



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE POSGRADOS  
MAESTRÍA EN ENFERMERÍA MODALIDAD HÍBRIDA**

**PROYECTO DE TITULACIÓN CAPSTONE**

Mejora de la Comunicación Efectiva del Personal de Enfermería con los Padres de Pacientes Pediátricos del Servicio De Emergencia Pediátrica del Hospital IESS Quito Sur en el periodo de Enero a Junio 2024

Autora:

Lcda. Jessica Elizabeth Guaranda Yopez

Tutor:

MSc. Rocio de las Mercedes Segovia Hernández

2024

## **Resumen Ejecutivo**

### **Problema**

La deficiente comunicación efectiva del personal de enfermería con los padres de los pacientes del servicio de emergencia pediátrica, está relacionada con el tiempo insuficiente para realizar esta actividad por la alta demanda de pacientes, así como la falta de habilidades de comunicación del personal de enfermería, que excluye a la comunicación como parte del cuidado brindado, generando insatisfacción y experiencias negativas de los padres durante la atención recibida, afectando la calidad de atención de salud del servicio.

### **Objetivo general**

Mejoramiento de la comunicación efectiva del personal de enfermería con los padres de pacientes pediátricos, del servicio de Emergencia Pediátrica.

### **Metodología**

Este proyecto se llevó a cabo según el método CAPSTONE, con el objetivo de solucionar un problema real del servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital IESS Quito Sur, identificado a través del diagnóstico situacional, mediante la elaboración del árbol de problemas y árbol de objetivos, con su respectiva planificación y ejecución de actividades realizada en la matriz de marco lógico, y verificando el cumplimiento de los objetivos, con el monitoreo y evaluación de los resultados obtenidos de la implementación del proyecto.

### **Resultados de la Intervención**

- El personal de enfermería aplica la comunicación efectiva como parte fundamental de su cuidado.

- El personal de enfermería maneja una adecuada técnica y mejora su habilidad de comunicación con los padres y familia de los pacientes pediátricos.
- Satisfacción de los padres por la relación de comunicación efectiva con el personal de enfermería del servicio de emergencia pediátrica, durante la atención recibida.

**Palabras clave:**

Comunicación efectiva, enfermería, padres, pacientes pediátricos, emergencia pediátrica.

## **Executive Summary**

### **Problem**

The deficient effective communication of the nursing staff with the parents of the patients in the pediatric emergency department is related to the insufficient time to perform this activity due to the high demand of patients, as well as the lack of communication skills of the nursing staff, which excludes communication as part of the care provided, generating dissatisfaction and negative experiences of the parents during the care received, affecting the quality of health care in the department.

### **General Objective**

Improvement of effective communication between nursing staff and parents of pediatric patients in the Pediatric Emergency Department.

### **Methodology**

This project was carried out according to the CAPSTONE method, with the objective of solving a real problem of the Pediatric Emergency Service of the Hospital IESS Quito Sur, identified through the situational diagnosis, through the elaboration of the problem tree and objective tree, with its respective planning and execution of activities carried out in the logical framework matrix, and verifying the fulfillment of the objectives, with the monitoring and evaluation of the results obtained from the implementation of the project.

### **Expected results**

- Nurses apply effective communication as a fundamental part of their care.

- The nursing staff manages an adequate technique and improves their communication skills with the parents and family of pediatric patients.
- Parents' satisfaction with the effective communication relationship with the pediatric emergency department nursing staff during the care received.

**Key words:**

Effective communication, nursing, parents, pediatric patients, pediatric emergency.

## Índice de contenidos

|   |    |
|---|----|
| <b>Resumen Ejecutivo</b> .....  | 2  |
| <b>1. Introducción</b> .....  | 7  |
| <b>2. Antecedentes</b> .....  | 9  |
| <b>2.1. Profundización del Problema</b> .....   | 9  |
| <b>3. Justificación</b> .....   | 10 |
| <b>4. Argumentación Teórica</b> .....   | 12 |
| <b>5. Objetivos</b> .....   | 18 |
| <b>5.1. Resultados de Intervención</b> .....  | 18 |
| <b>6. Marco Metodológico</b> .....  | 19 |
| <b>Figura 1. Árbol de problemas</b> .....   | 20 |
| <b>Figura 2. Árbol de objetivos</b> .....   | 21 |
| <b>6.1. Matriz del Marco Lógico</b> .....   | 22 |
| <b>6.2. Planificación de las Actividades según los Resultados</b> .....   | 27 |
| <b>6.3. Monitoreo y Evaluación del Proyecto</b> .....   | 29 |
| <b>7. Evaluación de resultados</b> .....  | 31 |
| <b>7.1. Discusión de resultados</b> .....   | 38 |
| <b>8. Presupuesto</b> .....   | 39 |
| <b>9. Conclusiones</b> .....  | 39 |
| <b>10. Recomendaciones</b> .....  | 41 |
| <b>11. Referencias</b> .....  | 43 |
| <b>12. Apéndices</b> .....  | 45 |
| Apéndice A. Evaluación sobre comunicación efectiva en la labor de enfermería .....  | 45 |
| Apéndice B. Evaluación de conocimientos sobre técnicas y habilidades de comunicación en el personal de enfermería. ....   | 46 |
| Apéndice C. Entrevista a los Padres de los pacientes pediátricos del servicio de emergencia sobre la relación de comunicación con el personal de enfermería. ....               | 47 |
| Apéndice D. Encuesta de satisfacción a los Padres de los pacientes pediátricos del servicio de emergencia sobre la relación de comunicación con el personal de enfermería. .... | 48 |
| Apéndice E. Registro de asistencia a capacitación .....   | 49 |
| Apéndice F. Registro de asistencia taller virtual de capacitación .....   | 52 |
| Apéndice G. Acta de entrega-recepción del informe final del proyecto .....  | 53 |

## **1. Introducción**

El presente proyecto realizado sobre la mejora de la comunicación efectiva del personal de enfermería con los padres de los pacientes pediátricos, del servicio de emergencia del Hospital del IESS Quito Sur, fue abordado porque se considera que es uno de los factores que influyen en la calidad de atención de salud, además la elección del tema se realizó a través del diagnóstico situacional del servicio, determinando su deficiencia por parte del personal de enfermería debido a diversos factores como la alta demanda de pacientes, la deficiente habilidad de comunicación y la exclusión de los familiares como parte del cuidado de enfermería, y considerando así factores de factibilidad y viabilidad para la resolución del mismo.

