

**COMUNICACIÓN ENFERMERA-PACIENTE  
POSTQUIRÚRGICO EN LA UNIDAD DE RECUPERACIÓN  
POSTANESTÉSICA DE UN HOSPITAL DE PIURA -PERÚ**

**POST-SURGICAL NURSE-PATIENT COMMUNICATION IN  
THE POSTANESTHETIC RECOVERY UNIT OF A HOSPITAL  
IN PIURA - PERÚ**

Álvarez Chuquihuanca, Nancy<sup>1</sup>

Yarleque de la Cruz, Elizabeth<sup>2</sup>

Muro Carrasco Tania Roberta<sup>3</sup>

**RESUMEN:**

**Objetivo:** El presente estudio tuvo como objetivo caracterizar y comprender la comunicación enfermera-paciente postquirúrgico en la Unidad de Recuperación Postanestésica del Hospital II Jorge Reátegui Delgado Essalud Piura 2018. **Método:** La investigación es de tipo cualitativo, con abordaje de estudio de caso, la muestra determinada por población censal, nueve enfermeras y nueve pacientes, La recolección de datos, se realizó por entrevista abierta a profundidad y observación participante. **Resultados:** Del análisis temático se obtuvo tres categorías: Respeto y cortesía en la comunicación inicial para fomentar la empatía. Informando empáticamente al paciente. Comunicación enfermera-paciente a través de actos no verbales, **Consideraciones Finales:** Inicialmente solo algunos profesionales de enfermería saludan, presentándose y llamando por su nombre al paciente. La comunicación que se da entre ellos es generalmente, empática, humana, manifestándose comunicación con respeto y cordialidad. La comunicación no verbal se expresa a través de la comunicación kinésica mostrando sonrisa y mirada tierna, la táctica a través del toque terapéutico y la paralingüística manifestada por un tono de voz suave y firme. Sólo algunas enfermeras muestran rostros serios, ceños fruncidos al brindar cuidados. **Palabras claves:** Comunicación, Enfermera Paciente Posquirúrgico en URPA (BVS-DeCS)

---

<sup>1</sup> Licenciada de Enfermería. Establecimiento de salud I-3Tacala MINSA. Perú. [taniamuro@hotmail.com](mailto:taniamuro@hotmail.com)

<sup>2</sup> Licenciada de Enfermería. Hospital Nstra Sra. de las Mercedes II-1 MINSAT [taniamuro@hotmail.com](mailto:taniamuro@hotmail.com)

<sup>3</sup> Doctora en Ciencias de la Salud. Docente principal de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo [tmuro@unprg.edu.pe](mailto:tmuro@unprg.edu.pe)

## ABSTRACT:

**Objective:** The present study aimed to characterize and understand the communication between the nurse and the post-surgical patient in the Postanesthetic Recovery Unit of Hospital II Jorge Reátegui Delgado Essalud Piura 2018. **Method:** The research is qualitative, with a case study approach, the sample determined by census population, nine nurses and nine patients. Data collection was carried out by in-depth open interview and participant observation. **Results:** From the thematic analysis, three categories were obtained: Respect and courtesy in the initial communication to promote empathy. Empathically informing the patient. Nurse-patient communication through non-verbal acts, **Final Considerations:** Initially, only some nursing professionals greet, introduce themselves and call the patient by name. The communication that occurs between them is generally empathic, human, manifesting communication with respect and cordiality. Non-verbal communication is expressed through kinesic communication showing a smile and tender gaze, tactics through therapeutic touch and paralinguistics manifested by a soft and firm tone of voice. Only some nurses show serious faces, frowns when providing care.

**Keywords:** Communication, Post-surgical Nurse Patient at URPA (BVS-DeCS)

## INTRODUCCIÓN

La comunicación, es una herramienta importante para brindar los cuidados enfermeros, más aún en el servicio postquirúrgico inmediato, pues se tiene que observar las reacciones de las personas post intervenidas quirúrgicamente, quienes han sido sometidos a un gran estrés fisiológico y emocional, debido a la situación desconocida a la que son sometidas.

Según la OMS <sup>(1)</sup>, el cuidado que se brinda a las personas posquirúrgicas no es del todo adecuado, existiendo diversas razones; una de ellas es la

comunicación inexistente o pobre por diversas razones muchas veces es porque el profesional de enfermería no se da abasto dada la demanda de pacientes o el tiempo limitando a la enfermera para comunicarse y entablar un lazo de confianza.

