



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE**

**FACULTAD DE MEDICINA**

**Carrera de Licenciatura en Enfermería**

**Cátedra Metodología de la Investigación en Enfermería**

**TRABAJO FINAL DE INVESTIGACION**

Percepción de los pacientes sobre la comunicación establecida con el personal de enfermería en un hospital público.

Autor/es: Luna, María Ofelia

Sampayo, Solange Sabrina

**Corrientes, Octubre de 2020**

**Título del Trabajo:**

Percepción de los pacientes sobre la comunicación establecida con el personal de enfermería en un hospital público.

**Autores:**

- Luna, María Ofelia.
- Sampayo, Solange Sabrina.

**Lugar y fecha:** Corrientes, 30 de noviembre de 2020.

**Firma de Docentes:**

**Prof Mónica Auchter**

----- Los abajo firmantes: -----

Luna, María Ofelia

Sampayo, Solange Sabrina

Autorizamos a que la investigación titulada:

“Percepción de los pacientes sobre la comunicación establecida con el personal de enfermería un hospital público.”

Se disponga por la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional del Nordeste, para ser consultado en la Biblioteca de la misma, sin que ello genere reclamo alguno de nuestra parte.-----

----- A tal efecto suscribimos lo manifestado ut supra. -----

Firma y aclaración:

---

Luna, María Ofelia

---

Sampayo, Solange Sabrina

# Índice

Título del Trabajo:	2
Autores:	2
Asesores Metodológicos:	5
1. TITULO DE INVESTIGACIÓN	8
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	8
a) Tema: Seguridad del paciente.	8
Recorte del tema: Comunicación enfermera paciente.	8
b) Situación problemática y planteamiento del problema	8
c) Objeto de estudio	10
d) Formulación del problema	10
3. JUSTIFICACIÓN	11
4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	12
5. MARCO REFERENCIAL	13
6. HIPÓTESIS	19
7. DISEÑO METODOLOGICO	19
7.2 OPERAZIONALIZACION DE LAS VARIABLES	20
7.3 INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS	24
7.4 ANALISIS DE DATOS	24
7.5 CONTEXTO, POBLACIÓN Y MUESTRA	25
7.6 AUTORIZACIONES PARA ACCEDER A LA POBLACIÓN Y AVALES ÉTICOS	28
8. RESULTADOS	29
9. DISCUSIÓN	36
10. CONCLUSIONES	40
11. RESUMEN DE LA INVESTIGACIÓN	41
12. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	42
ANEXO	45

### **Asesor de Contenido**

**Lic. Vilma Gonzáles**

Cátedra a la que pertenece: Enfermería en Cuidados Críticos.

Cargo que desempeña: Jefe de Trabajos Prácticos.

Institución en que trabaja: Facultad de Medicina Universidad Nacional del Nordeste.

Firma y sello

### **Asesores Metodológicos**

**Dra. Auchter Mónica Cristina**

Cátedra: Metodología de la Investigación en Enfermería.

Cargo que desempeña: Profesora Titular.

Institución en la que trabaja: Facultad de Medicina Universidad Nacional del Nordeste.

**Lic. Medina Oscar Adolfo**

Cátedra: Metodología de la Investigación en Enfermería.

Cargo que desempeña: Jefe de Trabajos Prácticos.

Institución en la que trabaja: Facultad de Medicina Universidad Nacional del Nordeste.

**Lic. Sánchez Lucía Inés**

Cátedra: Metodología de la Investigación en Enfermería.

Cargo que desempeña: Jefe de Trabajos Prácticos.

Institución en la que trabaja: Facultad de Medicina Universidad Nacional del Nordeste.

**Lic. Gómez Carolina Noelia**

Cátedra: Metodología de la Investigación en Enfermería.

Cargo que desempeña: Docente adjunto.

Institución en la que trabaja: Facultad de Medicina Universidad Nacional del Nordeste.

**Lic. Rodríguez Leonardo Jesús**

Cátedra: Metodología de la Investigación en Enfermería

Cargo que desempeña: Docente adscripto.

Institución en la que trabaja: Facultad de Medicina Universidad Nacional del Nordeste.

## **Autores**

Luna María Ofelia.

- Título profesional: Enfermera.
- Función o puesto que desempeña: Enfermera operativa.
- Correo electrónico: [Lunamariaofelia1994@gmail.com](mailto:Lunamariaofelia1994@gmail.com)

Sampayo Solange Sabrina.

- Título profesional: Enfermera.
- Función o puesto que desempeña: Enfermera operativa.
- Correo electrónico: [solsampayo3@gmail.com](mailto:solsampayo3@gmail.com)

## **1. TITULO DE INVESTIGACIÓN**

Percepción de los pacientes sobre la comunicación establecida con el personal de enfermería en un hospital público.

## **2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

a) Tema: Seguridad del paciente.

Recorte del tema: Comunicación enfermera paciente.

b) Situación problemática y planteamiento del problema

Los seres humanos tienen por naturaleza comunicarse a lo largo de la historia de la humanidad; este proceso es constante y por ende genera entre las personas una interacción que puede mantener a un individuo o a la sociedad en general en una relación mutua. Desde las civilizaciones antiguas, la comunicación ha tenido un papel importante; por ejemplo, cada civilización tiene un código de comunicación como: señales, gestos y formas que son exclusivas para cada cultura. <sup>(1)</sup>

En definitiva, se considera un fenómeno humano, de tal manera que es imposible no comunicar, puesto que podemos comunicar tanto en lo que refiere a la comunicación verbal, pero también con cada uno de nuestros actos, comunicación no verbal <sup>(2)</sup>

Desde el inicio de la enfermería con F. Nightingale, ya se planteaba la importancia y la necesidad de la comunicación en la relación con el paciente. Años después, pensadoras como H. Peplau consideraban la comunicación como la base del modelo enfermero, describiendo en el rol de enfermería la capacidad de conocer y comprender la conducta y los sentimientos de los demás a partir del conocimiento de la propia conducta, para poder establecer así la relación de ayuda. Analizando el resto de las teorías influyentes, como la Teoría de las Necesidades de V. Henderson o la Teoría General de la Enfermería de D. Orem, todas se relacionan de algún u otro modo con la parte psicosocial del ser y proponen el establecimiento de una relación (de ayuda, suplencia, apoyo, etc.) entre enfermería y paciente. Ello implica la influencia comunicativa, las relaciones interpersonales y los valores morales y éticos del ser humano <sup>(3)</sup>

Entonces comunicar es uno de los comportamientos humanos más importantes. Es un mecanismo que permite a los individuos establecer, mantener y mejorar sus contactos humanos. Es un proceso multidimensional y complejo. La comunicación es un aspecto esencial en los cuidados de enfermería, considerado como un arte y dejado casi siempre en manos de la intuición e idiosincrasia del profesional de enfermería. La amplia literatura en el área de la comunicación y relación de ayuda, permiten justificar un abordaje sistemático y fundado para el estudio y aprendizaje de las mejores formas de abordar técnica y humanamente esta crucial faceta del trabajo de enfermería. <sup>(4)</sup>



Es importante destacar la importancia de las actitudes de las enfermeras hacia la comunicación adecuada con el paciente, y por lo tanto, para la interacción enfermera-paciente de calidad, la relación terapéutica, ya que guarda relación con la satisfacción del usuario y con el cumplimiento del tratamiento por parte de éste. Así como la mejora de los resultados de salud del paciente, a nivel funcional o a nivel del conjunto del estado de salud. Las enfermeras se enfrentan diariamente a situaciones estresantes, muchas veces incluso a la muerte de sus pacientes, construir una relación terapéutica enfermera-paciente en dichas circunstancias, manteniendo al mismo tiempo los límites profesionales, es un reto.<sup>(2)</sup>

Es en el cuidado del paciente cuando la enfermera requiere de habilidades interpersonales, para proporcionar unos cuidados de calidad. Las enfermeras, en su día a día se ven obligadas a interactuar en diferentes contextos y situaciones de comunicación interpersonal, ya sea con los pacientes, los familiares u otros profesionales. Por ello parece necesario presentar la importancia de la comunicación de las enfermeras con otros profesionales, y a continuación centrarnos en la importancia de la comunicación con el paciente y/o familiar.<sup>(2)</sup>

Enfermería, entendida como ciencia y arte del cuidado, se destaca por la entrega de atención desde una perspectiva biopsicosocial, siendo fundamental las relaciones que se establecen con los pacientes. Cuidar es la base moral sobre la cual se desarrollan las obligaciones profesionales y éticas; constituye el fundamento a partir del cual se rige la praxis profesional en Enfermería.<sup>(5)</sup>

El escenario en salud es cambiante, hay un importante desarrollo tecnológico de las comunicaciones, cambios demográficos y epidemiológicos, que provoca cambios en la entrega de los cuidados de enfermería, por lo que es necesario reflexionar sobre la forma en que establecemos la relación con el usuario, desde la humanización de la praxis.<sup>(5)</sup>

Watson, autora de la "Teoría del Cuidado Humano", sostiene que, ante la posible deshumanización de la atención en salud por cambios de estructura, nuevos modelos y tecnologías, es necesario el rescate del aspecto humano, espiritual y transpersonal, por parte de los profesionales de Enfermería.<sup>(5)</sup>

Se puede decir que la comunicación puede verse influenciada por los conocimientos y actitudes de las propias enfermeras la inteligencia emocional (IE) y la empatía de los profesionales. Estas variables pueden actuar como barreras y/o como facilitadoras, promoviendo o dificultando una comunicación eficaz con el paciente.<sup>(6)</sup>

La comunicación, la IE y la empatía son capacidades necesarias para un buen trato con el paciente, además para llevar a cabo un servicio de calidad por parte del personal de enfermería. Así mismo, la capacidad para comunicarse de manera efectiva por parte de los enfermeros tiene beneficios positivos en aspectos médicos: parece aumentar la adherencia o la eficacia al tratamiento, puede reducir la clínica ansiosa-depresiva de los pacientes, puede promover el autocuidado en el paciente.<sup>(6)</sup>

**c) Objeto de estudio**

Percepción de los pacientes sobre la comunicación con el personal de enfermería.

**d) Formulación del problema**

¿Cuál es la percepción de los pacientes, sobre la comunicación establecida con el personal de enfermería en un hospital público de Corrientes, año 2020?

### **3. JUSTIFICACIÓN**

La comunicación entre el profesional de enfermera y paciente es esencial a la hora de realizar las distintas actividades con respecto a su cuidado integral, la cual tiene que ser efectiva, eficaz y oportuna para que el paciente llegue a comprender lo que se quiere transmitir.

El motivo que nos llevó a realizar esta investigación fue que, durante las prácticas como profesionales, se pudo observar que en distintas situaciones había muchas falencias a la hora de comunicar y expresarse por parte de enfermería o que los pacientes no llegaban a comprender lo que se desea transmitir por los profesionales,

Es necesario comprender que la buena comunicación por parte de los profesionales de enfermera lleva tener resultados positivos tanto para el paciente como para la enfermera. La confianza del paciente en los planes de cuidados y la toma de decisiones mejora los resultados del tratamiento.

Creemos que los beneficios que van a llevar esta investigación a la institución son, mejorar la comunicación entre el personal de enfermería y el paciente, establecer una verdadera empatía, entendiendo esta como la capacidad de reconocer y compartir emociones y estados de ánimo de los pacientes para así comprender el significado de su comportamiento.

A su vez la comunicación entre ambos crea beneficios para los profesionales que permiten ayudar al paciente a reconocer y comprender su problema de salud para determinar su necesidad de cuidado; favorecer la exploración de las sensaciones y la expresión de los sentimientos relacionados con su percepción del problema para ayudar al paciente a sobrellevar la enfermedad y a reforzar los mecanismos positivos de la personalidad que le proporcione la satisfacción que necesita, así como también crea competencias en el hacer enfermero.

Esta investigación implica conocer y de alguna manera, crear conciencia sobre el personal de salud y lo importante que es comunicarnos con los pacientes.

## **4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **4.1 Objetivos generales:**

Identificar cuál es la percepción de los pacientes, sobre la comunicación establecida con el personal de enfermería en un hospital público de Corrientes, año 2020.

### **4.2 Objetivos específicos:**

- Describir las características de los pacientes internados en relación con, edad, sexo, días de internación, nivel de instrucción.
- Identificar la proactividad del personal de enfermería en la comunicación según la percepción de los pacientes.
- Describir la percepción de los pacientes a cerca de la comunicación verbal y no verbal establecida con el personal de enfermería.
- Determinar la actitud del personal de enfermería con compromiso, comprensión y respeto.
- Determinar la percepción de los pacientes sobre el apoyo emocional proporcionado por el personal de enfermería.

