

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



**Habilidades en comunicación y empatía en enfermeras que laboran
en el servicio de emergencia en un establecimiento de salud nacional
de Lima, 2025**

Trabajo Académico para obtener el Título de Segunda Especialidad profesional de enfermería:

Emergencia y Desastres

Autores:

Maria Teresa Cabanillas Chavez

Monica Elisa Meneses La Riva

Asesor:

Dra. Liliana Rodríguez Saavedra

Lima, 16 de junio de 2025

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Liliana Rodríguez Saavedra, docente de la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud, Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“HABILIDADES EN COMUNICACIÓN Y EMPATÍA EN ENFERMERAS QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD NACIONAL DE LIMA, 2025”** de las autoras Maria Teresa Cabanillas Chavez y Monica Elisa Meneses La Riva tiene un índice de similitud de 19% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 16 días del mes de junio del año 2025.

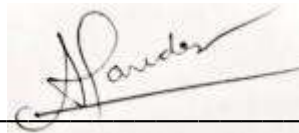
A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Liliana Rodríguez Saavedra', is written over a horizontal dashed line.

Dra. Liliana Rodríguez Saavedra

**Habilidades en comunicación y empatía en enfermeras que laboran
en el servicio de emergencia en un establecimiento de salud nacional
de Lima, 2025**

Trabajo Académico

Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad profesional
de enfermería: Emergencia y Desastres



Dr. Alfonso Paredes Aguirre
Dictaminador

Lima, 16 de junio de 2025

Tabla de Contenido

Resumen.....	1
Planteamiento del Problema	2
Formulación del Problema	3
Objetivos de la Investigación	4
Justificación.....	5
Presuposición Filosófica	6
Desarrollo de Perspectivas Teóricas	7
Antecedentes de la Investigación	7
Marco Conceptual	11
Bases Teóricas.....	15
Definición de Términos.....	16
Metodología	17
Descripción del lugar de Ejecución.....	17
Población y Muestra.....	17
Tipo y Diseño de Investigación.....	18
Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos	21
Proceso de Recolección de Datos	21
Procesamiento y Análisis de Datos	22
Consideraciones Éticas.....	22
Administración del Proyecto de Investigación	24
Referencias Bibliográficas	26
Apéndices.....	30

Resumen

El propósito del estudio es examinar la correlación de las habilidades de comunicación y empatía en el personal de enfermería que labora en la Unidad de emergencia de un establecimiento de salud nacional ubicado en Lima, 2024. Una indagación con enfoque cuantitativo, diseño no experimental tipo correlacional y corte transversal. La población estará compuesta con 36 enfermeras quienes laboran en el área de Emergencias de dicho establecimiento de salud. Para el recojo de la información se aplicarán cuestionarios de enfoque específico para analizar las variables propuestas en el estudio: el cuestionario para evaluar "Habilidades de comunicación" obtuvo un 0.998 en validez y un 0.8 en confiabilidad alta, mientras que la encuesta para medir la "Empatía" logró un 1 de validez, y un 0.90 de confiabilidad, lo cual garantiza fidelidad en la información recopilada.

Palabras clave: Habilidades de comunicación, Empatía, Enfermería y área de emergencia.

Planteamiento del Problema

Identificación del Problema

En el ámbito del cuidado de la salud, especialmente en servicios de emergencia, la capacidad resolutive de las enfermeras es esencial para manejar de manera eficiente los escenarios emocionales del paciente y familia (Hodges, 2021).

En Suecia, Bry et al. (2016a) reportaron que existe déficit de técnicas de comunicación que no permiten mejorar la capacidad de las enfermeras para responder de manera asertiva y con empatía a los sentimientos y preocupación que viven los padres con hijos hospitalizados.

En el Perú, Pérez Soto (2020) refiere que las habilidades comunicativas urge trabajarlas para que se consolide el trabajo en equipo donde la experiencia laboral también genere competencias, destreza, confianza en sí, así como también asegure el cuidado oportuno e integral y con ello la satisfacción de necesidades.

La comunicación y la empatía son dos habilidades categóricas porque enriquecen la calidad de cuidado que se ofrece (Davis et al., 2019). Sin embargo, existe una brecha que limita la comprensión de cómo estas habilidades están desarrolladas y cómo se aplican en el contexto específico de las enfermeras que trabajan en servicios de emergencia.

En Argentina, Raba et al. (2021a) sostiene que la empatía tiene un enorme valor terapéutico porque permite crear vínculos con los pacientes durante la labor profesional, pero se debe tener una actitud de apertura, empatía, asertividad y buena comunicación.

En Perú, Marín García & Ramírez Aguilar (2022) evidenciaron que la empatía obtuvo un nivel medio, pero con prevalencia de un nivel bajo en cuidado con compasión y predominio del nivel medio en la capacidad situarse en el lugar del paciente.

No obstante, el valor de la empatía y la comunicación durante el quehacer del personal enfermero, se corrobora una carencia de investigaciones específicas que aborden cómo estas habilidades se relacionan entre sí y cómo influyen en el desempeño y bienestar profesional de las enfermeras, que trabajan en la emergencia que es un ambiente laboral de alta presión (Begley et al., 2020). Esta falta de comprensión puede tener implicaciones significativas en los cuidados de calidad que se debe proporcionar a los pacientes, como el bienestar general que deben disfrutar las enfermeras y su capacidad para el manejo apropiado de situaciones laborales estresantes (Lim et al., 2022).

De acuerdo a la situación actual que acontece en el área de emergencia, se evidencia que el personal de enfermería mantiene una alta carga laboral debido a la demanda de servicios de cuidados, considerando cómo estas habilidades de comunicación se interrelacionan y afectan el desempeño laboral y la empatía para favorecer un adecuado entorno laboral donde se desarrollan actividades del cuidado de enfermería.

El entendimiento de estas relaciones puede facilitar información inestimable que permita desarrollar adecuadas estrategias de capacitación, mejora de los cuidados que se brinda al paciente y promoción del bienestar en entornos críticos donde se desarrollan las enfermeras.

Formulación del Problema

Problema General

¿Cuál es la relación entre las habilidades en comunicación y los niveles de empatía que poseen las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia de un establecimiento de salud nacional de Lima, 2025?

Problemas Específicos

¿Cuál es el nivel de habilidades en comunicación que laboran en el servicio de emergencia de un establecimiento de salud nacional de Lima, 2025?

¿Cuál es el nivel de empatía en enfermeras que laboran en el servicio de emergencia de un establecimiento de salud nacional de Lima, 2025?

