

Artículo - Calidad comunicativa y apoyo emocional que brinda el enfermero en un hospital público de Juliaca - 2025..docx

 Universidad Peruana Union

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::29566:586685926

Fecha de entrega

5 may 2026, 4:42 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

5 may 2026, 4:46 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

Artículo - Calidad comunicativa y apoyo emocional que brinda el enfermero en un hospital públ....docx

Tamaño del archivo

116.2 KB

18 páginas

3882 palabras

22.970 caracteres

14% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 8 palabras)
- Trabajos entregados
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 0%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 14% Fuentes de Internet
- 0% Publicaciones
- 0% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	apirepositorio.unu.edu.pe	1%
2	Internet	repositorio.udh.edu.pe	1%
3	Internet	repositorio.continental.edu.pe	1%
4	Internet	repositorio.upsc.edu.pe	1%
5	Internet	repositorio.unap.edu.pe	<1%
6	Internet	repositorio.unc.edu.pe	<1%
7	Internet	repositorio.upeu.edu.pe:8080	<1%
8	Internet	alicia.concytec.gob.pe	<1%
9	Internet	www.reniec.gob.pe	<1%
10	Internet	repositorio.unac.edu.pe	<1%
11	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	<1%

12	Internet	es.scribd.com	<1%
13	Internet	repositorio.upao.edu.pe	<1%
14	Internet	fonendo.com	<1%
15	Internet	repositorio.uladech.edu.pe	<1%
16	Internet	worldwidescience.org	<1%
17	Internet	www.mdpi.com	<1%
18	Internet	www.redalyc.org	<1%
19	Internet	www.spell.org.br	<1%
20	Internet	ivy.fm	<1%
21	Internet	repositorio.urp.edu.pe	<1%
22	Internet	revistas.udh.edu.pe	<1%
23	Internet	www.coursehero.com	<1%
24	Internet	bibliometria.ucm.es	<1%
25	Internet	jhad.kmu.ac.ir	<1%

26	Internet	repositorio.ucss.edu.pe	<1%
27	Internet	repositorio.untumbes.edu.pe	<1%
28	Internet	www.icdd.com	<1%

11

Calidad comunicativa y apoyo emocional que brinda el enfermero en un hospital público de Juliaca - 2025.

Communicative Quality and Emotional Support Provided by Nurses in a Public Hospital of Juliaca - 2025.

Qualidade comunicativa e apoio emocional oferecido pelo enfermeiro em um hospital público de Juliaca - 2025.

Beatriz Jessica Mamani Quispe^{1a}, Rosneydi Nayely Nina Mamani^{1b}, Dennis Joel Mamani Huayta^{1c}, Ruth Yenny Chura Muñuico^{1d}

¹ Universidad Peruana Unión, Juliaca, Perú.

^a Código ORCID: 0009-0001-9910-5261

^b Código ORCID: 0009-0001-6127-3454

^c Código ORCID: 0009-0007-7727-5677

^d Código ORCID: 0000-0002-9019-8430

Resumen

Objetivo: Fue determinar la relación entre calidad comunicativa y apoyo emocional que brinda el enfermero en pacientes de un hospital público de Juliaca, Perú. Metodología: El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por los pacientes hospitalizados y la muestra fue seleccionada a través de la técnica de muestreo no probabilística según criterio y estuvo constituido por 300 pacientes de medicina y cirugía. La técnica de recopilación de información que se usó fue la encuesta a través de la aplicación de dos instrumentos: "Comportamiento de las Enfermeras en cuanto a su forma de Comunicación Observada por el Paciente (CECOP 21)" y la "Escala de Percepción del Apoyo Emocional". Resultados: En relación con los niveles de la variable calidad comunicativa, la mayoría de los participantes indicaron niveles medios (72,7%), y en cuanto al apoyo emocional el 50% refiere que se siente apoyado emocionalmente; asimismo, se halló una relación significativa entre calidad comunicativa y apoyo emocional ($p - valor = 0,000$; $Rho = 0,480$). Además, se evidenció que existe relación significativa entre las dimensiones empatía y respeto con el apoyo emocional ($p < 0,05$). Conclusiones: El desarrollo de habilidades comunicativas favorece la percepción de un apoyo emocional más sólido por parte del paciente. asimismo, la empatía representa la dimensión comunicativa con mayor influencia sobre el apoyo emocional, mientras que el respeto, aunque con menor magnitud, también contribuye significativamente.