Monsalve M et al<sup>(2)</sup>, en el 2017. Chiclayo, encontró que los profesionales de enfermería al comunicarse a través de sus expresiones corporales, muestran que está apurada, que los procedimientos los realiza rápidamente, mira el celular, obstaculizando la comunicación fluida que debería existir entre el profesional y la persona que cuida. Mamani L et

<sup>1</sup> Licenciada de Enfermería. Establecimiento de salud I-3Tacala MINSA. Perú. [taniamuro@hotmail.com](mailto:taniamuro@hotmail.com)

<sup>2</sup> Licenciada de Enfermería. Hospital Nstra Sra. de las Mercedes II-1 MINSAT [taniamuro@hotmail.com](mailto:taniamuro@hotmail.com)

<sup>3</sup> Doctora en Ciencias de la Salud. Docente principal de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo [tmuro@unprg.edu.pe](mailto:tmuro@unprg.edu.pe)

al<sup>(3)</sup>, en el 2017. Arequipa Perú, que el estrés laboral y las múltiples funciones que realizan, los profesionales de enfermería son factores que les impiden comunicarse eficazmente, determinando que la persona cuidada no resuelva sus dudas respecto a la cirugía a la cual va a ser sometida. Palermo AD<sup>(4)</sup>, en el 2016. Arequipa, concluye que la mayoría de las personas colecistectomizadas, indicaron que la comunicación de la enfermera se encuentra en un nivel medio, la enfermera frecuentemente se muestra seria de vez en cuando dedica tiempo a escucharlo, nunca la enfermera acompaña el saludo con un gesto amable o una palmada en el hombro y nunca explica los procedimientos que realiza.

La comunicación que se observa entre enfermera-paciente, es que la enfermera no llama al paciente por su nombre ni demuestran una sonrisa para tranquilizar y brindar confianza, al momento de realizar los procedimientos, como administrar medicamentos, controlar signos vitales, vigilar sangrado, mantener vía permeable y administrar oxígeno, algunos pacientes preguntan constantemente y se incomodan ante la

falta de respuestas, otros se reservan sus preguntas e inquietudes ante la falta de confianza que irradia la enfermera, observando además las investigadoras, que durante el tiempo que el paciente está en la unidad de recuperación hay un poco acercamiento de la enfermera al paciente y cuando éste pregunta sobre sus familiares y recuperación, una comunicación no verbal manifestada en gestos, miradas serias, y ceño fruncido por algunas de las enfermeras, en los procedimientos de atención. la enfermera, sobrecargada de trabajo, debido a las características burocráticas del sistema de atención, caracterizado por tener la multiplicidad de funciones, horarios largos que le originan, agotamiento físico, mal humor expresándolo en su comunicación verbal y no verbal, afectando a las personas cuidadas que tienen expectativas de un cuidado eficiente y cálido.

La sonrisa del profesional de enfermería está opacada tal vez por sus múltiples preocupaciones debido a los diversos roles que desempeña en su hogar, en el trabajo lo cual impide el desarrollo de la confianza y empatía con su paciente, sus expresiones no verbales por tanto carecen de muestras

<sup>1</sup> Licenciada de Enfermería. Establecimiento de salud I-3Tacala MINSA. Perú. [taniamuro@hotmail.com](mailto:taniamuro@hotmail.com)

<sup>2</sup> Licenciada de Enfermería. Hospital Nstra Sra. de las Mercedes II-1 MINSAT [taniamuro@hotmail.com](mailto:taniamuro@hotmail.com)

<sup>3</sup> Doctora en Ciencias de la Salud. Docente principal de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo [tmuro@unprg.edu.pe](mailto:tmuro@unprg.edu.pe)

kinésicas, paralingüísticas, tácticas, etc. frente a la situación presentada nos interrogamos: ¿Cómo es la Comunicación Enfermera-Paciente postquirúrgico en la Unidad de Recuperación Postanestésica del Hospital II “Jorge Reátegui Delgado” Essalud Piura 2018? Siendo el *objeto* de estudio la comunicación enfermera-paciente postquirúrgico en este hospital, y el *objetivo* caracterizar y comprender como es esta comunicación. La presente investigación se *justifica* porque la comunicación verbal y no verbal son esenciales para el cuidado enfermero humano además a nivel local y regional aún no se ha estudiado en su verdadera dimensión, por tanto, en el presente estudio se procurará profundizar en la comprensión de cómo es la comunicación de la enfermera con la paciente durante el tiempo que permanece en el servicio de URPA. En la actualidad poco se conoce como se está ejecutando la comunicación enfermera-paciente y se reflexiona insuficientemente sobre cómo desarrollar las habilidades de comunicación verbal y no verbal. Los pacientes al enfrentarse a una situación desconocida, una crisis situacional por

la hospitalización, su enfermedad y el tratamiento invasivo al cual será sometido tiene expectativas en la enfermera que es el profesional más próximo, en quien tiene depositada su confianza y esperanza de que va a satisfacer sus necesidades biopsicosociales y espirituales, por ello está pendiente de sus mensajes, respuestas, expresiones a través de su postura, expresión facial, expresión de su mirada, gestos, etc. motivos que exigen a dicho profesional a responder a estas expectativas, además corresponde a sus funciones realizar una comunicación empática asertiva, que ayuden al paciente a sentirse segura y cómoda.

## MÉTODOS Y MATERIALES

Esta investigación es cualitativa, porque las investigadoras interpretaron los comportamientos y los discursos de enfermeras y pacientes para descubrir cómo se da el fenómeno de la comunicación en el proceso de cuidado en la Unidad de Recuperación Postanestésica.