¿Existe una relación directa y significativa entre las habilidades de comunicación y los niveles de empatía de las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia de un establecimiento de salud nacional de Lima, 2025?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Determinar la relación entre los niveles de habilidades en comunicación y empatía que poseen las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia de un establecimiento de salud nacional de Lima, 2025.

Objetivos Específicos

Establecer el nivel de habilidades en comunicación en enfermeras que laboran en el servicio de emergencia de un establecimiento de salud nacional de Lima, 2025.

Determinar el nivel de empatía en enfermeras que laboran en el servicio de emergencia de un establecimiento de salud nacional de Lima, 2025.

Determinar si existe una relación directa y significativa entre las habilidades de comunicación y los niveles de empatía de las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia de un establecimiento de salud nacional de Lima, 2025.

Justificación

Justificación Teórica

La investigación pretende desarrollar adecuados conocimientos enfermeros relacionados con destrezas de comunicación y empatía; además de la generación de nueva información en contextos previamente no examinados. Esto cobra relevancia debido a una exhaustiva revisión bibliográfica que ha permitido organizar los conceptos de manera actualizada en relación con las variables del estudio y brindará una mejor comprensión del tema a los investigadores y la comunidad científica.

Justificación Metodológica

El estudio empleará técnicas como encuestas y procesamiento de datos para examinar la incidencia de las destrezas de comunicación y la empatía en los enfermeros. De esta manera, los hallazgos de la indagación se cimentarán en el uso de buenas prácticas científicas que avala la comunidad investigativa, las cuales pueden ser utilizadas en posteriores estudios.

Justificación Práctica y Social

La investigación ofrece la oportunidad de fortalecer la formación que ofrecen las autoridades de la institución en lo que respecta a prácticas comunicativas y el valor de la autoeficacia en profesionales enfermeros que laboran en entornos críticos, donde es primordial ofrecer atenciones de calidad. Además, el estudio brindará resultados descriptivos relacionados con habilidades de comunicación de las enfermeras y que serán útiles y estratégicas para mejorar la calidad de los cuidados ofrecidos y poder elevar el estándar de atención proporcionado.

Presuposición Filosófica

Desde la creación de este mundo, sus invisibles atributos, su divinidad y poder eterno, se han evidenciado con claridad mediante la creación, de manera que para creer no existe excusa alguna (Romanos 1:20).

Desarrollo de Perspectivas Teóricas

Antecedentes de la Investigación

Antecedentes Internacionales

Raba et al. (2021b), en Argentina, analizaron la dependencia de la capacidad comunicativa y la empatía en los profesionales de servicios pediátricos y males crónicos. Se observó parcial vinculación en los subdimensiones destrezas comunicativas y empatía. Se destaca la importancia de establecer vínculos cercanos, empáticos y comunicativos con los pacientes pediátricos porque esta relación podría convertirse en un recurso terapéutico significativo. Las incidencias enfatizan que el respeto reafirma un adecuado enfoque de cuidado, donde la molestia del personal y las destrezas de las enfermeras, crean una pertinente interacción con los pacientes.

En Turquía, Gümüşsoy et al. (2021), en el estudio sobre Habilidades de conciencia intercultural, comunicación y empatía en enfermeras y parteras que trabajan en provincias con migración masiva. El propósito del estudio fue evaluar la conciencia intercultural, la comunicación y las habilidades de empatía de parteras y enfermeras (n = 479). Diseño y métodos: Los datos del estudio descriptivo se recopilieron utilizando el instrumento Habilidades de Comunicación (CSS), el cuestionario Empatía Básica (BES) y Escala de Conciencia Intercultural (IAS). Hallazgos: Las puntuaciones promedio totales de CSS, BES e IAS fueron $100,07 \pm 13,03$, $70,70 \pm 13,99$ y $83,51 \pm 14,24$, respectivamente. Hubo una diferencia estadísticamente significativa entre edad, educación, puesto, experiencia y la BES y la IAS; género, atención a pacientes sirios y la CSS y BES; estado civil y el BES (P %3C.05). Se concluyó que la labor que desarrollan las enfermeras y parteras, son responsabilidades

significativas para las mujeres migrantes, en términos de protección de la vida y mejora de la salud.

En Suecia, Bry et al. (2016b), en su investigación sobre formación en habilidades comunicativas para mejorar la capacidad de los profesionales en una UCI neonatales, nivel III, para responder con empatía a las emociones a los padres. El propósito fue analizar cuantitativamente la efectividad del curso de comunicación sobre contenido de los encuentros entre enfermeras y padres, y la capacidad de las enfermeras para responder de manera empática a las necesidades de los padres de pacientes hospitalizados. Se evaluaron 36 y 45 encuentros entre enfermeras y padres grabados en audio antes y después que 13 enfermeras neonatales asistieran al curso de comunicación. Se estudió el número de oportunidades empáticas, las respuestas de las enfermeras y la forma como se involucraron a los padres en el cuidado de sus bebés. Como resultado, tanto antes como después del curso, las enfermeras dialogaron más que los padres durante las conversaciones, lo cual disminuyó después del curso. El uso de respuestas empáticas o de exploración a oportunidades empáticas aumentó de $19,9 \pm 9,0\%$ a $53,8 \pm 8,9\%$ ($p = 0,027$), mientras que ignorar los sentimientos de los padres o dar consejos inadecuados disminuyó de $63,0 \pm 10,0\%$ a $27,5 \pm 8,4\%$ ($p = 0,043$) después del curso. El uso de declaraciones que expresan preocupación por los padres y estímulos para que se involucren en el cuidado de su hijo aumentó después del curso ($p = 0,0034$ y $p = 0,043$, respectivamente). Las enfermeras reafirmaron que el curso fue útil para su profesión y mejoró su capacidad de respuesta con empatía a los sentimientos de los padres.

En Ecuador, Medina Bautista et al. (2024) investigó la vinculación de las prácticas comunicativas y el síndrome de desgaste emocional en especialistas al cuidado de adultos mayores. Se manejó un enfoque cuantitativo, tipo correlacional con una población de 30

profesionales cuidadores. Los resultados revelaron que parte de la población presentaba agotamiento emocional y despersonalización a niveles altos. Respecto a las habilidades comunicativas se evidenció que la mayoría mostraba comunicación informativa, empatía y respeto, evidenciándose una vinculación negativa entre agotamiento emocional y empatía, así como entre el respeto y diversas puntuaciones de burnout.