## 5. MARCO REFERENCIAL

La comunicación es un fenómeno exclusivamente humano. La comunicación es siempre social; para que se dé comunicación hacen falta, al menos, dos personas. Eso quiere decir que siempre está referida a otro, que pretende afectar a alguien distinto del yo que comunica.<sup>(7)</sup>

Primero, un emisor desea transmitir, intercambiar o compartir un mensaje con un receptor. Segundo, el emisor codifica ese mensaje para que sea comprensible para el receptor. Tercero, envía ese mensaje codificado mediante un canal (él mismo, un correo electrónico, un aviso en prensa escrita, un programa de televisión, etc...). Cuarto, el receptor recibe y decodifica ese mensaje. Quinto, el receptor responde a ese mensaje en función a su comprensión de este y da lugar a una retroalimentación. En este punto, cabe señalar que durante este proceso se producen ruidos o interferencias que afectan la comunicación, y que tanto el emisor como el receptor deben tratar de superar para entablar una buena comunicación.<sup>(8)</sup>

En toda comunicación está presente una serie de elementos sin los cuales no se llevaría a cabo este proceso tan complejo. No basta sólo con hablar, es necesario ir más allá, romper la barrera de lo superficial. No se trata solamente de transmitir información, sino de expresar ideas, opiniones, sentimientos, emociones, tanto de un lado (emisor), como del otro (receptor). Para que se logre la comunicación entre dos personas, se tiene que dar un intercambio mutuo.<sup>(9)</sup>

La comunicación es un proceso que moviliza todas las acciones humanas y es capaz de apoyar la organización y el funcionamiento de todos los grupos sociales. A través de la capacidad de percibir y comunicarse, las personas enriquecen su marco de referencia de conocimiento, transmiten sentimientos y pensamientos, aclaran, interactúan y conocen lo que otras personas piensan y sienten.<sup>(10)</sup>

Cabe destacar que la comunicación es un proceso inherente a la relación humana. Por lo que se puede decir que en los últimos años se ha hablado mucho de la comunicación y ha sido un tema muy trillado. Sin embargo, a pesar que ha sido un tema trabajado y que nadie duda de su importancia, pocos se comunican en su vida diaria de manera democrática y humana.<sup>(9)</sup>

La comunicación forma parte de la vida cotidiana a lo largo del tiempo, se emplea como un proceso en que el emisor y el receptor pueden expresarse a través de signos, palabras y códigos, durante este proceso surge un intercambio de información por medio

de conductas verbales y no verbales; en el caso de enfermería la comunicación entre este personal y el paciente es importante porque ocupa un lugar prioritario en el ejercicio de la práctica profesional, ya que es el eje articulador de los cuidados, tanto asistenciales, como tecnológicos, dirigidos a la oferta del cuidado de enfermería de calidad.<sup>(11)</sup>

Para Joyce Travelbee se percibe el cuidado enfermero en forma integral, es decir, comprensivo y dinámico, que se va desarrollando a medida que el profesional integra en sí mismo saberes empírico, ético, estéticos, personales, e interculturales sobre la persona.<sup>(12)</sup>

A su vez la enfermera utiliza todos sus recursos personales y profesionales para establecer lo que ella llama una "relación persona a persona", donde ambas son consideradas como seres únicos, insertos en un contexto social y cultural que brinda una particularidad a esta relación intersubjetiva y a sus significados, de ahí que la comunicación se establece a partir de una escucha activa por parte del profesional de enfermería. El escuchar al paciente es asumirlo como interlocutor válido de comunicación, posibilitando una acción (comunicativa) propicia en la forma de dar razón de algo y no sólo receptor pasivo de su tratamiento; el paciente podrá ser en el momento alguien que necesite atención física, pero todos (paciente y personal de la salud) necesitamos atención comunicativa (ser escuchados), pues día a día se aprende del otro en medio de la interacción.<sup>(13)</sup>

La integración entre comunicación y cuidado pasa por el cuidar expresivo por ser este cognitivo-afectivo e incentivador permitiendo al paciente luchar y utilizar sus sentidos a través de la relación persona-persona y sus lenguajes verbales y no verbales. El cuidar por gestos y palabras permite al enfermero analizar e interpretar los mensajes para establecer la terapéutica de resolución de las necesidades afectadas.<sup>(14)</sup>

Es importante también hablar de cómo influyen en nuestra cultura cómo nos comunicamos. Es muy importante ser consciente de nuestros propios estilos de comunicación para cambiarlos cuando sea necesario. Es muy común para un paciente inmigrante considerar que una enfermera no es sensible o es incompetente simplemente por el uso de diferentes estilos de comunicación no verbal. Y cuando el paciente se construye esta opinión, es muy probable que no siga sus consejos y que evite contactos posteriores.<sup>(15)</sup>

También es importante destacar el efecto terapéutico que tiene la comunicación de la enfermera que asiste al paciente hospitalizado, así como la posibilidad de desarrollar habilidades de comunicación en programas de actualización para las enfermeras,

sustentan la necesidad de contar con mejores indicadores de las habilidades de comunicación que incidan en la recuperación de los pacientes y en la calidad percibida de los servicios de salud.<sup>(16)</sup>

Año 2013 Colombia, se realiza un estudio sobre la Percepción de los pacientes acerca del cuidado de enfermería en la cual participaron 152 pacientes. Los hallazgos evidencian que el 80% de los pacientes respondieron nunca han percibido que el profesional de enfermería no realizara actividades tendientes al cuidado del paciente; el 28% percibe que algunas veces la enfermera(o) realiza actividades de relación con los pacientes y sus familiares; el 55% de los encuestados considera que casi siempre la enfermera(o) tiene una actitud cariñosa y auténtica hacia el paciente; el 53% aseguraron que casi siempre la enfermera(o) utiliza las herramientas para mantener una relación efectiva.<sup>(17)</sup>

En Guayaquil, Ecuador, en el periodo de septiembre 2017 a marzo 2018, se encuestaron a 100 pacientes en el Hospital Básico de Daule “Dr. Vicente Pino Morán”, los hallazgos de la investigación evidenciaron que, casi la mitad de los pacientes (49%), casi siempre se sintieron satisfechos con la información que recibieron de parte del personal de enfermería, pero más de la tercera parte (37%) rara vez recibió información. Sin embargo, el mismo porcentaje de pacientes que recibieron información (49%), manifestaron que rara vez son escuchados por el personal enfermero.<sup>(18)</sup>

Los resultados totales fueron que el 49% de los pacientes casi siempre se sintieron satisfechos con la información que recibieron de parte del personal de enfermería, mientras que el 11% siempre estuvo muy de acuerdo, el 37% rara vez estuvo recibió información y el 2% nunca recibió y el 1% a veces recibió información oportuna.<sup>(18)</sup>

En Perú en el año 2016 se realizó un estudio relacionado a la comunicación no verbal según la percepción de los pacientes. Considerando la estancia hospitalaria y la comunicación no verbal de las enfermeras se obtuvo que las personas cuidadas, percibieron una comunicación no verbal de las enfermeras como poco favorable siendo mayor en quienes se encontraban de dos a tres días de hospitalización 86% se obtuvo que la percepción de la comunicación no verbal que transmiten las enfermeras a las personas cuidadas es poco favorable con un 82%.<sup>(19)</sup>

Perú en el año 2017, cuyo objetivo fue determinar el nivel de comunicación terapéutica del profesional de enfermería desde la perspectiva de las personas hospitalizadas; Los resultados evidenciaron que del 100% de las personas hospitalizadas; 71% percibió una comunicación terapéutica de nivel bajo y el 28 % nivel medio. Según las dimensiones: en empatía el 70% (86) percibió una comunicación terapéutica de nivel bajo, el 27% (33)

nivel medio y 2.5% (3) nivel alto, en la dimensión respeto el 54% (67) percibió una comunicación terapéutica un nivel bajo, el 42% (52) un nivel medio y el 2.5% (3) nivel alto, en la dimensión escucha receptiva el 54% (67) percibió una comunicación terapéutica de nivel bajo y el 45% (55) nivel medio, en la dimensión emociones del paciente el 57% (70) percibió una comunicación terapéutica de nivel bajo, el 34% (42) nivel medio y el 8% (10) nivel alto, en la dimensión acompañamiento en su reflexión el 68% (83) percibió una comunicación terapéutica de nivel bajo, el 68% (83) nivel bajo, el 25.4% (31) nivel medio y 6.6% (8) nivel alto. En conclusión, la percepción de comunicación terapéutica de las personas hospitalizadas fue de nivel bajo a medio.<sup>(20)</sup>

En San Luis Capital, en el año 2017 se llevó a cabo una investigación en Hospital San Luis a 37 pacientes, en el cual los resultados sobre la comunicación con Enfermero fue buena 86%, Mala 8%, Regular 6%, No se han comunicado 0%, en resultado que hay mayor porcentaje, en una buena comunicación respecto a las demás.<sup>(21)</sup>

Con respecto al nombre del enfermero que atendía al paciente fue, SI 30% y NO 70%. También a si el enfermero se presentó por su nombre, respondieron, SI 76% y NO 24%, Según el trato de los Enfermeros, con dignidad y respeto hacia familia y paciente, SI 95% y NO 5%. La calificación de la accesibilidad del Enfermero” dando como resultado Muy Buena 24%, Buena 68%, Mala 8%, Muy mal 0%. Relacionado a la comprensión de la información brindada, SI 89% y NO 11%. Refiriéndose a la preservación de la intimidad, SI 92% y NO 8%.<sup>(21)</sup>

En la provincia de Mendoza, en el año 2018 se llevó a cabo un estudio, en el servicio de cirugía general del Hospital Central de Mendoza, cuyo objetivo era describir las prácticas de enfermería y sus repercusiones en los pacientes que serán sometidos a un proceso quirúrgico.<sup>(22)</sup>

Los resultados evidenciados que de los 30 pacientes entrevistados el 47% considera que los enfermeros siempre tienen paciencia cuando los atienden. El 36% son amables, el 50% tienen las habilidades para realizar diversos procedimientos. El 40% piensa que la comunicación enfermero-paciente es clara y sencilla. El 30% de los enfermeros informan a los clientes sobre el procedimiento que se le realizara. El 53% considera que cada vez que se le solicita hay una enfermera para atenderlos. El 43% piensa que enfermería le suministra información clara sobre el procedimiento. El 40% informa que las enfermeras siempre proporcionan los cuidados postquirúrgicos que el paciente necesita. El 50% de las enfermeras a veces hacen sentir cómodos a los pacientes y el 40% cree que la instrucción dada por el personal de enfermería siempre le ha ayudado en su recuperación.<sup>(22)</sup>



Analizar las dificultades que el personal de enfermería percibe en su trabajo, con objeto de, posteriormente, adaptar acciones formativas a las necesidades detectadas. se evaluaron las dificultades en el trato con los pacientes, sus familiares y otros miembros del equipo de trabajo. Las mayores dificultades se perciben en relación con el trato con los familiares de los enfermos. También se perciben grandes dificultades para poder aliviar el sufrimiento de los pacientes y sus familiares. Asimismo, es relevante destacar la gran dificultad que tienen estos profesionales para comunicarse con los médicos, no así con otros miembros del personal de enfermería.<sup>(23)</sup>

En relación con las investigaciones condicionadas, se puede determinar las distintas variables como ser: la escucha activa, interés hacia las necesidades del paciente, empatía, compañía, información clara y precisa.

Se puede decir que la comunicación puede estar influenciada por dimensiones, la cual se ha decidido dividirla en cinco:

Respecto a la proactividad Snyder, Cheryl y Tsehng afirman que, al verificar la eficacia del cuidado que brinda el profesional de enfermería, este se torna invisible en el sistema del cuidado de la salud; el paciente no identifica al profesional de enfermería, y el trabajo interdisciplinario dificulta la identificación específica de la contribución de enfermería dentro del equipo. Además, afirman que la eficacia del cuidado de enfermería y por consiguiente la productividad son difíciles de demostrar debido a que muchas de las intervenciones realizadas no son medibles, es decir sus resultados no son tangibles.<sup>(24)</sup>

El personal de enfermería, como miembro del equipo de salud, debe desarrollar una cultura de calidad e incorporarse a los programas con una actitud proactiva. La calidad en la atención de enfermería es un concepto complejo que comprende la asistencia acorde con el avance de la ciencia, a fin de implementar cuidados que satisfagan las necesidades de cada uno de los pacientes y asegurar su continuidad.<sup>(25)</sup>

La actitud profesional es un punto muy importante interconexión existente entre la seguridad del paciente y la práctica basada en evidencias que promueve y facilita la incorporación de prácticas seguras en los centros sanitarios. Es creciente la incorporación de la evidencia científica global para mejorar la seguridad del paciente con un aumento de la transferencia de conocimientos a la práctica clínica.<sup>(26)</sup>

La comunicación verbal tiene dos formas de expresarse, de manera oral y escrita. La primera se expresa a través de signos orales como: gritos, silbidos, entre otros, que expresan nuestras emociones.<sup>(27)</sup>

En cuanto a la forma escrita encontramos los ideogramas, jeroglíficos, siglas, alfabética, graffiti y logotipos que nos ayudan a interpretar el mensaje de los demás. Además, tiene un valor importante de código en el modelo de comunicación, ya que debe tener un contexto común para que el mensaje sea entendido en su totalidad.<sup>(27)</sup>

Por otra parte, el concepto designado por comunicación no verbal es enormemente amplio. Según, A. M. Cestero (1999) abarcaría todos los signos y sistemas de signos no lingüísticos que comunican o se utilizan para comunicar.

Existen diferentes clasificaciones de los elementos que componen el sistema no verbal, la más extendida es quizá la que recoge M. L. Knapp (1980): 1. Comportamiento cinésico. 2. Características físicas. 3. Conducta táctil. 4. Paralenguaje. 5. Proxémica. 6. Artefactos y 7. Factores del entorno. Otros autores agrupan los distintos elementos del sistema en: el aspecto físico, la indumentaria y la cosmética; el sistema paralingüístico: cualidades fónicas, pausas, silencios, etc., que aparecen al mismo tiempo que las producciones verbales; el sistema cinésico: conjunto de gestos, maneras y posturas producidos durante la interacción. La proxémica: concepción, estructuración y uso del espacio; y la cronémica: concepción, estructuración y uso del tiempo.<sup>(28)</sup>

El apoyo emocional puede ser entendido como la capacidad de percibir lo imperceptible, lo que exige del enfermero alto nivel de sensibilidad para interpretar las manifestaciones verbales y no verbales del paciente. La comprensión adecuada de esas manifestaciones posibilita identificar cómo el paciente percibe la enfermedad, el proceso de hospitalización y el tratamiento, además de propiciarle seguridad. El apoyo emocional debe ser comprendido como una forma de cuidado, cuyo objetivo principal es ofrecer confort, atención y bienestar al paciente.<sup>(29)</sup>

## 6. HIPÓTESIS

El 70% de los pacientes perciben como satisfecha la comunicación establecida con el personal de enfermería durante el tiempo de hospitalización.