El abordaje fue con estudio de caso, que permite al investigador mirar con una visión amplia, y realizar una

<sup>1</sup> Licenciada de Enfermería. Establecimiento de salud I-3Tacala MINSA. Perú. [taniamuro@hotmail.com](mailto:taniamuro@hotmail.com)

<sup>2</sup> Licenciada de Enfermería. Hospital Nstra Sra. de las Mercedes II-1 MINSAT [taniamuro@hotmail.com](mailto:taniamuro@hotmail.com)

<sup>3</sup> Doctora en Ciencias de la Salud. Docente principal de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo [tmuro@unprg.edu.pe](mailto:tmuro@unprg.edu.pe)

búsqueda de datos de manera profunda para comprender lo complejo, se trabajó con nueve enfermeras de esta unidad y 9 pacientes cuidados, que reunieron los requisitos de inclusión, en los meses de junio-agosto 2018.

Los datos se recolectaron por observación participante y entrevista abierta a profundidad que se emplearon con la enfermera-paciente en la unidad de recuperación, para comprender como se lleva a cabo la comunicación en el escenario del estudio, guía de entrevista abierta a profundidad a las enfermeras, guía de entrevista abierta a profundidad a pacientes instrumentos validados a través de juicio de expertos.

El análisis de contenido de los datos se inicia a través de la lectura y relectura de los discursos y observaciones, identificando unidades de significado, agrupándoseles según su contenido en subcategorías y estas a su vez en categorías, luego discutiendo a la luz de los conocimientos actuales sobre el objeto de investigación.

### **Principios Éticos**

Respeto por las personas: En este principio, se tuvo en cuenta el derecho

a la autonomía personal de los profesionales de enfermería y pacientes, para elegir su participación o no en esta investigación, para ello se procedió a explicar a los participantes sobre el objetivo de la investigación y su derecho a dejar de hacerlo cuando lo considerará conveniente y para quienes optaron por participar se procedió a la firma del consentimiento informado.

Beneficencia: Este principio, en todo momento se procuró que las personas se sintieran cómodas durante su participación, se aseguró y cumplió con proteger el bienestar de las personas participantes, sin causar daño, además los resultados servirán de fundamentación para una oportunidad de mejora de la comunicación entre enfermeras y pacientes.

Justicia: En este principio, se brindó la oportunidad de participación a todas las enfermeras y pacientes, no se discriminó a ninguna persona, evito poner en riesgo a la persona de estudio para así beneficiar a otros.

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

El objeto de investigación, es la comunicación enfermera-paciente en la

<sup>1</sup> Licenciada de Enfermería. Establecimiento de salud I-3Tacala MINSA. Perú. [taniamuro@hotmail.com](mailto:taniamuro@hotmail.com)

<sup>2</sup> Licenciada de Enfermería. Hospital Nstra Sra. de las Mercedes II-1 MINSA [taniamuro@hotmail.com](mailto:taniamuro@hotmail.com)

<sup>3</sup> Doctora en Ciencias de la Salud. Docente principal de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo [tmuro@unprg.edu.pe](mailto:tmuro@unprg.edu.pe)

Unidad de Recuperación Postanestésica del Hospital II Jorge Reátegui Delgado de Essalud de Piura, el objetivo que guía la investigación, caracterizar y comprender la comunicación Enfermera-Paciente, después de analizar los datos obtenidos a través de la entrevista abierta a profundidad y la observación participante a la enfermera-paciente, presentamos los resultados a continuación.

## **RESPECTO Y CORTESÍA EN LA COMUNICACIÓN INICIAL PARA FOMENTAR LA EMPATÍA**

### **Iniciando la comunicación con el paciente saludando y presentándose**

En los discursos de la enfermera de la enfermera se encuentra que lo llama por su nombre, se presenta, como se evidencia en los resultados siguientes:

*“Lamarlo por su nombre Jorge, soy la enfermera Lucy que lo va atender”  
(Laureles)  
“Saludarle, señora buenos días mi nombre es tal soy la enfermera de recuperación”.*

*(Jazmín)*

Los pacientes manifestaron

*“Me llamó por mi nombre”.*  
*(Plutón)*

*“Me dijo su nombre Carmen”  
(Neptuno)*

En las observaciones realizadas por las investigadoras:

*“Orquídea y Laureles, dice soy la enfermera de turno quien está en recuperación”.* (Investigadoras 1y2)

*“Hortensia y Margarita, saludan primeramente, señora buenos días”.*  
*(Investigadoras 1y2)*

Resultados diferentes fueron encontrados por Ibáñez D<sup>(5)</sup>, en el 2015 en España; refiere que la enfermera no se presenta con sus pacientes, le falta empatía y los familiares reclaman un mejor trato. Monsalve M et al<sup>(2)</sup>, en el 2017, en Chiclayo, encontró en su investigación que los profesionales de enfermería frecuentemente están más pendientes de la satisfacción de necesidades biofísicas, sin embargo, con frecuencia se observa que no se entabla comunicación verbal efectiva con la persona, se limitan solo a saludar al ingresar y despedirse al salir con frases muy cortas como: “Buenos días” y “Hasta luego”. López M <sup>(6)</sup>, en el 2017 en Nicaragua, concluye que la enfermera saluda a sus pacientes en forma amable, trata con respeto, se dirige a ellos llamándolos por su nombre.

