

**DOI:** 10.26820/recimundo/9.(1).enero.2025.824-832

**URL:** <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/2550>

**EDITORIAL:** Saberes del Conocimiento

**REVISTA:** RECIMUNDO

**ISSN:** 2588-073X

**TIPO DE INVESTIGACIÓN:** Artículo de revisión

**CÓDIGO UNESCO:** 32 Ciencias Médicas

**PAGINAS:** 824-832







## La comunicación enfermero - paciente y su impacto en la calidad del cuidado

Nurse-patient communication and its impact on quality of care

A comunicação enfermeiro-doente e o seu impacto na qualidade dos cuidados

**Nely Gina Calderon Santana<sup>1</sup>; José Gabriel Zambrano Mora<sup>2</sup>; Rosa Irene Vinces Chong<sup>3</sup>;  
María Vanessa Zambrano Intriago<sup>4</sup>**

**RECIBIDO:** 28/01/2025 **ACEPTADO:** 25/02/2025 **PUBLICADO:** 13/03/2025

1. Magíster en Salud Pública con Mención en Gerencia en Servicios de Salud; Licenciada en Enfermería; Responsable de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital General Portoviejo del IESS; Docente a Medio Tiempo en la Carrera de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud en la Universidad Técnica de Manabí; Portoviejo, Ecuador; [nelycalderon2@hotmail.com](mailto:nelycalderon2@hotmail.com);  <https://orcid.org/0009-0009-1194-1651>
2. Magíster en Gerencia de Salud para el Desarrollo Local; Odontólogo; Docente de la Universidad Técnica de Manabí; Portoviejo, Ecuador; [gabriel.zambrano@utm.edu.ec](mailto:gabriel.zambrano@utm.edu.ec);  <https://orcid.org/0009-0007-1990-0593>
3. Especialista en Enfermería Nefrológica; Licenciada en Enfermería; Hospital General IESS Portoviejo; Portoviejo, Ecuador; [damiqui35@gmail.com](mailto:damiqui35@gmail.com);  <https://orcid.org/0009-0005-1173-192X>
4. Magíster en Gerencia en Salud Para el Desarrollo Local; Especialista en Gerencia y Planificación Estratégica de Salud; Diploma Superior de Cuarto Nivel en Desarrollo Local y Salud; Especialista en Enfermería Maternoperinatal; Licenciada en Enfermería; Universidad Técnica de Manabí; Portoviejo, Ecuador; [vanessa.zambrano@utm.edu.ec](mailto:vanessa.zambrano@utm.edu.ec);  <https://orcid.org/0000-0002-6711-4091>

### CORRESPONDENCIA

**Nely Gina Calderon Santana**  
[nelycalderon2@hotmail.com](mailto:nelycalderon2@hotmail.com)

**Portoviejo, Ecuador**

## RESUMEN

La comunicación enfermero-paciente es un proceso complejo y multifacético que requiere habilidades y sensibilidad por parte del enfermero. Al superar las barreras y fomentar una comunicación efectiva, los profesionales de enfermería pueden mejorar significativamente la calidad del cuidado y el bienestar de sus pacientes. Se realizó una revisión bibliográfica exhaustiva para explorar la relación entre la comunicación enfermero-paciente y la calidad del cuidado. La búsqueda se llevó a cabo en bases de datos como PubMed, CINAHL y Scopus, utilizando términos clave como "comunicación enfermero-paciente", "calidad del cuidado", "relación terapéutica" y "satisfacción del paciente". La comunicación enfermero-paciente es un factor determinante en la calidad del cuidado. Una comunicación efectiva, que abarque dimensiones verbales y no verbales, y que supere las barreras existentes, contribuye a la satisfacción del paciente, la seguridad y la autonomía.

**Palabras clave:** Comunicación enfermero-paciente, Calidad del cuidado, Relación terapéutica, Satisfacción del paciente.

