 4.55%, negativo con un 1.05% con las alternativas inexpresivo, amargo, apático y malhumorado; con respecto a mirada positivo con 94.02% con las alternativas directa, fija, asegurada y de afecto, neutro con un 3.15%, negativo con un 2.8% con las alternativas indirecta, evadida, escapada, indiferencia; con respecto a

escucha activa positiva con un 90.82% con las alternativas atento, preocupado, interesado y dispuesto, neutro con un 4.57%, negativo con un 4.55% con las alternativas desatento, despreocupado, indiferente e indispuerto; con respecto a la postura positivo con un 85.87% con las alternativas de acercamiento, superioridad, respeto y afecto, resaltando entre éstas el respeto, neutro con un 10.9%, negativo con un 3.15% con las alternativas retirada, inferioridad, autoritarismo e indiferencia (Tabla 4)

Tabla 4

Matriz de resultados en las características de la comunicación no verbal

Características	3		2		1		0		-1		-2		-3	
	positivo		positivo		positivo		neutro		negativo		negativo		negativo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Expresión facial														
Expresiva/Inexpresiva	46	64.8	17	23.9	2	2.8	4	5.6	-	-	-	-	2	2.8
Sonriente/Amargo	44	62	17	23.9	6	8.5	3	4.2	-	-	-	-	1	1.4
Amable/Apático	48	67.6	14	19.7	6	8.5	3	4.2	-	-	-	-	-	-
Contento/Malhumorado	46	64.8	16	22.5	6	8.5	3	4.2	-	-	-	-	-	-
Postura														
Acercamiento/Retirada	41	57.7	13	18.3	8	11.3	5	7	2	2.8	1	1.4	1	1.4
Superioridad/Inferioridad	13	18.3	25	35.2	10	14.1	20	28.2	1	1.4	-	-	2	2.8
Respeto/Autoritarismo	52	73.2	13	18.3	5	7	1	1.4	-	-	-	-	-	-
Afecto/Indiferencia	39	54.9	22	31	3	4.2	5	7	1	1.4	1	1.4	-	-
Mirada														
Directa/Indirecta	47	66.2	15	21.1	5	7	2	2.8	1	1.4	1	1.4	-	-
Fija/Evadida	46	64.8	14	19.7	6	8.5	2	2.8	1	1.4	1	1.4	1	1.4
Asegurada/Escapada	48	67.6	13	18.3	5	7	3	4.2	1	1.4	1	1.4	-	-
De afecto/Indiferencia	43	60.6	18	25.4	7	9.9	2	2.8	-	-	1	1.4	-	-
Escucha activa														
Atento/Desatento	51	71.8	12	16.9	5	7	1	1.4	1	1.4	-	-	1	1.4
Preocupado/Despreocupado	30	42.3	19	26.8	7	9.9	9	12.7	2	2.8	2	2.8	2	2.8
Interesado/Indiferente	45	63.4	17	23.9	4	5.6	1	1.4	-	-	2	2.8	2	2.8
Dispuesto/Indispuerto	47	66.2	16	22.5	5	7	2	2.8	-	-	-	-	1	1.4

Fuente: elaboración propia

DISCUSIÓN

De acuerdo con el objetivo planteado al determinar las características de la comunicación enfermero-paciente en hospitalización, con respecto a las características sociodemográficas existe una coincidencia con Galiano et al (2014) en el que predominaron las mujeres y la media de edad esto podría estar asociado a las tasas de morbilidad por grupos etarios y la cronicidad en ellos, en cuanto las características de comunicación en la dimensión verbal se puede observar que la conversación del enfermero fue clara y “natural”, la velocidad al transmitir el mensaje, la duración del habla, el tono y volumen de voz “agradable” y una fluidez al conversar caracterizada como “coherente”, son similares a lo reportado por Ushiñahua & Rimarachin (2018) quienes señalan que las características de la comunicación en la dimensión verbal es activa la información, proporciona explicaciones claras, un lenguaje fluido, claro y buen un tono de voz. Refiriéndonos a las características de la comunicación en la dimensión no verbal se obtuvo que la expresión facial amable, una mirada “asegurada”, en cuanto a la escucha activa con la característica de “atención” y una postura de “respeto”, concuerda con los resultados de Calero y Pedregal (2012) y Rocha y Faria (2013) quienes de acorde a los resultados obtenidos, que las enfermeras demuestran que la relación interpersonal con el paciente debe ser permeada por actitudes como colocarse en el lugar de otro, tener disponibilidad para oír, para conversar, ser solícita, atenciosa y cordial, tener una actitud de oferta de ayuda, mantener contacto directo y demostrar preocupación con el paciente, también afirman que estas actitudes

evidenciadas de las enfermeras indican una comunicación afectiva, constituyente del cuidado expresivo que traspasa la relación interpersonal.

