

# ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN TERAPÉUTICA ENTRE EL PERSONAL DE SALUD, FAMILIARES Y PACIENTES QUIRÚRGICOS, EN UN HOSPITAL PÚBLICO DE BABAHOYO - ECUADOR

*THERAPEUTIC COMMUNICATION STRATEGIES BETWEEN  
HEALTH PERSONNEL, FAMILY MEMBERS AND SURGICAL  
PATIENTS, IN A PUBLIC HOSPITAL IN BABAHOYO – ECUADOR*

<https://doi.org/10.5281/zenodo.14803576>

## AUTORES:

Mónica Acosta Gaibor <sup>1\*</sup>

Karina de Mora Litardo <sup>2</sup>

Maritza Gallegos-Zurita <sup>3</sup>

Nicole Sánchez Moran <sup>4</sup>

**DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA:** [macosta@utb.edu.ec](mailto:macosta@utb.edu.ec)

**Fecha de recepción:** 06/ 12/ 2024

**Fecha de aceptación:** 13/ 12/ 2024

## RESUMEN

El objetivo del estudio fue identificar las estrategias de comunicación terapéutica utilizadas entre el personal de salud, los pacientes quirúrgicos y sus familiares en un hospital público de Babahoyo, Ecuador. Resaltando la importancia de una comunicación efectiva para mejorar la confianza, la satisfacción y los resultados clínicos en un contexto quirúrgico, donde el estrés emocional es alto. Se aplicó un diseño metodológico cuantitativo, descriptivo con 40 participantes, pacientes sometidos a cirugías programadas o de emergencia y sus familiares. Las técnicas de recolección incluyeron la observación directa de interacciones clave, cuestionarios estructurados y análisis estadístico descriptivo. Los hallazgos destacan que el 87% del personal de salud explica claramente los procedimientos médicos y el 100%

---

<sup>1\*</sup>Licenciada en Enfermería, Magister en Enfermería Quirúrgica, Profesora Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Técnica de Babahoyo, E-mail: [macosta@utb.edu.ec](mailto:macosta@utb.edu.ec)

<sup>2</sup>Licenciada en Ciencias de la Educación en la Especialización de Computación, Magister en Gerencia de Proyectos Educativos y Sociales, Profesora, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Técnica de Babahoyo, E-mail: [kdemora@utb.edu.ec](mailto:kdemora@utb.edu.ec)

<sup>3</sup>Bióloga, Magister en Docencia; Doctora (PhD) en Ciencias de la Salud, Profesora Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Técnica de Babahoyo, ORCID: 0000-0002-2867-8054 E-mail: [mgallegos@utb.edu.ec](mailto:mgallegos@utb.edu.ec)

<sup>4</sup>Estudiante Carrera de Enfermería, Universidad Técnica de Babahoyo E-mail: [bsanchez@fcs.utb.edu.ec](mailto:bsanchez@fcs.utb.edu.ec)

comunica adecuadamente los riesgos y beneficios quirúrgicos, elementos esenciales para la confianza y el consentimiento informado. Sin embargo, el 13% reporta inconsistencias en las explicaciones y un pequeño porcentaje (3%) enfrenta deficiencias de comunicación que pueden causar confusión o ansiedad. El 83% de los encuestados percibe disposición del personal para escuchar y responder adecuadamente, aunque factores como la carga de trabajo limitan esta disposición en ciertos casos. Asimismo, el 75% no experimenta dificultades para comprender la información, pero un 25% refiere problemas ocasionales vinculados a términos técnicos o falta de adaptación del lenguaje. El estudio permite concluir que, aunque la comunicación terapéutica es efectiva en general, aún existen áreas de mejora en cuanto a claridad y consistencia. Se recomienda capacitar al personal, optimizar el uso del tiempo y utilizar recursos visuales para reforzar la información, fortaleciendo así la atención en entornos quirúrgicos.