Con el propósito de aportar a la mejora de la calidad de la atención brindada en el servicio, se aborda esta problemática, por los posibles efectos que generan como experiencias negativas de los padres e insatisfacción y deficiencia de la atención.

Para lo cual se realizó el desarrollo del proyecto para su implementación, en base a la metodología CAPSTONE, a través de la elaboración del árbol de problemas, árbol de objetivos, con su respectiva revisión bibliográfica para la planificación de las actividades orientadas al cumplimiento de los objetivos planteados, para alcanzar el propósito del mismo.

Se determinó objetivos que permitieron generar un cambio positivo en relación a la problemática, como la concientización del personal de enfermería sobre la comunicación efectiva como parte del cuidado, así como la capacitación sobre técnicas y habilidades de comunicación, con el fin de lograr la satisfacción de los padres sobre la relación de comunicación con el personal de enfermería del servicio.

La implementación del proyecto se fue ejecutando en base a la planificación de actividades en la matriz del marco lógico, según el cronograma establecido, se aplicó las actividades, obteniendo los resultados que son evaluados a través de sus respectivos indicadores, evidenciando el alcance de los objetivos definidos, para terminar con las conclusiones y recomendaciones del proyecto.

## **2. Antecedentes**

### **2.1. Profundización del Problema**

En el servicio de emergencia pediátrica del Hospital IESS Quito Sur, se brinda atención a pacientes de edades comprendidas de 0 meses a 15 años, con diferente diagnóstico y complejidad, que ingresan en compañía de sus padres o familiares. La mayoría de pacientes reciben atención y son trasladados al servicio de hospitalización pediátrica, mientras que un cierto número de pacientes, permanecen hospitalizados en el servicio, en espera de una transferencia a la unidad de cuidados intensivos pediátricos u otra casa de salud, debido a su condición.

Al ser un área crítica, con alta demanda de pacientes, que requiere de recursos humanos suficientes y capacitados, para garantizar una calidad de atención de salud, como lo define la Organización Mundial de la Salud (2021):

Para una atención sanitaria óptima, se debe asegurar que cada paciente reciba en conjunto servicios diagnósticos y terapéuticos, tomando en cuenta los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y logrando mejores resultados con la máxima satisfacción del paciente con el proceso. (Unir, p.2)

Por lo tanto, se observa carga laboral en el personal de enfermería, generando estrés y cansancio transcurrida la jornada de trabajo, y por ende tiempo insuficiente para satisfacer todas las necesidades de los pacientes y su familia, generando fallas en la atención de salud, ocasionando insatisfacción de los padres por la atención brindada.

Es así, como se determina que uno de los problemas que intervienen en la calidad de atención, en el servicio de Emergencia pediátrica, es la deficiente comunicación que mantiene el personal de salud con los padres de los pacientes,

influenciada negativamente por los factores anteriormente mencionados, además de otros problemas identificados.

Para lo cual, se realiza una entrevista con el personal de enfermería, para determinar si el problema identificado sobre la deficiente comunicación efectiva enfermera-Padres, es de mayor importancia y frecuencia en el servicio y si es factible de resolver, utilizando la tabla de priorización de problemas, se enumera todos aquellos identificados y según su valoración se obtiene como resultado que la comunicación es muy importante y frecuente en el servicio.

Por lo tanto, surge el proyecto como una mejora de la calidad de atención, de satisfacer una de las necesidades de los padres de los pacientes pediátricos, como es la comunicación efectiva con el personal de enfermería y como una de las actividades imprescindibles dentro cuidado que brinda un enfermero/a.

### **3. Justificación**

La comunicación efectiva es un factor esencial para brindar atención de salud de calidad, y dentro del equipo de atención sanitaria, el rol que cumple enfermería es muy importante por el vínculo que crea con los pacientes-familia. Una comunicación eficaz permite una comprensión clara de cualquier información por parte de los pacientes y familia, generando confianza en los padres, además beneficia también al personal de Enfermería, porque el afrontar situaciones de comunicación, especialmente difíciles, produce estrés y agotamiento, por la falta de habilidades de comunicación, por lo tanto, una adecuada capacidad de respuesta, favorece una relación positiva, mejorando así la situación laboral de las enfermeras (Buckley et al, 2020).

Y aunque la comunicación eficaz sigue siendo un desafío, por los diferentes factores que afectan esta relación, como la falta de tiempo para entablar una adecuada conversación con los Padres y familia ocasionada por la carga laboral, el estrés generado durante la atención de salud, y sobretodo la insuficiente preparación del personal en relación a este tema, especialmente en informar malas noticias, que influyen negativamente esta actividad tan importante, la necesidad de mejorar las habilidades de comunicación en el personal de Enfermería es imprescindible porque son quienes están al cuidado permanente del paciente, y quienes los Padres y familia consideran la principal fuente de información (Appiah et al., 2022).

Es así, que la importancia de abordar este tema, se considera necesaria porque las fallas de comunicación pueden afectar no sólo la satisfacción y experiencia de los Padres, sino producir agotamiento del personal y así la calidad de atención, por lo tanto, la finalidad del proyecto es mejorar las habilidades de comunicación del personal de Enfermería con los pacientes y familia durante el desarrollo del ejercicio profesional con empatía y humanismo, como una actividad importante e implícita del cuidado diario del quehacer de enfermería, porque son esenciales para brindar una atención integral y establecer una relación adecuada, especialmente en un área compleja como la emergencia pediátrica, donde nos enfrentamos a pacientes sin autonomía y a padres angustiados y temerosos por la condición de salud que atraviesan sus hijos (Leal Costa et al, 2020).