## 7. DISEÑO METODOLOGICO

### 7.1 TIPO DE ESTUDIO.

**a) Según la estrategia general:** Este trabajo es cuantitativo porque permitirá obtener muestra numérica de la percepción de los pacientes internados en los servicios de clínica quirúrgica, clínica médica y aislamiento sobre la comunicación establecida con el personal de enfermería de los distintos hospitales públicos de la ciudad de Corrientes. Se busca identificar cuál es la percepción de los pacientes sobre la comunicación con el personal de enfermería de dichos servicios, caracterizándolos mediante la observación y medición de variables a través de encuestas y analizando los datos obtenidos, los cuales arrojarán un valor numérico y cuantificable.

**b) Según los objetivos:** La investigación es descriptiva porque busca determinar cómo es la situación de las variables que se estudia en la población (La comunicación enfermera-paciente y sus dimensiones: Proactividad, actitud profesional, comunicación verbal, comunicación no verbal y apoyo emocional) estas identifica y describe característica de una población relacionado al instrumento utilizado.

**c) Según el número de mediciones de las variables:** Se trata de un estudio transversal, porque todas variables se medirán una sola vez, durante el periodo del año 2020, haciendo un corte en el tiempo. En este caso el tiempo no es importante, puesto que se estudia un fenómeno en relación a como se da en ese momento dado.

**d) Según la intervención del investigador:** La investigación es observacional porque las variables dependientes se producen espontáneamente. La intención del investigador es observacional porque no se va a producir cambios en las variables.

## 7.2 OPERAZIONALIZACION DE LAS VARIABLES

### Edad

- Definición operacional: tiempo en años transcurridos desde el nacimiento hasta el momento del cuestionario.
- Tipo de variable: Cuantitativa.
- Escala de medición: Razón.
- -Valores: Edad en años.
- Indicadores: se obtendrá la percepción de la comunicación enfermera-paciente como; Proactividad, actitud profesional, comunicación verbal, comunicación no verbal y apoyo emocional de los participantes por medio de la sumatoria de las respuestas asentado en el cuestionario.

### Sexo

- Definición operacional: características anatomofisiológicas que diferencian a la mujer del hombre.
- Tipo de variable: Cualitativa.
- -Escala de medición: Nominal.
- Valores: Femenino-Masculino.
- Indicadores: sexo de los Pacientes internados asentado en cuestionario.

### Nivel de instrucción:

Definición operacional: años cursados y aprobados en algún tipo de establecimiento educacional.

- Tipo de variable: Cualitativa
- Escala de medición: Ordinal.
  - Educación primaria completa.
  - Educación primaria incompleta.
  - Educación secundaria completa.
  - Educación Secundaria incompleta.
  - Educación universitaria/terciaria completa.
  - Educación universitaria/terciaria incompleta.
- Indicadores: Nivel de instrucción de los pacientes internados asentados en el cuestionario.

## Días de hospitalización

- Definición operacional: hasta el momento del cuestionario.
- Tipo de variable: Cuantitativa.
- Escala de medición: Razón.
- Valores: 3(tres) a 30 (Treinta) días.
- Indicadores: Días que se encuentre hospitalizado el paciente asentado en el cuestionario.

## **Variables vinculadas a las dimensiones de la comunicación.**

### Variable: Proactividad

- Definición operacional: La proactividad se refiere a la actitud que asumen los enfermeros para atender a situaciones o tareas que precisan de ser controladas.
- Tipo de variable: Cualitativa.
- Escala de medición: Ordinal.
- Valores: 1= muy insatisfecho 2= insatisfecho, 3= satisfecho y 4 = muy satisfecho.
- Indicadores:
  1. ¿Las enfermeras(os) se presentan a Ud. antes de realizarle algún procedimiento?
  2. ¿Cuándo usted solicitó la atención de las enfermeras(os), acudieron a su llamado?
  3. ¿Las enfermeras(os) responden a sus preguntas cuando tiene dudas?
  4. ¿Las enfermeras(os) le dan indicaciones sobre su propio cuidado?
  5. ¿Las enfermeras(os) le entregan información necesaria para que decisiones en relación con su salud?

Variable: Actitud del personal de enfermería.

- Definición operacional: es la manera como actuamos los enfermeros en el ámbito laboral.
- Tipo de variable: Cualitativa.
- Escala de medición: Ordinal.
- Valores: 1= muy insatisfecho 2= insatisfecho, 3= satisfecho y 4 = muy satisfecho.
- Indicadores:
  1. ¿Las enfermeras(os) se muestran comprometidas(os) con sus cuidados)
  2. ¿Las enfermeras(os) comprenden lo que pasa o se pone en su lugar?
  3. ¿Las enfermeras(os) respetan sus decisiones y opiniones?
  4. ¿Las enfermeras(os) tienen la disposición necesaria al momento de atender sus necesidades?

Variable: Comunicación verbal y no verbal.

- Definición operacional: La comunicación verbal es aquella donde el mensaje es verbalizado, ya sea de manera oral o escrita y la comunicación no verbal es aquella que se da sin el uso de palabras, se utilizan gestos, miradas, movimientos corporales.
- Tipo de variable: Cuantitativa.
- Escala de medición: Ordinal.
- Valores: 1= muy insatisfecho 2= insatisfecho, 3= satisfecho y 4 = muy satisfecho.
- Indicadores:
  1. ¿Considera que las preguntas que le realizan las enfermeras(os) son claras y precisas?
  2. ¿Son claras las indicaciones o instrucciones que le han entregado las enfermeras(os)?
  3. ¿Las enfermeras(os) son capaces de transmitirle tranquilidad y confianza mediante su expresión facial (gestos) y tono de voz?
  4. ¿Las enfermeras (os) son capaces de calmarlo mediante el contacto físico (darle la mano, tocar el hombro)?
  5. ¿Las enfermeras(os) lo miran a los ojos mientras le hablan?
  6. ¿Las enfermeras(os) lo escuchan atentamente cuando usted les habla?

Variable: Apoyo emocional.

- Definición operacional: es la capacidad de hacerle sentir al usuario querido, escuchado, útil y poder proporcionarle cierto bienestar.
- Tipo de variable: Cualitativa.
- Escala de medición: Ordinal.
- Valores: 1= muy insatisfecho 2= insatisfecho, 3= satisfecho y 4 = muy satisfecho.
- Indicadores:
  1. ¿Las enfermeras(os) lo acompañan durante los procedimientos que se realizan?
  2. ¿Las enfermeras(os) le inspiran confianza en cuanto a la atención que le brindan?

### **7.3 INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS**

Se confeccionará y aplicará un instrumento de recolección de datos, tipo cuestionario autoadministrado dividido en dos partes, la primera orientada a variables edad, sexo, días de internación y nivel de instrucción de los pacientes internados; y la segunda mediante la aplicación del "Cuestionario para la identificación del grado de satisfacción usuaria percibida respecto a la competencia de comunicación del profesional de enfermería" diseñado por los autores (Enf. Navarro, Lic. Cruz Osorio, Lic. García, Lic. Pérez Meza, Lic. Sandoval Barrera, Lic. Serey Burgos y Lic. Valdés Medina de la Universidad de Valparaíso, Chile) basados en otros cuestionarios de medición de satisfacción como Care Q (49) y GATHA (50) y en los principios orientadores de la teoría de Joyce Travelbee y enfocado a variables de la proactividad, actitud, comunicación verbal y no verbal, y apoyo emocional brindados por el personal de enfermería, el mismo consta de 17 ítems con graduación en escala apreciación Lickert 1-4 de cada una de los ítems (1 = muy insatisfecho 2= insatisfecho 3= satisfecho y 4 = muy satisfecho).<sup>(25)</sup>

### **7.4 ANALISIS DE DATOS**

Para el análisis de datos se utilizará la estadística descriptiva de frecuencias. Para el procesamiento de datos obtenidos se analizará a través de una tabla matriz, aplicando pruebas de tendencias central como la media, mediana y moda, se utilizará el programa Microsoft Office Excel 2013; así mismo para la presentación de los resultados se representará en las tablas de frecuencias y la representación gráfica mediante histograma para su correspondiente análisis e interpretaron considerando las variables en estudio y Microsoft Office Word 2013 para el informe.



## 7.5 CONTEXTO, POBLACIÓN Y MUESTRA

### **Contexto:**

Este trabajo de investigación se llevará a cabo en el Hospital público de la ciudad de Corrientes, Hospital Escuela” Gral. José Francisco de San Martín” ubicado en Avenida 3 de abril 1224.

Este hospital tiene especialidades como: Anatomía patológica, Anestesiología, Cardiología, Cirugía general, Clínica médica, Emergentología, Kinesiología, Medicina general y/o familiar, Neurocirugía, Odontología General, Ortopedia y traumatología, Urología, Terapia intensiva, Epidemiología.

Cuenta con Servicios de: Emergencia, Terapia intensiva, unidad Coronaria, Cirugía Ambulatoria, Clínica Médica con 40 camas, servicio Clínica-Quirúrgica con 42 camas, Aislamiento con 12 camas, Diálisis, Quirófano, Hemoterapia, Central de Esterilización, Diagnóstico por imágenes.

Consultorios Externos con las siguientes especialidades médicas: Cirugía, Odontología, clínica médica, Kinesiología, Diabetes y nutrición, Cardiología, Otorrinolaringología, Oftalmología, Traumatología, Inmunizaciones.

Esta institución, presta servicios en los tres niveles (primario, secundario y terciario), a pacientes mayores de 16 años, de distintas localidades de la provincia, con diversa patología sea aguda o crónica, cuenten con o sin obra social.

Cuentan con profesionales que desempeñan funciones asistenciales en los distintos servicios se encuentran médicos de distintas especialidades, médicos residentes, auxiliares de enfermería, enfermeras, Licenciados en enfermería, residentes en enfermería con sus especialidades, Licenciados en kinesiología, Kinesiólogos, residentes en kinesiología, radiólogos, bioquímicos, nutricionistas, asistentes sociales.

Los servicios de clínica médica (sector 1 y 2) cuentan con 17 enfermeros, clínica quirúrgica (sector 3 y 4) cuenta 24 con enfermeros, y Aislamiento (Sector 6) 15 enfermeros.

**Población blanca:** Pacientes internados en hospitales públicos.

**Población accesible:** Pacientes que se encuentran internados en un hospital público de Corrientes.

**Población elegible:** Pacientes que se encuentran internados en servicios de clínica quirúrgica, Clínica médica, Aislamiento, en el Hospital Escuela “Gral. José Francisco de San Martín” de Corrientes en el año 2020.

**Criterios de inclusión:** Pacientes de ambos sexos que se encuentran internados en servicios de Clínica quirúrgica, Clínica médica y Aislamiento que tengan mínimo 3 (tres) días de internación, con la edad comprendida de 18 a 85 años, en el periodo del año 2020, que deseen participar del estudio.

**Criterios de exclusión:** Pacientes que se encuentren internados en demás servicios o sean de carácter ambulatorio, Aquellas personas hospitalizadas que no se encuentren en las facultades de responder (personas en coma, ACV, en estado terminal, etc.) de los distintos hospitales mencionados, que no deseen participar, Aquellas personas que no saben leer ni escribir o que tienen alguna dificultad para la misma.

**Criterios de eliminación:** Personas que no se encuentren internadas y aquellas personas que no hayan terminado de contestar el cuestionario.

#### **Cálculo del tamaño de la muestra:**

Con un error de 5% y un nivel de confianza de 95%, el tamaño requerido para que la muestra sea representativa es de 99.

- tamaño de la población: 99
- Error máximo aceptable: 5%
- Porcentaje estimado de la muestra:
- Nivel de confianza: 95%

*Cálculo de tamaño muestra.*

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot c \cdot p \cdot q}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot C \cdot p \cdot q}$$

- n= Tamaño de la muestra.
- N= Total de elementos que integran la población.
- Z<sup>2</sup>c = nivel de confianza: 95 (Para un grado de confianza de 95% el coeficiente es igual a 2)
- e= Error Muestral: 0.05
- p= probabilidad de éxito: 0.5
- q= probabilidad de fracaso: 0.

La muestra quedara conformada por 40 pacientes de clínica médica, 48 pacientes en clínica quirúrgica y 11 pacientes por parte de aislamiento (n=99).

**Tipo de muestreo para la ejecución del trabajo**

La investigación el tipo de muestra será probabilística representativa, con técnica por conglomerados donde se seleccionará los servicios de Clínica médica, clínica quirúrgica, y Aislamiento del Hospital Escuela.

**Unidad de análisis:** Pacientes internados en los servicios de clínica quirúrgica, clínica médica y Aislamiento.

## **7.6 AUTORIZACIONES PARA ACCEDER A LA POBLACIÓN Y AVALES ÉTICOS**

a. El presente trabajo se llevará a cabo en el Hospital Escuela “Gral. José F. de San Martín” de la ciudad de Corrientes.