## ABSTRACT

Nurse-patient communication is a complex and multifaceted process that requires skills and sensitivity on the part of the nurse. By overcoming barriers and fostering effective communication, nursing professionals can significantly improve the quality of care and the well-being of their patients. An exhaustive literature review was conducted to explore the relationship between nurse-patient communication and quality of care. The search was carried out in databases such as PubMed, CINAHL, and Scopus, using key terms such as "nurse-patient communication," "quality of care," "therapeutic relationship," and "patient satisfaction." Nurse-patient communication is a determining factor in the quality of care. Effective communication, encompassing verbal and non-verbal dimensions, and overcoming existing barriers, contributes to patient satisfaction, safety, and autonomy.

**Keywords:** Nurse-patient communication, Quality of care, Therapeutic relationship, Patient satisfaction.

## RESUMO

A comunicação enfermeiro-doente é um processo complexo e multifacetado que exige competências e sensibilidade por parte do enfermeiro. Ao ultrapassar barreiras e ao promover uma comunicação eficaz, os profissionais de enfermagem podem melhorar significativamente a qualidade dos cuidados e o bem-estar dos seus doentes. Foi efectuada uma revisão exhaustiva da literatura para explorar a relação entre a comunicação enfermeiro-doente e a qualidade dos cuidados. A pesquisa foi efectuada em bases de dados como a PubMed, CINAHL e Scopus, utilizando termos-chave como "comunicação enfermeiro-doente", "qualidade dos cuidados", "relação terapêutica" e "satisfação do doente". A comunicação enfermeiro-doente é um fator determinante na qualidade dos cuidados. A comunicação efectiva, englobando as dimensões verbal e não verbal, e a superação das barreiras existentes, contribui para a satisfação, segurança e autonomia do doente.

**Palavras-chave:** Comunicação enfermeiro-doente, Qualidade dos cuidados, Relação terapêutica, Satisfação do doente.

## Introducción

Un aspecto fundamental en el cuidado de enfermería es la utilización de procesos y técnicas basados en los conocimientos, habilidades y necesidades reales en un ambiente hospitalario, que dentro de sus funciones primordiales está garantizar la calidad y seguridad en la atención directa de las personas que lo requieren (1).

Desde el inicio de la enfermería con Florence Nightingale, ya se planteaba la importancia y la necesidad de la comunicación y relación con los pacientes. Se determina que la comunicación es un arte, una habilidad que debe ser dominada por el personal enfermero/a pues conlleva hacer frente no sólo a los pacientes sino también a sus familias, a los médicos, y al resto del equipo profesional de salud. Por otro lado, podemos señalar que dentro de la relación enfermera-paciente la comunicación es uno de los factores claves a la hora de prestar cuidados integrales y de calidad. La comunicación cobra aún más valor en los pacientes pues es la mejor manera de acercarnos a la persona para saber de qué manera podemos ayudarlo. En muchas ocasiones este proceso comunicativo tan importante puede verse delegado a un segundo plano por la falta de tiempo debida a la sobrecarga de trabajo, o por la falta de entrenamiento de los profesionales en estos aspectos. Esta situación de la comunicación puede afectar negativamente la calidad de los cuidados y dar como resultado una mala atención a los pacientes (2).

El Consejo Internacional de Enfermeras refiere que la Enfermería abarca los cuidados autónomos y en colaboración, que se otorgan a las personas, familias, grupos o comunidades de todas las edades, a través de la promoción de la salud, prevención y/o tratamiento de la enfermedad y los cuidados proporcionados a los enfermos discapacitados. Sin embargo, para que la profesión de Enfermería proporcione cuidados oportunos de calidad y con calidez, es indispensable que se establezca una comunicación

asertiva con el paciente, a través de la empatía, por lo que es indispensable contar con un método sistemático que permita un abordaje integral de dicho sentimiento (3).

La comunicación es parte de la historia del hombre en la sociedad y es fruto de la interacción social. Es el intercambio de ideas, pensamientos o información a través de la escritura, el habla, los movimientos del cuerpo y los símbolos e incluye todas las actividades conscientes o inconscientes que las personas realizan para afectar a otras personas. En enfermería es necesaria la comunicación verbal y no verbal, siendo una competencia o habilidad que posibilita el reconocimiento de las necesidades individuales, el establecimiento de una relación interpersonal significativa y el cuidado de enfermería (4).