Para lo cual es necesario primero identificar los factores que más influyen en la comunicación efectiva con los padres y familiares de pacientes pediátricos, con el fin de abordarlos a través de capacitación en comunicación para mejora de estas habilidades y mejorar así la relación del personal de enfermería con los padres y familia.

#### **4. Argumentación Teórica**

El entorno hospitalario, genera en el individuo un proceso traumático produciendo situaciones de angustia y temor, especialmente en pacientes pediátricos, porque cambia a un ambiente totalmente diferente, con nuevas personas y so-

metidos a procedimientos de diagnóstico, tratamiento o rehabilitación (Valverde Molina et al, 2017).

En unidades hospitalarias la comunicación, “es una habilidad fundamental y necesaria para establecer una relación con el paciente y sus familiares, la cual juega un papel determinante en la calidad de atención de salud”, favorece la recuperación y además crea un vínculo de confianza y seguridad (Mambié y De Sotto, 2023).

Además, Mambié y De Sotto han afirmado lo siguiente: “la comunicación es un componente básico dentro de enfermería: es la enfermera quien debe saber escuchar y entender al paciente” (2023, pp. 434-435), en el cuidado diario de enfermería la comunicación debe ser eficaz, que no generen confusión y desánimo con intercambios beneficiosos, brindando seguridad emocional.

Dentro del equipo interdisciplinario, es la enfermera quien establece el vínculo entre el paciente y la familia, despejando dudas, ayudando al apoyo familiar y a la seguridad del paciente hospitalizado.

Petrone (2021) define a la comunicación como: “un proceso continuo y dinámico, formado por una serie de acontecimientos variados y sucesivos en interacción, con el fin de alcanzar los objetivos planteados, además la comunicación no es solo una transferencia de información entre individuos” (p.

189) , y además depende de la influencia de diversos factores como la percepción que tiene el paciente y su familia de su proceso de enfermedad, así como sus valores, creencias y los factores familiares, sociales y culturales.

Otros autores definen a la comunicación o al acto de comunicar como:

“Un proceso mediante el cual se trasfiere una idea o mensaje desde una fuente, que se denomina emisor, a un receptor”, formando un proceso de retroalimentación o *feedback*, recibiendo así la información que devuelve el receptor al emisor respecto a la interpretación del mismo (Hofstadt Román et al, 2019, pp. 37-38).

En la relación profesional de enfermería-paciente la comunicación no verbal ha tomado gran relevancia, porque influye positiva o negativamente durante todo el proceso de comunicación. Además, “la comunicación no verbal sirve para definir la relación que se establece entre los interlocutores, y ayuda a confirmar o no los mensajes verbales, es decir, sirve para clarificar o contradecir la comunicación verbal” (Hofstadt Román, 2019, p. 42).

Para un correcto proceso de comunicación, los diferentes componentes no verbales son muy importantes: los principales son la expresión facial, la mirada, la sonrisa, la orientación y postura, el contacto y apariencia física, los gestos, y las automanipulaciones y movimientos nerviosos.

Hofstadt Román, señala los componentes más importantes en el contexto sanitario:

La expresión facial: Los sentimientos y emociones humanas se reflejan en el rostro y expresan diferentes situaciones.

La mirada: forma uno de los elementos de mayor importancia, transmite mucha información, además el contacto visual con el paciente genera interés hacia él emisor.

La sonrisa: constituye un elemento básico, produce aceptación y amabilidad.

La orientación y postura: la posición facilita la comunicación y transmite interés hacia el paciente es importante adoptar una orientación enfrentada.

El contacto físico: El contacto permite expresar comprensión y apoyo al paciente.

Los gestos: Son movimientos que sirven como ilustradores del mensaje verbal, enfatizando el mismo, y demostrando emociones apoyando al contenido del mensaje verbal.

La apariencia personal: Genera impresiones sobre la persona que emite un mensaje e influye en el mismo.

Las automanipulaciones y los movimientos nerviosos con manos y piernas: Estos tipos de movimientos suelen ser interpretados como señales de incomodidad y ansiedad, por lo que es importante aprender a controlarlos.

(2019, pp. 43-44)

Los componentes paraverbales también influyen en el proceso de comunicación, se los define como “aquellos que, al emplear el lenguaje, su utilización no altera el contenido de las palabras, pese a que haga variar el significado” (Hofstadt Román, 2019, p. 45), y sus principales elementos son:

El volumen de la voz: Un volumen de voz adecuado genera seguridad en los pacientes.

El tono: El tono refleja la calidad de la voz, influye en el significado del mensaje y expresa la confianza en uno mismo.

La velocidad: la velocidad del habla debe ser moderada a pesar del corto tiempo disponible para expresar el mensaje, con el fin de lograr comprensión del receptor.

La fluidez y claridad: Pronunciar las palabras con claridad, porque la velocidad o el acento, impide entender el mensaje o influye en una mala interpretación.

El tiempo de habla: Se refiere a la duración de las intervenciones de los interlocutores mientras se está produciendo una conversación. El uso correcto del mismo supone que todos participen proporcionalmente con relación al tiempo que se utilice.

Las pausas y silencios. Por su complejidad y riqueza, el silencio es una parte esencial de la comunicación, y es importante no trivializarlo o eliminarlo, del tema de la conversación.

La latencia de respuesta: Hace referencia al tiempo que tomamos para empezar a hablar una vez que ha terminado de hacerlo nuestro interlocutor.

(2019, pp. 45-46)

Un elemento clave para una comunicación eficaz es saber escuchar, analizar y comprender la información que nos transmiten, tanto a nivel verbal como no verbal, así se define a la escucha activa como “el esfuerzo físico y mental de querer escuchar con

atención la totalidad del mensaje que se emite, tratando de interpretar el significado correcto del mismo, a través de la comunicación verbal y no verbal que realiza el emisor” (Hofstadt Román, 2019, p. 98).