***Palabras clave: Comunicación terapéutica, Escucha activa, Habilidades comunicativas, Soporte emocional***

#### **ABSTRACT**

The aim of the study was to identify therapeutic communication strategies used between health personnel, surgical patients and their relatives in a public hospital in Babahoyo, Ecuador. Highlighting the importance of effective communication to improve trust, satisfaction and clinical outcomes in a surgical context, where emotional stress is high. A quantitative, descriptive methodological design was applied with 40 participants, patients undergoing scheduled or emergency surgeries and their relatives. Collection techniques included direct observation of key interactions, structured questionnaires and descriptive statistical analysis. The findings highlight that 87% of health personnel clearly explain medical procedures and 100% adequately communicate surgical risks and benefits, essential elements for trust and informed consent. However, 13% report inconsistencies in explanations and a small percentage (3%) face communication deficiencies that can cause confusion or anxiety. 83% of respondents perceive staff willingness to listen and respond appropriately, although factors such as workload limit this willingness in certain cases. Likewise, 75% do not experience difficulties in understanding information, but 25% report occasional problems linked to technical terms or lack of language adaptation. The study allows us to conclude that, although therapeutic communication is effective in general, there are still areas for improvement in terms of clarity and consistency. It is recommended to train staff, optimize the use of time and use visual resources to reinforce information, thus strengthening care in surgical environments.

***Keywords: Therapeutic communication, Active listening, Communication skills, Emotional support***

## **INTRODUCCIÓN**

La comunicación terapéutica es una parte importante de la atención médica, especialmente en entornos quirúrgicos donde los pacientes y sus familias a menudo enfrentan gran estrés e incertidumbre. En un hospital público ubicado en Babahoyo, en la provincia de Los Ríos, Ecuador, la conexión entre el personal médico, los pacientes quirúrgicos y sus familiares es una parte importante de la atención desde la planificación inicial hasta el seguimiento.

La calidad de la comunicación puede influir directamente en la satisfacción del paciente, el entendimiento de su estado y las directrices del equipo de enfermería, además de la habilidad de los familiares para proporcionar el soporte apropiado. Así, para potenciar las interacciones es necesario desarrollar estrategias organizacionales, formación constante y dar prioridad a la comunicación como un elemento crucial de la atención. Dentro de las técnicas eficaces de comunicación terapéutica se encuentran: la aplicación de un lenguaje claro y entendible, la empatía, la escucha atenta y la reacción ante las necesidades emocionales y preocupaciones del paciente y sus familiares.

En el ámbito de la enfermería, la comunicación terapéutica resulta fundamental para conseguir una interacción eficaz entre los profesionales de enfermería, los pacientes y sus familiares; teniendo un impacto notable en la calidad de la atención y en los resultados de los tratamientos. Sin embargo, la puesta en marcha de estrategias de comunicación terapéutica se topa con varios desafíos, en las instituciones sanitarias; siendo influenciadas por varios factores como: falta de tiempo, deficiencias en la formación del personal, barreras culturales y lingüísticas, ansiedad y estrés en pacientes y familiares, ambientes no propicios, resistencia del personal, la desinformación y expectativas no realistas de los familiares, entre otros (Hofstadt et al., 2006).

La elevada carga de trabajo y la presión asistencial que sufre el personal de enfermería, restringen el tiempo que pueden dedicar a una comunicación eficaz con pacientes y familiares; adicionalmente, no todos los empleados poseen formación en competencias de comunicación terapéutica, lo que puede producir mensajes confusos o poco empáticos, incluso cuando las variaciones en la cultura o en la percepción de la enfermedad que los pacientes y sus familiares pueden complicar la comprensión y la confianza entre el personal, pacientes y familiares (Ulla et al., 2002) (Ferrario de Pruden et al., 2012).