Antecedentes Nacionales, Regionales y Locales

El estudio de Sifuentes Gómez y Flores Paz (2021) evaluó la empatía en enfermeras que laboran en la Clínica Providencia, departamento de hospitalización y emergencia, San Miguel, 2020. Una investigación con enfoque cuantitativa y diseño descriptivo-transeccional, con 102 participantes. Los hallazgos mostraron índices mayoritariamente bajos en empatía en enfermeros, seguida de niveles moderados y altos. Las dimensiones relacionadas al cuidado humano, toma de iniciativas y habilidad empatizar con la otra persona, exhibieron un predominio en niveles bajos. Estos hallazgos sugieren la necesidad de fortalecer la empatía en las enfermeras de dicho centro hospitalario.

Pérez Soto (2020) realizó un estudio con la finalidad de analizar la interacción social y las destrezas comunicativas del personal de enfermería del Hospital Docente Las Mercedes, del servicio de emergencia, Chiclayo, 2019. Estudio cuantitativo, correlacional-descriptivo y diseño no experimental. Se aplicaron 2 encuestas: relaciones interpersonales, con una Alpha de Cronbach 0,920 y otra sobre habilidades comunicativas con confiabilidad de 0,820, aplicados a una muestra de 40 enfermeros. Los hallazgos mostraron un 60% de profesionales que casi siempre establece relaciones interpersonales, aunque solo a veces utiliza habilidades comunicativas; un 10% siempre se relaciona, pero algunas veces emplea esas habilidades; un 5% algunas veces se relaciona por sus permanentes destrezas comunicativas. Se concluye que las

relaciones sociales y las destrezas comunicativas son básicas para unificar a los equipos, pues la experticia laboral favorece al desarrollo de competencias, confianza y las destrezas adecuadas para brindar efectivos cuidados a la persona para que puedan alcanzar la satisfacción de sus necesidades propias de salud.

Apaza Huapaya (2022) realizó un estudio en Lima con el propósito de identificar las competencias comunicativas en profesionales enfermeras en un hospital estatal. La metodología empleada fue descriptivo, comparativa, transversal y no experimental. 120 enfermeras integraron la población y se aplicó el cuestionario sobre Prácticas comunicativas. Las derivaciones revelaron un 40% en habilidades de comunicación. Además, al analizar por género, se encontró un 40.9% en mujeres con alto nivel de habilidades. En relación a condición laboral, un 60% logró un alto nivel; según la experiencia laboral un 42.4% alcanzó un nivel alto con personal que tenía de 3 y 5 años laborando en la institución. Concluyó que no existen significativas diferencias en destrezas comunicativas en profesionales de salud, porque el valor de significancia según el estadístico H de Kruskal-Wallis fue de 0.614, superior al p- valor de 0.05, lo que llevó a aceptar la hipótesis nula.

Por otro lado, Pinedo Albines (2022), en su indagación, tuvo el objetivo de examinar la vinculación de la capacidad de comunicación y el conocimiento de autoeficacia de personal de enfermería de la UCI de una clínica privada en contexto de Covid-19. Una publicación cuantitativo no experimental correlacional y enfoque transversal. La población censal estuvo conformada con enfermeros UCI y para el recojo de los datos se consideraron los cuestionarios: “Habilidades de comunicación” con validez:0.997 y confiabilidad: 0.803, y la escala de “Autoeficacia percibida” que tuvo una validez: 1 y una confiabilidad: 0.908, garantizando el recojo de la información.

Marín García & Ramírez Aguilar (2022), plantearon como objetivo establecer los índices de empatía de las enfermeras del Hospital San José del Callao, 2020. Una exploración cuantitativa, tipo descriptiva corte transversal y no experimental, con una población con 105 profesionales encuestados. El instrumento aplicado en el estudio fue Empatía Médica de Jefferson (EEMJ), con 20 preguntas y 3 dimensiones. Los hallazgos mostraron un nivel medio en relación a empatía con 81,0% (n=85), un alto nivel con 16,2% (n=17) y un bajo nivel bajo con 2,9% (n =3).

En referencia a la toma de perspectiva se alcanzó un 87,6% (n=92) equivalente a nivel alto; en cuidado humano logró un nivel bajo con 70,5% (n=74); y en actitud empática con los demás se obtuvo un nivel medio con 49,5% (n=52). En conclusión, en empatía el valor más alto alcanzó el nivel medio, el subsiguiente fue el nivel alto y con mínimos resultados el nivel bajo. En las dimensiones, toma de iniciativa alcanzó un nivel alto, nivel bajo en cuidado compasivo, y actitud para situarse en lugar del paciente obtuvo nivel medio.

Marco Conceptual

Variable 1: Habilidades de Comunicación

La comunicación engloba procesos integrados por receptores y emisores que tienen un carácter de sucesión y dinámicos (Garci, 2019). La comunicación es un proceso integral y empleado para impartir el conocimiento de diversos procesos, como el hecho que los individuos se exterioricen y socialicen con los demás de forma verbal, gestual, escrita, entre otras (Otero,2020). Es una acción creativa que facilita la interacción y el aprendizaje social y psicológico con lo demás, en el ámbito de la enfermería se evidencia que todavía preexisten conflictos relacionados con la comunicación y las relaciones entre compañeros de trabajo y los pacientes, complicando el cuidado integral y perjudicando la mejora de la calidad de vida

(Pereira et al., 2019). La comunicación es la manera de exteriorizar ante un determinado público un tema de cualquier índole para compartir ideas o experiencias (Montoya, 2020).

La comunicación es una habilidad social vinculada con las relaciones interpersonales en el entorno laboral, dada su efectividad y empatía con el paciente, la familia y el personal sanitario, lo cual incluye la capacidad de escucha activa, expresión de emociones y sentimientos, concordia con diversas formas de comunicación y habilidad para interactuar en equipos colaborativos con madurez y respeto; lo cual es esencial para crear entornos saludables de atención a los pacientes durante su proceso de recuperación (Leal-Costa et al., 2016a). Se dividen en 4 dimensiones:

Comunicación Informativa. La comunicación informativa es esencial para proveer información necesaria al paciente en relación con su situación médica, diagnóstico, tratamiento y cuidados. Esta dimensión involucra la destreza de transmisión de información concreta y clara al paciente y sus familiares, evitando el uso de terminología médica complicada y asegurándose de que el paciente comprenda completamente su situación y las opciones disponibles para su atención (Leal-Costa et al., 2016b).