Las características de una escucha eficaz son:

**Empatía:** Es la capacidad de identificarse con el paciente y comprender su situación y así su conducta y sus sentimientos.

**Aceptación incondicional del otro:** implica reconocer, respetar y aceptar al paciente como persona total, tal y como es, sin hacer valoraciones críticas o éticas acerca de su forma de ser.

**Autenticidad:** para generar confianza es mostrarse a los demás tal y como uno es. (Hofstadt Román, 2019, p. 98)

Al tener una visión clara sobre la definición y los factores necesarios para un adecuado proceso de comunicación, Santos (2020) define a la comunicación efectiva como, “el ejercicio de habilidades y destrezas y la capacidad de satisfacer las necesidades de los pacientes y familia, mostrar apertura para el diálogo, expresarse con propiedad y asertividad, afectividad, seguridad y brindar confianza” (p. 217)

Por lo tanto, Santos (2020) describe como Hildegard Peplau, explica en su teoría de las relaciones interpersonales, que “la enfermera debe procurar una efectiva comunicación con sus pacientes, ese es su foco de atención, al igual que las necesidades y las percepciones generadas en base a la atención que recibieron por parte de las enfermeras, de esta manera se podrían identificar y mejorar posibles debilidades existentes” (p. 218).

Y es así que la relación enfermera-paciente es imprescindible para la calidad de atención de salud, así lo afirmó Petrone (2021) como: “un proceso interpersonal entablado entre ambos agentes, la enfermera es la receptora de las necesidades, dudas, sentimientos y cuestionamientos del enfermo acerca del proceso de recuperación de su salud; propiciándose un ambiente de confianza, empatía, amabilidad y seguridad que le confiere estabilidad emocional” (p.192), además la enfermera es considerada como la persona que guía tanto del paciente como de sus familiares, que hace posible el manejo del estado de su salud y evolución de su enfermedad.

La comunicación se considera muy importante dentro del ámbito de Enfermería, la Organización Mundial de la Salud estableció seis áreas sobre las que se debe actuar y dar soluciones; en donde la tercera solución está enfocada en la importancia de la comunicación con el paciente y entre los mismos profesionales para el desarrollo de una atención de calidad (Organización Mundial de la Salud, 2023).

El panorama a nivel nacional no es distinto, y se puede evidenciar que es una deficiencia que existe en la mayoría de hospitales, donde una comunicación efectiva entre enfermera-paciente, es ocasionada principalmente la carga laboral y al tiempo suficiente para responder a las demandas de los pacientes en conjunto con la falta de capacitación o talleres para mejorar la habilidad de comunicación en el personal de salud.

Y es así que también se evidencia en el servicio de emergencia pediátrica, un área crítica y con alta demanda de pacientes recién nacidos, lactantes, preescolares y adolescentes, de diferente diagnóstico y complejidad, y bajo la responsabilidad de sus Padres o familiares, una deficiente comunicación efectiva, influenciada por la carga laboral y la falta de importancia del tema en el personal de enfermería del servicio,

como factor imprescindible de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes y familia.

## **5. Objetivos**

### **General**

- Mejoramiento de la comunicación efectiva del personal de enfermería con los padres de pacientes pediátricos, del servicio de Emergencia Pediátrica.

### **Específicos**

1- Concienciación del personal de enfermería sobre la comunicación efectiva, como parte fundamental del cuidado.

2- Capacitación del personal de enfermería sobre diferentes técnicas y habilidades de comunicación.

3- Mejoramiento de la atención de salud en relación a la comunicación efectiva por la satisfacción de los padres de los pacientes pediátricos.

### **5.1. Resultados de Intervención**

Los resultados esperados se realizaron en base a los objetivos específicos, detallados a continuación:

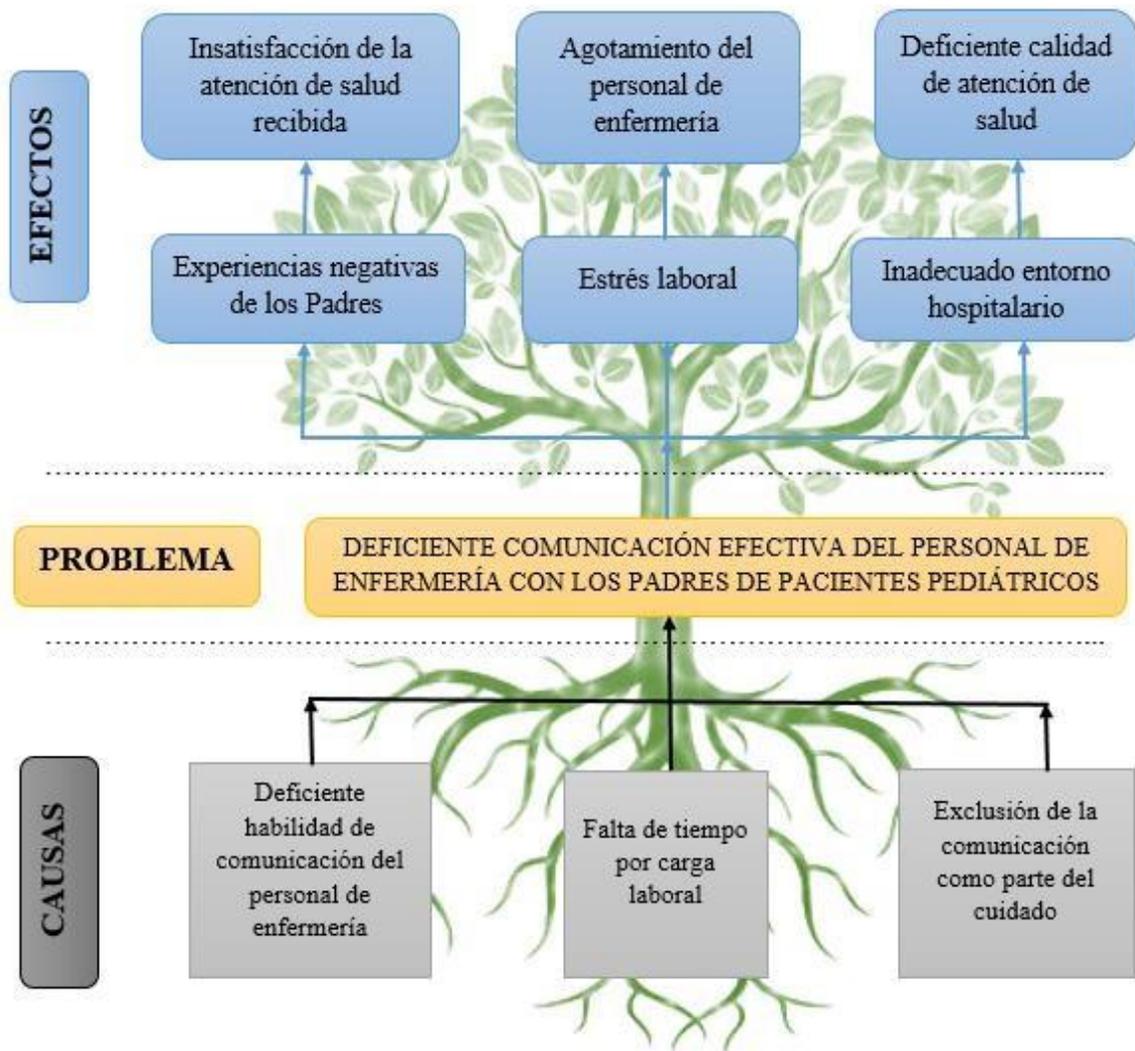
- El personal de enfermería aplica la comunicación efectiva como parte fundamental de su cuidado.