Los integrantes del trabajo de investigación, actualmente se encuentran prestando sus servicios en dicho hospital, por lo que son más accesible las autorizaciones para la recolección de datos en los servicios.

b. Para llevarse a cabo la recolección de datos, se presentará una nota dirigida a la directora del Departamento de Docencia e Investigación del Hospital, posteriormente a la respuesta del mismo, nos dirigiremos al jefe de departamento de enfermería que nos permitirá el acceso a los servicios.

c. Los avales éticos para llevar a cabo el estudio en cuestión, se solicitará evaluación del proyecto al Comité de Bioética en Investigación de Ciencias de la Salud dependiente de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional del Nordeste.

d. Autorizaciones y avales correspondientes en anexos.

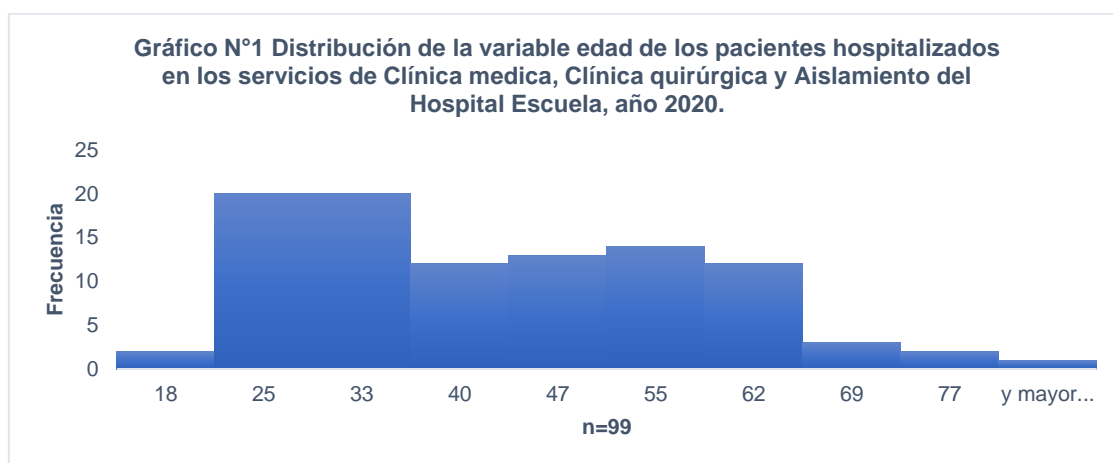
## 8. RESULTADOS

Se llevó a cabo una investigación con el objetivo de identificar la percepción de los pacientes, sobre la comunicación establecida con el personal de enfermería. La población en estudio estuvo conformada por pacientes internados en los servicios de Clínica Médica, Clínica Quirúrgica y Aislamiento del Hospital Escuela “José F. de San Martín” de Corrientes Capital.

La muestra que se obtuvo mediante muestro probabilístico por conglomerados donde se seleccionó las unidades de análisis dentro de las mismas. El total de la muestra fue de 99 pacientes donde el nivel de confianza fue del 95% calculando mediante el software Excel 2013.

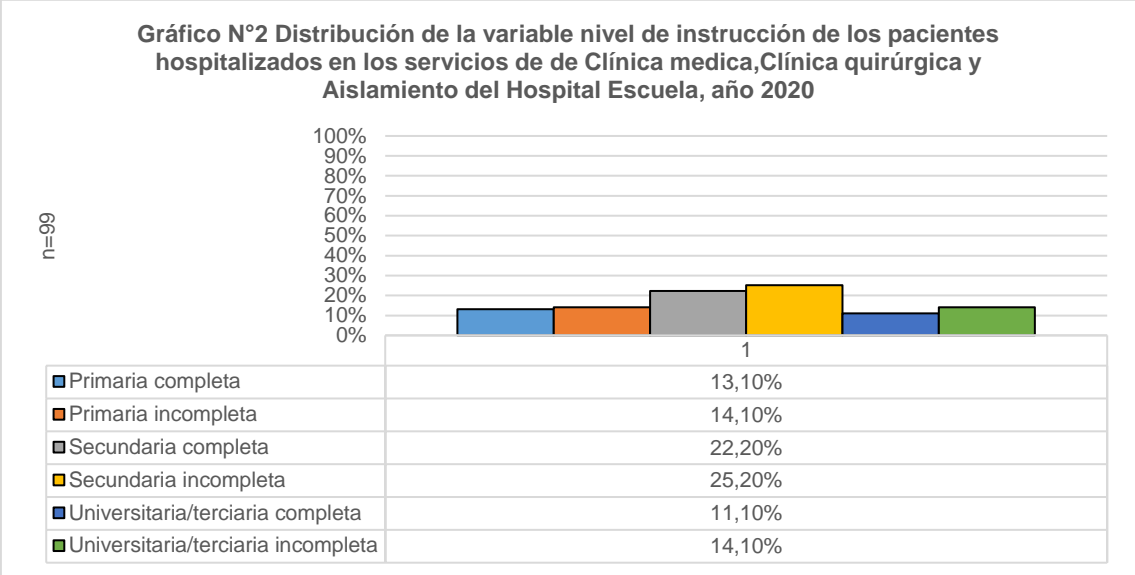
Se aplicó como instrumento de recolección de datos un cuestionario sobre el grado de satisfacción del usuario relacionado a la comunicación del personal de enfermería, enfocado a cinco dimensiones, conformada con sus respectivas variables, “proactividad”, “actitud”, “comunicación verbal”, “comunicación no verbal” y “apoyo emocional”, brindados por el personal de enfermería. Luego de recabar información, los datos fueron volcados en una matriz para ser procesado y analizados. Los registros arrojaron los siguientes resultados.

Referente a las variables sociodemográficas, la edad promedio del usuario fue de 39,7  $\pm$ 3 años (IC de 95% entre 24 y 54 años), con una moda de 25, la edad mínima fue de 18 y la máxima de 84 años. (Ver gráfico n°1)



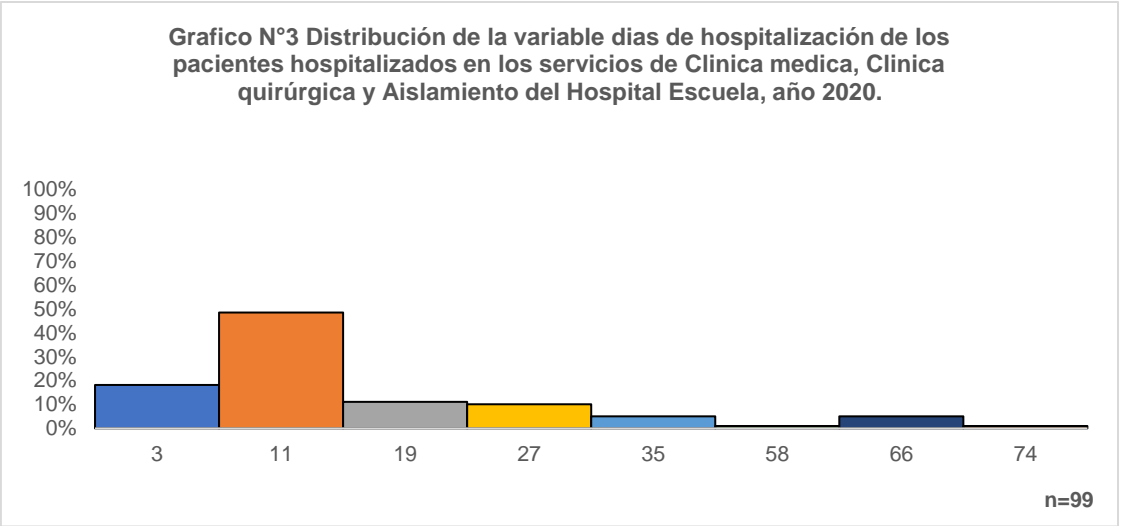
**Fuente:** Cuestionario de satisfacción usuaria percibida respecto a la competencia de comunicación del profesional de Enfermería, datos obtenidos por los pacientes internados en un hospital público de la Ciudad de Corrientes, 2020.

Con respecto al sexo, la muestra seleccionada (n=99) se conforma por un 57,5% de sexo masculino y 42%, del sexo femenino. En relación con el nivel de instrucción, se observó que el 31% de los usuarios tenía una educación secundaria completa; un 27% secundaria incompleta y un 14% estudios primarios completos. (Ver gráfico n°2)



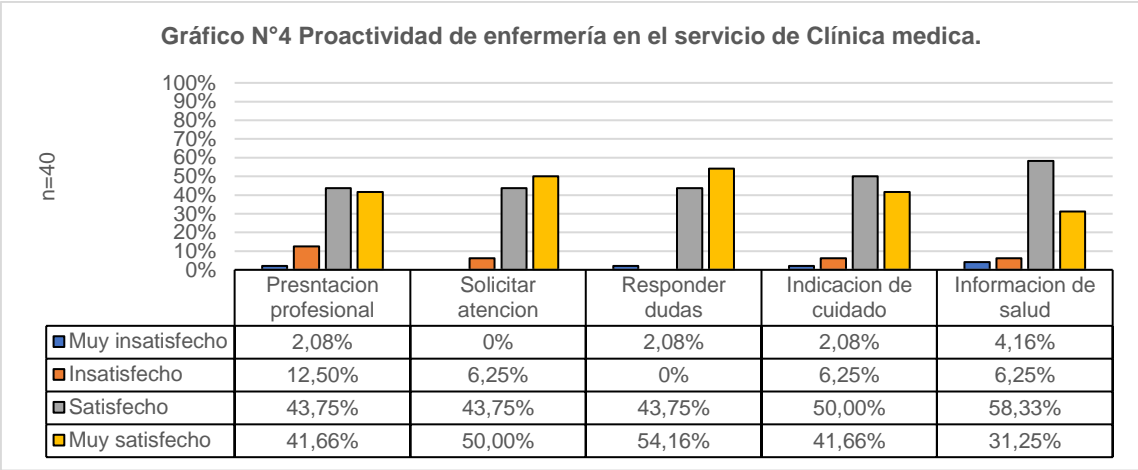
**Fuente:** Cuestionario de satisfacción usuaria percibida respecto a la competencia de comunicación del profesional de Enfermería, datos obtenidos por los pacientes internados en un hospital público de la Ciudad de Corrientes, 2020.

Según los días de hospitalización el promedio fue de 13, con una mediana de 6 una; el mínimo fue de 3 días y la máxima de 74 días. (Ver gráfico n°3)



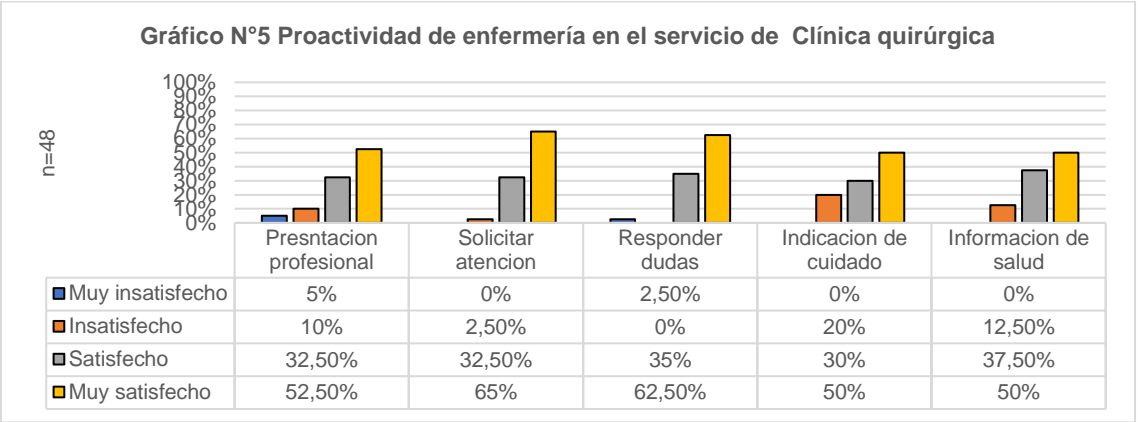
**Fuente:** Cuestionario de satisfacción usuaria percibida respecto a la competencia de comunicación del profesional de Enfermería, datos obtenidos por los pacientes internados en un hospital público de la Ciudad de Corrientes, 2020.

Referido a la variable comunicación, se observó que en la dimensión proactividad, los usuarios demostraron su satisfacción con la atención del personal de enfermería del servicio de clínica médica (n=48), exteriorizando que en un 85,41% de los casos que el personal de enfermería se presentaban antes de realizarle algún procedimiento; 83,75% acudió al llamado ante una solicitud de atención; el 97,91% manifestó que el personal de enfermería responden a sus preguntas cuando tienen dudas; el 91,66% de los casos el personal de enfermería brindo indicaciones sobre su propio cuidado y un 89,58% entregaron información necesaria sobre su salud. (Ver gráfico n°4)



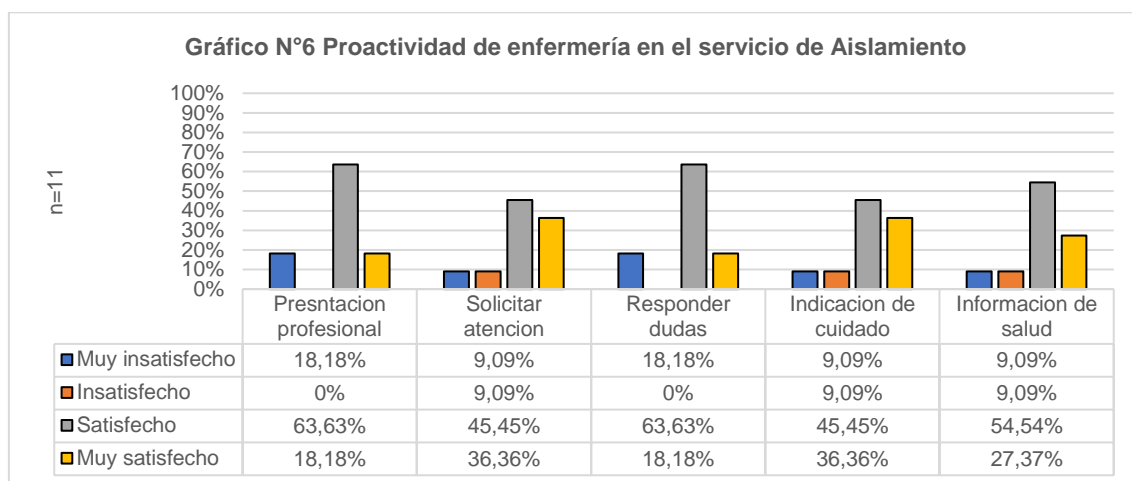
**Fuente:** Cuestionario de satisfacción usuaria percibida respecto a la competencia de comunicación del profesional de Enfermería, datos obtenidos por los pacientes internados en un hospital público de la Ciudad de Corrientes,2020.