La comunicación en el ámbito hospitalario es la competencia que permite dar a conocer los informes médicos de manera concreta y apropiada al paciente y su entorno (Hojat et al., 2015a). Esta dimensión implica la capacidad de explicar diagnósticos, tratamientos y procedimientos médicos de manera que el paciente pueda comprender y participar activamente en su proceso de atención (Del Canale et al., 2012). En el contexto de la EEMJ, la comunicación informativa está relacionada con la dimensión "perspectiva del paciente", que evalúa la habilidad del profesional de la salud para comprender las preocupaciones y perspectivas del paciente (Hojat et al., 2002a).

La Empatía. La empatía es una cualidad que permite identificarse, igualarse y sentirse identificado con alguien y compartir sus sentimientos. Al respecto, Anguís (2021) señala que el término incorpora escucha atenta, comprensión y apoyo emocional, siendo una habilidad crucial para la comunicación efectiva con los pacientes. Es la destreza que permite identificar en el paciente, emociones, inquietudes y experiencias, para mostrar una sensibilidad genuina hacia su situación. Esto implica no solo comprender intelectualmente sus emociones, sino también conectarse emocionalmente con ellas, lo que puede fortalecer la relación terapéutica y mejorar la experiencia del paciente en el proceso de atención médica (Leal-Costa et al., 2016c).

La habilidad social dentro del marco de la EEMJ describe a la capacidad de establecer con los pacientes, familias y otros profesionales del servicio, relaciones interpersonales efectivas y empáticas (Hojat et al., 2015b). Esto implica situarse con empatía, respeto, escucha activa y mucha sensibilidad frente a las necesidades y emociones del paciente (Hojat et al., 2013). Según la EEMJ esta dimensión se relaciona con la subescala "perspectiva del médico", que evalúa las competencias que posee el profesional quien debe adoptar un criterio adecuado, desde la figura del paciente para percibir sus sentimientos y emociones (Hojat et al., 2002b).

Respeto. El respeto se refiere a la consideración y valoración de los derechos, opiniones y dignidad de los interlocutores durante el proceso comunicativo, lo cual implica reconocer la autonomía e igualdad de las partes involucradas, manifestando apertura para la aceptación de nuevos enfoques y experiencias. En la comunicación respetuosa, se evitan juicios o prejuicios, se escucha de manera activa y se muestra empatía hacia las emociones y necesidades del otro. Se valora la diversidad de opiniones y se fomenta un entorno colaboración y buena familiaridad, donde respetarse implica comunicarse de manera clara y directa, evitando el uso de lenguaje ofensivo o despectivo.

El respeto en el contexto de las habilidades de comunicación comprende reconocer y valorar la dignidad y autonomía del paciente como individuo, mediante el respeto, trato amable y aceptación del paciente como ente activo del proceso de atención médica. Además, implica evitar juicios o prejuicios que puedan entorpecer la calidad de la interacción, el respeto por la pluralidad de culturas y las discordancias propias de los pacientes (Leal-Costa et al., 2016).

Variable 2: Empatía

Desde la perspectiva de Rogers (1980), es la habilidad que posee la enfermera para entender el sentir y el dolor del otro desde su experiencia y, de esta manera, transmitir ese entendimiento con sensibilidad y cuidado humano. Además, Batson (2009) la representa como la actitud que permite percibir las inquietudes de los demás, como si fueran propias, lo que conduce a la preocupación empática y la motivación por prestar ayuda. Por su parte, Barón-Cohen (2011) la instaure como la práctica de comprender el estado de ánimo y el comportamiento de los demás y responder adecuadamente a esas percepciones.

Desde la representación del instrumento sobre Empatía Médica referida por Jefferson (EEMJ), la empatía es la cualidad que permite a la enfermera percibir y examinar adecuadamente las inquietudes, emociones y necesidades en pacientes durante las actividades asistenciales. Esta conducta se caracteriza por su capacidad de identificar las necesidades de la persona enferma para brindarle cuidado humano y la habilidad para situarse en el dolor ajeno, referido a aspectos cognitivos, emocionales y afectivos que son esenciales durante la práctica profesional (Hojat et al., 2015c).

Dimensiones.

Toma de Perspectiva. Esta capacidad implica reconocer las experiencias y perspectivas de los pacientes, colocándose en su contexto y adoptando su marco de referencia. Esto incluye la

habilidad para entender las emociones, preocupaciones y necesidades del paciente desde su propia perspectiva, lo que facilita una conexión empática y una atención centrada en el paciente (Hojat et al., 2011a).

Cuidado con Compasión. El cuidado con compasión se refiere a la capacidad de las enfermeras para demostrar sensibilidad y preocupación genuina hacia el bienestar emocional y físico de sus pacientes. Implica actuar con calidez, amabilidad y empatía hacia los pacientes, reconociendo sus emociones y mostrando interés sincero por su bienestar (Hojat et al., 2011b).

Habilidad para ponerse en el Lugar del Paciente. Implica tener empatía con el paciente que sufre y se relaciona con la capacidad de las enfermeras para percibir y experimentar las emociones propias de los pacientes y sus experiencias como si fueran propias. Esta actitud implica una conexión emocional profunda con el paciente, que permite una respuesta comprensiva y empática a sus necesidades y preocupaciones (Hojat et al., 2011).

Bases Teóricas

La teoría de Hildegart Peplau se fundamenta en principios clave observados en contextos de atención de enfermería y tiene sus raíces en su formación en psicología, siendo influenciada por Pavlov con la teoría conductual, por Freud con el psicoanálisis de Freud y Maslow con la motivación humana. Al respecto, Peplau establece cuatro etapas claves entre enfermera y paciente, que son clave: identificación, adaptación, orientación y resolución. Además, muestra seis funciones dentro del enfoque psicodinámico de la enfermería: como persona, recurso, desconocida, liderazgo, enseñanza, consejería y sustitución. Durante la fase de orientación el paciente requiere de ayuda profesional y la enfermera lo asiste para identificar y comprender sus necesidades o problemas. La fase de identificación ocurre cuando la enfermera facilita la exploración emocional del paciente, ayudándolo a aceptar su enfermedad.

El aprovechamiento permite al paciente beneficiarse de la relación establecida. Esto conduce a la resolución de metas antiguas y la adopción de nuevas metas (Céspedes-Pinto, 2019). Peplau identifica cuatro prácticas que impulsan respuestas: necesidad, , conflicto frustración y ansiedad, las cuales son experiencias que proveen carácter y que se convierte en labores concretas, pudiendo ser adaptativas o destructivas. La enfermera observa al paciente, establece metas u objetivos y elabora un plan de cuidados a través de un proceso que incluye observación, diagnóstico, establecimiento de objetivos, ejecución de acciones y evaluación. Por lo que esta teoría concibe la labor de enfermería como una dinámica terapéutica e interpersonal, que coopera con otros procesos humanos para promover la salud en las comunidades (Céspedes-Pinto, 2019).