- El personal de enfermería maneja una adecuada técnica y mejora su habilidad de comunicación con los padres y familia de los pacientes pediátricos.
- Satisfacción de los padres por la relación de comunicación efectiva con el personal de enfermería del servicio de emergencia pediátrica, durante la atención recibida.

## **6. Marco Metodológico**

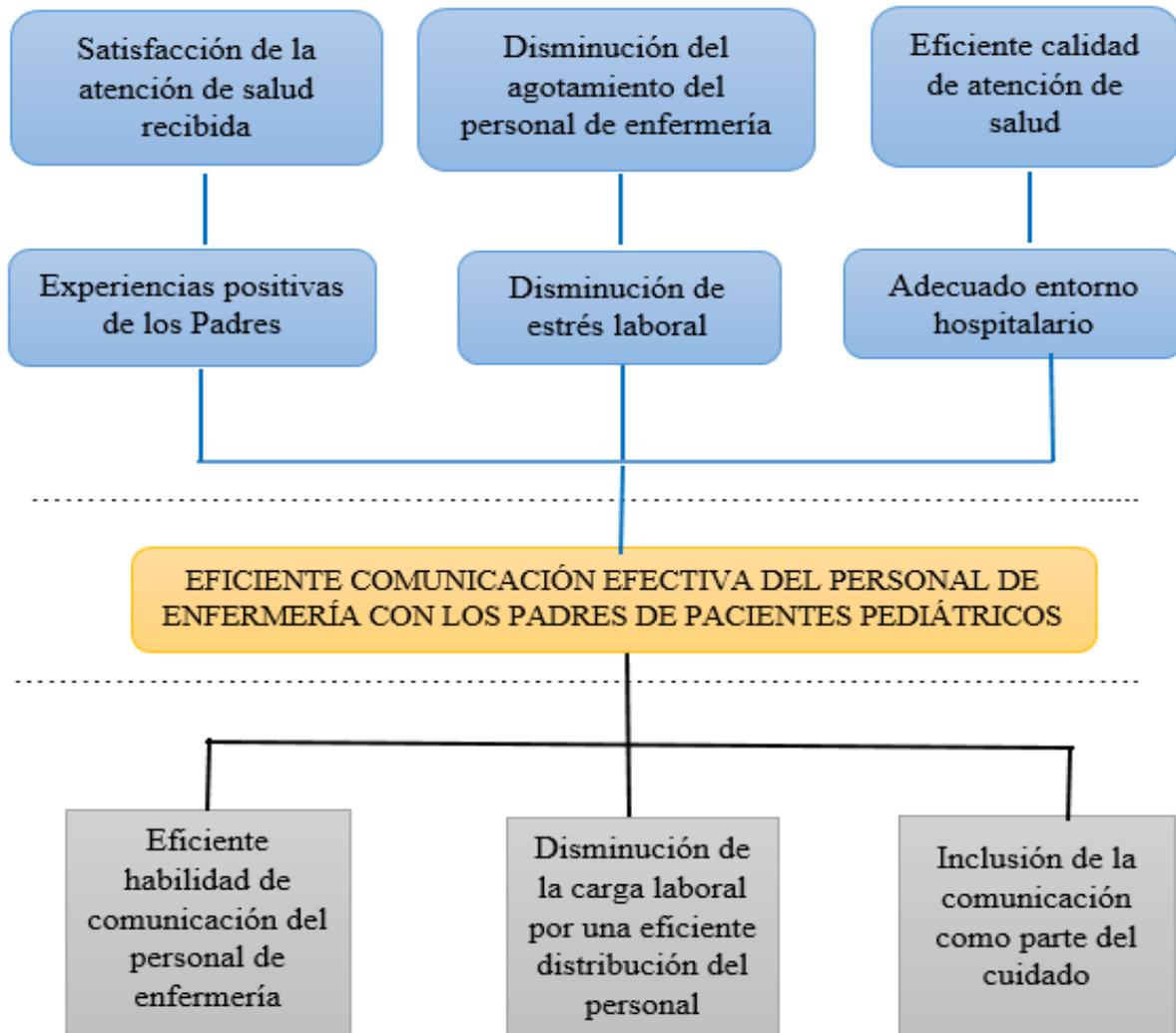
A través del método CAPSTONE, mediante la elaboración del árbol de problemas y árbol de objetivos, se realizó la planificación y ejecución de las respectivas actividades de la matriz del marco lógico, así como el monitoreo de las mismas.