<sup>1</sup> Licenciada de Enfermería. Establecimiento de salud I-3Tacala MINSA. Perú. [taniamuro@hotmail.com](mailto:taniamuro@hotmail.com)

<sup>2</sup> Licenciada de Enfermería. Hospital Nstra Sra. de las Mercedes II-1 MINSATaniamuro@hotmail.com

<sup>3</sup> Doctora en Ciencias de la Salud. Docente principal de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo tmuro@unprg.edu.pe

Consideramos; finalmente que algunas enfermeras en la Unidad de Recuperación Postanestésica, se comunica inicialmente de manera cortés, saludando al paciente llamándolo por su nombre y presentándose. Es importante destacar este aspecto, lo cual redundará en beneficio de la persona cuidada, quien ve reducida su ansiedad, inspira mayor confianza, sienten que lo acogen, y que se preocupan por él, propiciando una comunicación empática desde el inicio de la relación que se establece entre la enfermera y el paciente.

### **Comunicándose a través de un trato amable.**

Se evidencia en los discursos de las enfermeras obtenidas:

*“Siempre con amabilidad, trato de mantener un trato amable”.*  
(Girasol)

*“Mostrándome de una manera empática y brindándole confianza”.*  
(Clavel)

Se evidencia en los discursos de los pacientes:

*“Buen trato amable se identificaba con mi dolor, me decía que medicamento estaba*

*pasando y que me iba a calmar, la enfermera me daba confianza”.*  
(Tierra)

*“Amable atenta”.*  
(Marte)

En las observaciones realizadas se puede constatar que:

*“Laureles, Clavel, Orquídea. Hortensia y Jazmín, demuestran trato amable”*  
(Investigadoras 1y2)

*“Margarita, quien demuestra empatía y trato amable al administrar los medicamentos”.*  
(Investigadoras 1y2)

Reciben de parte de la enfermera un trato amable de empatía donde se sienten seguros y confiados. La teoría de Watson J, citado por Gonzales N<sup>(7)</sup>, considera, de vital importancia para el cuidado transpersonal desarrollar una “relación de ayuda-confianza”, Todo ello en un clima empático, coherente de acogimiento para comprender las sensaciones de la persona cuidada en relación de confianza impulsa a que el paciente exprese sus sentimientos, mediante una relación empática, coherente que lleve a una comunicación eficaz. Llanos C<sup>(8)</sup>, en el 2016 Quito, manifiestan que las enfermeras son respetuosas en su trato, respetan sus decisiones, son amables y claros al momento de comunicarse.

<sup>1</sup> Licenciada de Enfermería. Establecimiento de salud I-3Tacala MINSA. Perú. [taniamuro@hotmail.com](mailto:taniamuro@hotmail.com)

<sup>2</sup> Licenciada de Enfermería. Hospital Nstra Sra. de las Mercedes II-1 MINSAT [taniamuro@hotmail.com](mailto:taniamuro@hotmail.com)

<sup>3</sup> Doctora en Ciencias de la Salud. Docente principal de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo [tmuro@unprg.edu.pe](mailto:tmuro@unprg.edu.pe)

Vásquez M<sup>(9)</sup>, en el 2018. Perú, también encontró que el profesional de enfermería no es empático, se muestra con múltiples ocupaciones exigiendo buen trato y buena comunicación.

Considera; que los profesionales de enfermería de la unidad de recuperación Postanestésica, generalmente brindan un trato amable, que permite a al paciente tener confianza en ellos, sentirse seguro, pues es comprendido en la situación de salud en que se encuentra, esto es beneficioso pues permite una mejor relación con el paciente.

## **INFORMANDO**

### **EMPÁTICAMENTE AL PACIENTE**

#### **Mostrando interés por la persona e informándole sobre reacciones de la anestesia.**

Los discursos de la enfermera describen los resultados siguientes:

*“Se le explica: se encuentra usted en la unidad de recuperación ha salido toda su operación muy bien, su estadía de recuperación es de 2 a 4 horas que va usted poder*

*movilizar sus miembros inferiores”.* (Jazmín)

Se evidencia en los discursos de los pacientes:

*“Me dijeron señor va estar aquí hasta que se recupere de la anestesia”.* (Marte)

*“La enfermera me dijo va a quedar aquí hasta que se sienta mejor y pueda mover sus piernas”.* (Venus)

En las observaciones realizadas se puede constatar que:

*“Rosa, dice se encuentra usted en recuperación hasta que pase el efecto de la anestesia”.* (Investigadoras 1y2)

*“Margarita, quien dice es por efecto de la anestesia que le han colocado; sus piernitas las va a empezar a mover en dos horas”.* (Investigadoras 1y2)

Las enfermeras muestran interés por el estado de la persona en el periodo postanestésica e informan acerca de las reacciones de la anestesia, fundamentalmente acerca de los movimientos de los miembros inferiores. Resultados contradictorios encontró Gálvez R<sup>(10)</sup>, en el 2019. Chiclayo, nos dice que la

<sup>1</sup> Licenciada de Enfermería. Establecimiento de salud I-3Tacala MINSA. Perú. [taniamuro@hotmail.com](mailto:taniamuro@hotmail.com)

<sup>2</sup> Licenciada de Enfermería. Hospital Nstra Sra. de las Mercedes II-1 MINSAT [taniamuro@hotmail.com](mailto:taniamuro@hotmail.com)

<sup>3</sup> Doctora en Ciencias de la Salud. Docente principal de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo [tmuro@unprg.edu.pe](mailto:tmuro@unprg.edu.pe)

comunicación que caracteriza a los enfermeros está determinada por mensajes poco empáticos con respuestas cortas, expresiones impacientes, miradas evasivas, obstaculizando el desarrollo de confianza, comunicación permanente, probablemente por la recarga de trabajo de este profesional.

