

Este trabajo no cuenta con la autorización de su autor para la publicación del texto completo en el Repositorio.

Disponible sólo en versión impresa para su consulta "in situ" en la Biblioteca Central de la UNDAV



**CARRERA**

Licenciatura en Enfermería

“Características de la comunicación entre el profesional de enfermería y el sujeto de atención en el servicio de clínica médica del HIGA “Pedro Fiorito”

**Trabajo Final**

**Autor:** Estiene Hernán

**Director/a:** Lic. Andreola Gustavo

**Co-Directora:** Lic. Zarza Luciana

**Cohorte:** 2012

**Fecha de Entrega:** 30-08-2016



# Índice General

UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE  
AVELLANEDA

Pág.

Introducción.....	1
Relevancia del Problema: Social y Disciplinar.....	3
Contextualización.....	5
Marco Teórico	
Introducción a la comunicación.....	8
Naturaleza de la comunicación humana.....	13
Definición de la comunicación.....	13
Roles de Enfermería.....	14
Axiomas de Watzlawick.....	17
Algunos factores que influyen en la comunicación.....	19
Modelos de comunicación humana.....	23
Niveles de comunicación.....	25
Sistemas de comunicación de Virginia Satir.....	26
La comunicación asertiva en enfermería.....	29
Técnicas y habilidades asertivas.....	31
Habilidades asertivas en enfermería.....	34
Preguntas asertivas.....	35
La relación de ayuda en enfermería.....	36

Consideraciones sobre lo que es y lo que no es la relación de ayuda en enfermería.....	38
Algunas características de la relación de ayuda en enfermería.....	45
El objetivo de la relación de ayuda para enfermería.....	48
Funciones del profesional de enfermería durante la relación de ayuda.....	54
La comunicación en el proceso de asistencia de enfermería.....	55
La comunicación en enfermería.....	57
La comunicación: un problema para enfermería.....	58
Errores y barreras en la comunicación de enfermería.....	59
Errores debido al profesional de enfermería en el papel de emisor.....	62
Errores debido al profesional de enfermería en el papel de receptor.....	64
Errores debido al sistema de salud.....	65
La comunicación como parte del cuidado.....	67
La importancia de la comunicación en enfermería.....	68
Bases teóricas de la comunicación.....	69
Estado del Arte.....	72
Problemas de investigación.....	77
Objetivos generales y específicos.....	78
Material y método	
Tipo de estudio.....	79
Universo y Muestra.....	79
Criterios de inclusión y exclusión.....	79
Procedimiento, instrumento de recolección de datos y fuentes de información.....	80
Sistema de matrices de datos.....	80

Plan de Análisis.....81

Conclusiones

Análisis y tratamiento de los datos.....82

Conclusiones propiamente dichas.....115

Aportes al campo práctico.....117

Bibliografía.....119

Anexo

Anexo N°1 “instrumento de recolección de datos” .....121

Anexo N°2 “Prueba Piloto” .....122

Anexo N°3 “Hoja Matriz de Datos” .....124

Repositorio Digital de  
Trabajos finales y Tesinas



## Resumen

La comunicación que existe entre el equipo sanitario y las personas que acuden a él, es de gran importancia ya que la comunicación según Virginia Henderson: “Es una necesidad por parte de las personas que acuden o se encuentran internadas en los centros de salud y un elemento para establecer y poder brindar cuidados holísticos, con calidad y profesionalismo para los que conforman el equipo de salud”. El profesional de enfermería cumple un rol fundamental y mediante su formación académica cuenta con herramientas como la empatía, la escucha activa y reflexiva de la situación actual de la persona a la que brinda sus cuidados permitiéndole mediante datos obtenidos, desarrollar un plan de cuidados acorde a su necesidad actual, trabajando con la persona y su familia para mejorar su situación.

Esta investigación se propone conocer las características comunicacionales del profesional de enfermería hacia el sujeto internado en los servicios de clínica médica del HIGA “Pedro Fiorito”. Para ello se ha seleccionado una investigación de tipo descriptiva, de corte transversal y retrospectiva, con la utilización de datos cualitativos y cuantitativos. Los resultados muestran un déficit comunicacional entre ambos actores, siendo la carga laboral uno de los principales obstáculos en esta relación terapéutica. Dándole la oportunidad a enfermería para desarrollar estrategias para mejorarla, supliendo falencias que dificultan esta relación entre los mismos, favoreciendo ambientes cálidos de trabajo y mejorando así, la calidad en la atención en el sistema de salud.

Palabras Claves: Profesional de enfermería – Comunicación – Necesidad – Salud – Persona - Obstáculo