**Figura 1. Árbol de problemas**



*Nota.* Elaboración propia del autor, representa las posibles causas y efectos que generan el problema abordado.

**Figura 2. Árbol de objetivos**



*Nota.* Elaboración propia del autor, representa los objetivos en base al árbol de problemas.

## 6.1. Matriz del Marco Lógico

| OBJETIVOS<br>(Resumen narrativo de objetivos)  | INDICADORES<br>(Verificables objetivamente)   | MEDIOS DE VERIFICACIÓN  | SUPUESTOS<br>(Riesgos)  |
|--|---|---|---|
| <p style="text-align: center;"><b>FIN</b></p> <p>Mejora de la calidad de atención en relación de comunicación efectiva con los padres y familia de los pacientes pediátricos.</p>                      | <p>El 80% del personal de enfermería establece una relación de comunicación con los padres de los pacientes pediátricos.</p>    | <p>Informe de Observación al personal de enfermería.</p> <p>Registro de la comunicación realizada por el personal de enfermería.</p>  | <p>Tiempo insuficiente para cumplir esta actividad.</p> <p>Desorganización de las actividades realizadas por el personal de enfermería.</p> |
| <p style="text-align: center;"><b>PROPÓSITO</b></p> <p>Mejorar la comunicación efectiva del personal de enfermería con los padres de pacientes pediátricos, del servicio de Emergencia Pediátrica.</p> | <p>El 80% del personal de enfermería se comunica de manera efectiva y asertiva con los padres de los pacientes pediátricos.</p> | <p>Informe de entrevista al personal de enfermería.</p> <p>Informe de entrevista a los padres de los pacientes pediátricos.</p> <p>Registro del personal de enfermería que aplica una mejor comunicación.</p> | <p>El personal de enfermería no colabora o poco colaborador para brindar información.</p>   |

| OBJETIVOS<br>(Resumen narrativo de objetivos)  | INDICADORES<br>(Verificables objetivamente)   | MEDIOS DE VERIFICACIÓN   | SUPUESTOS<br>(Riesgos)   |
|--|---|--|--|
| <b>COMPONENTES</b>   |   |  |  |
| El personal de enfermería aplica la comunicación efectiva como parte fundamental de su cuidado.  | El 90% del personal de enfermería brinda comunicación efectiva a los padres durante sus cuidados.                               | Registro en informes de enfermería. Observación durante la atención brindada.              | El personal de enfermería no registra o no considera importante registrar en su informe. |
| El personal de enfermería maneja una adecuada técnica y mejora su habilidad de comunicación con los padres y familia de los pacientes pediátricos.     | El 90% del personal de enfermería maneja una adecuada técnica de comunicación con los padres de los pacientes pediátricos.      | Check list de cumplimiento de técnica adecuada de comunicación.                            | Desinterés del personal de enfermería por aplicar nuevas técnicas de comunicación.       |
| Satisfacción de los padres por la comunicación efectiva con el personal de enfermería, como una medida para mejora de la calidad de atención de salud. | El 90% de los padres refieren experiencias positivas de la relación de comunicación con el personal de enfermería del servicio. | Entrevista con los padres sobre la relación de comunicación con el personal de enfermería. | Padres rechacen la entrevista.   |

| OBJETIVOS<br>(Resumen narrativo de objetivos)  | INDICADORES<br>(Verificables objetivamente)  | MEDIOS DE VERIFICACIÓN   | SUPUESTOS<br>(Riesgos)   |
|--|--|--|--|
| <b>ACTIVIDADES</b>   |  |  |  |
| <p><b>OE1: Concientizar en el personal de enfermería sobre la comunicación efectiva, como parte fundamental del cuidado.</b></p> <p>1.1. Charla sobre la importancia de la comunicación efectiva en enfermería.</p> <p>1.2. Evaluación sobre aspectos importantes de comunicación en la labor de enfermería.</p> | <p>1.1. N° de enfermeras/os que asisten a la charla.</p> <p>1.2. N° de enfermeras/os que responden afirmativamente a las preguntas sobre la comunicación efectiva en la labor de enfermería.</p> | <p>1.1. Registro de asistencia del personal de enfermería.</p> <p>1.2. Formato de prueba, preguntas relacionadas a habilidades de comunicación</p> | <p>El personal de enfermería no acude a las charlas.</p> <p>Desinterés del personal de enfermería.</p> |

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| <p><b>OE2: Capacitación al personal de enfermería sobre técnica adecuada y habilidades de comunicación con los padres y familia del servicio de emergencia pediátrica.</b></p> <p>2.1. Taller virtual de capacitación sobre habilidades y técnicas de comunicación.</p> <p>2.2. Evaluación del aprendizaje sobre habilidades de comunicación.</p> | <p>2.1. Número de enfermeras/os que asisten al taller virtual de capacitación sobre habilidades y técnicas de comunicación.</p> <p>2.2. Número de enfermeras/os que responden acertadamente a la evaluación sobre habilidades y técnicas de comunicación.</p> | <p>2.1. Registro de asistencia del personal de enfermería a través de captura de pantalla.</p> <p>2.2. Formato de evaluación, con preguntas relacionadas a técnicas y habilidades de comunicación.</p> | <p>Personal de enfermería poco receptivo a nuevas técnicas de aprendizaje.</p> <p>Personal de enfermería poco participativo.</p> |
|---|---|--|--|

