

# SISTEMATIZACIÓN DE UNA EXPERIENCIA DE FORTALECIMIENTO DE LA INTERACCIÓN ENFERMERA-CLIENTE A TRAVÉS DE LA TEORÍA “LOS MODELOS Y MODELADO DE ROLES”

*Isabel Torres L.\*  
Yesmin Otálora G.\*\**

## **Resumen**

La sistematización de la experiencia vivenciada con las enfermeras profesionales y enfermeras auxiliares del servicio de urgencias de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Pamplona, durante la práctica de Enfermería Campos de Acción Profesional. Se fundamentó la gestión del cuidado a partir de la necesidad del fortalecer el cuidado de enfermería en la interacción enfermera-cliente desde la aplicación de la teoría “los modelos y modelado de roles” de Erickson Tomlin y Swain, donde la interacción humana en el cuidado es un proceso que se debe caracterizar por interés incondicional, amabilidad, confianza, empatía, simpatía.

La estrategia metodológica para el análisis fue la propuesta de sistematización de Oscar Jara, con la aplicación del sistema conceptual teórico empírico de enfermería, el marco lógico adaptado a las teorías de rango medio, el proceso de enfermería, el modelo área y el lenguaje estandarizado NANDA-NIC-NOC y la investigación cuasi-experimental de tipo antes y después de: factores estresores, el nivel de estrés, las habilidades de interacción social en el personal de enfermería, demostrando la eficacia de la intervención.

Esta sistematización no solo trata de fortalecer la interacción enfermera-cliente sino que en lo esencial se enfoca a conocer como se originan sucesos o situaciones que pueden generar cambio en la comunicación de la enfermera hacia el cliente.

**Palabras clave:** teoría de enfermería, cuidado de enfermería, diagnósticos de enfermería, rol de la enfermera, estrés laboral, comunicación en salud, relaciones interpersonales.

---

\* Enfermera, especialista en Gerencia de la Calidad y Auditoria en Salud. Estudiante de Maestría en Enfermería. Docente Departamento de Enfermería, Universidad de Pamplona. Enfermera ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona. Docente Escuela Colombiana de Formación en Salud, EFORSALUD, sede Pamplona. Correo electrónico: isabeltorresleal@hotmail.com.

\*\* Enfermera en formación. Universidad de Pamplona. Correo electrónico: Yotalora84@hotmail.com