Palabras clave: comunicación en salud; apoyo emocional; enfermería

Abstract

Objective: To determine the relationship between communicative quality and the emotional support provided by the nurse to patients in a public hospital in Juliaca.

Methodology: The study employed a quantitative approach, with a descriptive-correlational, non experimental, cross sectional design. The population consisted of hospitalized patients, and the sample was non probabilistic by criterion, totaling 300 patients from medical and surgical wards. Data collection was performed via surveys using two instruments: “Nurses’ Behavior Regarding Their Communication as Observed by the Patient (CECOP-21)” and the “Scale of Perception of Emotional Support.” **Results:** Regarding the levels of communicative quality, the majority of participants reported medium levels (72.7 %), and for emotional support provided by the nurse, 50 % reported medium levels; furthermore, a significant correlation was found between communicative quality and emotional support ($p - value = 0.000$; $Rho = 0.480$). Additionally, significant relationships were evident between the dimensions of empathy and respect with emotional support ($p < 0.05$). **Conclusions:** The development of communicative skills enhances the patient’s perception of stronger emotional support. Moreover, empathy is the communicative dimension with the greatest influence on emotional support, while respect albeit with smaller magnitude also contributes significantly.

Keywords: health communication; emotional support; nursing.

Resumo

Objetivo: Determinar a relação entre qualidade comunicativa e o apoio emocional oferecido pelo enfermeiro aos pacientes em um hospital público de Juliaca.

Metodologia: O estudo teve abordagem quantitativa, do tipo descritivo-correlacional, não experimental e corte transversal. A população foi constituída pelos pacientes hospitalizados, e a amostra foi selecionada por critério, não probabilística, composta por 300 pacientes de enfermarias médicas e cirúrgicas. A coleta de dados foi realizada por meio de questionários, utilizando dois instrumentos: “Comportamento das Enfermeiras quanto à sua Comunicação Observada pelo Paciente (CECOP-21)” e a “Escala de Percepção de Apoio Emocional”. **Resultados:** Com relação aos níveis da qualidade comunicativa, a maioria dos participantes apontou níveis médios (72,7 %), e no apoio emocional fornecido pelo enfermeiro, 50 % relataram níveis médios; além disso, verificou-se correlação significativa entre qualidade comunicativa e apoio emocional (p -value = 0,000; Rho = 0,480). Ademais, evidenciaram-se relações significativas entre as dimensões empatia e respeito com o apoio emocional ($p < 0,05$). **Conclusões:** O desenvolvimento de habilidades comunicativas favorece a percepção por parte do paciente de um apoio emocional mais sólido. Ademais, a empatia é a dimensão comunicativa com maior influência sobre o apoio emocional, enquanto o respeito embora com magnitude menor também contribui de modo significativo.

Palavras-chave: comunicação em saúde; suporte emocional; enfermagem

Introducción

En la práctica de enfermería, se vuelve instrumento fundamental tanto lo que se dice como lo que se expresa sin palabras, a fin de construir vínculos profundos y significativos(1). Por lo que, la calidad comunicativa es un proceso que no solo se limita a la transmisión de información abstracta mediante el lenguaje (2). Esto puede favorecer al apoyo emocional que en enfermería representa la capacidad de percibir lo invisible (3), lo que requiere que el enfermero tenga un alto grado de sensibilidad para interpretar tanto las manifestaciones verbales como no verbales del paciente (4).

Entre los factores que contribuyen a daños tanto sistémicos, organizativos, tecnológicos y externos, se destaca el factor humano, como la mala comunicación entre el personal de salud, y, sobre todo, con los pacientes y sus familias (5). En los países de Las Américas, una de las barreras sanitarias, es atribuida a las dificultades con el idioma, desconfianza en el personal de salud, experiencias de maltrato (6). Estos datos indican barreras relacionadas con la relación interpersonal entre el enfermero y el paciente.