La enfermera que imparte cuidados requiere de actitudes basadas en la empatía y sentimiento de comprensión, que permite interactuar individualmente con un objetivo en común. Además, debe trabajar con calidez y afecto, lo que favorece las actitudes humanistas, e impulsa el desarrollo espiritual, así como emocional, permitiendo dar sentido a la vida, elevar la espiritualidad y humanismo con el fin de trascender la enfermedad (5).

## Metodología

Se realizó una revisión bibliográfica exhaustiva para explorar la relación entre la comunicación enfermero-paciente y la calidad del cuidado. La búsqueda se llevó a cabo en bases de datos como PubMed, CINAHL y Scopus, utilizando términos clave como “comunicación enfermero-paciente”, “calidad del cuidado”, “relación terapéutica” y “satisfacción del paciente”. La selección de los estudios se realizó en dos etapas: primero, se revisaron los títulos y resúmenes para identificar aquellos potencialmente relevantes, y luego se realizó una lectura completa de los artículos seleccionados para determinar su inclusión final. La información extraída de los estudios incluyó los

principales hallazgos relacionados con la comunicación enfermero-paciente y la calidad del cuidado

### Resultados

Sobre calidad de la atención en salud existe gran diversidad de conceptos, pero el más aceptado es el expuesto por Donabedian (1984), máxima autoridad en el campo de la calidad de atención médica, quien la definió como “los logros de los mayores beneficios posibles de la atención médica con los menores riesgos para los pacientes” (pág.75). También se tiene muy en cuenta el propuesto por la OMS (2009), definida como alto nivel de excelencia profesional, relacionada con el uso eficiente de los recursos, con el mínimo de riesgos y un alto grado de satisfacción por parte del paciente. El cuidado de la salud desde siempre ha representado un compromiso primordial para los profesionales de esta área, sin embargo, en este nuevo siglo significa todo un reto por el hecho de que cada día se demanda no solo servicios técnicamente actualizados, sino, un servicio que respete la dignidad y valor de la persona a quien se atiende, donde cada médico y enfermera tengan una visión colectiva de la salud, y vea al paciente como un ser integral (6).

Obtener un servicio de calidad implica múltiples variables, que varían en importancia según el contexto en que tiene lugar. Así lo destacaron Torres y Buitrago (2011), al expresar que “no sólo se deben medir los resultados técnicos, sino también la satisfacción del paciente” (pág.140). La importancia radica en que el paciente es quien actúa como evaluador de las acciones que realiza el equipo de salud, puesto que es quien percibe cada una de ellas como buenas y oportunas, o por el contrario como no adecuadas y tardías. Es evidente que la satisfacción del paciente ha adquirido relevancia, y las nuevas tendencias de gestión en salud han colocado al paciente, y no a la enfermedad, en el centro de la asistencia sanitaria. Como consecuencia, se intenta

modificar el proceso asistencial incluyendo las necesidades y opiniones de los pacientes para alcanzar su satisfacción. De allí que, en los más recientes modelos de gestión de la calidad se incluya la perspectiva del paciente, se analice su forma de evaluar las atenciones que recibe y se pretenda satisfacer sus expectativas (6).

Para Donabedian, cuando se habla y se evalúa la calidad se tiene en cuenta la comunicación que se establece con el usuario, parámetro imprescindible para planear el cuidado que él necesita; simultáneamente, el profesional provee información necesaria al usuario y a su familia acerca de la enfermedad, cuidados, tratamiento, deberes y derechos; así mismo Morales, concluyo en su investigación que los factores que provocan satisfacción a los pacientes acerca de los cuidados que reciben de Enfermería son, una comunicación clara y efectiva, recibir información oportunamente, y recibir trato cortés y respetuoso (7).