### **Informando al paciente sobre los cuidados brindados, para fortalecer seguridad emocional.**

*“Brindándole un cuidado holístico, para que su recuperación sea lo más pronto”.* (Girasol)

*“Les informo los cuidados que van a recibir”.* (Rosa)

Se evidencia en los discursos de los pacientes:

*“Estaba pendiente de todo en mi cuidado”.* (Venus)

*“Han estado pendiente de mi cuidado, al momento de revisar mi herida y me cambió la gasa”.* (Plutón)

En las observaciones realizadas se puede constatar que:

*“Se observa a las enfermeras quienes brindan los cuidados desde el ingreso hasta el alta del paciente y comunican a las personas cuidadas lo que les realizan”.* (Investigadoras 1y2)

Las enfermeras brindan sus cuidados y les comunican a los pacientes, de esta manera les brindan seguridad emocional, pues se sienten que son tomados en cuenta como personas.

Para Watson J, citado por Gonzales N<sup>(7)</sup>, el cuidado enfermero debe ser recíproco, auténtico, de calidad, siendo la enfermera quien ayude a la persona cuidada a lograr la armonía entre la mente, cuerpo y el alma.

Candelaresi A<sup>(11)</sup>, en el 2019 Mendoza, considera que los enfermeros informan a los clientes sobre el procedimiento que se le realizara, siempre proporcionan los cuidados postquirúrgicos que el paciente necesita.

Considera; que los profesionales de enfermería en estudio muestran preocupación, disposición, al cuidado de los pacientes de la URPA, en todo momento de la atención, respecto a los cuidados que está recibiendo y al

<sup>1</sup> Licenciada de Enfermería. Establecimiento de salud I-3Tacala MINSa. Perú. [taniamuro@hotmail.com](mailto:taniamuro@hotmail.com)

<sup>2</sup> Licenciada de Enfermería. Hospital Nstra Sra. de las Mercedes II-1 MINSa [taniamuro@hotmail.com](mailto:taniamuro@hotmail.com)

<sup>3</sup> Doctora en Ciencias de la Salud. Docente principal de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo [tmuro@unprg.edu.pe](mailto:tmuro@unprg.edu.pe)

recibir información sobre los cuidados que reciben les inspiraran seguridad.

## **COMUNICACIÓN ENFERMERA PACIENTE A TRAVÉS DE ACTOS NO VERBALES**

### **Comunicación no verbal a través de actos kinésicos**

La kinésica, se refiere a la comunicación no verbal manifestada en los movimientos del cuerpo como: postura corporal, gestos, expresión facial, la mirada y la sonrisa. Estas manifestaciones se evidencian en los resultados siguientes.

#### **Expresión atenta en el contacto visual.**

Se evidencia en los discursos de los pacientes:

*“Los profesionales de enfermería me miran de mirada normal atenta”.* (Tierra)

*“Me miraban atentas cuando me colocaba la medicina”.* (Plutón)

En las observaciones realizadas se puede constatar que:

*“Orquídea, mira atenta a la persona que cuida cuando realiza los procedimientos.*

*(Investigadoras 1y2)*

Se determina que las enfermeras miran fijamente a los ojos cuando hablan a sus pacientes. Jahuancama OL<sup>(12)</sup>, la enfermera le mira a la cara cuando le habla, usa un lenguaje claro y sencillo. Monsalve M et al<sup>(2)</sup>, en el 2017 Chiclayo. La comunicación no verbal que se demuestra durante el procedimiento a través de la expresión corporal denota apresuramiento; miran el celular y realizan rápidamente el procedimiento. Gálvez R<sup>(10)</sup>, en el 2019 Chiclayo, también encontró pues la enfermera demuestra gestos de impaciencia, evitando mantener contacto visual y evadiendo las preguntas que el familiar tiene, sin brindar confianza ni apertura para una comunicación fluida.

Considera: Las enfermeras de la unidad de recuperación postanestésica tienen la mirada atenta vigilante, hacia el paciente, se monitorea los signos vitales y las ocurrencias durante la estadía en la URPA, lo cual es favorable para la recuperación del paciente.