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| <p><b>OE3: Satisfacción de los padres por la comunicación efectiva con el personal de enfermería, como una medida para mejora de la calidad de atención de salud.</b></p> <p>5.1. Entrevista con los padres sobre experiencias y expectativas de la relación de comunicación con los padres de los pacientes pediátricos.</p> <p>5.2. Encuesta de satisfacción de los padres sobre la comunicación con el personal de enfermería.</p> | <p>5.1. Número de padres que realizan la entrevista.</p> <p>5.2. Número de padres que realizan la encuesta.</p> | <p>5.1. Registro de Padres que participaron de la entrevista.</p> <p>5.2. Formato de encuesta.</p> | <p>Padres poco receptivos a la entrevista.</p> <p>Desinterés y poca participación de los padres.</p> |
|---|---|--|--|

## 6.2. Planificación de las Actividades según los Resultados

| Nº | Actividades   | Tiempo de Duracion |              |              |            |             | Responsable                        |
|----|---|--------------------|--------------|--------------|------------|-------------|------------------------------------|
|    |   | Mayo               |              |              | Junio      |             |                                    |
|    |   | Semana 1           | Semana 2     | Semana 3     | Semana 1   | Semana 2    |                                    |
|    |   | Del 13 al 19       | Del 20 al 26 | Del 27 al 31 | Del 1 al 7 | Del 8 al 14 |                                    |
|    | <b>OE1: Concientizar en el personal de enfermería sobre la comunicación efectiva, como parte fundamental del cuidado.</b>   |                    |              |              |            |             |                                    |
| 1  | Charla sobre la importancia de la comunicación efectiva en enfermería.  |                    |              |              |            |             | Maestrante: Lcda. Jessica Guaranda |
| 2  | Evaluación sobre aspectos importantes de comunicación en la labor de enfermería.  |                    |              |              |            |             | Maestrante: Lcda. Jessica Guaranda |
|    | <b>OE2: Capacitación al personal de enfermería sobre técnica adecuada y habilidades de comunicación con los padres y familia del servicio de emergencia pediátrica.</b> |                    |              |              |            |             |                                    |
| 3  | Taller virtual de capacitación sobre técnicas y habilidades de comunicación   |                    |              |              |            |             | Psicólogo Clínico                  |
| 4  | Evaluación del aprendizaje sobre habilidades de comunicación.   |                    |              |              |            |             | Maestrante: Lcda. Jessica Guaranda |

| Nº | Actividades  | Tiempo de Duracion |              |              |            |             | Responsable                        |
|----|--|--------------------|--------------|--------------|------------|-------------|------------------------------------|
|    |  | Mayo               |              |              | Junio      |             |                                    |
|    |  | Semana 1           | Semana 2     | Semana 3     | Semana 1   | Semana 2    |                                    |
|    |  | Del 13 al 19       | Del 20 al 26 | Del 27 al 31 | Del 1 al 7 | Del 8 al 14 |                                    |
|    | <b>OE3: Satisfacción de los padres por la comunicación efectiva con el personal de enfermería, como una medida para mejora de la calidad de atención de salud.</b> |                    |              |              |            |             |                                    |
| 5  | Entrevista con los padres sobre experiencias y expectativas de la relación de comunicación con los padres de los pacientes pediátricos.                            |                    |              |              |            |             | Maestrante: Lcda. Jessica Guaranda |
| 6  | Encuesta de satisfacción de los padres sobre la comunicación con el personal de enfermería.  |                    |              |              |            |             | Maestrante: Lcda. Jessica Guaranda |
| 7  | Socialización de resultados del proyecto al líder del servicio.  |                    |              |              |            |             | Maestrante: Lcda. Jessica Guaranda |

### **6.3. Monitoreo y Evaluación del Proyecto**

El monitoreo de la implementación del proyecto se realizó de acuerdo al cronograma establecido para la ejecución de las actividades, con el propósito de conocer el avance del cumplimiento de las mismas.

Se realizaron actividades previas, para llevar a cabo el proyecto, que permitieron conocer la gestión para el desarrollo del proyecto, las cuales se mencionan a continuación:

#### **1. Reunión con el jefe del servicio de emergencia pediátrica:**

Para la implementación del proyecto fue necesario, poner en conocimiento al jefe del servicio, el tema y desarrollo del mismo, con el fin de obtener su aprobación y colaboración, por lo cual se fijó días y horarios de capacitación y taller sobre comunicación efectiva.

#### **2. Reunión con líderes de turno:**

Se realizó la socialización con los líderes de cada turno, con el fin de ser partícipes en la implementación del proyecto.

#### **3. Socialización del tema con el personal de enfermería:**

Durante el desarrollo de las prácticas se conversó con el personal, sobre las medidas a implementar, con el fin de conocer el interés por el mismo y motivar su participación en el desarrollo de las capacitaciones.

#### **4. Búsqueda de la persona encargada de realización del taller:**

Para la realización del taller se requirió de un profesional con capacidad en habilidades de comunicación, por lo cual se realizó la búsqueda de una persona experta en el tema.

#### **5. Preparación del material de exposición:**

El material de presentación requirió de una preparación minuciosa con elementos claves que generen interés e impacten positivamente en el mismo.

A través de un respectivo informe, se determinó el porcentaje de cumplimiento de las actividades realizadas, así como aquellas que faltaban por ejecutar.