Sin embargo, para que la comunicación se lleve a cabo de manera eficiente, es necesario superar ciertas barreras. Las mismas pueden estar relacionadas con los interlocutores, el ambiente, la situación y las habilidades y la experiencia del profesional. Cuando las barreras se relacionan con los interlocutores, pueden presentarse como condiciones físicas que incluyen dificultades para expresar, recibir o comprender mensajes, nivel de jerarquía, formas de acercamiento o trato social, uso de lenguaje técnico y diferencias culturales. Las relacionadas con el medio ambiente, se presentan como interferencias relacionadas con ruidos de alarmas de equipos, mala iluminación, conversaciones paralelas en el ambiente, privacidad. Mientras que las relacionadas con la situación, tiene que ver con la relevancia que se le da al tema, con el propósito de la comunicación. Y, además, las barreras de las habilidades y de la experiencia del profesional y la empatía están relacionadas con las reglas y secuencias de un diálogo (8).

Esas interferencias pueden llevar a la falta de intercambio de información entre los profesionales del equipo, a inconsistencias en el registro en la historia clínica, a errores en la identificación y el seguimiento de los signos clínicos del paciente y comprometer el logro de buenos resultados. Además, la seguridad de los profesionales y de los pacientes también pueden verse afectadas, dado que las fallas en la comunicación se consideran una de las principales causas de los eventos adversos en el área de Enfermería (8).

### Dimensiones de la comunicación enfermera paciente

Comunicación verbal: Es la forma más elevada de transmitir mensajes y es privilegio del ser humano. El personal de enfermería toma en cuenta la comunicación como indicador de una gran variedad de sentimientos, si la comunicación es afectada crea actitudes conflictivas, percepciones equivocadas, irreales que impiden la comunicación, para ello es necesario que éste personal desempeñe su rol de manera Holística en su interacción con el paciente y sus familiares. Características:

- Lo comunicado se debe de vincular al objeto de modo claro.
- Lo que se transmite se hace mediante palabras accesibles para el receptor.
- Utiliza conceptos asequibles.
- Los mensajes que envía son mensajes de contenido descifrable.
- Es un vínculo de transmisión de cultura.
- Cuando se transmite un sentimiento o una emoción se hace expresando el estado de ánimo con palabras (9).

En los cuidados esta debe:

- Utilizar un lenguaje sencillo, claro y concreto
- Comunicar sin transmitir excesiva información, pues se puede perder el mensaje.

- No ser restrictivo ni escueto pues el mensaje puede ser incompleto y no producir el efecto deseado (9).

### Características del mensaje verbal que mejoran la comunicación

- **Simplicidad:** Adaptado al receptor.
- **Claridad:** Expresado en términos inequívocos, fácil de recordar. No puede ser percibido con doble sentido.
- **Pertinencia:** Anteponer los intereses de la persona a las características del sistema. Adaptar el mensaje o modificarlo según las señales procedentes del paciente (dolor, hambre, sueño, tensión, etc.).
- **Credibilidad:** Transmitir seguridad y confianza a través de los conocimientos y experiencia del profesional (9).

Por otro lado, para entablar una comunicación efectiva, es necesario que tengan en cuenta los siguientes puntos: a) contacto visual con el paciente, esto resulta importante ya que una mirada favorece la efectividad en la relación, muchas veces una simple mirada expresa más que las palabras, b) posturas y movimientos: tener una posición recta y relajada complementada por gestos y ademanes amables da confianza al paciente, c) sonreír, esto da pie a que se dé un clima de confianza con el paciente y este pueda dar a conocer sus emociones y sentimientos fácilmente, d) el uso efectivo del lenguaje de una forma clara y adecuada, esto permite que se dé una mejor atención de lo que el paciente está comunicando y manifiesta interés. El hecho de emplear el humor resulta ventajoso en la formación de los lazos de confianza entre la enfermera y el paciente, con lo cual se va generando que ambos actúen con naturalidad (10).

De igual manera, se mencionan algunas otras habilidades interpersonales que promueven la comunicación efectiva como a) vestir y el aspecto, nuestra forma de vestir comunica también y es por ello que una apariencia apropiada y cómoda favorecen a

una comunicación bastante efectiva, b) voz y variedad vocal, esto es esencial pues es la voz el instrumento principal para transmitir confianza, seguridad, energía y entusiasmo al paciente, el tono y la calidad determinan en 80% la efectividad de la emisión del mensaje, de igual manera la variedad vocal permite dar énfasis en la comunicación y puede hacer que el paciente se interese e involucre, c) lenguaje, las palabras deben ser sencillas y las correctas acorde a la situación, d) atención, se tiene que saber llamar la atención del paciente y poder llegar a él de acuerdo al estado en el que se encuentra y e) humor, esta es una de las habilidades más importantes para una comunicación altamente efectiva, es la mejor manera de promocionar el ánimo que necesita la persona enferma, sonreír y tener sentido del humor resulta indispensable en el proceso de recuperación del paciente (10).