<sup>1</sup> Licenciada de Enfermería. Establecimiento de salud I-3Tacala MINSA. Perú. [taniamuro@hotmail.com](mailto:taniamuro@hotmail.com)

<sup>2</sup> Licenciada de Enfermería. Hospital Nstra Sra. de las Mercedes II-1 MINSAtaniamuro@hotmail.com

<sup>3</sup> Doctora en Ciencias de la Salud. Docente principal de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo tmuro@unprg.edu.pe

## **Demostrando afecto en las expresiones faciales**

Este fenómeno se aprecia en los siguientes discursos enfermera:

*“Cuando me dirijo a ellos no es una cara seria”. (Hortensia)*

Se evidencia en los discursos de los pacientes:

*“Una mirada alegre”. (Saturno)*

*“Mirada muy simpática, tierna”. (Venus)*

En las observaciones realizadas se puede constatar que:

*“Laureles, refleja mirada tierna”. (Investigadoras 1y2)*

*“Girasol, quien lo mira seria, ceño fruncido al atender”(Investigadora 1y2)*

La enfermera expresa su comunicación a través de la mirada y el ceño, esto es lo que generalmente se observa cuando la enfermera utiliza la mascarilla o cuando ella se retira por momentos la mascarilla, al realizar procedimientos a veces tiene mirada seria y ceño fruncido. Estos gestos negativos pueden ser producidos por una serie de sentimientos y no ayuda a la persona cuidada a aliviar su sufrimiento. Al respecto Uchinahua T, Rimarachin C<sup>(13)</sup>, en el 2018 Tarapoto Perú.

Encontraron resultados similares pues, concluyeron que los enfermeros que cuidan a personas en posoperatorio expresan a sus pacientes miradas de afecto, muestran atención durante la conversación.

Considera; que algunas enfermeras de la unidad de recuperación postanestésica tienden la mirada seria, ceños fruncidos; en las cuales dichas observaciones difieren de lo manifestado por los pacientes durante los cuidados con la mirada alegre, simpática y tierna al brindarle los cuidados por las enfermeras.

## **Expresión en la sonrisa**

Como se evidencia en los siguientes resultados:

*“Demostrarle siempre una sonrisa” (Girasol)*

*“Sonrisa de alegría cuando cuido a mis pacientes”. (Clavel)*

Se evidencia en los discursos de los pacientes:

*“Sonríe cuando me atiende” (Marte)*

*“Su sonrisa era tierna, simpática, siempre estaba sonriendo”. (Mercurio)*

<sup>1</sup> Licenciada de Enfermería. Establecimiento de salud I-3Tacala MINSA. Perú. [taniamuro@hotmail.com](mailto:taniamuro@hotmail.com)

<sup>2</sup> Licenciada de Enfermería. Hospital Nstra Sra. de las Mercedes II-1 MINSA [taniamuro@hotmail.com](mailto:taniamuro@hotmail.com)

<sup>3</sup> Doctora en Ciencias de la Salud. Docente principal de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo [tmuro@unprg.edu.pe](mailto:tmuro@unprg.edu.pe)

En las observaciones realizadas se puede constatar que:

*“Hortensia, Margarita esbozan una sonrisa dulce”.*

*(Investigadoras 1y2)*

*“Jazmín esbozan una sonrisa tierna”.* *(Investigadoras 1y2)*

Considera; que los resultados recogidos al profesional de enfermería en la unidad de recuperación postanestésica, se comunica mediante la sonrisa tierna, simpática, gesto de seguridad, afecto al paciente ingrediente importante para la recuperación y el sentir del paciente.

### **Toque terapéutico, una expresión de comunicación táctésica**

Se manifiestan en los discursos:

*“Acariciarle, a tocarle la cabeza y decirle que todo va a salir bien”.*

*(Girasol)*

*“Doy de repente una mano, una palmadita”.*

*(Orquídea)*

Se evidencia en los discursos de los pacientes:

*“Me tocaba la cabeza me decía que no me preocupe todo está*

*bien”.*

*(Plutón)*

En las observaciones realizadas se puede constatar que las enfermeras:

*“Hortensia, realiza toquecitos suaves al hombro”.*

*(Investigadoras 1 y2)*

*“Jazmín, toca suavemente la cabeza y abdomen de la persona cuidada”* *(Investigadoras 1y2)*

Tocar, representa el propio cuidado la sensibilidad de la enfermera, el toque se evidencia como actitud humanística, fortaleciendo el vínculo y proporcionando el encuentro entre cuidador y el ser cuidado. Juárez Mk<sup>(14)</sup>, concluye que existe un nivel alto de calidad de cuidado humano, estos resultados se deben tenerse en cuenta ya que el contacto entre el profesional de enfermería y la persona cuidada constituyen momentos de cuidado para establecer fructíferas relaciones interpersonales. Rivadeneira E<sup>(15)</sup>, en el 2016, Chiclayo-Perú, demostraron que los elementos primordiales para una comunicación terapéutica son: toque humano, los cuales se debe dar entre enfermera-paciente, sin embargo, esto no es ejecutado por diversas limitaciones.

<sup>1</sup> Licenciada de Enfermería. Establecimiento de salud I-3Tacala MINSA. Perú. [taniamuro@hotmail.com](mailto:taniamuro@hotmail.com)

<sup>2</sup> Licenciada de Enfermería. Hospital Nstra Sra. de las Mercedes II-1 MINSAT [taniamuro@hotmail.com](mailto:taniamuro@hotmail.com)

<sup>3</sup> Doctora en Ciencias de la Salud. Docente principal de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo [tmuro@unprg.edu.pe](mailto:tmuro@unprg.edu.pe)

Considera: que las enfermeras de la unidad de recuperación postanestésica, emplea el contacto físico como forma de comunicación no verbal, expresando a través del tacto, para dar afecto, apoyo emocional cuando se ponen en el lugar del paciente que atraviesa por una situación de enfermedad y dolor.

