



Universidad Nacional de San Juan  
Escuela Universitaria de Ciencias de la Salud  
Carrera de Licenciatura en Enfermería

TRABAJO FINAL DE CARRERA

TÍTULO

Barreras de Comunicación entre el binomio Enfermero – Paciente en el transcurso de su estancia hospitalaria en el Servicio de Cirugía General de Adultos ubicado en el Hospital Público Descentralizado Dr. Guillermo Rawson, durante el periodo definido entre los meses Agosto y Septiembre del año 2023.

AUTOR: Maira Elizabeth Pérez Chandia

ASESOR: Lic. Esp. María Isabel Jelves Rodríguez

San Juan junio del 2023

**TEMA DE INVESTIGACION:** Barreras de Comunicación entre el binomio Enfermero – Paciente en el transcurso de su estancia hospitalaria en el Servicio de Cirugía General de Adultos ubicado en el Hospital Público Descentralizado Dr. Guillermo Rawson, durante el periodo definido entre los meses Agosto y Septiembre del año 2023.

**PROBLEMA DE INVESTIGACION:**

A partir del tema descrito se plantea la siguiente problemática de investigación:

¿Cuáles son las Barreras de Comunicación; entre el Personal de Enfermería y los Pacientes durante su estadía en el Servicio de Cirugía General de Adultos del Hospital Público Descentralizado Dr. Guillermo Rawson, durante los meses Agosto y Septiembre del año 2023?

**JUSTIFICACION:**

Las Barreras Comunicacionales son una problemática del área de salud. Estas corresponden básicamente a una deficiencia en el proceso de comunicación entre el personal de salud, los pacientes y que también suele involucrar a sus familiares. Entendiéndose que estas se pueden generar no solo al intercambiar palabras que suelen presentarse entre estos actores sino también se debe tomar en cuenta el contenido y la forma en que se desenvuelve dicha comunicación.

De acuerdo a la lectura de varios autores sobre el tema, se puede evidenciar que las principales dificultades de la comunicación son: las barreras psicológicas, las barreras personales y las barreras semánticas.

Si consideramos la satisfacción del paciente debemos comprender que estará siempre relacionada con la propia percepción de este sobre los cuidados recibidos, la información que recibe del personal y la forma que interpreta estos, ya que en todo momento es capaz de recibir información del entorno, ya sea positiva o negativa.

El profesional de enfermería debe establecer al proceso de comunicación como una de sus principales herramientas en el cuidado del paciente, haciendo un buen uso de sus habilidades comunicativas y sabiéndose adaptar a la situación individual de cada persona, con el fin de evitar el máximo de barreras posibles.

En torno a ello, es necesario tener presente que las manifestaciones de los pacientes generalmente giran alrededor del desinterés e incomprensión que demuestran los profesionales de salud y a veces la inadecuada información que se le brinda en los diferentes pasos por los que va transitando su estadía hospitalaria (informes, admisión, emergencia, hospitalización, entre otros) desde su ingreso a una institución de salud. Por otro lado, se debe tener en cuenta que la satisfacción del paciente se puede medir de manera empírica y con esto se puede incluso evaluar la calidad de los servicios de salud. Por ello, si se logra identificar de manera oportuna

la presencia de estas situaciones, se puede aportar un tipo de información valiosa respecto a las experiencias y vivencias del paciente durante su concurrencia a los diferentes servicios de salud de un hospital, o cualquier otra institución de salud.

El objetivo principal de este trabajo final de grado es recopilar información actual sobre las barreras de comunicación entre el binomio enfermero - paciente y secundariamente, sobre las medidas que se puedan tomar para afrontar y eliminar dichas barreras.

Para ello se ha realizado una revisión bibliográfica de la literatura existente sobre el tema; utilizando diferentes bases de datos y recursos electrónicos, revistas de investigación, documentos y archivos de carácter científico y legislativo.