Otros elementos clave que restringen la comunicación son la habilidad para entender la información suministrada, creando miedo e incertidumbre vinculados a los procedimientos quirúrgicos; además, la ausencia de privacidad en los espacios de atención y las interrupciones constantes son otro obstáculo para la formación de un diálogo profundo y personalizado. Algunos empleados sanitarios pueden dar más importancia a los aspectos técnicos que a los comunicativos, minimizando el efecto de la comunicación en la experiencia del paciente, especialmente cuando se crean expectativas incorrectas o desconocimiento sobre los procedimientos en los familiares, provocando situaciones de

tensión o frustración. Estas dificultades afectan la calidad de la atención, provocan confusiones, incrementando el estrés emocional en un ambiente ya sensible por sí mismo, (Bedon Mamani, 2022).

De acuerdo con (Ramírez & Müggenburg, 2015), los profesionales de enfermería dedican gran parte de su tiempo a interactuar con los pacientes: dialogando, atendiendo sus necesidades y satisfaciendo sus requerimientos. La capacidad de comunicarse correctamente y establecer relaciones fructíferas en un entorno de salud es vital para el triunfo profesional de los enfermeros. Una comunicación eficaz no solo incrementa la satisfacción del paciente, sino que también tiene el potencial de disminuir la ansiedad, potenciar el cumplimiento del tratamiento y optimizar los resultados clínicos.

En este contexto la investigación desarrollada examinó las estrategias de comunicación terapéutica actualmente empleadas en un hospital público de la ciudad de Babahoyo; centrando su interés en cómo la comunicación puede ser utilizada no solo como una herramienta de información, sino también como un medio para construir relaciones de confianza, promover la cooperación y mejorar los resultados de salud.

Con los resultados obtenidos, se registraron los hallazgos, tales como las estrategias detectadas, los retos más significativos hallados y las sugerencias. Esto se transforma en información pertinente para mejorar la comunicación terapéutica en el contexto quirúrgico, y servirá como fundamento para la implementación de formación específica al personal de salud y potenciar la calidad de la atención en las unidades sanitarias.

## **METODOLOGÍA**

En el estudio se aplicó un diseño metodológico cuantitativo, descriptivo, para determinar las estrategias de comunicación terapéutica empleadas entre el personal sanitario, familiares y pacientes quirúrgicos. La investigación tuvo lugar en el área quirúrgica de un hospital público de Babahoyo en la provincia de Los Ríos, identificando para el estudio a enfermeras, pacientes quirúrgicos y sus familiares. Para la elección de los pacientes y sus familiares, se tomaron en cuenta a todos aquellos que fueron sometidos a cirugías programadas o de emergencia, sumando un total de 40 participantes, y se descartaron a los pacientes que, debido a su estado de salud, no podían comunicarse.

La recopilación de datos fue realizada a través de tres técnicas principales. Primero, se llevó a cabo una observación directa, sin intervención, que facilitó la identificación de conductas y tácticas de comunicación en tiempo real. Esta observación se desarrolló durante interacciones fundamentales, como encuentros previos a la cirugía, con pacientes y sus familiares. Para lograrlo, se utilizó una guía de observación organizada que contempló aspectos como la nitidez de la información, el lenguaje tanto verbal como no verbal, y el tiempo asignado a cada interacción.

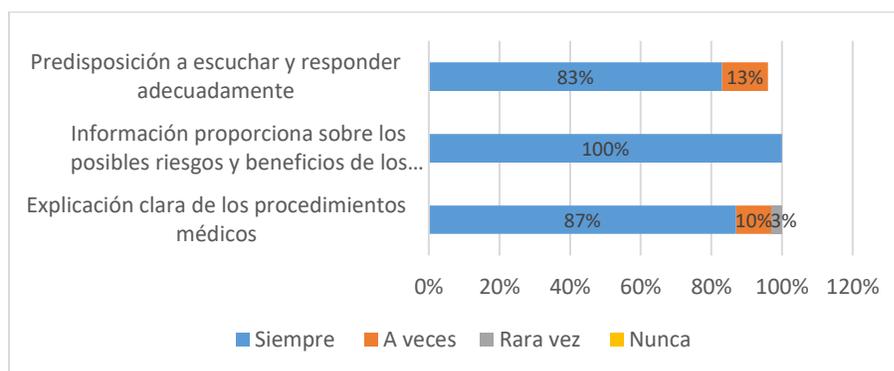
En segundo lugar, se realizaron cuestionarios estructurados, orientados tanto al equipo de enfermería como a los pacientes y sus parientes, con la finalidad de investigar sus vivencias, percepciones y evaluaciones respecto a la comunicación terapéutica. Se empleó un formulario de encuesta con interrogantes de tipo cerrado.