En Perú, según el Instituto Nacional de Estadística (7) la tasa de enfermeros es de 7,12 por cada 1.000 habitantes, lo que se traduce en una carga importante y negativo, lo cual es una limitante para brindar una atención de calidad, dificultando la comunicación y el apoyo emocional que brinda el profesional de enfermería. Así lo demuestran algunos estudios como el de Calderon y Sanchez (8), quienes evidenciaron que la calidad de la comunicación fue calificada como regular por el 48,75% de los pacientes y mala por el 22,5%. Del mismo modo, Ñaure (9) encontró que la calidad comunicativa fue calificada como regular por el 69.5%. Por su parte, Chunga (10) quien encontró que la comunicación del enfermero fue percibida como indiferente entre el 47,2% y 55,6%. Y, el

apoyo emocional también mostró indiferencia tanto en empatía (47,2%), cuidado (58,3%), y confianza (61,1%).

1 A nivel local, se observó una notable deficiencia en la calidad comunicativa y el apoyo emocional brindado por los enfermeros a los pacientes, que se evidencia por las constantes quejas manifestadas por los pacientes. Esta carencia no solo impacta negativamente en la atención que reciben los pacientes, sino que también afecta su bienestar emocional. Cabe señalar, que existe carencias de estudios que evidencien la problemática observada, lo que representa una oportunidad para aportar al conocimiento respecto a la comunicación y apoyo emocional que brinda el profesional de enfermería.

20 En este sentido, la comunicación en el contexto del cuidado del paciente hospitalizado facilita el establecimiento de una relación efectiva entre el profesional de enfermería y el paciente, con el propósito de recolectar la información esencial para planificar un cuidado integral, de tal modo que se aborden todas las necesidades del paciente (11). Asimismo, el apoyo emocional brindado por el enfermero es crucial, ya que fomenta un vínculo cercano con el paciente. Este apoyo facilita un tránsito más tranquilo y ayuda a los pacientes a comprender y enfrentar la enfermedad, promoviendo el autocuidado y posibles cambios en el estilo de vida (12).

1 Bajo las premisas expuestas, es innegable que la calidad en la comunicación y el apoyo emocional que brinda el enfermero al paciente hospitalizado sigue siendo un desafío debido a las limitaciones que aún existen sobre todo a nivel local. Asimismo, existe la necesidad de integrar la calidad comunicativa y el apoyo emocional en el cuidado integral, con el objetivo de mejorar la adaptación y el enfrentamiento de los pacientes durante la hospitalización. Además, es fundamental fortalecer la comunicación efectiva y

el acompañamiento emocional en la práctica de enfermería. Esta mejora no solo potenciará el proceso de atención, sino que también contribuirá al cuidado integral de los pacientes, promoviendo su bienestar general y optimizando los resultados de su salud.

Por tanto, el objetivo del estudio fue determinar la relación entre calidad comunicativa y apoyo emocional que brinda el enfermero en pacientes de un hospital público de Juliaca.

Metodología

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, debido a que se midieron fenómenos utilizando métodos estadísticos(13). Así mismo fue de nivel descriptivo – correlacional dado que busca describir los niveles de cada variable y al mismo tiempo pretende determinar relación (14). No experimental porque se observaron las variables en su entorno original. Y, fue de corte transversal debido a que se realizó una sola medición (13).

La investigación se realizó en un hospital público de la ciudad de Juliaca, durante el año 2025. La población estuvo conformada por los pacientes hospitalizados y la muestra fue seleccionada a través de la técnica de muestreo no probabilística según criterio. Esto implica seleccionar pacientes que cumplan con ciertos requisitos específicos para asegurar la relevancia y calidad de los datos, por tanto, la muestra estuvo constituido por 300 pacientes de medicina y cirugía.

La técnica de recopilación de información utilizada fue la encuesta, la cual consiste en la exploración de respuestas de un conjunto de participantes del estudio (14). Para la evaluación de la calidad comunicativa brindada por el personal de enfermería al paciente hospitalizado, se empleó el instrumento original “Comportamiento de las Enfermeras en

cuanto a su forma de Comunicación Observada por el Paciente (CECOP-21)” de Müggenburg et al. (2015), aplicado originalmente en la ciudad de México.