Definición de Términos

Inteligencia emocional, es la capacidad de examinar y manejar nuestras emociones y las de los otros, por lo que emplear estos antecedentes de forma efectiva pueden guiar nuestra conducta, pensamientos y sentimientos (Giménez-Espert et al., 2020a).

La empatía es la competencia que permite comprender y comunicar pensamientos, experiencias de vida y sentimientos con los demás, así como responder de manera apropiada a esas emociones (Giménez-Espert et al., 2020b).

Las enfermeras son profesionales de la salud capacitadas para brindar atención integral en diversos ambientes como, clínicas, postas médicas, hospitales, albergues, asilos de ancianos, entre otros, que demanden de oportuna atención médica,

Metodología

Descripción del lugar de Ejecución

El estudio se efectuará en un hospital del estado, situado en Cercado de Lima, que tiene un servicio de emergencia con 62 camas en diversas áreas como observación, medicina, cirugía, traumatología, así como también el área de trauma shock.

El tiempo previsto para la ejecución de la investigación oscila entre abril y octubre de 2025.

Población y Muestra

Población

La indagación se realizará teniendo en cuenta una colaboración de 36 enfermeras del servicio de Emergencia de una entidad nacional, Lima, según datos conseguidos en la jefatura enfermeras.

Muestra

Desde la perspectiva de Hernández y Mendoza (2018), una muestra censal engloba al total de la población, el universo y la muestra que integra simultáneamente todas las unidades de investigación. Al respecto, Atmowardoyo (2018) señala que un muestreo con enfoque censal realiza un análisis contemplando el número total de la población

Criterios de Inclusión y Exclusión.

Criterio de Inclusión.

- ✓ Enfermeros laborando durante la investigación en el área de emergencia.
- ✓ Enfermeras contratadas y/o terceros laborando más de un año en emergencia.
- ✓ Profesionales que participen del estudio de forma voluntariamente.

Criterios de Exclusión.

- ✓ Enfermeras que no participen de la investigación por propia decisión
- ✓ Profesionales que están realizando pasantías o residencias.
- ✓ Profesionales de enfermería que realizan labor administrativa.

Tipo y Diseño de Investigación

La indagación se realizará considerando un enfoque tipo cuantitativo, diseño no experimental, tipo correlacional y de corte transeccional. Será no experimental porque no habrá manipulación intencional de condiciones experimentales o estímulos para el análisis de las variables (Arias & Covinos, 2021). Se realizará considerando el contexto habitual del contexto para su respectivo análisis según Iglesias (2021). El diseño será transversal porque las variables serán medidas en un momento específico (Manterola, Salazar & García, 2019). Se considera correlacional porque de acuerdo con Guillen et al. (2020) se evaluará el nivel de correlación de las variables al medirlas de manera individual; y se utilizaran valores estadísticos para mostrar su nivel de vinculación.

Formulación de Hipótesis

Ha: Existe relación entre habilidades en comunicación y empatía en enfermeras que laboran en el servicio de emergencia en un establecimiento de salud nacional de Lima, 2025.

Ho: No existe relación entre habilidades en comunicación y empatía en enfermeras que laboran en el servicio de emergencia en un establecimiento de salud nacional de Lima, 2025.

Identificación de Variables

V1 Habilidades de comunicación

V2 Empatía

Operacionalización de las Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas de medición
Variable 1 Habilidades de comunicación	Son competencias de índole verbal y no verbal que desarrolla un individuo para enfrentarse en el ámbito social (Rivera et. al, 2019).	Las destrezas que permiten comunicarse son aprendidas por la persona y le permiten expresarse adecuadamente e interpretar la propia información. El respecto al paciente y sus requerimientos de salud necesitan de 4 prácticas elementales: empatía, respecto, destreza social y comunicación. El baremo será: Bajo (18-37), Mediano (38-57) y Alto (58-90).	Comunicación informativa Empatía Respeto	Proporciono información a los pacientes Derechos a la información Me aseguro de que comprenda la información Exploro emociones Escucho con atención Dedico tiempo a escuchar e intuir los sentimientos Respeto a los pacientes en su derecho a expresarse libremente Respeto la libertad y autonomía del paciente. Siento que valoro las necesidades ajenas	Ordinal Escala de Likert: 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
Variable 2 Empatía	Condición que asume un individuo para distinguir un escenario e inferir las preocupaciones y emociones que pueda sentir. Esta capacidad comprende aspectos cognitivos que facilitan la comprensión de experiencias internas y sentimientos ajenos, así	Cualidad que identifica a los enfermeros que laboran en actividades de índole asistencial y le permite examinar el entorno de los pacientes, inferir sus emociones e inquietudes que puedan experimentar, para una pertinente toma de perspectiva, cuidado	Toma de Perspectiva Cuidado con compasión Habilidad para	- Comprender sentimientos. - Comunicación verbal y expresión corporal. - Sentido del humor. - Empatía. - Valoración de emociones del paciente- Juicio al pensamiento. - Empatía es creador del éxito. - Actitud de emociones: paciente enfermero y familia. - Profundizar para un buen cuidado. - Empatía en el cuidado enfermero. - Entender emociones en la terapia y cuidado.	Ordinal Escala de Likert: 1 totalmente en desacuerdo 2 en desacuerdo

	<p>como la habilidad de observar el mundo externo desde su perspectiva. Además, incluye las emociones que es la habilidad de unirse de conectarse con las experiencias y sentimientos de dicho sujeto y los aspectos afectivos que incitan respuestas afectivas.</p>	<p>humano y saber situarse en el lugar de la otra persona, lo cual será explorado con el instrumento Empatía Médica de Jefferson (EEMJ)</p>	<p>ponerse en el lugar del paciente</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Interés y atención a emociones. - Eficiencia en dar cuidado al usuario. - Calidad de vínculos emocionales para el éxito de la terapia. - Interés por conocer las vivencias del paciente. - Valor de las emociones en el éxito de terapia. - Apartar a la literatura no médica o práctica. - Barrera de la enfermera para visualizar los sucesos desde el paciente. - Complejidad para evaluar como siente o piensa el paciente. -Rehusar a comprometerse. 	<p>3 ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 de acuerdo 5 totalmente de acuerdo</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------

Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos

El recojo de la información se realizará mediante la aplicación de una encuesta, que será la técnica empleada en el estudio, y se aplicará de forma virtual un instrumento que será enviado mediante el Google Forms. El instrumento Habilidades de comunicación evaluará a los enfermeros porque al crear esta herramienta, según el enfoque de Leal-Costa et. al (2016), primeramente, se consideró de manera general a profesionales de salud, posteriormente, en su adaptación fue aplicado a profesionales enfermeros, el cual es un cuestionario autoadministrado con 18 ítems, una escala de Likert y 4 dimensiones: Respeto (interrogaciones 1, 3 y 15), Empatía (ítems 2, 4, 6, 11 y 12), Comunicación (preguntas 5, 8, 9, 14, 17 y 18) y Habilidad Social (preguntas 7, 10, 13 y 16).