La información recolectada fue examinada a través de pruebas de análisis estadísticos descriptivos, que posteriormente se interpretaron, evaluando cómo las estrategias detectadas y reportadas afectan la experiencia de los pacientes y sus familias.

## RESULTADOS

El estudio muestra que en cuanto a la capacidad que tiene el personal de enfermería para dar explicaciones claras de los procedimientos médicos, proporcionar información sobre los posibles riesgos y beneficios de los procedimientos quirúrgicos y la predisposición a escuchar y responder adecuadamente, se encontró que el 87% del personal de salud se asegura de explicar claramente los procedimientos médicos; esto es fundamental para la confianza del paciente y su comprensión del tratamiento; pero, se evidencia que en algunas ocasiones en que la explicación no es consistente (13%), lo cual podría generar incertidumbre o confusión en los pacientes. Además; hay un pequeño porcentaje (3%) en donde la comunicación es deficiente y merece atención para evitar errores o malentendidos, como se muestra en la figura 1.

**Figura 1. Comportamiento de las estrategias de comunicación terapéutica aplicadas**



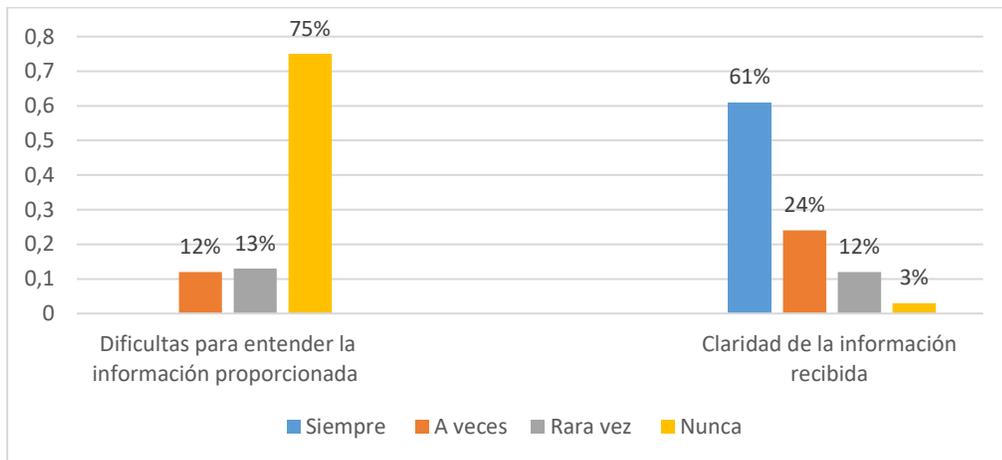
En cuanto a la información proporcionada sobre riesgos y beneficios de los procedimientos quirúrgicos, los datos demuestran un cumplimiento completo en la comunicación de riesgos y beneficios, lo cual es un punto muy positivo. Proporcionar esta información es esencial para el consentimiento informado y la toma de decisiones del paciente.

La mayoría del personal muestra predisposición a escuchar y responder de forma adecuada (83%), lo cual fortalece la relación terapéutica y reduce el estrés de pacientes y familiares; pero hay ocasiones en las que esta predisposición no se manifiesta completamente,

posiblemente debido a factores como carga laboral o falta de habilidades específicas, según se observa en la figura 1.