En cuanto al servicio de clínica quirúrgica (n=48), se observó que en la dimensión proactividad, los usuarios demostraron su satisfacción con la atención del personal de enfermería ya que en un 85% de los casos el personal de enfermería se presento antes de realizar un procedimiento; 97,5% concurrió ante una solicitud de atención y respondió a sus dudas; mientras que un 80% brindo indicaciones sobre su propio cuidado y un 87,5% entregaron información necesaria sobre su salud. (Ver gráfico n°5)



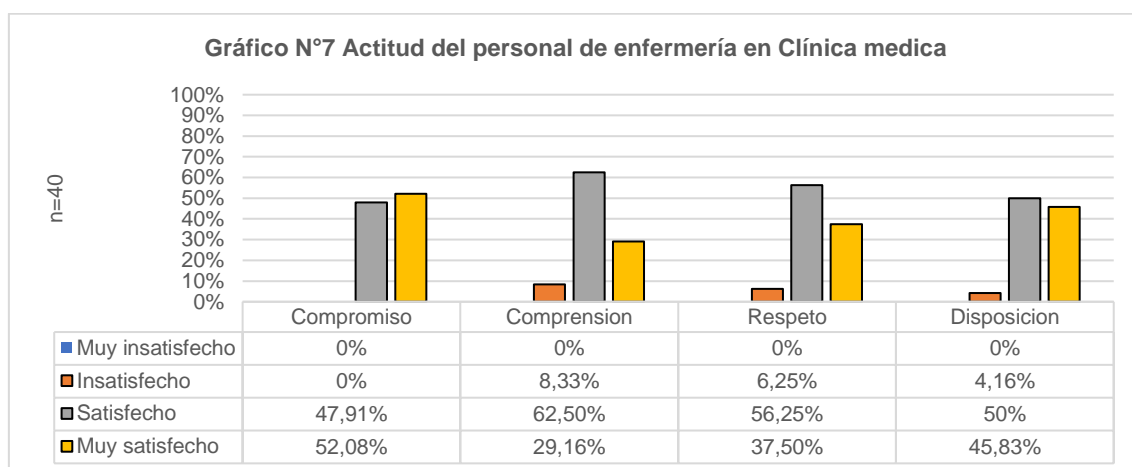
**Fuente:** Cuestionario de satisfacción usuaria percibida respecto a la competencia de comunicación del profesional de Enfermería, datos obtenidos por los pacientes internados en un hospital público de la Ciudad de Corrientes,2020.

En el servicio de aislamiento (n=11), los usuarios demostraron su satisfacción en la dimensión de proactividad observándose en un 81,8% de los casos el personal de enfermería se presentó ante el paciente; así como también concurrió ante una solicitud de atención, respondió a sus dudas; brindó indicaciones sobre su propio cuidado y un 81,9% entregaron información necesaria sobre su salud. (Ver gráfico n°6)



**Fuente:** Cuestionario de satisfacción usuaria percibida respecto a la competencia de comunicación del profesional de Enfermería, datos obtenidos por los pacientes internados en un hospital público de la Ciudad de Corrientes, 2020.

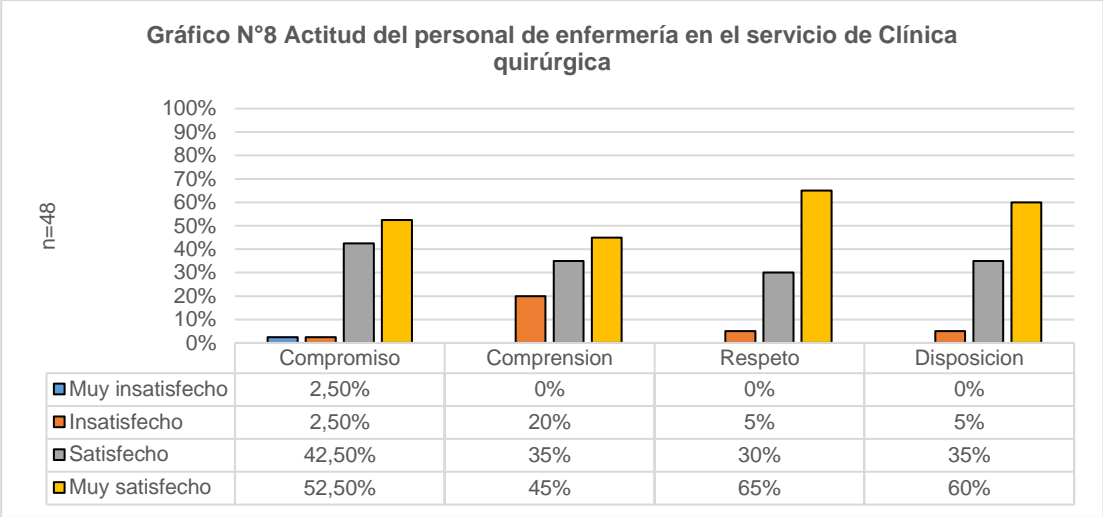
La actitud del personal de enfermería se evaluó mediante cuatro preguntas, de acuerdo a los resultados se obtuvo una percepción favorable en el servicio de clínica médica, siendo que el 99,9% de los usuarios manifestó que el personal de enfermería se muestran comprometidos con sus cuidados; 91,7% comprenden lo que pasa o se pone en su lugar; 93,7% respetan sus decisiones y opiniones como pacientes y un 95,8% del personal enfermero tiene la disposición necesaria al momento de atender sus necesidades. (Ver gráfico n°7)



**Fuente:** Cuestionario de satisfacción usuaria percibida respecto a la competencia de comunicación del profesional de Enfermería, datos obtenidos por los pacientes internados en un hospital público de la Ciudad de Corrientes, 2020.



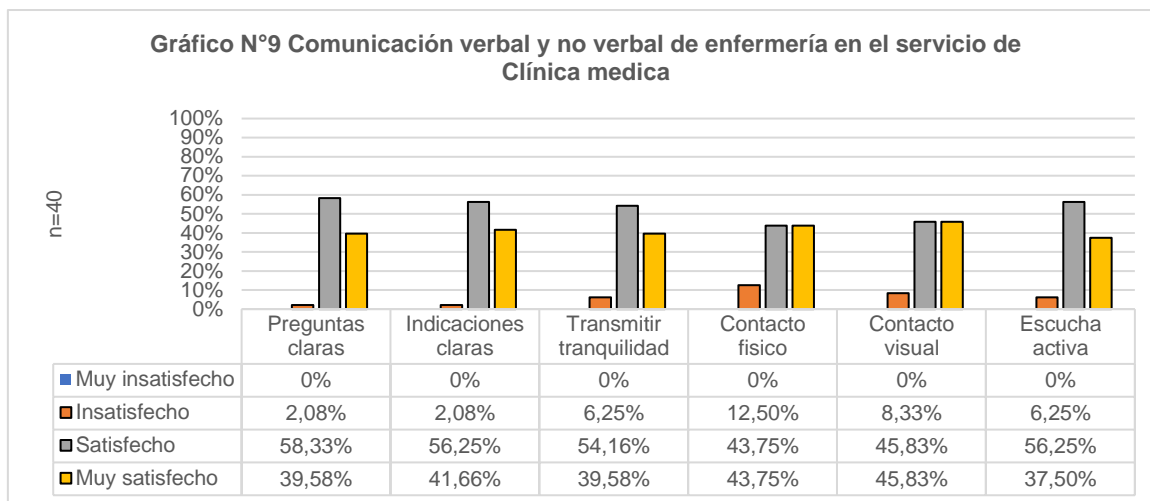
Referente al servicio de clínica quirúrgica, se obtuvo una percepción positiva, siendo que para el 95% de los usuarios el personal de enfermería está comprometido con sus cuidados, respetan sus decisiones u opiniones como pacientes y tienen disposición de atender sus necesidades, mientras que en un 80% intentan comprender su situación.(Ver gráfico n°8)



**Fuente:** Cuestionario de satisfacción usuaria percibida respecto a la competencia de comunicación del profesional de Enfermería, datos obtenidos por los pacientes internados en un hospital público de la Ciudad de Corrientes,2020.

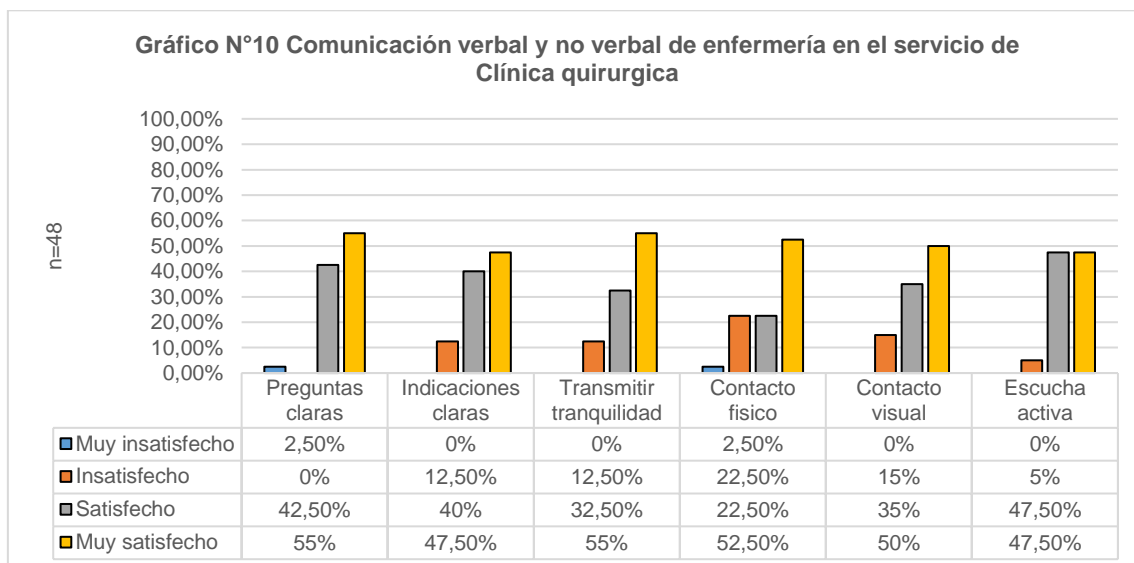
Referente al servicio de aislamiento se observó que para el 100% de los usuarios el personal de enfermería se mostraba comprometido con sus cuidados, respetan sus decisiones u opiniones como pacientes, tienen disposición de atender sus necesidades, e intentan comprender su situación.

La comunicación verbal y no verbal fue evaluada mediante seis ítems, donde los usuarios de clínica médica consideraron en un 97% que las preguntas e indicaciones que realizaba el personal de enfermería eran claras y precisas. Por otro lado, un 93% manifestó que el personal enfermero logro transmitirle tranquilidad y confianza mediante su expresión facial (gestos) y tono de voz. El 87,5% de los enfermeros/as son capaces de calmarlo mediante el contacto físico, 91,6% lo miraban a los ojos mientras le hablan y un 93,75% lo escuchaban atentamente. (Ver gráfico n°9)



**Fuente:** Cuestionario de satisfacción usuaria percibida respecto a la competencia de comunicación del profesional de Enfermería, datos obtenidos por los pacientes internados en un hospital público de la Ciudad de Corrientes, 2020.