La aparición de barreras comunicativas en el proceso de atención de la salud es un hecho que lleva produciendo problemas prácticamente desde el inicio de la atención. Esto se debe principalmente a que la comunicación depende de ciertos elementos individualistas y personales correspondientes a los involucrados, a ello se suma la alta demanda de servicios de salud por parte de población que puede verse perjudicada y que no se puede beneficiar de una buena atención sanitaria. Todo esto empeora la situación y supone un mayor esfuerzo y gasto, en todos los aspectos (físico-psíquicos en salud, sociales, económicos...), para el

paciente, su entorno, el equipo de salud y en especial el personal de enfermería, como uno de los objetos de estudio de este trabajo.

### **DATOS ANTECEDENTES**

A continuación, se presentan algunos estudios utilizados como datos antecedentes, relacionados al tema de investigación del presente trabajo de grado:

Intramed (2016) refiere que “en el ámbito de la salud la recuperación del paciente muchas veces depende de muchos factores, no solo de los protocolos de los servicios sanitarios, sino del entorno que lo rodea, la atención brindada por parte del personal de enfermería y los diferentes cuidados que se le brinda a su cuidado. Cuya situación tiene un efecto bidireccional en cuanto al efecto ya sea con manifestaciones; positivas como negativas tanto como para el paciente como para el profesional de la salud “.

García, Mari (2015) en su estudio describe los principales factores que influyen en la comunicación del profesional de enfermería y el paciente. Concluyendo que “el conocimiento de las habilidades sociales es importante para que el profesional de enfermería las tenga siempre en cuenta, ya que aporta un importante papel en su comunicación con el paciente, lo que favorecerá en la confianza y seguridad que el profesional proyecte”.

Condori, Iraida y Escobar, Aymée (2015) presentaron su estudio acerca del “Efecto de la comunicación terapéutica de enfermería en el nivel de ansiedad de pacientes preoperatorios del servicio de cirugía, remarco que la mayoría de los datos de pacientes presentaron un nivel de ansiedad severa lo cual perjudicaba su recuperación o intervención, dicha situación cambio después de la comunicación terapéutica disminuyendo su nivel leve. Lo cual permitió concluir que la comunicación terapéutica es efectiva en la recuperación del paciente”.

Cóndor, Erika (2014) en su estudio acerca de la “Comunicación en el cuidado de enfermería desde la percepción del paciente adulto mayor, cuyo análisis de los pacientes refiere que un cuidado humanizado es primordial en la atención que le brinda la institución, así mismo es necesario que el profesional de enfermería muestre un respeto hacia el paciente, en aceptar sus sugerencias o simplemente llamarlo por su nombre”.

### **OBJETIVOS:**

**Objetivo General:** Reconocer las Barreras de Comunicación presentes entre el binomio Enfermero – Paciente durante la estancia hospitalaria, en el Servicio de Cirugía General de Adulto del Hospital Público Descentralizado Doctor Guillermo Rawson; durante el periodo definido entre los meses Agosto y septiembre del año 2023.

### **Objetivo Específico:**

- Describir los distintos aspectos psicológicos que generan barreras de comunicación entre el binomio Enfermero – Paciente durante la estancia hospitalaria.
- Identificar los condicionantes personales precursores de la existencia de barreras de comunicación entre el entre el binomio Enfermero – Paciente durante la estancia hospitalaria.
- Distinguir qué aspectos semánticos existen en la creación de barreras comunicacionales entre el entre el binomio Enfermero – Paciente durante la estancia hospitalaria.

### **HIPOTESIS**

Se busca reconocer la existencia de una relación significativa entre las barreras de la comunicación; ya sea de tipo psicológicas, personales o semánticas y la recuperación del paciente hospitalizado del Servicio de Cirugía General de Adulto del Hospital Público Descentralizado Doctor Guillermo Rawson; durante el periodo definido entre los meses Agosto y Septiembre del año 2023.