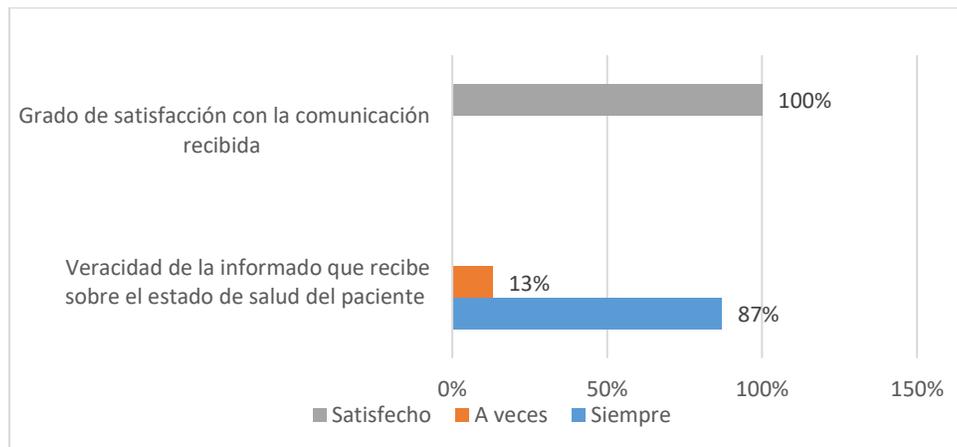
Referente a las dificultades para entender la información proporcionada por el personal de enfermería (Figura 2), no se reportaron casos donde los pacientes o familiares experimenten constantemente dificultades para entender la información. Esto es positivo, ya que refleja que la mayor parte del personal de salud realiza esfuerzos para asegurar la comprensión. Un porcentaje moderado (12%) de pacientes y familiares enfrenta dificultades ocasionales para entender la información proporcionada; que podría ocurrir debido a factores como tecnicismos médicos, falta de adaptación al nivel educativo o estrés de la situación. Un 13%, rara vez ha experimentado dificultades esporádicas, lo que sugiere que, aunque no sea común, aún existen áreas de mejora en las estrategias de comunicación. La mayoría de los pacientes y familiares (75%) no experimentan dificultades para entender la información, lo que indica que las estrategias de comunicación son, en general, efectivas.

**Figura 2. Claridad y dificultad para entender la información proporcionada**



En relación con la recepción de la claridad de la información que reciben los pacientes y familiares (Tabla 2), más de la mitad de los encuestados (61%) percibe que la información proporcionada es clara, lo cual es un buen indicador de estrategias de comunicación efectivas; sin embargo, el 24% está en una zona de ambigüedad (ni claro ni confuso), lo que sugiere que la comunicación podría mejorarse para que sea más directa y comprensible. El 12% considera que la información es confusa, lo cual puede ser problemático si afecta la comprensión de los procedimientos o tratamientos; y, en un 3% de los usuarios la comunicación no está funcionando adecuadamente.

Al consultar sobre si está bien informado sobre el estado de salud del paciente, aunque el 87% de los participantes tiene una percepción positiva de la veracidad de la información, el 13% que lo evalúa como "a veces" (Figura 3), indica que hay espacio para mejorar la consistencia en la entrega de información.

**Figura 3. Percepción de veracidad y satisfacción de la información recibida**

En cuanto al grado de satisfacción con la comunicación recibida por parte del personal de enfermería, todos los participantes reportaron sentirse satisfechos con la comunicación que recibieron, lo cual es un excelente indicador de que las estrategias aplicadas cumplen con las expectativas y necesidades de los pacientes y familiares (Figura 3).

## DISCUSIÓN

El total de los encuestados está satisfecho con la comunicación recibida, destacando como un punto fuerte de las estrategias implementadas; resultados similares se observaron en el estudio de Ha & Longnecker, (2010) que concluyen que la calidad de la comunicación médico-paciente es un factor clave en la satisfacción del paciente, especialmente en contextos de alto estrés, como el quirúrgico. Los pacientes valoran la escucha activa y las respuestas claras, lo que coincide con el alto porcentaje de satisfacción reportado en este estudio.