Este instrumento fue adaptado en la ciudad de Juliaca por los investigadores, tomando como base la versión peruana propuesta por Hernández Corral et al. (15). Está compuesto por 21 ítems, agrupados en dos dimensiones: empatía y respeto, con respuestas que van desde 1 (nunca) hasta 5 (siempre).

Para verificar su validez y confiabilidad, el instrumento pasó por juicio de expertos conformado por cinco profesionales del área, obteniendo un coeficiente V de Aiken de 0.99, lo que evidenció una alta validez de contenido. Posteriormente, se realizó una prueba piloto con 30 pacientes hospitalizados, alcanzando un Alfa de Cronbach de 0.84, lo que demuestra que el instrumento es confiable.

Para evaluar el apoyo emocional de los pacientes se utilizó la “Escala de Percepción del Apoyo Emocional” de Blanco (2012) y se aplicó la versión modificada de Jaramillo (16), el instrumento está compuesta por 20 ítems y agrupado en cuatro fases: orientación, identificación, explotación y resolución, con respuestas que parten de 1 para nunca hasta 4 para siempre. Además, el instrumento fue sometido a juicio de expertos para ver la validez del contenido, obteniendo un V de Aiken de 0.99. Y, se aplicó una prueba piloto en una muestra de 30 pacientes hospitalizados alcanzando una confiabilidad mediante Alfa de Cronbach de 0.94.

El procesamiento y análisis de datos se realizó a través de Microsoft Office Excel y el software IBM SPSS versión 27 en español. A partir de ello, se obtuvo resultados tanto descriptivos como inferenciales. Tras la verificar del comportamiento de los datos a través

de Kolmogorov-Smirnov, se empleó una prueba no paramétrica denominada Rho de Spearman a un nivel de significancia del 5%.

Para garantizar la ética en la investigación, se buscó la aprobación por el comité de ética de la Universidad Peruana Unión con resolución N° 0065 J 2025 En la recopilación de la información se aplicó el consentimiento informado a los participantes, informando claramente sobre el propósito y uso de sus datos, asimismo, se consideró la confidencialidad y la privacidad de los datos mediante el anonimato de los instrumentos.

Resultados

La tabla número 1 presenta la descripción demográfica de la población objetivo, se trata de un 58,3% de participantes del sexo masculino, se verificó también que el 43,6% se hallan entre los 30 y 59 años, el 49,3% solo indicaron tener secundaria y en cuanto al tiempo de hospitalización, el 53% lleva hospitalizado entre 3 a 4 días.

Tabla 1

Datos demográficos de la población

Variable		f	%
Sexo	Femenino	125	41,7%
	Masculino	175	58,3%
Edad	De 18 a 29 años	90	30%
	De 30 a 59 años	131	43,6%
	De 60 años a más	79	26,3%
Grado de instrucción	Primaria	120	40%
	Secundaria	148	49.3%
	Sin escolaridad	16	5,3%
	Superior	14	4,7%
	Técnico	2	0,7%

Tiempo de hospitalización	De 1 a 2 días	71	23,7%
	De 3 a 4 días	159	53%
	De 5 días a más	70	23,3%

La tabla número 2 presenta los niveles de la variable calidad comunicativa, se observa que un 72,7% de participantes indicaron que ha niveles medios, el 25,7% indicaron niveles bajos y solamente 1,7% evidencian buena calidad comunicativa. En cuanto al apoyo emocional que brinda el enfermero al paciente, el 50% se centran en los niveles medios, el 43,3 % en niveles altos de apoyo, sin embargo, un 6,7% indicaron que hay bajos niveles de apoyo emocional.