### **MARCO TEÓRICO:**

La comunicación es una herramienta básica para el ser humano ya que puede permitir la relación con el entorno y poder establecer o mantener relaciones interpersonales que le proporcionan gratificación en cualquier

situación en la que se encuentre. En base a esto a continuación se tomará una cita que hace referencia al tema en cuestión del libro *Teoría de la Comunicación Humana*:

“En lo que antecede hemos considerado individuos en su nexo social –la su interacción con otros seres humanos- y vimos que el vehículo de esa interacción es la comunicación. Esta puede ser o no la medida en que debe aplicarse una teoría de la comunicación humana. De cualquier manera, nos parece evidente que la concepción del hombre sólo como un “animal social” no logra explicar al hombre en su nexo existencial, del cual la participación social es sólo un aspecto, aunque muy importante”, (Donald de Ávila Jackson, Janet Beavin Bavelas y Paul Watzlawick, 1991, p.172).

Por ello, podemos comenzar definiendo lo que es la *Comunicación* en sí. Según la Organización Mundial de la Salud es el intercambio de información que se produce entre dos o más individuos con el objetivo de aportar información y recibirla. En este proceso pueden intervenir un emisor y un receptor, además del mensaje que se pone de manifiesto.

Habiendo definido una de las bases de la problemática nos surge una incógnita: *¿Cómo debe ser la comunicación entre el Enfermero y el Paciente?* La comunicación es un arte, una habilidad que debe ser dominada por el personal enfermero ya que debe hacer frente no sólo a los pacientes sino también a sus familias y al resto de profesionales sanitarios del equipo.



En este contexto, debemos tener en cuenta pautas importantes como generar un vínculo de cercanía con el paciente, dar confianza, mantener un contacto visual mientras le hablamos, tener en cuenta el lenguaje corporal, ya que al interpretar este no es igual para todos, hablar sereno para brindar tranquilidad y seguridad al paciente.

En relación a lo que se acaba de plantear anteriormente y para profundizar en el tema a investigar, se definirá *Barrera de Comunicación*. Estas son obstáculos que se pueden dar en el proceso comunicativo y pueden llegar a entorpecer, hacer menos comprensible o distorsionar el mensaje que se quiere transmitir. La continuidad de dicha interferencia o deficiencia en el proceso de comunicación conlleva a innumerables dificultades en tal proceso, sin importar si estas se originan en la emisión o recepción del mensaje. Sino que se manifiesta como un vano resultado ante un fallido acto de comunicación y la aparición inferente de Barreras de Comunicación.

De esta forma nos podremos direccionar a responder la siguiente pregunta: *¿Cuáles son las barreras de la comunicación en el ámbito hospitalario entre el binomio Enfermero-Paciente?* Para lograr contestar esta pregunta debemos primero entender que en la comunicación pueden existir diferentes variables que logran intervenir en el proceso de comunicación, que llevan a afectar e incluso a modificar el mensaje tal como se envía, logrando que sea diferente al mensaje que se puede recibir.

Entre los principales tipos de barreras para la comunicación encontré: las barreras psicológicas, las barreras personales y las barreras semánticas.

*Barrera Psicológica:* por lo general estas barreras se suelen producir en el interior de cada individuo. Por lo general en el mundo que nos rodea podemos estar en contacto con personas que tienen diferentes formas de percibir las cosas; basadas en su estado emocional, personalidad, las emociones que experimentamos; de forma positiva y/o negativa se nos pueden presentar a diario en nuestra vida cotidiana influyen en el entorno; ya sea ira, alegría, tristeza, sorpresa, miedo, vivencias pasadas etc.

Todo esto suelen influir como condicionantes principales en la comunicación, percepción del mensaje e incluso en la emisión del mismo.