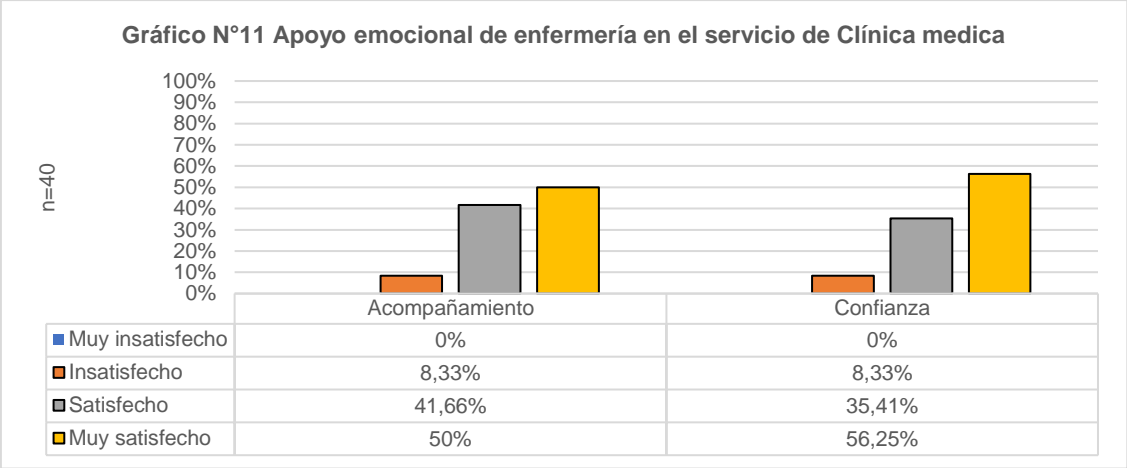
Los usuarios de clínica quirúrgica por su parte consideraron en un 97% que las preguntas que realizaba el personal de enfermería eran claras y precisas, mientras que en un 87% de los casos las indicaciones eran claras y el personal enfermero logro transmitirle tranquilidad y confianza. El 75% de los enfermeros/as son capaces de calmarlo mediante el contacto físico, 85% lo miraban a los ojos mientras le hablan y un 95% lo escuchaban atentamente. (Ver gráfico n°10)



**Fuente:** Cuestionario de satisfacción usuaria percibida respecto a la competencia de comunicación del profesional de Enfermería, datos obtenidos por los pacientes internados en un hospital público de la Ciudad de Corrientes, 2020.

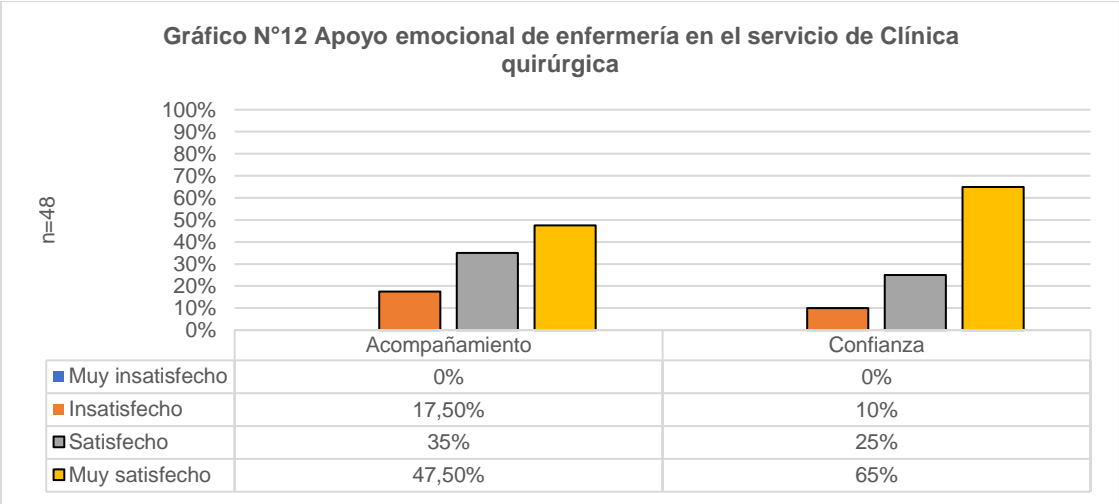
Referente al servicio de aislamiento se observó que el 100% de los usuarios consideraron que las preguntas e indicaciones que realizaba el personal de enfermería eran claras y precisas, el personal enfermero logro transmitirle tranquilidad y confianza; los enfermeros/as son capaces de calmarlo mediante el contacto físico y un lo escuchaban atentamente, mientras que para un 90% el personal de enfermería lo mantenían un contacto visual mientras le hablaba.

La dimensión de apoyo emocional se mensuro a través de 2 ítems. Para el servicio de clínica médica se observó que los usuarios manifestaron que en el 91% de los casos el personal de enfermería lo acompañan durante los procedimientos que se realizaban; así como también le inspiraron confianza en cuanto a la atención que le brindaban. (Ver gráfico n°11)



**Fuente:** Cuestionario de satisfacción usuaria percibida respecto a la competencia de comunicación del profesional de Enfermería, datos obtenidos por los pacientes internados en un hospital público de la Ciudad de Corrientes,2020.

Para el servicio de clínica quirúrgica se observó que los usuarios percibieron que en el 82% de los casos el personal de enfermería lo acompañan durante los procedimientos que se realizaban; así como también que el 90% del personal enfermero le inspiraron confianza en cuanto a la atención que le brindaban. (Ver gráfico n°12)



**Fuente:** Cuestionario de satisfacción usuaria percibida respecto a la competencia de comunicación del profesional de Enfermería, datos obtenidos por los pacientes internados en un hospital público de la Ciudad de Corrientes,2020.

Referente al servicio de aislamiento se observó que el 100% de los usuarios consideraron que el personal de enfermería lo acompañan durante los procedimientos que se realizaban; así como también le inspiraron confianza en cuanto a la atención que le brindaban.

## 9. DISCUSIÓN

En los contextos sanitarios, los cuidados de calidad del paciente pasan por la capacidad del personal de enfermería de entender al paciente y por su actitud hacia la comunicación. Una comprensión empática del paciente y una gestión emocional adecuada, son necesarias para que éste alcance mayores niveles de bienestar y confort.<sup>(4)</sup>

Según Kérrouack, los cuidados de enfermería se caracterizan por ser el resultado del análisis y pensamiento crítico, polivalentes, con un alto nivel de competencias técnicas, creativos, flexibles, pero también, de una gran sensibilidad en el trato humano de los individuos que se encuentran en situaciones de salud-enfermedad.<sup>(5)</sup>

Como profesionales de salud nos desenvolvemos en un escenario muy dinámico, con gran desarrollo tecnológico en las comunicaciones, por lo que es necesario reflexionar sobre la forma en que establecemos tratos con el usuario, desde la óptica de la humanización del cuidado. En este escenario de gran desarrollo científico, los pacientes aún se sienten desprotegidos ante el sistema de salud y muestran insatisfacción en el trato que se les otorga<sup>(5)</sup>. Por lo expuesto entonces se hace necesario estudiar la percepción de los pacientes sobre la comunicación establecida con el personal de enfermería en este contexto dinámico.

Así, los resultados del presente estudio muestran que el perfil sociodemográfico de los usuarios se caracteriza por una edad promedio de 39,7  $\pm$  3 años, con una moda de 25, comprendida entre 18 y 84 años. El sexo predominante fue el masculino (57,5%) y una educación secundaria completa (31%) como el nivel de instrucción más frecuente. Según los días de hospitalización el promedio fue de 13, con una mediana de 6; comprendido entre 3 y 74 días.

Para el análisis de la percepción de los usuarios sobre la comunicación y sus dimensiones, la población en estudio fue agrupada por servicio de internación en Clínica Médica, Clínica Quirúrgica y Aislamiento.

Referido a la variable comunicación, se observó que en la dimensión proactividad, los usuarios demostraron su satisfacción con la atención del personal de enfermería del servicio de clínica médica exteriorizando que en un 97,9% el personal de enfermería respondía a sus preguntas cuando tienen dudas; el 91,6% de los casos el personal de enfermería brindó indicaciones sobre su propio cuidado y un 89,58% entregaron información necesaria sobre su salud.

Para la dimensión actitud del personal de enfermería se obtuvo una percepción favorable siendo que el 99,9% de los usuarios manifestó que el personal de enfermería se mostraba comprometido con sus cuidados; 95,8% del personal enfermero tiene la disposición necesaria al momento de atender sus necesidades. 93,7% respetan sus decisiones y opiniones como pacientes.

En cuanto a la comunicación verbal y no verbal, los usuarios consideraron en un 97% que las preguntas e indicaciones que realizaba el personal de enfermería eran claras y precisas. Por otro lado, un 93% manifestó que el personal enfermero logro transmitirle tranquilidad mediante su expresión facial (gestos) y lo escuchaban atentamente. Mientras que el 91,6% lo miraban a los ojos mientras le hablaban.

Referida a la dimensión de apoyo emocional se observó que los usuarios manifestaron que en el 91% de los casos el personal de enfermería lo acompañan durante los procedimientos que se realizaban; así como también le inspiraron confianza en cuanto a la atención que le brindaban.

En cuanto al servicio de clínica quirúrgica se observó que en la dimensión proactividad, los usuarios demostraron su satisfacción con la atención del personal de enfermería ya que en un 97,5% concurrió ante una solicitud de atención y respondió a sus dudas; 85% de los casos el personal de enfermería se presentó antes de realizar un procedimiento; y un 87,5% entregaron información necesaria sobre su salud.

Para la dimensión actitud del personal de enfermería, se obtuvo una percepción positiva, siendo que para el 95% de los usuarios el personal de enfermería está comprometido con sus cuidados, respetan sus decisiones u opiniones como pacientes y tienen disposición de atender sus necesidades.

En cuanto a la comunicación verbal y no verbal, los usuarios consideraron en un 97% que las preguntas que realizaba el personal de enfermería eran claras y precisas, mientras que en un 87% de los casos las indicaciones eran claras y el personal enfermero logro transmitirle tranquilidad y confianza.

Referida a la dimensión de apoyo emocional se destaca que los usuarios percibieron que el 90% del personal enfermero le inspiraron confianza en cuanto a la atención que le brindaban. 82% de los casos el personal de enfermería lo acompañan durante los procedimientos que se realizaban.

En el servicio de aislamiento los usuarios demostraron su satisfacción en la dimensión de proactividad observándose en un 81% de los casos el personal de enfermería se presentó ante el paciente; así como también concurrió ante una solicitud de atención,

respondió a sus dudas; brindo indicaciones sobre su propio cuidado y entregaron información necesaria sobre su salud.

Para la dimensión actitud del personal de enfermería se destaca que para el 100% de los usuarios el personal de enfermería se mostraba comprometido con sus cuidados, respetan sus decisiones u opiniones como pacientes, tienen disposición de atender sus necesidades, e intentan comprender su situación.

En cuanto a la comunicación verbal y no verbal, se observó que el 100% de los usuarios consideraron que las preguntas e indicaciones que realizaba el personal de enfermería eran claras y precisas, el personal enfermero logro transmitirle tranquilidad y confianza; los enfermeros/as son capaces de calmarlo mediante el contacto físico y un lo escuchaban atentamente.

Referida a la dimensión de apoyo emocional se observó que el 100% de los usuarios consideraron que el personal de enfermería lo acompañan durante los procedimientos que se realizaban; así como también le inspiraron confianza en cuanto a la atención que le brindaban.

Respecto a la percepción sobre la comunicación y sus dimensiones, los resultados muestran que en promedio global los usuarios se encuentran satisfechos con la comunicación establecida con el personal de enfermería durante su periodo de hospitalización, sin encontrar diferencias relevantes entre servicios, esto representaría un factor positivo en la búsqueda del cuidado humanizado.<sup>(5, 18,19)</sup>

En la dimensión “Proactividad” se destaca que en promedio general un 90% de los usuarios perciben proactividad en el profesional de Enfermería, datos que coinciden con los destacados por otros autores en estudios sobre percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva del usuario hospitalizado.<sup>(5, 18,21)</sup>

En la dimensión “actitud del personal de enfermería” se enfatiza que los usuarios de los diferentes servicios se encuentran satisfechos casi en un 100%, destacando cualidades en la entrega de cuidado del profesional de enfermería, es decir, su disponibilidad, trato cordial, que es capaz de identificar sus necesidades y educarlo, percibiendo con frecuencia un trato humanizado empático, tal como lo menciona Monje.<sup>(5)</sup>

En cuanto a la dimensión “comunicación verbal y no verbal”, se observó una alta frecuencia en la satisfacción de los usuarios, lo que refleja un factor importante a la hora de realizar preguntas, dar indicaciones claras, transmitir tranquilidad, manteniendo contacto físico/ visual y escucha activa. Caso contrario a lo expuesto por Chancayauri y colaboradores, quienes resaltan en su estudio que las personas cuidadas en su mayoría

percibieron una comunicación de la enfermera poco favorable, lo que manifestaría que la enfermera tiene que mejorar ciertos aspectos en su comunicación, como el tono de voz, los gestos, la mirada que en muchas veces se valora como inexpresiva.<sup>(19)</sup>

Por último, en la dimensión “apoyo emocional”, en concordancia con lo expresado por Monje y colaboradores, los usuarios en este estudio respondieron que siempre se ha sentido apoyado emocionalmente por el profesional de enfermería durante su estadía hospitalaria, lo que se traduce en una satisfacción de los mismos ante esta dimensión de la comunicación establecida.<sup>(5)</sup>

Para culminar, se remarca que los objetivos propuestos para esta investigación se cumplieron, lo que permitió afirmar de forma general la hipótesis planteada teniendo en cuenta que los usuarios perciben como satisfactoria la comunicación establecida con el personal de enfermería durante el tiempo de hospitalización. Cabe destacar que, a pesar de cumplir con los objetivos, el estudio muestra debilidades para tener en cuenta para futuras investigaciones, sobre todo en la selección de la muestra, lo cual no permite extrapolar los resultados ya que se limitan al contexto donde se realizó la investigación.

## 10. CONCLUSIONES

El presente estudio evidenció que los pacientes encuestados manifestaron su percepción de manera satisfactoria sobre la comunicación establecida con el personal de enfermería. A pesar de los resultados obtenidos, cabe resaltar que el personal de enfermería debe seguir capacitándose, para desarrollar sus habilidades comunicativas y así poder brindar cuidados adecuados según la necesidad de la persona.

Al analizar las cinco dimensiones, sus resultados fueron positivos, con un escaso porcentaje negativo, pero consideramos que la comunicación debe ser efectiva para todos los usuarios.