Los resultados sobre comunicación enfermero-paciente en las dimensiones verbal y no verbal de manera global de este estudio reflejaron un alto nivel de comunicación, que a su vez muestra que el personal de enfermería participante de éste, cuenta con buenas habilidades de comunicación coincidiendo con Quispe y Nuñez (2016), quienes obtuvieron buena habilidad comunicativa. Tomando en cuenta que la comunicación es una habilidad fundamental para la enfermería, en las dimensiones verbal y no verbal, debemos reconocer la necesidad de preparación en este ámbito; coincidiendo con Prieto (2016) quien evidencia la necesidad de comunicación o habilidades comunicativas del personal de enfermería para saber qué decir, qué hacer y crear una buena relación terapéutica ante cualquier situación que así lo requiera. Y si tenemos buenas habilidades de comunicación seguir fortaleciéndolas y mostrar a las siguientes generaciones de enfermeros (as) éstas, mediante el desarrollo de estrategias que las fomenten para cubrir todas las necesidades reales y potenciales de los pacientes durante la enfermedad y así mejorar su bienestar. Como lo sugieren Muggenburg y Riveros (2012) en su investigación realizada en diferentes bases de datos dónde plantean que los estudios encontrados se han relacionado con la calidad de los servicios de enfermería y han motivado el planteamiento de estrategias educativas para desarrollar y mejorar la interacción enfermera paciente como actitud profesional esencial

CONCLUSIONES

Concluyendo que en su mayoría la comunicación enfermero-paciente del área de

hospitalización en la dimensión verbal se caracteriza por tener un nivel alto en cuanto a

que el lenguaje es entendible, se mantiene una conversación fluida con un tono de voz agradable en cuanto a proporción de información y la explicación de ésta se hace de manera clara con respuesta a preguntas de manera clara. Y en cuanto la dimensión no verbal se caracteriza tener un nivel alto en cuanto a que presenta un saludo amable, una postura de respeto, una mirada directa al

conversar y al término de una conversación se le observa atento. Por lo que el perfil de la comunicación del enfermero según el paciente hospitalizado se caracteriza por ser de alto nivel ya que las habilidades empleadas para entablarla hacen que sea más fácil y a su vez vuelven la calidad de los servicios prestados más agradable para el paciente y su familiar.

BIBLIOGRAFÍA

- Alba, A., Fajardo, G., Tixtha, E., & Papaqui, J. (2012). La comunicación enfermera-paciente en la atención hospitalaria, caso México. *Enfermería Neurológica*, 11 (3), 138-141.
- Calero, M., & Pedregal, M., (2012). La comunicación enfermera con el paciente oncológico terminal. *Ética de los cuidados*, 5 (10). Recuperado de <http://www.index-f.com/eticuidado/n10/et7885.php>.
- Díaz, M., (2012). Comunicación enfermera/paciente: reflexión sobre la relación de ayuda. *Revista Española de Comunicación en Salud*, 2 (1), 55-61.
- Elers, Y. & Gibert, M., (2016). Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. *Revista Cubana de Enfermería*, 32 (4), Recuperado de: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/rt/printerFriendly/976/215>.
- Galiano, M., Falcón, O., González, L., Montesino, I., Capote, J., & Fleitas, H. (2014). Comunicación del personal de enfermería con el paciente glaucomatoso. *Investigación Medicoquirúrgica*, 6 (2), 229-241.
- Grados, B., & Cornejo, A., (2014). Características de la comunicación enfermero- paciente postquirúrgico mediato: servicio de cirugía, hospital nacional Dos de Mayo 2013. Universidad nacional Mayor de San Marcos. Perú.
- Landman, C., Cruz, M., García, E., Pérez, P., Sandoval, P., Serey, K., & Valdés, C. (2015). Satisfacción usuaria respecto a competencia de comunicación del profesional de enfermería. *Ciencia y Enfermería*, XXI (1), 91-102.
- Ley General de Salud (2018). Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud recuperado de: <http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/nom/com/pi/rlgsmis.html>
- Müggenburg, M. & Riveros, A. (2012). Interacción enfermera-paciente y su repercusión en el cuidado hospitalario. Parte 1. *Enfermería Universitaria*, 9 (1), 36-44.
- Polit, D., y Hungler, B. (2000). Investigación Científica en Ciencias de la Salud, México, MC-GRAW-HILL/INTERAMERICANA DE MEXICO.
- Prieto, O. (2016). Comunicación sanitaria del profesional enfermero en mujeres con cáncer de mama. *Revista Española de Comunicación en Salud*, 7 (1), 124-134.
- Quispe, S. & Núñez, F. (2016). Estrés ante prácticas clínicas y su relación con habilidades comunicativas en estudiantes de enfermería de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna 2016. *Revista Médica Basadrina*, 1, 37-43.
- Ramírez, P. & Müggenburg, C., (2015). Relaciones Personales entre la enfermera y el paciente. *Enfermería Universitaria*, 12 (3), 134-143. Recuperado de www.elsevier.es/reu.
- Rocha, T. & Faria, S. (2013). Comunicación enfermero-cliente en el cuidado en las unidades de urgencias 24h: una interpretación en Travelbee. *Enfermería Global*, 30, 76-90.
- Sáez, I. & Aranda, B. (2017). Relación de ayuda de enfermería a pacientes y familiares en la unidad de cuidados intensivos. *Revista Española de Comunicación en Salud*, 8 (2), 239-246.
- Ushiñahua, P., Rimarachin, C., & González, N., (2018). Características de la comunicación enfermero-paciente postquirúrgico, servicio de cirugía Hospital 11-2 Tarapoto período Julio- diciembre 2017. Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto. Perú.
- Valderrama, M., Peña, A., & Clavijo, L., (2017). Narrativa: el estudiante de enfermería aprendiendo el arte de cuidar. *Revista Cuidarte*, 8 (1). 1488-1498.