*Barrera Personal:* a grandes rasgos estas nos consiguen indicar una interferencia derivada de las autolimitaciones creadas por los valores, moral y emociones personales de cada individuo, sin dejar de lado la gran relevancia de los hábitos individuales de cada uno. Por lo general las barreras que se suelen dar en los trabajos son: escuchar deficientemente, presenciar emociones, las motivaciones o falta de estas y los sentimientos personales, basados en los condicionantes ya sean físicos o personales. Estas barreras pueden acortar o tergiversar el dialogo con distintos seres humanos seguidamente, en pocas palabras esto nos denota que es el resultado de entender la situación según mi estado de ánimo. Básicamente se tratan del uso de interferencias que pueden partir de las características

del individuo, de su percepción de emociones, valores, diferencias sensoriales y hábitos de escuchar, observar o incluso la falta de estas.

*Barrera semántica:* Estas son limitaciones o distorsiones que surgen en la comunicación debido a una incorrecta interpretación de los símbolos, signos o códigos utilizados en esta. Existen formas de comunicar las cuales se logran llevar a cabo mediante: gestos, señales, símbolos etc.; estos pueden tener significados diferentes para las personas que suelen influir durante el desarrollo de un mensaje. Lo cual puede tergiversar el concepto o mejor dicho son aquellas donde el significado que se busca dar a una palabra puede tener varios significados de esa misma palabra dependiendo de quien la pueda utilizar, manifestar o recibir.

“La semántica forma parte de la ciencia lingüística se encargan de estudiar el concepto del vocablo, casi todo el dialogo que se puede presentar entre un emisor y receptor es símbolos o signos. Estos también pueden tener obstáculos como por ejemplo los diversos conceptos que pueda tener la palabra ello puede surgir a medida que un mismo símbolo tiende a tener diferentes significados a la vez en ello influye el contexto en la que se utiliza una palabra. Esto se puede dar cuando el concepto de un vocablo no se logra interpretar de la misma forma para ambos (emisor y/o receptor) ya que cada sujeto suele tender a utilizar un significado concreto propio de una palabra”, (Watzlawick P., Bavelas J., Jackson D. 1991. Teoría de la Comunicación Humana. Editorial Herder).

Otros signos indirectos que puede direccionarnos para identificar diferentes barreras y también la presencia de estas que nos logran indicar que algo anda mal en el proceso comunicativo son la resistencia del paciente a tocar algún tema particular o la posibilidad de verificar un incumplimiento terapéutico, entre otros. Cabe mencionar que el entorno es un modificante importante en cuanto a la percepción de lo que se está quiere comunicar e incluso lo que se logra interpretar de esto. Logrando validar varias perspectivas de acuerdo a la situación particular de cada uno y el contexto devenido de esta.

“Es de vital importancia entender que en la profesión de Enfermería la comunicación y socialización con los pacientes es primordial para una atención más eficaz, personalizada y humanizada, además de lograr proveer cuidados de calidad”, (Mas trapa, Y., & Gilbert Lamadrid, M. 2016. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales).

A través de este planteamiento se pretende contribuir con conocimientos para identificar y diferenciar oportunamente a las barreras de comunicación entre el binomio paciente y personal de enfermería. Con el fin de facilitar el trabajo de este último, mejorar el trato al paciente, realizar una comunicación más fluida y lograr desmembrar cualquier barrera que pueda existir en la relación Enfermero-Paciente.

## **DISEÑO METODOLOGICO.**

**TIPO DE INVESTIGACION:** Se orientará a tratar una Investigación de tipo Descriptiva y Explicativo, manteniendo una perspectiva Cuantitativa; en un tiempo de ocurrencia Prospectivo y con un periodo de estudio fijado de modalidad Transversal. Pues se busca caracterizar diferentes hechos que ocurren, pero con una participación activa del grupo de estudio elegido. Por ello el estudio busca enmarcar en un nivel explicativo de diferentes vivencias de los pacientes y el personal de enfermería en relación con el tema principal, con el fin de establecer y/o buscar el porqué de los hechos que pueden producir el surgimiento y la instauración de las diferentes barreras en el binomio, tratando de buscar una relación entre variables y lograr modificar la realidad.