**Comunicación no verbal.** Cuenta con una variedad de expresiones, el movimiento corporal, la marcha, la postura, el caminar y el movimiento de las manos proporcionan información al individuo. En este sentido se tiene que los sentimientos y actitudes se transmiten no solo con la palabra que se dice, sino con la conducta no verbal (9).

Utiliza habilidades de comunicación no verbal mediante:

- **La observación.** El observar al paciente y las actitudes que tiene es importante ya que el paciente puede comunicarse mediante el silencio, los gestos, los movimientos oculares, la postura y las señales vocales. Las señales vocales se refieren a las pausas, el volumen y el tono de voz con el que habla, lo que puede indicar un rango o emociones de la ira al nerviosismo. El enfermero interpreta el comportamiento, tal como la inquietud, apretar los puños, evitar contacto visual o físico y responde al mensaje no verbal (9).
- **Lenguaje corporal.** Sonreír, inclinarse hacia delante, mirar a los ojos y tocar los elementos son formas de lenguaje

corporal que la enfermera puede utilizar para mejorar su relación con el paciente. Tener en cuenta que el lenguaje corporal comunica mensajes al paciente y asegurarse de ser respetuoso y considerado en el habla y el movimiento. Utiliza el lenguaje corporal para comunicarte de manera efectiva con el paciente (9).

### El acompañamiento del paciente en sus reflexiones

No siempre se debe intentar dar solución a las situaciones o preocupaciones que el paciente posee, de hecho, muchos casos no se otorga una solución. Es primordial estar presente en el acompañamiento del proceso de aceptación y asimilación de la situación en la que se encuentra. Además, se debe inducir al pensamiento reflexivo racional del paciente, para que se pueda pensar por sí mismo y llegar a conclusiones que le permitan superar cuanto antes la situación en la que se encuentra. Al aplicar la comunicación terapéutica el paciente será capaz de oírse, analizarse, introspeccionarse y tomar sus propias decisiones a partir de dicho análisis (11).

### Satisfacción del paciente

La satisfacción percibida por los usuarios ha sido reconocida como uno de los indicadores de elección para medir el impacto de las intervenciones de reforma del sector salud en las Américas. Existe una amplia experiencia en el uso de este indicador en los últimos años, además de existir a nivel internacional diversas aproximaciones y herramientas de medición de la satisfacción de los usuarios en los servicios de salud. Es fundamental medir el grado de satisfacción que el paciente ha tenido del servicio ofrecido por parte del profesional de enfermería. La satisfacción es la evaluación personal que se ha realiza del servicio recibido, basado en patrones subjetivos de orden cognitivo y afectivo y están establecidos por la comparación entre la experiencia vivida y los criterios subjetivos del usuario como: un ideal del servicio, una noción del servi-

cio similares en un nivel subjetivo mínimo de calidad de los servicios a alcanzar para ser aceptable (12).

El profesional de enfermería debe conocer los elementos importantes de la satisfacción para que podamos saber cómo los pacientes definen calidad del servicio de enfermería. Estos elementos son: **Disponibilidad:** grado con que un servicio de salud está disponible, siempre que el paciente lo necesite. **Accesibilidad:** grado con que el paciente espera que lo atiendan cuando lo necesita. **Cortesía:** grado con que el enfermero demuestra una actitud amable con el paciente, siendo capaz de reconocer y comprender sus sentimientos, **Agilidad:** Grado en que la enfermera satisface rápidamente la solicitud del paciente. **Confianza:** Grado con que la enfermera demuestra poseer las habilidades para prestar el servicio prometido, de manera precisa y confiable, siendo percibido así por el paciente. **Competencia:** Grado con que la enfermera demuestra poseer las habilidades y los conocimientos necesarios para prestar atención al paciente. **Comunicación:** Grado con que la enfermera se comunica con el paciente a través de un lenguaje simple, claro y de fácil entendimiento (12).