La adaptación del cuestionario original según Jefferson sobre Empatía Médica (JSPE), será traducida de manera adecuada por el equipo que realiza la investigación, considerando que la escala original adaptada para su aplicación a los profesionales enfermeros cuenta con 19 interrogantes (JSNE) que están agrupados en tres componentes para valorar la empatía.

Validez y Confiabilidad

En dependencia a la confiabilidad alcanzada por el cuestionario sobre Habilidades comunicativas, los resultados según el Alfa de Cronbach fueron $\alpha = 0.831$, el cual será aplicado a los profesionales Enfermeros en referencia con su quehacer con el paciente, es confiable de acuerdo a la estadística que supera el 0.70.

Proceso de Recolección de Datos

El recojo de la averiguación se realizará considerando los permisos pertinentes a la institución y al servicio de Investigación y Docencia, que serán gestionados previamente por los investigadores, quienes realizarán la coordinación con la supervisora responsable del servicio

para la adecuada aplicación virtual de los instrumentos. Previamente, se conversará con los participantes de la investigación para identificarlos y poder explicarles cuales son los objetivos que sustentan el estudio. Antes de comenzar con la recopilación de los datos, se completará un consentimiento informado de carácter obligatorio, sin este documento, los profesionales no pueden continuar con la investigación ni llenar el cuestionario. Una vez que los profesionales han completado el cuestionario en su totalidad, la información recogida será enviada automáticamente para su proceso a una base de información.

Procesamiento y Análisis de Datos

La información recogida para el estudio será procesada mediante el estadístico IBM SPSS, V-25, acorde a las recomendaciones para minimizar los errores en la base de información. Se eliminarán todas las entradas que contengan información faltante o incompleta. Los datos procesados serán tabulados en tablas y figuras que estarán diseñadas con criterios de variabilidad. La evaluación de las hipótesis se realizará considerando las 2 variables para establecer su nivel de vinculación, mediante el factor de correlación, específicamente el R de Pearson, después de verificar exhaustivamente los supuestos inevitables.

Consideraciones Éticas

La investigación se realizará siguiendo ineludiblemente los principios éticos establecidos a nivel mundial en la Declaración de Helsinki, además de los vigentes protocolos de investigación propuestos por la institución y los procesos éticos determinados por la comisión de ética correspondiente. Se asegurará la privacidad y confidencialidad de los participantes, quienes proporcionaron consentimiento informado virtual antes de formar parte de la muestra. Se priorizaron razonamientos que respeten la dignidad humana, la integridad científica de la

investigación, los derechos universales y el bienestar individual de los partícipes, según lo especificado en el Art. 4 de la Ley 26842, Ley General de Salud.

Presupuesto

Recursos	Cantidad	Costo Unitarios	Costo Total
Recurso Humano			
Estadístico	5 horas	40.00 x hora	200.00
Asesor Temático	5 horas	40.00 x hora	200.00
Recursos Materiales			
Lapiceros	40	0.5	20.0
Faster	40	0.5	20.00
Folder manilo	40	0.5	20.00
Servicio			
Internet	130 horas	1.00 x hora	130.00
Fotocopias	400 hojas	0.10	40.00
Impresiones	550 hojas	0.20	110.00
Movilidad	100 pasajes	7.50	750.00
Inscripción del Proyecto (Revisor)	3	55.00	180.00
TOTAL			1634.00

Referencias Bibliográficas

- Apaza Huapaya, J. C. (2022). Niveles de habilidades comunicativas del profesional de salud de un hospital público, Lima-2022.
- Batson, C. D. (2009). These things called empathy: eight related but distinct phenomena. En J. Decety and W. Ickes (Eds.), *The Social Neuroscience of Empathy* (pp. 3-15). Cambridge, Mass: A Bradford Book, The MIT Press.
- Begley R, Cipriano PF, & Nelson T, for the American Nurses Association, American Organization of Nursing Leadership and Health Care Financial Management Association. (2020). The business of caring: Promoting optimal allocation of nursing resources. Westchester, IL: Healthcare Financial Management Association.
https://www.aonl.org/system/files/media/file/2020/01/Nursing%20allocation%20report%20FINAL_0.pdf
- Bry, K., Bry, M., Hentz, E., Karlsson, HL, Kyllönen, H., Lundkvist, M. y Wigert, H. (2016), La capacitación en habilidades de comunicación mejora la capacidad de las enfermeras para responder con empatía a los padres. ' Emociones en una unidad de cuidados intensivos neonatales. *Acta Paediatr*, 105: 397-406. <https://doi.org/10.1111/apa.13295>
- Céspedes-Pinto R. (2019). Susana, narrativa de enfermería y relato hacia el final de su vida: reflexiones desde el pensamiento de Hildegard Peplau. *Cultura de los Cuidados* (Edición digital), 23 (54). Recuperado de <http://dx.doi.org/10.14198/cuid.2019.54.08>
- Davis, K. M., Eckert, M. C., Shakib, S., Harmon, J., Hutchinson, A. D., Sharplin, G., & Caughey, G. E. (2019). Development and implementation of a nurse-led model of care coordination to provide health-sector continuity of care for people with multimorbidity:

- Protocol for a mixed methods study. *JMIR Research Protocols*, 8(12), e15006.
<https://doi.org/10.2196/15006>
- Davis, K. M., Eckert, M. C., Shakib, S., Harmon, J., Hutchinson, A. D., Sharplin, G., & Caughey, G. E. (2019). Development and implementation of a nurse-led model of care coordination to provide health-sector continuity of care for people with multimorbidity: Protocol for a mixed methods study. *JMIR Research Protocols*, 8(12), e15006.
<https://doi.org/10.2196/15006>
- Del Canale, S., Louis, D. Z., Maio, V., Wang, X., Rossi, G., Hojat, M., & Gonnella, J. S. (2012). The relationship between physician empathy and disease complications: an empirical study of primary care physicians and their diabetic patients in Parma, Italy. *Academic Medicine: Journal of the Association of American Medical Colleges*, 87(9), 1243–1249.
<https://doi.org/10.1097/ACM.0b013e3182628fbf>
- Gümüşsoy, S., Dal, N.A., Beydağ, K.D. & Toker, M.I. (2021). Habilidades de conciencia intercultural, comunicación y empatía en enfermeras y parteras que trabajan en provincias con migración masiva. *Perspectiva de Atención psiquiátrica*, 57, 426-432 .
<https://doi.org/10.1111/ppc.12595>
- Giménez-Espert MC, Castellano-Rioja E, Prado-Gascó VJ. (2020). Empathy, emotional intelligence, and communication in Nursing: The moderating effect of the organizational factors. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*.;28: e3333. <http://dx.doi.org/10.1590/1518-8345.3286.3333>
- Hojat, M., Gonnella, J. S., Nasca, T. J., Mangione, S., Vergare, M., & Magee, M. (2002). Physician empathy: definition, components, measurement, and relationship to gender and

- specialty. *The American Journal of Psychiatry*, 159(9), 1563–1569.
<https://doi.org/10.1176/appi.ajp.159.9.1563>
- Leal-Costa, C., Tirado-González, S., Rodríguez-Marín, J., & Vander-Hofstadt-Román, C. J. (2016). Psychometric properties of the Health Professionals Communication Skills Scale (HP-CSS). *International Journal of Clinical and Health Psychology: IJCHP*, 16(1), 76–86. <https://doi.org/10.1016/j.ijchp.2015.04.001>
- Lim, J. Y., Kim, G. M., & Kim, E. J. (2022). Factors associated with job stress among hospital nurses: A meta-correlation analysis. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(10), 5792. <https://doi.org/10.3390/ijerph19105792>
- Marin Garcia, P., & Ramirez Aguilar, G. (2022). Nivel de empatía en enfermeras del Hospital San José, Callao-2020.
- Medina Bautista, O. Y., Medina Bautista, A. L., Bautista Rueda, A. I., Toapanta Toapanta, L. M., & Santos Marcillo, N. A. (2024). Habilidades de Comunicación y la Presencia del Síndrome de Burnout en el Cuidador del Adulto Mayor, de un Hogar de Ancianos, Latacunga-Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(6), 8416-8433. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.9376
- Raba, I., Hauché, R. A., & Galvagno, L. G. G. (2021). Empatía y habilidades comunicativas en profesionales de la salud que trabajan con enfermedades crónicas pediátricas. *Revista de investigación en psicología*, 24(1), 55-71.
- Sifuentes Gómez, L. J., & Flores Paz, B. N. (2021). Nivel de empatía en enfermeros del servicio de emergencia y hospitalización de la Clínica Providencia, San Miguel-2020.

Pérez Soto, N. L. (2020). Relaciones interpersonales y el uso de habilidades comunicativas entre los profesionales de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional

Docente las Mercedes, 2019.

Pinedo Albines, P. B. (2022). Habilidades de comunicación y autoeficacia, en profesionales de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de una clínica privada de Lima, 2023.

Apéndice

Apéndice A: Instrumentos de recolección de datos

Habilidades en comunicación

Nº	Enunciados	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Respeto el derecho de los pacientes a expresarse libremente.					
2	Exploro las emociones de los pacientes.					
3	Respeto la autonomía y libertad de los pacientes.					
4	Cuando el paciente me habla muestro interés mediante gestos corporales (asintiendo con la cabeza, contacto ocular, sonrisas, ...)					
5	Proporciono información a los pacientes (siempre que mi competencia profesional me lo permita) sobre aquello que les preocupa.					
6	Escucho a los pacientes sin prejuicios, independientemente de su aspecto físico, modales, forma de expresión, ...					
7	Expreso claramente mis opiniones a los pacientes.					
8	Cuando doy información, uso silencios para que el paciente asimile lo que le estoy diciendo.					
9	Cuando doy información a los pacientes lo hago en términos comprensibles.					
10	Cuando un paciente hace algo que no me parece bien le expreso mi desacuerdo o molestia.					
11	Dedico tiempo para escuchar y tratar de comprender las necesidades de los pacientes.					
12	Trato de comprender los sentimientos de mi paciente.					
13	Cuando me relaciono con los pacientes expreso mis comentarios de una manera clara y firme.					
14	Considero que el paciente tiene derecho a recibir información sanitaria.					
15	Siento que respeto las necesidades de los pacientes.					
16	Me resulta difícil realizar peticiones a los pacientes					
17	Me aseguro que los pacientes han comprendido la información proporcionada.					
18	Me resulta difícil pedir información a los pacientes.					

Escala de empatía médica de Jefferson

INSTRUCCIONES: Indique su grado de acuerdo o desacuerdo con un aspa (x) el número apropiado en cada una de las siguientes oraciones 1 2 3 4 5 6 7

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente en desacuerdo				Totalmente de acuerdo		

N°		1	2	3	4	5	6	7
1	Mi comprensión de los sentimientos de mi paciente y sus familiares es un factor irrelevante en el tratamiento médico.							
2	Mis pacientes se sienten mejor cuando yo comprendo sus sentimientos							
3	Es difícil para mí ver las cosas desde la perspectiva de mis pacientes.							
4	Considero que el lenguaje no verbal de mi paciente es tan importante como la comunicación verbal en la relación médico paciente.							
5	Tengo un buen sentido del humor que creo que contribuye a un mejor resultado clínico							
6	La gente es diferente, lo que me hace imposible ver las cosas de la perspectiva de mi paciente							
7	Trato de no poner atención a las emociones de mis pacientes durante la entrevista e historia clínica							
8	La atención a las experiencias personales de mis pacientes es irrelevante para la efectividad del tratamiento							
9	Trato de ponerme en el lugar de mis pacientes cuando los estoy atendiendo							
10	Mi comprensión de los sentimientos de mis pacientes les da una sensación de validez que es terapéutica por sí misma							
11	Las enfermedades de mis pacientes sólo pueden ser curadas con tratamiento médico; por lo tanto, los lazos afectivos con mis pacientes no tienen un valor significativo en este contexto							
12	Considero que preguntarles a mis pacientes de lo que está sucediendo en sus vidas es un factor sin importancia para entender sus molestias físicas							
13	Trato de entender que está pasando en la mente de mis pacientes poniendo atención a su comunicación no verbal y lenguaje corporal							
14	Creo que las emociones no tienen lugar en el tratamiento de una enfermedad médica							
15	La empatía es una habilidad terapéutica sin la cual mi éxito como médico puede estar limitada							
16	Un componente importante de la relación con mis pacientes es mi comprensión de su estado emocional y el de sus familias							
17	Trato de pensar como mis pacientes para poder darles un mejor cuidado							
18	No me permito ser afectado por las intensas relaciones sentimentales entre mis pacientes con sus familias							
19	No disfruto leer literatura no médica o arte							
20	Creo que la empatía es un factor terapéutico en el tratamiento Médico							