### **Comunicación no verbal paralingüística entre enfermera-paciente**

Se evidencia en los discursos de los pacientes:

*“Voz adecuada al decirme, ¿cómo está?”.* (Marte)

*“El tono de voz suave”.*(Neptuno)

En las observaciones realizadas se puede constatar que:

*“Laureles, Clavel, Margarita y Hortensia, se les escucha tono de voz moderada”.*

(Investigadoras 1y2)

*“Jazmín, quien se escucha un tono de voz suave”.*

(Investigadoras 1y2)

El comportamiento lingüístico, está determinado por el código y el contenido que se pretende comunicar el

tono modulado y regulado emocionalmente, estudia las cualidades de la voz, analiza los diferenciadores emocionales, las pausas y los silencios. Arango A<sup>(16)</sup>. Sin embargo, considera que las enfermeras no utilizan un tono de voz moderado. Poliana S<sup>(17)</sup>, en el 2016 Lima, la enfermera le presta atención cuando el paciente se expresa, usa un tono de voz suave demuestra seguridad y confianza. Frente a ello Watson J, citado por Gonzales N<sup>(7)</sup>. Se manifiesta con un volumen moderado del habla; una postura relajada abierta que son coherentes con el resto de las comunicaciones. La comunicación eficaz tiene componentes de respuestas cognitivas, afectuosas y conductuales.

Considera; que los profesionales de enfermería en la unidad de recuperación postanestésica, se comunican con un tono de voz suave firme que ayuda al paciente a sentir confianza en ellos.

### **CONSIDERACIONES FINALES**

La comunicación, es la herramienta importante para brindar los cuidados humanizados en la recuperación postanestésica, los profesionales de

<sup>1</sup> Licenciada de Enfermería. Establecimiento de salud I-3Tacala MINSA. Perú. [taniamuro@hotmail.com](mailto:taniamuro@hotmail.com)

<sup>2</sup> Licenciada de Enfermería. Hospital Nstra Sra. de las Mercedes II-1 MINSAT [taniamuro@hotmail.com](mailto:taniamuro@hotmail.com)

<sup>3</sup> Doctora en Ciencias de la Salud. Docente principal de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo [tmuro@unprg.edu.pe](mailto:tmuro@unprg.edu.pe)

enfermería de la Unidad de Recuperación Postanestésica del Hospital II Jorge Reátegui Delgado Essalud de Piura-Perú, la utilizan desde el primer contacto con el paciente, comunicándose con respeto, dando un trato cordial, saludando, presentándose y llamándolo por su nombre, de esa manera fomentan la empatía tranquilidad y confianza en la personas que cuidan.

Los profesionales de enfermería de la institución en estudio utilizan la comunicación con las personas que cuidan, para informarles las reacciones postanestésica y los cuidados brindados, lo hacen mostrando interés, con voz suave y adecuada creando un clima de respeto y cordialidad, fomentando la seguridad emocional de la persona posquirúrgica.

La comunicación no verbal predominante en los profesionales del estudio, se caracteriza por actos kinésicos como expresión atenta en el contacto visual, demostrando afecto en la expresión facial, expresiones amables a través de la sonrisa, sin embargo, todavía hay quienes muestran rostros serios y ceño fruncido. También hay

demostraciones de comunicación táctica, a través de expresiones de contacto físico, transmitiendo seguridad y apoyo emocional cuando el paciente atraviesa la situación de dolor en la recuperación postanestésica. Las manifestaciones paralingüísticas, en los profesionales en estudio se manifiestan a través de un tono de voz, suave y firme.

<sup>1</sup> Licenciada de Enfermería. Establecimiento de salud I-3Tacala MINSA. Perú. [taniamuro@hotmail.com](mailto:taniamuro@hotmail.com)

<sup>2</sup> Licenciada de Enfermería. Hospital Nstra Sra. de las Mercedes II-1 MINSA [taniamuro@hotmail.com](mailto:taniamuro@hotmail.com)

<sup>3</sup> Doctora en Ciencias de la Salud. Docente principal de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo [tmuro@unprg.edu.pe](mailto:tmuro@unprg.edu.pe)