Tabla 2

Nivel de calidad comunicativa que brinda el enfermero al paciente

Variable	Niveles	f	%
Calidad comunicativa	Nivel bajo	77	25,7%
	Nivel medio	218	72,7%
	Nivel alto	5	1,7%
Apoyo emocional	Nivel bajo	20	6,7%
	Nivel medio	150	50%
	Nivel alto	130	43,3%

Ahora bien, para realizar los análisis inferenciales, se procedió con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, dado que los datos en los análisis de prueba de normalidad mediante el Kolmogorov Smirnov resultaron ser no paramétricos. Por ello, la tabla número 3 muestra el análisis de correlación entre la variable calidad comunicativa y el apoyo emocional, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,480 y el

nivel de significancia $p - valor = 0,000 < 0.05$ evidencian que existe relación directa y significativa entre las variables de estudio. Asimismo, el análisis de correlación entre la dimensión empatía y el apoyo emocional, los hallazgos indicaron mediante el Rho de Spearman = 0,518 y el nivel de significancia $p - valor = 0,000 < 0,05$ indican que existe relación directa y significativa entre las variables propuestas. Finalmente, se presenta el análisis de correlación entre en respeto y el apoyo emocional, se evidenció una correlación directa y significativa entre las variables, el Rho de Spearman = 0,214 y el $p - valor = 0,000 < 0.05$ afirman dicho hallazgo.

Tabla 3

Análisis de correlación entre las variables y dimensiones

	Apoyo emocional	P
Calidad comunicativa	,480**	,000
Empatía	,518**	,000
Respeto	,214**	,000

Discusión

El propósito del estudio fue determinar la relación entre la calidad comunicativa y el apoyo emocional que brinda el profesional de enfermería al paciente hospitalizado. Los resultados mostraron una correlación directa y significativa ($p=0,000$; $Rho=0,480$), Asimismo, entre la empatía y apoyo emocional ($p - valor 0,000$; $Rho=0,518$); respeto y apoyo emocional ($p - valor 0,000$; $Rho=0,214$), lo que indica que una mejor calidad comunicativa del enfermero se asocia con mayores niveles de apoyo emocional percibido por el paciente. En comparación con estudios previos, estos resultados guardan similitud

con Raeissi et al. (17), quienes reportaron asociaciones robustas entre competencias emocionales y comunicación ($p < 0,01$; $r = 0,775$), y con Wieke et al. (18) que también evidenciaron una relación significativa entre la comunicación y resultados relacionados ($p = 0,015$; $r = 0,338$); no obstante, la menor magnitud observada en respeto coincide con estudios locales que reportan percepciones reducidas en esa dimensión (19). Estos datos confirman que la calidad comunicativa se relaciona significativamente con el apoyo emocional, pero que no todas sus dimensiones contribuyen de igual manera, por lo que las intervenciones formativas deberían priorizar especialmente el fortalecimiento de la empatía para potenciar el apoyo emocional brindado al paciente.

Respecto a la calidad comunicativa, los hallazgos descriptivos muestran que 72,7 % de participantes perciben niveles medios, 25,7 % niveles bajos y solo 1,7 % niveles altos. Estos porcentajes reflejan una tendencia predominante hacia percepciones intermedias o deficientes en comunicación, son similares con Calderón y Sánchez (8) quienes reportaron que el 48,75 % calificó la comunicación como regular, 28,75 % como buena y 22,5 % como mala, mientras que Ñaure (9) encontró que el 69,5 % calificó la calidad comunicativa como regular; de manera similar, Chunga (10) documentó percepciones de indiferencia en comunicación verbal y no verbal (47,2 % y 55,6 %). Estos hallazgos resltana la necesidad de intervenciones formativas para desplazar esas distribuciones hacia mayores porcentajes de calidad comunicativa favorable.

En relación con el apoyo emocional, los resultados evidencian que 50,0% de los participantes perciben apoyo emocional en niveles medios, 43,3% en niveles altos y 6,7% en niveles bajos. Estos porcentajes muestran una distribución donde la mitad de los sujetos afirma recibir apoyo moderado y casi la mitad reporta apoyo alto, lo que puede

interpretarse como un escenario relativamente más favorable que el observado en calidad comunicativa. Comparando con el estudio de Tajik et al. (20) quienes describieron puntuaciones promedio de apoyo y comunicación de nivel moderado, concordando con el 50% medio de este estudio; Calderón y Sánchez (8) reportaron que el 53,75 % percibió apoyo emocional regular, cifra cercana a esta investigación (50%); en contraste, Gálvez y Mesta (21) y Saavedra et al. (19) documentaron mayores proporciones de valoración indiferente o baja en apoyo (66,7% indiferente en Gálvez y Mesta), lo que sitúa a esta muestra en una posición intermedia-alta respecto al soporte percibido. En suma, aunque un existe un grupo importante con niveles altos es alentador, la presencia conjunta del 50% en niveles medios y del 6,7% en niveles bajos indica margen de mejora para consolidar la proporción de apoyo elevado y reducir las percepciones no óptimas.