**VARIABLES:**

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	indicador	Escala de Medición
a) Aspectos Psicológicos.	a). Tienen que ver con la situación psicológica del emisor o el receptor, condicionada por su estado emocional o su personalidad, lo que lo predisponen, de algún modo, a una forma de comunicación determinada	a) Estado Psicológico, Estado Emocional y Personalidad.	a). Características	a) Pregunta Abierta y / o Cerrada, Cuestionario Semiestructurado.
b) Condicionantes Personales.	b). Son interferencias de la comunicación que provienen de las emociones, los valores y los hábitos del individuo. Están constituidas por interferencias de la comunicación que surgen de las emociones humanas, de la tendencia a juzgar y valorar y de malos hábitos de escuchar.	b) Valores, Emociones, Hábitos y Moral.	b). Experiencia.	b) Pregunta Abierta y / o Cerrada, Cuestionario Semiestructurado

<p>c) Aspectos Semánticos.</p>	<p>c). Están relacionadas con el significado de las palabras; es decir, con el código o simbolismo usado para la comunicación, el cual puede variar entre emisores y receptores, lo cual se presta a que se produzca una interpretación errónea o se deforme el mensaje</p>	<p>c) Símbolos, Signos y Códigos Semánticos</p>	<p>c). Interpretación.</p>	<p>c) Pregunta Abierta y / o Cerrada, Cuestionario Semiestructurado</p>
--------------------------------	---	---	----------------------------	---

**UNIDAD DE ANALISIS:**

- Población perteneciente al personal de enfermería; con edades comprendidas entre los 18 a 70 años de diferente género, antigüedad laboral y grado académico. Que sean parte del personal asistencial en el Servicio de Cirugía General de Adulto del Hospital Público Descentralizado Dr. Guillermo Rawson.
- Comunidad nosocomial de pacientes; que posean diferentes géneros, con edades comprendidas entre los 18 a 70 años. Que se encuentren transitando una estancia hospitalaria, de forma solitaria o acompañada en el Servicio de Cirugía General de Adulto del Hospital Público Descentralizado Dr. Guillermo Rawson.

**POBLACION A ESTUDIAR:**

Se tomará una Población Finita; para tener un mayor asertividad sobre la problemática se procedió a tomar como referencia para el estudio los meses Agosto y septiembre del año 2023. Como no se puede entrevistar a toda la población, solo se limitará a la que esté de acuerdo en participar de dicho trabajo de forma libre y consciente. Siempre se buscará estimar el tamaño de la muestra para que represente de la forma más óptima la investigación realizada.



- La población de pacientes internados en el Servicio de Cirugía General de Adultos del Hospital Público Descentralizado Dr. Guillermo Rawson; está constituida por 23 habitaciones con capacidad de 2 camas cada una, pudiendo albergar 2 pacientes con sus respectivos acompañantes al mismo tiempo. Además, cuenta el servicio con 4 habitaciones individuales para diferentes usos, dejando una población total de 50 pacientes, sin contar la posible presencia de un acompañante por cada uno de estos. Aunque estos últimos no siempre están presentes en su rol. Las edades de los pacientes fluctúan entre los 18 y 70 años, se destaca la existencia de diversos géneros.
- La población de Personal de enfermería está constituida actualmente por un staff de 40 personas; dentro de los cuales se encuentra 1 supervisor y 2 jefes de unidad a cargo; que interaccionan dentro del Servicio de Cirugía General de Adulto en el Hospital Público Descentralizado. Se distribuyen en 2 sectores, en diferentes horarios rotativos, brindando cuidados las 24 horas. Poseen distintos grados académicos, con edades comprendidas entre los 25 a 50 años, con predominio de la población femenina.

### **CRITERIOS:**

#### Criterios de inclusión:

- Pacientes y Personal de Enfermería de diferentes géneros.

- Pacientes y Personal de Enfermería de 18 a 70 años de edad.
- Pacientes acompañados por un familiar o solos durante su estadía hospitalaria.
- Personal de Enfermería o Pacientes que aceptan participar en el estudio.
- Pacientes hospitalizados en el servicio de Cirugía General.
- Personal de Enfermería con diferentes antigüedades laborales en el servicio.