## REFERENCIAS

## BIBLIOGRÁFICAS

- 1.- Organización Mundial de la Salud. Metas internacionales de seguridad del paciente. Boletín informático. Ginebra: OMS, Prensa; 2014.
- 2.- Monsalve M. Seclén L. comunicación enfermera persona cuidada hospitalizada en el Servicio de Oncología en un hospital de Essalud, Chiclayo 2017. [Tesis] Chiclayo: Repositorio Institucional Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2017.
- 3.- Mamani L, Mamani T. Comunicación Terapéutica y nivel de ansiedad en pacientes pre-operatorios. Servicio de cirugías. Hospital Regional Honorios Delgado-2017. [Tesis]. Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2018.
- 4.- Palermo AD, Quispe LM. Comunicación terapéutica de la enfermera y la satisfacción de la persona colecistectomizada, servicio de cirugía. Hospital Regional Honorio Delgado. Arequipa 2016 [Tesis]. Perú: Universidad Nacional San Agustín; 2016.
- 5.- Ibáñez D. Influencia de la comunicación entre el personal sanitario, pacientes y familiares en todo el procedimiento quirúrgico [Doctoral]. España: Universidad de Alicante; 2014.
- 6.- López M. Percepción de los pacientes en relación al trato digno en la atención de enfermería, servicio de hospitalización semi Privado, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua Nicaragua abril 2017 [Tesis] Repositorio Institucional Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Managua; 2017.
- 7.- González N. Filosofía y teoría del cuidado transpersonal España: Elsevier. 2013
- 8.- Llano C, Hermida P. Calidad de la atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Enrique Garcés de la ciudad Quito noviembre 2015-febrero2016 [Tesis]. Quito-Ecuador: Universidad Central del Ecuador; 2016.

<sup>1</sup> Licenciada de Enfermería. Establecimiento de salud I-3Tacala MINSA. Perú. [taniamuro@hotmail.com](mailto:taniamuro@hotmail.com)

<sup>2</sup> Licenciada de Enfermería. Hospital Nstra Sra. de las Mercedes II-1 MINSATaniamuro@hotmail.com

<sup>3</sup> Doctora en Ciencias de la Salud. Docente principal de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo [tmuro@unprg.edu.pe](mailto:tmuro@unprg.edu.pe)

- 9.- Vásquez M. Comunicación empática del enfermero y necesidad afectiva del adulto mayor del centro de atención residencial geronto-geriátrico Ignacia Rodulfo vda. de Canevaro-2018 [Tesis]. Perú: Universidad Cesar Vallejos; 2018.
- 10.- Gálvez R, Mesta C. La Comunicación y Apoyo emocional en enfermería desde la perspectiva del familiar del paciente crítico en un hospital público, Chiclayo 2019. ACC CIETNA. [citado junio 2020]; 07 (1) p:65-74. Disponible en: <http://file:///D:/358-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1973-1-10-20200712.pdf>
- 11.- Candelaresi A. Conti M. Méndez. Prácticas de enfermería en pacientes sometidos a cirugía [Tesis]. Mendoza: Universidad Nacional de Cuyo; 2019.
- 12.- Jahuancama OL. Relación terapéutica según teoría de Joyce Travelbee entre enfermera y familia de pacientes de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho [Tesis]. Lima-Perú: Universidad Mayor San Marcos; 2016.
- 13.- Ushiñahua T. Rimaranchin C. Característica de la comunicación enfermero paciente posquirúrgico. Servicio de Cirugía, Hospital II-2 -Tarapoto. Periodo julio-diciembre 2017 [Tesis]. Perú: Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto; 2018.
- 14.- Juárez MK. Calidad del cuidado humanizado del profesional de enfermería según percepción de los pacientes, en la unidad de quimioterapia ambulatoria, hospital de la amistad Perú-Corea II "Santa Rosa-Piura enero 2019. Repositorio Institucional Universidad Nacional de Piura [Tesis]. Piura: Universidad Nacional de Piura.; 2019.
- 15.- Rivadeneira ES. Comunicación terapéutica de enfermería en el cuidado de pacientes sometidos a cateterismo cardiaco del Hospital Almanzor Aguinaga 2015 [Tesis]. Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2016.

<sup>1</sup> Licenciada de Enfermería. Establecimiento de salud I-3Tacala MINSA. Perú. [taniamuro@hotmail.com](mailto:taniamuro@hotmail.com)

<sup>2</sup> Licenciada de Enfermería. Hospital Nstra Sra. de las Mercedes II-1 MINSAT [taniamuro@hotmail.com](mailto:taniamuro@hotmail.com)

<sup>3</sup> Doctora en Ciencias de la Salud. Docente principal de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo [tmuro@unprg.edu.pe](mailto:tmuro@unprg.edu.pe)

- 16.- Arango A. Percepción del paciente postquirúrgico mediato sobre la comunicación no verbal del profesional de enfermería: Servicio de cirugía, en un hospital nacional. 2017 [Tesis]. Perú: Universidad Mayor San Marcos; 2018.
- 17.- Poliana S. Percepción del paciente en la fase transoperatoria sobre el cuidado invisible de los profesionales de Enfermería del Centro Quirúrgico en una clínica privada de Lima, 2016. [Tesis]. Perú: Repositorio Institucional Universidad Peruana Unión; 2016. [citado octubre 2020]. Disponible en: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/173/Poliana\\_Tesis\\_bachiller\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/173/Poliana_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

<sup>1</sup> Licenciada de Enfermería. Establecimiento de salud I-3Tacala MINSA. Perú. [taniamuro@hotmail.com](mailto:taniamuro@hotmail.com)

<sup>2</sup> Licenciada de Enfermería. Hospital Nstra Sra. de las Mercedes II-1 MINSA [taniamuro@hotmail.com](mailto:taniamuro@hotmail.com)

<sup>3</sup> Doctora en Ciencias de la Salud. Docente principal de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo [tmuro@unprg.edu.pe](mailto:tmuro@unprg.edu.pe)