Se observa una alta percepción de predisposición por parte del personal para escuchar y responder adecuadamente a las inquietudes de los pacientes y familiares; igual que el estudio realizado por Boehmer et al., (2016) quienes consideran que una comunicación centrada en el paciente mejora la experiencia global del cuidado, pero también advierten que las cargas laborales pueden reducir la percepción de disponibilidad del personal de salud, alineándose al porcentaje que reporta predisposición "a veces" para escuchar.

El estudio muestra que un considerable porcentaje de participantes tiene dificultades para comprenderla o la considera ambigua la información que reciben, evidenciando la necesidad de reforzar la capacitación del personal de salud en habilidades comunicativas, especialmente en el uso de lenguaje sencillo y adaptado al nivel de comprensión del receptor. Makary & Daniel, (2016), resaltan que la falta de claridad en la comunicación es una de las principales fuentes de insatisfacción y errores médicos percibidos. Este estudio destaca la importancia

de evitar la jerga médica y adaptar la información a los niveles de alfabetización del paciente. Los datos analizados muestran áreas similares de mejora en la claridad de la información.

Si bien las tres cuartas partes de la población estudiada afirma no tener dificultades para entender la información proporcionada, pero sí se identifica cierto nivel de dificultades de manera ocasional; hallazgos que están relacionados con lo encontrado en el estudio de Schmid Mast et al., (2005) en donde enfatizan que los pacientes suelen percibir la información médica como confusa si no se les da tiempo suficiente para procesarla o hacer preguntas, lo cual coincide con el porcentaje que reporta ambigüedad en este estudio.

Un alto porcentaje de los encuestados considera que la información recibida es siempre veraz, aunque se presenta algunos casos que perciben inconsistencias; en ciertos momentos, puede haber omisiones, malentendidos o información incompleta. Otros estudios como el de Wieke Noviyanti et al., (2021) afirman que la veracidad y transparencia en la comunicación son fundamentales para generar confianza, especialmente en entornos quirúrgicos donde los pacientes y familiares enfrentan incertidumbre. Según Fanny & Arini, (2024), los pacientes y sus familias tienen mayor satisfacción y confianza cuando perciben honestidad, incluso al comunicar malas noticias. La percepción de veracidad identificada en este estudio respalda estos hallazgos, aunque el 13% que reporta inconsistencias sugiere la necesidad de mejorar la transparencia.

La predisposición del personal de enfermería para escuchar y responder adecuadamente se percibe siempre en el 83% de los casos, concordando con Derksen et al., (2013) que enfatizan en la importancia de la empatía en la comunicación ya que esta mejora no solo la experiencia del paciente, sino también los resultados clínicos. Pero así mismos estudios como el de Shanafelt et al., (2009) advierten que el estrés laboral y la sobrecarga pueden reducir la capacidad del personal de salud para mantener una escucha activa constante, lo que podría explicar el 13% que no percibe esta predisposición de forma consistente de parte del personal de enfermería.

## **CONCLUSIONES**

La comunicación terapéutica en el entorno quirúrgico es fundamental para garantizar la satisfacción, la confianza y el entendimiento de los pacientes y sus familiares. Si bien los datos reflejan resultados positivos, como altos niveles de satisfacción y predisposición a escuchar, los hallazgos también sugieren áreas de mejora en la claridad y consistencia de la información. Invertir en estrategias y recursos que fortalezcan la comunicación beneficiará tanto a los pacientes como al personal de salud, mejorando los resultados clínicos y la experiencia general del cuidado del paciente.

Los resultados de este análisis coinciden ampliamente con los resultados de estudios previos, lo que valida las observaciones realizadas. Las fortalezas, como la satisfacción general y la percepción de empatía, destacan la importancia de una comunicación centrada en el paciente. Sin embargo, las áreas de mejora relacionadas con la claridad, la consistencia y la transparencia en la información también son recurrentes en la literatura científica. Esto subraya la necesidad de implementar estrategias educativas y organizativas que permitan optimizar las habilidades comunicativas del personal de salud, así como adaptar los mensajes a las necesidades de los pacientes y sus familiares.