Se recomienda hacer estudios que evalúen la percepción de los pacientes con discapacidad auditiva y del lenguaje para tener un enfoque mas incluyente y de esta manera entender mejor la realidad de la problemática estudiada. Así como también, fomentar la formación del personal de enfermería en temas de comunicación en todas sus dimensiones.

La limitación respecto al tamaño muestral, antes mencionada, responde a que el estudio fue realizado durante el confinamiento social y obligatorio a causa de la pandemia por Covid-19, lo que limitó el ingreso de pacientes en los servicios de hospitalización.

Otra limitación presente fue relacionada al cuestionario, gran parte de la muestra demostró dificultades para comprender las preguntas, sobre todo a aquellas personas provenientes de zonas rurales, a lo que se recurrió explicar cada una de ellas. Por ello se sugiere realizar cuestionarios simples para evitar errores de comprensión y sesgos en los datos recolectados.

Para culminar, esta investigación remarca la importancia de la relación enfermera-paciente, fundamentalmente a través de la comunicación, donde juegan diferentes factores, al mostrar empatía, respeto, explicar un procedimiento, confianza, permite que el paciente perciba el cuidado con calidad y a la vez satisfactorio. La buena relación enfermera-paciente, favorece la actividad de enfermería, proporcionar cuidados adecuados y contribuir en el mantenimiento de la salud.



## 11. RESUMEN DE LA INVESTIGACIÓN

**Introducción:** Durante el ejercicio profesional se observa desatinos a la hora de comunicar por parte de enfermería, así como también, la dificultad de los pacientes de comprender lo que la enfermería desea transmitir. **Objetivo:** Identificar cuál es la percepción de los pacientes, sobre la comunicación establecida con el personal de enfermería en un hospital público de Corrientes, durante el año 2020. **Materiales y Métodos:** Estudio descriptivo. La muestra se conformó con 99 pacientes, con la edad comprendida de 18 a 85 años, con mínimo de 3 días de hospitalización en los servicios de Clínica Médica, Clínica Quirúrgica y Aislamiento. Se aplicó una encuesta individual. Las variables fueron analizadas según proactividad, actitud, comunicación verbal y no verbal y apoyo emocional. **Resultados:** La percepción sobre la comunicación y sus dimensiones, los resultados muestran que en promedio global los usuarios se encuentran satisfechos con la comunicación establecida con el personal de enfermería. En la dimensión “Proactividad” se destaca que en promedio general un 90% de los usuarios perciben proactividad en el profesional de Enfermería. En la dimensión “actitud del personal de enfermería” se enfatiza que los usuarios de los diferentes servicios se encuentran satisfechos casi en un 100%. En cuanto a la dimensión “comunicación verbal y no verbal”, se observó una alta frecuencia en la satisfacción de los usuarios. Por último, en la dimensión “apoyo emocional”, los usuarios respondieron que siempre se ha sentido apoyado emocionalmente por el profesional de enfermería durante su estadía hospitalaria. **Discusión:** los pacientes perciben la mayoría de las veces que la comunicación y la información dada por el personal de enfermería fueron satisfechas. Visualizando menor disposición al contacto físico como forma de comunicación. Reconocen también la importancia de la comunicación y que esa sea efectiva para llevar a cabo su cuidado integral.

**Palabras claves:** Comunicación, percepción, pacientes, enfermería, satisfacción.

## 12. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. Alba-Leonel A, Fajardo-Ortiz G, Tixtha LE, et al. No. Enf Neurol [Internet]. 2012; Available from: [https://www.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/SALUD\\_10/Enfermeria\\_Obtetriz/94.pdf](https://www.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/SALUD_10/Enfermeria_Obtetriz/94.pdf)
2. Giménez Esperta M, Alguacib M, Escamilla Fajardoc P. La importancia de la comunicación en enfermería. *Investig en Psicol Soc*. 2018;vol6 24-33.
3. Belda LL. La comunicación, pieza clave en enfermería. *enf.dermatológica* [Internet]. 2012; Available from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4069152>
4. Prado-Gascó Vicente Javier, Giménez-Espert María del Carmen, Valero-Moreno Selene. Impacto de la formación educativa de los enfermeros sobre la comunicación, la inteligencia emocional y la empatía. *Rev esc enferm USP* [Internet]. 2019; Available from: [https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0080-62342019000100451&script=sci\\_arttext&tlng=es](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0080-62342019000100451&script=sci_arttext&tlng=es)
5. Monje V. Pablo, Miranda C. Paulina, Oyarzün G. Jéssica, Seguel P. Fredy, Flores G. Elizabeth. percepcion de cuidado humanizado de enfermeria desde la perspectiva del usuario hospitalizado. *Cienc enferm* [Internet]. 2018;24. Available from: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532018000100205&lng=es](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532018000100205&lng=es)
6. Prado-Gascó VJ, Giménez-Espert M del C, Selene V-M. Impacto de la formación educativa de los enfermeros sobre la comunicación, la inteligencia emocional y la empatía. *Rev esc enferm* [Internet]. 2019;vol53. Available from: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0080-62342019000100451&script=sci\\_arttext&tlng=es](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0080-62342019000100451&script=sci_arttext&tlng=es)
7. Portas. MR. Aspectos metodológicos de la historia de la comunicacion. :119–28. Available from: [https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/67341/revista-comunicacion-ambitos-05\\_119-128.pdf;jsessionid=0883138C280F0639108A53401B7FF5D9?sequence=1](https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/67341/revista-comunicacion-ambitos-05_119-128.pdf;jsessionid=0883138C280F0639108A53401B7FF5D9?sequence=1)
8. Ivan Thompson Definición de Comunicación. 2008; Available from: <https://www.promonegocios.net/comunicacion/definicion-comunicacion.html>
9. Gómez J SF. La Comunicación. *RevSalus* [Internet]. 2016;5–6. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/3759/375949531002.pdf>
10. Araújo IM de A, Silva RM da, Bonfim IM, Fernandes. AFC. comunicación de enfermería en cuidados de enfermería para mujeres mastectomizadas: un estudio teórico fundamentado. *Rev Latino-Am* [Internet]. vol18. Available from: [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-11692010000100009](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692010000100009)
11. Gijón-Alvarado M, Müggenburg-Rodríguez. MC. Instrumentos que miden la comunicación enfermera-paciente. *Enferm univ* [Internet]. 2020;vol16. Available from: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-70632019000300303&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-70632019000300303&script=sci_arttext)
12. Rivera MS. Teoría de la relación persona-persona de Joyce Travelbee como sustento de la enseñanza de la Enfermería. :2003. Available from: <http://teologiayvida.uc.cl/index.php/RHE/article/view/12122>

13. Echeverri LGJ, Zuluaga CAP, Hoyos MID, Duque. LG. Percepción del paciente y su relación comunicativa con el personal de la salud. Index Enferm [Internet]. 2014;vol11. Available from: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962004000200006](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000200006)
14. Thalita RO, Mara FSS. La comunicación enfermera-cliente en el cuidado en las unidades de urgencia. Enferm glob [Internet]. 2013;vol.12. Available from: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412013000200005&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000200005&lng=es).
15. Lipson JG. Cultura y Cuidados de Enfermería. Index de Enfermería [Index Enferm] [Internet]. 2000; 28-29. Available from: <[http://www.index-f.com/index-enfermeria/28-29revista/28-29\\_articulo\\_19-25.php](http://www.index-f.com/index-enfermeria/28-29revista/28-29_articulo_19-25.php)>
16. Cristina M, Rebeca R, Alejandra VG, Carmen HM del, Sandra O, Riveros. RA. Evaluación de la percepción de pacientes sobre el comportamiento de comunicación del personal de enfermería: diseño y validación en población mexicana. Salud Ment [Internet]. 2015;38. Available from: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-33252015000400273&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-33252015000400273&script=sci_arttext&tlng=pt)
17. Tous Alviz C, Contreras Machado A, Barboza Galindo A, Barreto Pérez L. Gamarra Arroyo K. Percepción de los pacientes acerca del cuidado de enfermería en una Clínica de Sincelejo Colombia.. Rev Horiz Enfermería [Internet]. Available from: <http://revistahistoria.uc.cl/index.php/RHE/article/view/12196>
18. Reyes M, Denisses C, Tungui T, Tomás O. Las relaciones interpersonales en el profesional de enfermería y su influencia en la atención al paciente en el Hospital Básico de Daule “Dr. Vicente Pino Morán” de septiembre 2017 a marzo 2018.
19. Chancayauri M, Ruth S, Medina L LS. Percepción de la persona cuidada sobre la comunicación no verbal de la enfermera. unsa investiga [Internet]. 2017. Available from: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2824>
20. Guerrero. AED. Comunicación terapéutica del profesional de Enfermería, desde la perspectiva de las personas hospitalizadas en el servicio de medicina. 2017; Available from: [http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1248/TESIS-COMUNICACION\\_TERAPEUTICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1248/TESIS-COMUNICACION_TERAPEUTICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
21. Ogas P, Orozco S. Satisfacción del usuario, con respecto a la atención de enfermería. tesis [Internet]. 2017;76. Available from: <https://bdigital.uncu.edu.ar/11794>
22. Candelaresi A. Prácticas de enfermería en pacientes sometidos a cirugía. biblioteca Digit [Internet]. 2019;79. Available from: <https://bdigital.uncu.edu.ar/12168>
23. Sara Ullaa PA, Argüelloc MT, Cuevasd. C. Dificultades de comunicación percibidas por profesionales de enfermería en un hospital general. Enferm Clin [Internet]. 2002;217–23. Available from: <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-clinica-35-articulo-dificultades-comunicacion-percibidas-por-profesionales-S1130862102737546>
24. Gonzalez M, Castellano Rojas A, Garcia Casallas LF RGJ. Nursing productivity. se desconoce. 2008;se desconoce.

25. Castañeda-Hidalgo, Hortensia, Hernández, Garza R, Salinas, González JF, et al. PERCEPCIÓN DE LA CULTURA DE LA SEGURIDAD DE LOS PACIENTES POR PERSONAL DE ENFERMERÍA. Cienc enferm [Internet]. 2013;77-8. Available from: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-95532013000200008&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-95532013000200008&script=sci_arttext)
26. Ques ÁAM, II CHM, González. MG. Fortalezas y amenazas en torno a la seguridad del paciente según la opinión de los profesionales de enfermería. Rev Latino-Am [Internet]. 2010;se desconoce. Available from: [https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-11692010000300007&script=sci\\_arttext&tlng=es](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-11692010000300007&script=sci_arttext&tlng=es)
27. Rosario U de. LENGUAJE VERBAL Y NO VERBAL: UNA OPORTUNIDAD DE PROYECCIÓN PROFESIONAL. :se desconoce. Available from: <https://educacioncontinua.urosario.edu.co/sub-secciones/blog/ lenguaje-verbal-no-verbal-oportunidad-proyeccion-profesional>
28. Desconoce S. Comunicación no verbal. Cent virtual cervantes [Internet]. Available from: [https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca\\_ele/diccio\\_ele/diccionario/comunicacionnoverbal.htm](https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/comunicacionnoverbal.htm)
29. Braga MM, Coimbra VCC, Ribeiro JP, Piexak DR, Backes DS, Borges. AM. Apoyo emocional ofrecido por el equipo de enfermería a pacientes hospitalizados. ciberindex [Internet]. 2012;9-40. Available from: <http://www.index-f.com/evidentia/n40/ev7822.php>

# ANEXO

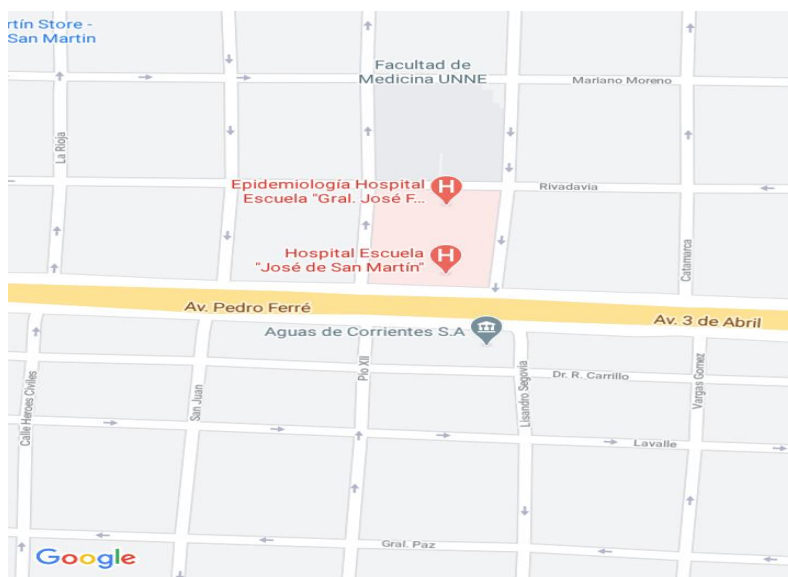
## HOSPITAL ESCUELA “GRAL. JOSÉ F. DE SAN MARTIN”



(Ingreso por Av. 3 de Abril)



(Ingreso por calle Rivadavia)



(Ubicación por Google maps)

## AUTORIZACIONES



Comité de Bioética en Investigación de Ciencias de la Salud  
Facultad de Medicina - UNNE



**RESOLUCIÓN Nº 28/20**  
Corrientes, 09 de Septiembre de 2020

### Visto:

El Expte. Nº 10-2020-01762, por el cual las Srtas. Luna, María Ofelia y Sampayo, Solange Sabrina solicitan evaluación y eventual aprobación del Proyecto de Investigación Observacional denominado "Percepción de los pacientes sobre la comunicación establecida con el personal de Enfermería en hospitales públicos".