Apéndice B: Validez de los instrumentos

La V de Aiken permite cuantificar la relevancia respecto a un dominio de contenido desde las valoraciones de los jueces, quienes son considerados expertos en el tema y el resultado del coeficiente resultante debe tener valores idealmente entre 0-1, y mientras más cerca esté al 1 es juicio de mayor validez en su contenido. En el primer instrumento considerado para el presente estudio de Habilidades de Comunicación se obtuvo un resultado de 0.98 y para el instrumento de empatía se obtuvo un resultado de 1, por lo que consideramos los instrumentos como altamente válido. A continuación, el detalle por instrumento

Criterio de Validez	V de Aiken Habilidades de Comunicación	V de Aiken Empatía
Claridad	0.98	1
Congruencia	0.98	1
Contexto	0.98	1
Dominio de constructo	0.96	1
Promedio V de Aiken	0.98	1

Apéndice C: Confiabilidad de los instrumentos

En dependencia a la confiabilidad alcanzada por el cuestionario sobre Habilidades comunicativas, los resultados según el Alfa de Cronbach fueron $\alpha = 0.831$, el cual será aplicado a los profesionales Enfermeros en referencia con su quehacer con el paciente, es confiable de acuerdo a la estadística que supera el 0.70.

Apéndice D: Consentimiento informado

Universidad Peruana Unión Escuela de Posgrado

UPG de Ciencias de la Salud.

Consentimiento Informado

Propósito y procedimientos

Se me ha comunicado que el título del trabajo académico es “Habilidades en comunicación y empatía en enfermeras que laboran en el servicio de emergencia en un establecimiento de salud nacional de Lima, 2025.”, el objetivo de este estudio es determinar la relación entre los niveles de habilidades en comunicación y empatía que poseen las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia de un establecimiento de salud nacional de Lima, 2025. Este trabajo académico está siendo realizado por María Teresa Cabanillas Chávez y Mónica Elisa Meneses La Riva, bajo la asesoría del Dra. Liliana Rodríguez Saavedra. La información otorgada a través de la encuesta será de carácter confidencial y se utilizarán sólo para fines del estudio.

Riesgos del estudio

Se me ha dicho que no hay ningún riesgo físico, químico, biológico y psicológico; asociado con este trabajo académico. Pero como se obtendrá alguna información personal, está la posibilidad de que mi identidad pueda ser descubierta por la información otorgada. Sin embargo, se tomarán precauciones como la identificación por números para minimizar dicha posibilidad.

Beneficios del estudio

No hay compensación monetaria por la participación en este estudio. Participación voluntaria

Se me ha comunicado que mi participación en el estudio es completamente voluntaria y que tengo el derecho de retirar mi consentimiento en cualquier punto antes que el informe esté finalizado, sin ningún tipo de penalización. Lo mismo se aplica por mi negativa inicial a la participación en este proyecto.

Habiendo leído detenidamente el consentimiento y he escuchado las explicaciones orales del investigador, firmo voluntariamente el presente documento.

Nombre y apellido:

DNI: Fecha:

Firma

Apéndice E: Matriz de consistencia

Título: Habilidades en comunicación y empatía en enfermeras que laboran en el servicio de emergencia en un establecimiento de salud nacional de Lima, 2025

Problema	Objetivos	Variables	Hipótesis	Metodología
Problema general	Objetivo general	Variable 1	Hipótesis general	Enfoque: Cuantitativo Tipo de investigación: Correlacional Diseño: No experimental Corte: Transversal Población: 36 profesionales de enfermería. Criterio de inclusión Profesionales de enfermería que laboren en el área asistencial de Emergencia. Profesionales de enfermería contratados y terceros con más de un año en el servicio. Que deseen participar voluntariamente Criterios de exclusión. Profesionales de enfermería que decidan no participar de la investigación. Profesionales de enfermería que se encuentran realizando pasantías o residencias. Profesionales de enfermería que realizan labor administrativa. Instrumento: Habilidades en comunicación Empatía
¿Cuál es la relación entre las habilidades en comunicación y los niveles de empatía que poseen las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia de un establecimiento de salud nacional de Lima, 2025?	Determinar la relación entre los niveles de habilidades en comunicación y empatía que poseen las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia de un establecimiento de salud nacional de Lima, 2025.	Habilidades de comunicación Dimensiones: Comunicación informativa Empatía Respeto Habilidad social	Ha: Existe relación entre las habilidades en comunicación y empatía en enfermeras que laboran en el servicio de emergencia en un establecimiento de salud nacional de Lima, 2025. Ho: No existe relación entre las habilidades en comunicación y empatía en enfermeras que laboran en el servicio de emergencia en un establecimiento de salud nacional de Lima, 2025.	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Variable 2	Hipótesis específicas	
¿Cuál es el nivel de habilidades en comunicación que laboran en el servicio de emergencia de un establecimiento de salud nacional de Lima, 2025? ¿Cuál es el nivel de empatía en enfermeras que laboran en el servicio de emergencia de un establecimiento de salud nacional de Lima, 2025?	Establecer el nivel de habilidades en comunicación en enfermeras que laboran en el servicio de emergencia de un establecimiento de salud nacional de Lima, 2025. Determinar el nivel de empatía en enfermeras que laboran en el servicio de emergencia de un establecimiento de salud nacional de Lima, 2025.	Empatía Dimensiones: Toma de Perspectiva Cuidado con Compasión Habilidad para ponerse en el lugar del paciente		

<p>¿Existe una relación directa y significativa entre las habilidades de comunicación y los niveles de empatía de las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia de un establecimiento de salud nacional de Lima, 2025?</p>	<p>Determinar si existe una relación directa y significativa entre las habilidades de comunicación y los niveles de empatía de las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia de un establecimiento de salud nacional de Lima, 2025.</p>			
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--