Es de gran importancia recordar, que la satisfacción representa una vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo. Es por ello que se considera que la satisfacción del paciente es una respuesta emocional o cognoscitiva; que ésta respuesta puede ser particular expectativa, experiencia personal, entre otros; y que la misma ocurre en un tiempo específico después de la atención hospitalaria, basada en la experiencia acumulada, etc. La satisfacción de los usuarios es uno de los resultados humanísticos, considerada por Donabedian como la aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del proveedor para cumplimentar las necesidades de los usuarios (paciente y familia), considerando que, un usuario satisfecho,

continuará usando los servicios de salud, mantendrá vínculos específicos con los proveedores, cumplirá con los regímenes de cuidado y cooperará con el aporte de información indispensable para los agentes de salud (13).

En la competencia técnica el personal de enfermería involucra elementos profesionales, científicos y tecnológicos como base para realizar sus acciones en el cuidado del paciente utilizando procedimientos que trasciende su práctica humanizada del ser humano como un acto holístico. En este sentido, la percepción individualizada del paciente es una valoración que realiza el paciente fundada en relación establecida con el enfermero. De este binomio nace la necesidad de reconstruir la percepción del cuidado que realiza el enfermero desde su rol, de sujeto humano que desarrolla una profesión que atiende las necesidades de salud que tienen los pacientes. La enfermería en estos días aporta un nuevo estilo en su práctica para servir, del mejor modo a los intereses de las instituciones y las personas que requieren de sus servicios profesionales (14).

## Conclusión

La comunicación emerge como un componente crítico en la prestación de cuidados de salud de calidad. Según Donabedian, una comunicación efectiva con el paciente es fundamental para la planificación y ejecución de un cuidado adecuado. La claridad y efectividad en la comunicación no solo influyen en la satisfacción del paciente, sino que también son determinantes en la prevención de eventos adversos y en la garantía de la seguridad del paciente. La falta de comunicación, por otro lado, puede generar inconsistencias en la información, errores en la identificación de signos clínicos y, en última instancia, comprometer la calidad del cuidado.

La comunicación en el contexto de la enfermería abarca tanto aspectos verbales como no verbales. La comunicación verbal debe caracterizarse por su claridad, sencillez

llez y adaptabilidad a las necesidades del paciente. Asimismo, la comunicación no verbal, a través de la observación y el lenguaje corporal, desempeña un papel crucial en la transmisión de mensajes y en la construcción de una relación terapéutica. Sin embargo, existen diversas barreras que pueden obstaculizar la comunicación efectiva, incluyendo factores relacionados con los interlocutores, el entorno, la situación y las habilidades del profesional. Superar estas barreras es esencial para garantizar un intercambio de información fluido y eficaz.

La satisfacción del paciente está intrínsecamente ligada a la calidad de la comunicación recibida. La cortesía, la competencia y la comunicación efectiva son elementos fundamentales que influyen en la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado. Un paciente satisfecho no solo es más propenso a seguir los regímenes de cuidado, sino que también se convierte en un colaborador activo en su propio proceso de recuperación. Además, la comunicación terapéutica, que implica acompañar al paciente en sus reflexiones y fomentar su pensamiento reflexivo, promueve la autonomía y el empoderamiento del paciente, permitiéndole tomar decisiones informadas sobre su cuidado.