Que han presentado la siguiente documentación:

- Proyecto de Investigación.
- Acuerdos de Compromiso y confidencialidad del Comité de Bioética.
- Consentimiento informado.
- Autorización de la Institución en la que se realizará el estudio.
- Curriculum vitae de todos los participantes del proyecto.
- Informe Técnico favorable de la Secretaría de Ciencia y Tecnología de la Facultad de Medicina.

### Considerando:

- Que la documentación presentada se atiene a consideraciones metodológicas y éticas.

**El Comité de Bioética en Investigación de Ciencias de la Salud  
de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional del Nordeste  
En su sesión del 09 de Septiembre de 2020  
Resuelve:**

**Artículo 1º:** Emitir un informe favorable sobre el Proyecto de Investigación Observacional denominado "Percepción de los pacientes sobre la comunicación establecida con el personal de Enfermería en hospitales públicos", cuyo desarrollo forma parte de las exigencias curriculares de la asignatura Metodología de la Investigación de la carrera de Licenciatura en Enfermería, presentado por Luna, María Ofelia y Sampayo, Solange Sabrina.

**Artículo 2º:** Regístrese, comuníquese y archívese.

**Lic. Angelica Maricel Meza**  
Co-Coordinadora

**Dra. Ofelia Zibelman**  
Coordinadora

Corrientes 16 de Julio de 2020

Directora de Docencia e Investigación

Hospital Escuela "Gral. José F. de San Martín"

Dra. Elena Tabernero

S / D:

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. y por su digno intermedio ante quien corresponda, a los efectos de solicitar autorización para llevar a cabo la recolección de datos del plan de investigación denominado: ***"Percepción de los pacientes sobre la comunicación establecida con el personal de enfermería en hospitales públicos"***.

La misma forma parte de las exigencias de la Asignatura Metodología de la Investigación en Enfermería para obtener el título de Licenciados en Enfermería de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional del Nordeste.

Adjunto a la nota copia del plan de investigación para su mayor conocimiento.

A la espera de contar con una pronta y favorable repuesta aprovecho la oportunidad para saludarle con consideración y respeto.



Corrientes 22 de Julio de 2020

Alumnos de la Catedra de  
Metodología de la Investigación  
En Enfermería

Me dirijo a Uds. a los efectos de aceptar  
el asesoramiento solicitado con referencia a la Investigación denominado:  
***“Percepción de los pacientes sobre la comunicación establecida con el personal de  
enfermería en hospitales públicos”***, que se llevara a cabo durante el año 2020, como  
exigencias de la Asignatura.

Atentamente

Lic. Vilma Norma González  
JTP Catedra  
Enf. en Cuidados Críticos  
Carrera de Licenciatura en. Enfermería  
UNNE

## INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

### ***“Percepción de los pacientes sobre la comunicación establecida con el personal de enfermería en hospitales públicos.” Corrientes- 2020***

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Formulario:

Edad: \_\_\_\_\_. Sexo: M ( ) F ( )

#### **Nivel de instrucción:**

Primaria completa  
Primaria incompleta  
Secundaria completa  
Secundaria incompleta

☐ Terciaria completa  
☐ Terciaria incompleta  
☐ Universitaria incompleta  
☐ Universitaria completa


**Días de Hospitalización:** \_\_\_\_\_.

En la siguiente ficha se presentan una serie de preguntas relacionado al tema, debe marcar con una “X” la respuesta que crea correcta. El cuestionario consta de 17 preguntas con un valor de 1 al 4 de cada una de los ítemes (1 = muy insatisfecho, 2= insatisfecho, 3= satisfecho y 4 = muy satisfecho).

#### **Percepción sobre la comunicación establecida con el personal de enfermería**

<b>Proactividad</b>	<b>Muy Insatisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>
¿Las enfermeras(os) se presentan a Ud. antes de realizarle algún procedimiento?				
¿Cuándo usted solicitó la atención de las enfermeras(os), acudieron a su llamado?				
¿Las enfermeras(os) responden a sus preguntas cuando tiene dudas?				
¿Las enfermeras(os) le dan indicaciones sobre su propio cuidado?				
¿Las enfermeras(os) le entregan información necesaria para que tome decisiones en relación con su salud?				

<b>Actitud</b>	<b>Muy Insatisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>
¿Las enfermeras(os) se muestran comprometidas(os) con sus cuidados?				
¿Las enfermeras(os) comprenden lo que pasa o se pone en su lugar?				
¿Las enfermeras(os) respetan sus decisiones y opiniones?				
¿Las enfermeras(os) tienen la disposición necesaria al				

momento de atender sus necesidades?				
-------------------------------------	--	--	--	--

<b>Comunicación verbal</b>	<b>Muy Insatisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>
¿Considera que las preguntas que le realizan las enfermeras(os) son claras y precisas?				
¿Son claras las indicaciones o instrucciones que le han entregado las enfermeras(os)?				

<b>Comunicación no verbal</b>	<b>Muy Insatisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>
¿Las enfermeras(os) son capaces de transmitirle tranquilidad y confianza mediante su expresión facial (gestos) y tono de voz?				
¿Las enfermeras (os) son capaces de calmarlo mediante el contacto físico (darle la mano, tocar el hombro)?				
¿Las enfermeras(os) lo miran a los ojos mientras le hablan?				
¿Las enfermeras(os) lo escuchan atentamente cuando usted les habla?				

<b>Apoyo emocional</b>	<b>Muy Insatisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>
¿Las enfermeras(os) lo acompañan durante los procedimientos que se realizan?				
¿Las enfermeras(os) le inspiran confianza en cuanto a la atención que le brindan?				

**Muchas gracias.**

AU	VA	VB	VC	VD	VE	VF	VG	VH	VI	VJ	VK	VL	VM	VN	VÑ	VO	VP	VQ	VR	VS	VT
1	60	2	2	8	4	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	3	2	3
2	41	2	4	8	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3
3	25	1	3	7	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4
4	35	2	3	10	2	3	1	2	2	3	2	3	3	3	2	2	1	3	3	2	3
5	55	1	1	5	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
6	50	1	2	60	2	4	3	2	3	4	2	4	3	4	4	3	4	2	4	2	4
7	51	1	1	21	3	4	4	3	2	4	2	4	4	4	4	4	2	3	3	2	4
8	31	2	1	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
9	33	1	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4		4	3	3	3	3	3	3	3
10	39	2	3	25	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4
11	41	2	2	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	42	2	3	15	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
13	25	2	5	13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	56	1	4	7	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
15	26	1	5	21	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4
16	39	1	3	10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	24	1	4	18	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2
18	25	1	3	60	1	3	3	4	2	3	4	4	3	4	3	4	2	4	4	3	3
19	76	1	4	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	25	1	5	8	4	3	3	4	3	4	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	4
21	18	1	2	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	53	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	31	1	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	36	1	4	3	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
25	57	1	1	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4
26	30	2	3	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	27	1	3	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	35	2	3	5	3	3	4	2	2	3	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3	4
29	65	2	4	3	3	4	4	2	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
30	24	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	2	2	3	4	4
31	38	2	3	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	36	1	3	4	3	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
33	20	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	37	1	3	5	2	4	3	3	4	1	3	4	3	4	3	4	4	2	2	2	2
35	36	1	3	5	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
36	56	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	27	2	2	7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4
38	62	1	5	8	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
39	24	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	29	1	4	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	54	2	1	6	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	43	2	1	6	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3
43	28	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
44	23	1	3	5	3	3	3	1	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
45	54	2	1	24	2	4	4	4	1	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3
46	51	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
47	46	1	3	14	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
48	33	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	46	1	5	15	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4
50	52	2	3	8	5	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3
51	58	2	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
52	22	2	6	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3
53	62	2	2	14	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
54	26	1	4	57	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	42	1	4	8	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
56	19	1	4	17	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2

57	51	1	3	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	45	2	3	21	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
59	26	1	4	26	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3
60	21	1	2	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	53	2	5	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
62	32	1	4	9	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
63	52	2	3	28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
64	57	1	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
65	24	1	2	10	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
66	32	1	3	18	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
67	43	1	3	74	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
68	29	1	5	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
69	25	1	4	63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	62	1	2	23	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
71	65	1	2	32	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	3	2	2	4
72	61	1	1	10	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
73	48	1	2	62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	51	2	3	7	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	32	2	3	4	4	4	4	4	1	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3
76	39	2	1	30	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
77	42	2	3	14	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4
78	42	1	4	5	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
79	19	1	4	23	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2
80	29	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	75	2	5	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4
82	42	2	1	3	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
83	69	2	4	7	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
84	50	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	32	2	5	7	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
86	23	2	3	7	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4
87	18	2	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
88	59	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	28	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
90	23	2	4	12	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
91	21	2	4	60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	52	1	1	10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	42	1	1	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	25	2	4	9	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
95	84	2	1	5	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	32	1	3	10	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4
97	29	1	4	3	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	30	2	3	7	1	3	1	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3
99	25	1	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

### Referencias:

**UA=** Unidad de análisis.

**VA=** Edad en años.

**VB=** Sexo: 1 Masculino. 2 Femenino.

**VC=** Nivel de instrucción: 1) Educación Primaria completa. 2) Educación Primaria incompleta. 3) Educación Secundaria completa. 4) Educación Secundaria incompleta.

5) Educación universitaria/terciaria completa. 6) Educación universitaria/terciaria incompleta.

**VD=** Días de Hospitalización.

**VE=** Pregunta 1. Las enfermeras(os) se presentan a Ud. antes de realizarle algún procedimiento. Categorías: 1) Muy insatisfecho 2) Insatisfecho 3) Satisfecho y 4) Muy satisfecho.

**VF=** Pregunta 2. Cuándo usted solicitó la atención de las enfermeras(os), acudieron a su llamado. Categorías: 1) Muy insatisfecho 2) Insatisfecho 3) Satisfecho y 4) Muy satisfecho.

**VG=** Pregunta 3. Las enfermeras(os) responden a sus preguntas cuando tiene dudas. Categorías: 1) Muy insatisfecho 2) Insatisfecho 3) Satisfecho y 4) Muy satisfecho.

**VH=** Pregunta 4. Las enfermeras(os) le dan indicaciones sobre su propio cuidado. Categorías: 1) Muy insatisfecho 2) Insatisfecho 3) Satisfecho y 4) Muy satisfecho.

**VI=** Pregunta 5. Las enfermeras(os) le entregan información necesaria para que decisiones en relación con su salud. Categorías: 1) Muy insatisfecho 2) Insatisfecho 3) Satisfecho y 4) Muy satisfecho.

**VJ=** Pregunta 6. Las enfermeras(os) se muestran comprometidas(os) con sus cuidados). Categorías: 1) Muy insatisfecho 2) Insatisfecho 3) Satisfecho y 4) Muy satisfecho.

**VK=** Pregunta 7. Las enfermeras(os) comprenden lo que pasa o se pone en su lugar. Categorías: 1) Muy insatisfecho 2) Insatisfecho 3) Satisfecho y 4) Muy satisfecho.

**VL=** Pregunta 8. Las enfermeras(os) respetan sus decisiones y opiniones. Categorías: 1) Muy insatisfecho 2) Insatisfecho 3) Satisfecho y 4) Muy satisfecho.

**VM=** Pregunta 9. Las enfermeras(os) tienen la disposición necesaria al momento de atender sus necesidades. Categorías: 1) Muy insatisfecho 2) Insatisfecho 3) Satisfecho y 4) Muy satisfecho.

**VN=** Pregunta 10. Considera que las preguntas que le realizan las enfermeras(os) son claras y precisas. Categorías: 1) Muy insatisfecho 2) Insatisfecho 3) Satisfecho y 4) Muy satisfecho.

**VÑ=** Pregunta 11. Son claras las indicaciones o instrucciones que le han entregado las enfermeras(os). Categorías: 1) Muy insatisfecho 2) Insatisfecho 3) Satisfecho y 4) Muy satisfecho.

**VO=** Pregunta 12. Las enfermeras(os) son capaces de transmitirle tranquilidad y confianza mediante su expresión facial (gestos) y tono de voz. Categorías: 1) Muy insatisfecho 2) Insatisfecho 3) Satisfecho y 4) Muy satisfecho.

**VP=** Pregunta 13. Las enfermeras (os) son capaces de calmarlo mediante el contacto físico (darle la mano, tocar el hombro). Categorías: 1) Muy insatisfecho 2) Insatisfecho 3) Satisfecho y 4) Muy satisfecho.

**VQ=** Pregunta 14. Las enfermeras(os) lo miran a los ojos mientras le hablan. Categorías: 1) Muy insatisfecho 2) Insatisfecho 3) Satisfecho y 4) Muy satisfecho.

**VR=** Pregunta 15. Las enfermeras(os) lo escuchan atentamente cuando usted les habla. Categorías: 1) Muy insatisfecho 2) Insatisfecho 3) Satisfecho y 4) Muy satisfecho.

**VS=** Pregunta 16. Las enfermeras(os) lo acompañan durante los procedimientos que se realizan. Categorías: 1) Muy insatisfecho 2) Insatisfecho 3) Satisfecho y 4) Muy satisfecho.

**VT=** Pregunta 17. Las enfermeras(os) le inspiran confianza en cuanto a la atención que le brindan. Categorías: 1) Muy insatisfecho 2) Insatisfecho 3) Satisfecho y 4) Muy satisfecho.