Los hallazgos resaltan la necesidad de mejorar la comunicación terapéutica en el entorno quirúrgico, donde los pacientes y sus familiares enfrentan situaciones de alta carga emocional. Para fortalecer los resultados observados se sugieren varias estrategias: capacitación continua del personal en habilidades comunicativas; uso de materiales didácticos para reforzar la información, asegurar la veracidad de la información proporcionada; y, gestión del tiempo para facilitar una comunicación adecuada y efectiva en situaciones críticas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bedon Mamani, R. D. P. (2022). *Evidencias sobre la comunicación terapéutica de la enfermera con el paciente quirúrgico*. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/13467>
- Boehmer, K. R., Gionfriddo, M. R., Rodriguez-Gutierrez, R., Dabrh, A. M. A., Leppin, A. L., Hargraves, I., May, C. R., Shippee, N. D., Castaneda-Guarderas, A., Palacios, C. Z., Bora, P., Erwin, P., & Montori, V. M. (2016). Patient capacity and constraints in the experience of chronic disease: A qualitative systematic review and thematic synthesis. *BMC Family Practice*, 17(1), 127. <https://doi.org/10.1186/s12875-016-0525-9>
- Derksen, F., Bensing, J., & Lagro-Janssen, A. (2013). Effectiveness of empathy in general practice: A systematic review. *The British Journal of General Practice*, 63(606), e76-e84. <https://doi.org/10.3399/bjgp13X660814>
- Fanny, N., & Arini, L. D. D. (2024). Analysis of Interpersonal Communication, Motivation and Attitudes towards the Implementation of Patient Safety in Hospital Inpatients. *International Journal of Health and Medicine*, 1(4), 01-15. <https://doi.org/10.62951/ijhm.v1i4.58>
- Ferrario de Pruden, M. E., Scocco, D. E., & Barbieri, D. P. (2012). *Comunicación en el área quirúrgica. Seguridad del paciente*.

- Ha, J. F., & Longnecker, N. (2010). Doctor-Patient Communication: A Review. *The Ochsner Journal*, 10(1), 38-43.
- Hofstadt, C. J. van-der, Quiles, Y., & Quiles, M. J. (2006). *Técnicas de comunicación para profesionales de enfermería* (1ª edición). Generalitat Valenciana. <https://www.aeesme.org/wp-content/uploads/2014/11/Tecnicas-de-comunicacion-en-Enfermeria.pdf>
- Makary, M. A., & Daniel, M. (2016). Medical error—The third leading cause of death in the US. *BMJ*, 353, i2139. <https://doi.org/10.1136/bmj.i2139>
- Ramírez, P., & Müggenburg, C. (2015). Relaciones personales entre la enfermera y el paciente. *Enfermería universitaria*, 12(3), 134-143. <https://doi.org/10.1016/j.reu.2015.07.004>
- Schmid Mast, M., Kindlimann, A., & Langewitz, W. (2005). Recipients' perspective on breaking bad news: How you put it really makes a difference. *Patient Education and Counseling*, 58(3), 244-251. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2005.05.005>
- Shanafelt, T. D., Balch, C. M., Bechamps, G. J., Russell, T., Dyrbye, L., Satele, D., Collicott, P., Novotny, P. J., Sloan, J., & Freischlag, J. A. (2009). Burnout and Career Satisfaction Among American Surgeons. *Annals of Surgery*, 250(3), 463-471. <https://doi.org/10.1097/SLA.0b013e3181ac4dfd>
- Ulla, S., Arranz, P., Teresa Argüello, M., & Cuevas, C. (2002). Dificultades de comunicación percibidas por profesionales de enfermería en un hospital general. *Enfermería Clínica*, 12(5), 217-223. [https://doi.org/10.1016/S1130-8621\(02\)73754-6](https://doi.org/10.1016/S1130-8621(02)73754-6)
- Wieke Noviyanti, L., Ahsan, A., & Sudartya, T. S. (2021). Exploring the relationship between nurses' communication satisfaction and patient safety culture. *Journal of Public Health Research*, 10(2), 2225. <https://doi.org/10.4081/jphr.2021.2225>