Entre las limitaciones del presente estudio se considera que la investigación fue realizada en un solo hospital público y bajo un diseño transversal, los hallazgos reflejan una realidad local y temporal específica, lo que limita la generalización de los resultados a otros contextos de salud. Asimismo, al basarse en percepciones reportadas por los pacientes, existe la posibilidad de sesgos de respuesta, como el sesgo de deseabilidad social. No obstante, los resultados presentan implicancias prácticas relevantes para el ámbito de enfermería y la gestión hospitalaria, ya que evidencian la importancia de fortalecer las habilidades comunicativas del profesional, especialmente la empatía y el respeto, para mejorar el apoyo emocional brindado al paciente hospitalizado.

Conclusiones

Este estudio evidenció una relación significativa y directa entre la calidad comunicativa y el apoyo emocional brindado por el profesional de enfermería. Asimismo, se observó que,

4 a mayor empatía y respeto en la interacción, mejor es la percepción del apoyo emocional por parte del paciente. No obstante, el predominio de niveles medios en ambas variables sugiere la necesidad de fortalecer las competencias comunicativas del personal de enfermería para consolidar el vínculo terapéutico.

Recomendaciones

27 Se recomienda a las instituciones de salud promover espacios de formación y acompañamiento emocional para el personal de enfermería, donde se fomente la reflexión sobre las prácticas comunicativas y su influencia en la experiencia del paciente. También se sugiere incluir en los currículos de formación profesional módulos específicos de comunicación terapéutica y apoyo emocional.

6 Se sugiere la implementación de programas de capacitación continua orientados al desarrollo de competencias comunicativas, con énfasis en la empatía y el respeto, que integren estrategias de simulación clínica, entrenamiento en escucha activa y retroalimentación reflexiva. De igual modo, futuras investigaciones podrían incorporar variables como la inteligencia emocional, carga laboral o clima organizacional, con el fin de construir modelos explicativos más integrales sobre los factores que fortalecen el apoyo emocional en contextos hospitalarios. Asimismo, se propone realizar estudios de tipo longitudinal o experimental que permitan establecer relaciones causales y evaluar el impacto de intervenciones educativas en la calidad comunicativa y el apoyo emocional del personal de enfermería.

Referencias

1. Oliveira R, Faria T, Mara S. La comunicación enfermera-cliente en el cuidado en las unidades de urgencias 24h: una interpretación en Travelbee. Enfermería Global [Internet]. abril de 2013 [citado el 29 de octubre de 2025];12(30):76–90. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000200005&lng=es&tlng=es
2. Medina JA, Valdés MC. La competencia comunicativa profesional en el contexto universitario y organizacional. Conrado [Internet]. mayo de 2019;15(68)(68):238–43. Disponible en: <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conradoORCID:https://orcid.org/0000-0002-7052-5668>
3. Miranda M, Christello VC, Portella J, Roggia D, Stein D, Miritz A. Apoyo emocional ofrecido por el equipo de enfermería a pacientes hospitalizados. EVIDENTIA [Internet]. 2012;9(4). Disponible en: <https://www.index-f.com/evidentia/n40/ev7822.php>
4. de Sa AC. O cuidado do emocional em saude [Internet]. Tercera. São Paulo: Atheneu; 2010. Disponible en: <https://www.travessa.com.br/o-cuidado-do-emocional-em-saude/artigo/a6df9be1-28d7-4a20-af30-aadeb26f67a2>
5. Organización Mundial de la Salud. Seguridad del paciente. Who.int [Internet]. 2023. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>