Criterios de exclusión:

- Pacientes o Personal de Enfermería que no acepten participar en la investigación.
- Pacientes con algún padecimiento neurológico o psiquiátrico, que pueda imposibilitar la veracidad de sus dichos.
- Pacientes menores de 18 años.
- Pacientes mayores de 70 años.
- Familiares del paciente.

**TIPO DE MUESTRA:**

- Se seleccionará un Muestreo No Probabilístico; buscando que la muestra extraída sea representativa, la selección de sujetos será a través de los diferentes criterios de selección anteriormente

mencionados. Además, será basado en los sujetos disponibles, utilizando el también llamado Muestreo por Conveniencia, aunque no se logre el control total sobre la fiabilidad de la representación de la muestra.

**LUGAR DE ESTUDIO:** Servicio de Cirugía General de Adulto en el Hospital Público Descentralizado Doctor Guillermo Rawson.

**TIEMPO CRONOLOGICO:** La investigación se llevará a cabo durante el periodo definido entre los meses Agosto y septiembre del año 2023.

### **INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS:**

A continuación se destacara los instrumentos de recolección de datos que son los recursos que se utilizaran para abordar el problema en cuestión, fenómenos y extraer información. Se selecciono para la presente investigación el uso del Cuestionario Semiestructurado, con los correspondientes análisis de lo obtenido. Se buscará la recopilación de datos de la forma mas precisa posible, para evitar que los resultados finales sean afectados y den lugar a resultados no válidos.

Se buscará fuentes para uso de tipo antecedente; de los diferentes materiales existentes sobre el tema de investigación, también estudios sociales por medio del cuestionario y observación no participante.

### **Consideraciones Éticas**

- El presente trabajo busca otorgar validez y valor; ante la investigación, para mejorar la salud biopsicosocial en la interacción del binomio enfermero – paciente.
- La selección de los sujetos de investigación será justa, sin prejuicios o preconceptos personales o de preferencia.
- Los datos que se obtengan en este trabajo serán usados con fines exclusivamente académicos.
- Con respecto a la reserva de información, se considero contar con las autorizaciones respectivas, obligatorias y necesarias.
- Se mantendrá en anonimato la identidad de todas las personas involucradas en el presente estudio.
- La utilización del consentimiento informado será una herramienta básica y obligatoria, ante la posibilidad de convertirse en participantes de dicha investigación.



**CUERPO DEL CUESTIONARIO SEMIESTRUCTURADO PARA EL  
PACIENTE**

*A continuación, se le realizarán diferentes preguntas con fines informativos sobre el objeto de estudio “Barreras de Comunicación entre el Binomio Enfermero-Paciente”, con la finalidad de identificar los tipos de barreras de la comunicación que interfieren y condicionan la atención asistencial del Personal de Enfermería durante la estancia hospitalaria del paciente. Esta encuesta será realizada a pacientes de la institución hospitalaria del Servicio de Cirugía General ubicado en el tercer piso del Hospital Público Descentralizado Doctor Guillermo Rawson, será totalmente voluntaria, con una única finalidad académica y de investigación.*

*Se debe completar el cuestionario en lo posible de forma continua, sencilla, fiable y de carácter personal.*

*Se le agradece su participación y se lo invita cordialmente a responder las siguientes preguntas:*

*Complete el casillero con la información requerida o marque con una cruz la opción que corresponda a su persona:*

- *¿Qué edad tiene?.....*

- ¿Con que Genero Sexual se identifica?

Masculino ( )

Femenino ( )

Otros ( )

- Estado civil: .....

- ¿El vocabulario y/o palabras que emplea el personal de Enfermería le resulta difícil entender; al comunicarse con usted?

-Siempre ( )

- veces ( )

-Nunca ( )

- ¿Considera usted, en donde se encuentra hospitalizado cuenta con el espacio e infraestructura adecuada?