### Bibliografía

- Guerra Vidal CG, Estévez Ramos RA, Basset Machado I, Sánchez González A. El proceso de enlace de turno de enfermería, una reflexión sistematizada. *Rev CONAMED* [Internet]. 2022;27(1):12–9. Available from: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=104649>
- Yanchapanta Analuisa EP. Comunicación asertiva y su relación enfermero-paciente por el uso constante de la mascarilla [Internet]. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO; 2022. Available from: <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/a8b4f34a-36fb-4063-970a-b67a0217f975/content>
- Enríquez-Quintero ID, López-Cisneros MA, Calixto-Olalde MG. Empatía en la relación enfermera-paciente: perspectiva de los patrones del conocimiento de Barbara Carper. *Rev enfermería del Inst Mex del seguro Soc.* 2020;27(4):230–6.
- Cuenca Saura M. Impacto de un programa de formación en comunicación en la satisfacción de los familiares de pacientes en cuidados críticos [Internet]. Universidad de Oviedo; 2021. Available from: [https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/60205/TFM\\_ManuelCuencaSaura.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/60205/TFM_ManuelCuencaSaura.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Gutiérrez Vásquez DE. Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería en pacientes adultos hospitalizados en servicios de medicina. Chiclayo. 2018 [Internet]. UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO; 2019. Available from: [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1981/1/TL\\_GutierrezVasquezDaysi.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1981/1/TL_GutierrezVasquezDaysi.pdf)
- Berrios ZDG, Gómez MLL, Rivas ATB. Calidad de atención de enfermería según el paciente hospitalizado. *Rev Conecta Lib.* 2019;3(1):1–11.
- Gomez KSR, Genes GS, Aragón SPF. Satisfacción del usuario: un reto a la calidad del cuidado. *Cienc y Salud Virtual.* 2018;10(1):49–61.
- Pereira JF, Silva NCM da, Sampaio RS, Ribeiro V dos S, Carvalho EC de. Estrategias de comunicación enfermero-paciente: propuesta de un video educativo para estudiantes de enfermería. *Rev Lat Am Enfermagem* [Internet]. 2023 Dec;31. Available from: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-11692023000100329&tlng=es](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692023000100329&tlng=es)
- Palacios Bendezu DC. Características de la comunicación enfermera paciente y satisfacción con el cuidado de enfermería cirugía especialidades Hospital Regional Ica, febrero-2017 [Internet]. UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA; 2018. Available from: <https://repositorio.upsjb.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/68ef1f97-7848-47f3-980d-e07d302a46cb/content>
- Bustamante Sempertegui CK. Comunicación efectiva en la relación enfermera-paciente desde la perspectiva de las enfermeras docentes asistenciales. Chiclayo, 2020 [Internet]. UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO; 2022. Available from: [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4520/1/TL\\_BustamanteSemperteguiCinthia.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4520/1/TL_BustamanteSemperteguiCinthia.pdf)
- Coronel D, Itila M. Comunicación del profesional de enfermería desde la percepción del paciente. Servicio de emergencia hospital José Soto Cadenillas de Chota, 2021 [Internet]. UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA; 2023. Available from: [http://190.116.36.86/bitstream/handle/20.500.14074/5567/Tesis\\_Itila\\_Diaz.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://190.116.36.86/bitstream/handle/20.500.14074/5567/Tesis_Itila_Diaz.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



Ganoza Gavidia LG. Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del Hospital Belén Trujillo [Internet]. UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO; 2019. Available from: <https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/fba20221-9900-4264-a6a1-ec8ef87b26da/content>

Yacuzzi FB. Percepción de la calidad de la comunicación brindada por Enfermería a familiares de los pacientes internados en una UCI, según sexo y edad [Internet]. Universidad Nacional de Rosario; 2018. Available from: <https://rephip.unr.edu.ar/server/api/core/bitstreams/3e9da800-f645-4011-926f-5e872506aa5a/content>

León Dionicio LY, Arévalo Marcos RA. Calidad de la atención del enfermero y satisfacción del paciente del área de emergencia en un hospital de Lima. LATAM Rev Latinoam Ciencias Soc y Humanidades [Internet]. 2023 Nov 16;4(5). Available from: <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/1343>

### CITAR ESTE ARTICULO:

Calderon Santana, N. G., Zambrano Mora, J. G., Vinces Chong, R. I., & Zambrano Intriago, M. V. (2025). La comunicación enfermero - paciente y su impacto en la calidad del cuidado. RECIMUNDO, 9(1), 824-832. [https://doi.org/10.26820/recimundo/9.\(1\).enero.2025.824-832](https://doi.org/10.26820/recimundo/9.(1).enero.2025.824-832)