6. Organización Panamericana de la Salud. Salud Universal - OPS/OMS Organización Panamericana de la Salud. Paho.org [Internet]. 2024 [citado el 4 de noviembre de 2025]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/salud-universal>
7. INE [Internet]. 2024. Estadística de profesionales sanitarios colegiados. Disponible en:
https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176781&menu=ultiDatos&idp=1254735573175
8. Calderon LG, Sanchez AE. Calidad de comunicación de la enfermera hacia los pacientes en el servicio de consultorio externo en el Hospital San Juan de Lurigancho – 2023 [Internet]. 2023 [citado el 4 de noviembre de 2025]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12970/1801>
9. Ñaure JM. Calidad comunicativa y satisfacción del paciente con la atención de los servicios de enfermería del centro de salud Santa Clara Ate, Lima - 2023. Universidad Norbert Wiener [Internet]. [Lima]: Universidad Norbert Wiener; 2023 [citado el 4 de noviembre de 2025]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/10188>
10. Chunga RE. COMUNICACIÓN Y APOYO EMOCIONAL DEL ENFERMERO AL FAMILIAR DEL PACIENTE EN ESTADO TERMINAL. HOSPITAL GENERAL – JAÉN, 2020 [Internet]. [Jaén]: Universidad Nacional de Cajamarca; 2023 [citado el 5 de noviembre de 2025]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.14074/6091>

11. Ganán K, Chasillacta F. La comunicación en el cuidado humanizado brindado por el profesional de enfermería. Salud, Ciencia y Tecnología. el 30 de agosto de 2023;3. doi:10.56294/SALUDCYT2023505
12. Díaz MM, Zurita MJ, Coello MF, Vásquez BA. Apoyo emocional que brinda la enfermería a pacientes con tratamiento de hemodiálisis [Internet]. Vol. 8. 2022;8:78–90. doi:<https://doi.org/10.23857/dc.v8i3.2914>
13. Hernández Roberto, Mendoza CPaulina. Metodología de la investigación : las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta [Internet]. McGraw-Hill Education; 2018 [citado el 5 de noviembre de 2025]. 714 p. Disponible en: <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
doi:<https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>
14. Cabel J, Castañeda R. Proyectos de investigación en ciencias médicas. Vol. 1. San Marcos; 2014.
15. Hernández-Corral S, Müggenburg-Rodríguez Vigil MC, Olvera-Arreola SS. La técnica Delphi para el rediseño y validación de un instrumento que mide la comunicación enfermera-paciente. Enfermería Universitaria. el 18 de septiembre de 2019;16(4). doi:<https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2019.4.596>
16. Jaramillo KB. Apoyo emocional y satisfacción del cuidado de enfermería del adulto mayor hospitalizado, Huarmey, 2020 [Internet]. Universidad Nacional del Santa; 2020 [citado el 5 de noviembre de 2025]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.14278/3607>

17. Raeissi P, Zandian H, Mirzarahimy T, Delavari S, Moghadam TZ, Rahimi G. Relationship between communication skills and emotional intelligence among nurses. Nurs Manage. el 5 de marzo de 2019;26(2):31–5. doi:10.7748/nm.2019.e1820 PubMed PMID: 31468761.
18. Noviyanti LW, Ahsan A, Sudartya TS. Exploring the relationship between nurses' communication batisfaction and patient safety culture. J Public Health Res. 2021;10(2). doi:10.4081/jphr.2021.2225
19. Chinchayán MS, Montoya GL, Dávila A. Therapeutic communication of the nurse, from the vision of the hospitalized in the General hospital Jaén, Peru. Enfermeria Global. 2021;20(1):379–94. doi:https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.417451
20. Tajik F, Mahmoodi M, Azodi P, Jahanpour F. Nurse-mother communication and support: Perceptions of mothers in neonatal units. Heliyon. el 30 de abril de 2024;10(8). doi:10.1016/j.heliyon.2024.e29325 PubMed PMID: 38644893.
21. Gálvez SR, Mesta R del P. La comunicación y apoyo emocional en enfermería desde la perspectiva del familiar del paciente crítico en un hospital público, Chiclayo 2019. ACC CIETNA: Revista de la Escuela de Enfermería. el 2 de julio de 2020;7(1):65–74. doi:10.35383/cietna.v7i1.358