-Siempre ( )

- veces ( )

-Nunca ( )

- ¿Considera usted, en donde se encuentra hospitalizado presenta iluminación correcta, presencia de ruidos incómodos o limpieza adecuada? Especifique la carencia o sugerencia personal a alguno de los anteriores.

.....

.....

.....

.....

- ¿Cuándo usted presenta ira, enojo, desesperanza o tristeza, siente que el personal de enfermería esta para apoyarlo, escucharlo y darle contención?

-Siempre ( )

- veces ( )

-Nunca ( )

- ¿Se ha sentido discriminado por el color de piel, género, estado civil, edad, forma de hablar o de vestir a la hora de ser atendido por el personal de Enfermería? Si la respuesta es afirmativa, especifique el tipo de discriminación y su percepción personal ante la situación vivenciada.

.....

.....

.....

.....

- ¿Considera que el personal asistencial de enfermería debe tratar a todos los pacientes en general con respeto e igualdad?

-Siempre ( )

- veces ( )

-Nunca ( )

- ¿Con que frecuencia el personal asistencial demuestra algún tipo de enojo, desinterés o falta de empeño a la hora de atenderlo cuando usted lo solicita?

-Siempre ( )

- veces ( )

-Nunca ( )

- ¿Considera que el personal de enfermería hace uso adecuado del silencio y la atención a la hora que usted explica o realiza alguna consulta?



-Siempre ( )

- veces ( )

-Nunca ( )

- Durante la atención de enfermería ¿siente que se respeta su privacidad ante la realización de una práctica o emisión de alguna charla que requiera intimidad?

-Siempre ( )

- veces ( )

-Nunca ( )

- ¿El personal enfermero le explica el tratamiento y cuidados que recibirá? Con el fin de que comprenda los procedimientos a realizarse.

-Siempre ( )

- veces ( )

-Nunca ( )

- ¿Durante su estancia hospitalaria siente que recibe un trato amable, con respeto y paciencia por el personal de enfermería que lo atiende? Cómo describiría la atención:

.....

.....

.....



**CUERPO DEL CUESTIONARIO SEMIESTRUCTURADO PARA AL  
PERSONAL DE ENFERMERIA**

*A continuación, se le realizarán diferentes preguntas de carácter informativo para completar el Trabajo Final de Grado; sobre el objeto de estudio “Barreras de Comunicación entre el Binomio Enfermero-Paciente”, con la finalidad de identificar los tipos de barreras de la comunicación que interfieren y condicionan la atención asistencial del Personal de Enfermería durante la estancia hospitalaria del paciente. Esta encuesta será realizada al personal activo de la institución hospitalaria del Servicio de Cirugía General ubicado en el tercer piso del Hospital Público Descentralizado Doctor Guillermo Rawson, será totalmente voluntaria, con una única finalidad académica y de investigación.*

*Se debe completar el cuestionario en lo posible de forma continua, sencilla, fiable y de carácter personal.*

*Se le agradece su participación y se lo invita cordialmente a responder las siguientes preguntas:*

*Complete el casillero con la información requerida o marque con una cruz la opción que corresponda a su persona:*

- ¿Qué edad tiene?.....

- ¿Con que Genero Sexual se identifica?

Masculino ( )

Femenino ( )

Otros ( )

- Estado civil: .....

- Título Académico:.....

- Cantidad de años trabajando en el Servicio:.....

- Especificar si tuviera otro tipo de experiencias laborales en otros Servicios, nombre las más relevantes definiendo el tiempo aproximado

.....  
.....  
.....  
.....

- Posee otro trabajo paralelo al que realiza en el Servicio de Clínica Médica Adulto. En caso de ser Positivo, especifique cual y carga horaria que realiza.

.....  
.....  
.....  
.....

- ¿Se siente abrumado, triste o descontento en el Servicio de Clínica Médica Adultos?

-Siempre ( )

- veces ( )

-Nunca ( )

- ¿Cómo es el vínculo y trato con sus pares en el servicio? Especifique.

.....  
.....  
.....  
.....

- ¿Siente vocación por su labor en el área de la salud direccionada a la enfermería?

-Siempre ( )

- veces ( )

-Nunca ( )

- ¿Cuál es su sentimiento ante la interacción con el paciente durante su estancia hospitalaria? Especifique.

.....  
.....  
.....  
.....

- ¿Siente que alguna vez tuvo algún destrato, desinterés o mala actitud de cualquier índole con un paciente?

-Siempre ( )

- veces ( )

-Nunca ( )

- ¿Se siente conforme con el manejo, distribución y actividades que realiza en el servicio?

-Siempre ( )

- veces ( )

-Nunca ( )

14. Especifique que cambiaría según su apreciación personal.

.....

.....

.....

.....

## **BIBLIOGRAFÍA:**

- Aguilar. 2021. COMUNICACIÓN ASERTIVA. Recuperado de:  
[http://www.direcciondepersonal.com/comunicacion\\_asertiva.pdf](http://www.direcciondepersonal.com/comunicacion_asertiva.pdf)
- Atrio M. 2019. Comunicación en salud: procesos interdisciplinarios y prácticas comunicativas. Revista Confluencia.
- Córdor, E. 2014. Comunicación en el cuidado de enfermería desde la percepción del paciente adulto mayor. Hospital José Soto Cadenillas. Chota. 2014, Chota-Perú.
- Condori, I. y Escobar, A. 2015. Efecto de la comunicación terapéutica de enfermería en el nivel de ansiedad de pacientes preoperatorios del servicio de cirugía, hospital departamental de Huancavelica, 2014. Huancavelica-Perú.
- Chiavenato I. 2004. Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. Editorial Thomson.
- Flores-Romo, A. G., Zorrilla-Martínez, L. B., Trejo-Ortiz, P. M., Araujo-Espino, R., & Calderón-Ibarra, A. 2019. Características de la comunicación enfermero-paciente en un hospital de segundo nivel de Zacatecas. Revista Innovación y Ciencia.



- García J. 2000. Enfermería Psicosocial y de Salud Mental: Marco conceptual y metodológico. Editorial Alameda.
- García, M. 2015. Factores que influyen en la comunicación enfermero - paciente, España.
- Intramed 2016. El ruido en los hospitales puede comprometer la curación y recuperación de los pacientes.
- Jaramillo O. 2016. Comunicación asertiva, una habilidad clave en enfermería desde la teoría de Hildegart Peplau. Editorial Medellín.
- Jiménez M. s.f. Teoría de la Comunicación. Recuperado de: <https://www.monografias.com/trabajos4/comunicteori/comunicteori>
- Jiménez P. 2021. Técnicas y estrategias de comunicación. Recuperado de: <http://www.comsegovia.com/pdf/cursos/2018/Modulo%201%20La%20comunicacion.pdf>
- Mas trapa, Y., & Gilbert Lamadrid, M. 2016. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Recuperado de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976>

- Mora Laura. 2015. Barreras de la comunicación que intervienen en los procesos de integración laboral de personas refugiadas. Editorial Furrina.
- Rodríguez S, Cabrera L, Calero E. 2018. La comunicación social en salud para la prevención de enfermedades en la comunidad. Editorial Scielo.
- Sampieri Roberto Hernández. 2018. Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. Editorial Mc Graw Hill.
- Santamaría A, Santamaría R, Verdú I. 2018. Técnicas y estrategias de comunicación para mejorar la relación con el paciente. Editorial Puneña.
- Vargas Celis, I., Soto Guerrero, S., Hernández Leal, M., & Campos Romero, S. 2020. La confianza en la relación profesional de la salud y paciente. Recuperado de:  
<http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/1575>
- Watzlawick P., Bavelas J., Jackson D. 1991. Teoría de la Comunicación Humana. Editorial Herder.