El progreso de la implementación del proyecto se lo realizó en la siguiente tabla:

**Tabla 1**

#### *Cumplimiento de las actividades*

| <b>Actividad</b>  | <b>Estado</b> | <b>Porcentaje de Implementación</b> |
|---|---------------|-------------------------------------|
| 1. Reunión con el jefe del servicio de emergencia pediátrica.                                 | Cumplida      | 100%                                |
| 2. Reunión con líderes de turno.  | Cumplida      | 80%                                 |
| 3. Socialización del tema con el personal de enfermería:                                      | Cumplida      | 60%                                 |
| 4. Búsqueda de la persona encargada de realización del taller.                                | En proceso    | 80%                                 |
| 5. Preparación del material de exposición.  | En proceso    | 60%                                 |
| 6. Capacitación al personal de enfermería sobre comunicación efectiva como parte del cuidado. | En proceso    | 30%                                 |
| 7. Taller de capacitación sobre habilidades de comunicación al personal de enfermería         | En proceso    | 0%                                  |
| 8. Evaluación al personal sobre la capacitación y el taller.                                  | En proceso    | 0%                                  |
| 9. Entrevista con los Padres sobre experiencias y expectativas de comunicación.               | En proceso    | 0%                                  |

|   |            |     |
|---|------------|-----|
|   |            |     |
| 10. Encuesta de satisfacción de los padres sobre la comunicación efectiva con el personal de enfermería del servicio. | En proceso | 0%  |
| <b>TOTAL</b>  |            | 38% |

*Nota.* Esta tabla muestra el avance de las actividades planificadas.

A través del monitoreo se logró determinar el porcentaje alcanzado de las primeras actividades realizadas y aquellas que se encuentran en proceso para la implementación total del proyecto.

La evaluación se realizó a través del cumplimiento de los objetivos de la matriz del marco lógico y el cumplimiento de sus respectivas actividades, planificadas en el cronograma.

Realizando un seguimiento para determinar el alcance de los objetivos planteados, a través de la evaluación de sus indicadores y los resultados obtenidos.

## **7. Evaluación de resultados**

Según la matriz del marco lógico, se realizaron las actividades para el cumplimiento de los objetivos específicos del proyecto, a través de la medición de sus indicadores, obteniendo sus resultados, detallados a continuación:

## FICHA TÉCNICA INDICADORES

**OE1:** Concientizar en el personal de enfermería sobre la comunicación efectiva, como parte fundamental del cuidado.

**Actividad:**

Charla sobre la importancia de la comunicación efectiva en enfermería, en el servicio de emergencia pediátrica.

**Indicador:**

Porcentaje del personal de enfermería del servicio de emergencia pediátrica que recibe capacitación sobre la comunicación efectiva como parte del cuidado de enfermería.

**Fórmula:**

a) x 100 / b)

**Elementos que la componen:**

- a) Numerador: Número de enfermeras/os que asisten a la charla.
- b) Denominador: Número total de enfermeras/os del servicio de emergencia pediátrica.

**Fuente de Información:**

Registro de asistencia del personal de enfermería.

**Responsable de medición:**

Maestrante en enfermería: Lcda. Jessica Guaranda.

**Resultado:**

El 60% de asistencia del personal de enfermería asiste a la charla.

**Rangos de Interpretación:**

|                        |                 |   |
|------------------------|-----------------|---|
| <b>Insatisfactorio</b> | <b>&lt; 50%</b> |  |
| <b>Aceptable</b>       | <b>51-79%</b>   |  |
| <b>Satisfactorio</b>   | <b>&gt; 80%</b> |  |

**Evaluación:**

La alta demanda de pacientes no permite reunir a todo el personal del servicio, en el día establecido para la charla de capacitación, además de la inasistencia del resto del personal, pero se alcanza un nivel aceptable de asistencia. Por lo tanto, se realiza educación sobre el tema expuesto, al personal que no asistió a la capacitación, durante los cambios de turno.

## FICHA TÉCNICA INDICADORES

**OE1:** Concientizar en el personal de enfermería sobre la comunicación efectiva, como parte fundamental del cuidado.

**Actividad:**

Evaluación sobre aspectos importantes de comunicación en la labor de enfermería.

**Indicador:**

Porcentaje del personal de enfermería del servicio de emergencia pediátrica que considera importante la comunicación efectiva en la labor de enfermería.

**Fórmula:**

a) x 100 / b)

**Elementos que la componen:**

- a) Numerador: Número de enfermeras/os que responden afirmativamente a las preguntas sobre la comunicación efectiva en la labor de enfermería.
- b) Denominador: Número total de enfermeras/os que realiza la evaluación.

**Fuente de Información:**

Formato de prueba, preguntas relacionadas a habilidades de comunicación.

**Responsable de medición:**

Maestrante en enfermería: Lcda. Jessica Guaranda.

**Resultado:**

El 83% del personal de enfermería considera importante la comunicación efectiva en la labor de enfermería.

**Rangos de Interpretación:**

|                        |                 |   |
|------------------------|-----------------|---|
| <b>Insatisfactorio</b> | <b>&lt; 50%</b> |  |
| <b>Aceptable</b>       | <b>51-79%</b>   |  |
| <b>Satisfactorio</b>   | <b>&gt; 80%</b> |  |

**Evaluación:**

La evaluación se realizó a todo el personal de enfermería que asistió a la capacitación, demostrando interés al tema expuesto, además refieren que es una actividad implícita del cuidado de enfermería que en ocasiones se omite por la falta de tiempo y la alta demanda de pacientes, pero consideran muy importante realizarla porque genera seguridad y satisfacción en los pacientes y su familia.

## FICHA TÉCNICA INDICADORES

**OE2:** Capacitación al personal de enfermería sobre técnica adecuada y habilidades de comunicación con los padres del servicio de emergencia pediátrica.

**Actividad:**

Taller virtual de capacitación sobre habilidades de comunicación.

**Indicador:**

Porcentaje del personal de enfermería del servicio de emergencia pediátrica que recibe el taller virtual de capacitación sobre habilidades y técnicas de comunicación.

**Fórmula:**

a) x 100 / b)

**Elementos que la componen: -**

- a) Numerador: Número de enfermeras/os que asisten al taller virtual de capacitación sobre habilidades y técnicas de comunicación.
- b) Denominador: Número total de enfermeras/os del servicio de emergencia pediátrica.

**Fuente de Información:**

Registro de asistencia del personal de enfermería a través de captura de pantalla.

**Responsable de medición:**

Maestrante en enfermería: Lcda. Jessica Guaranda.

**Resultado:**

El 85% del personal de enfermería reciben el taller virtual de capacitación sobre habilidades y técnicas de comunicación.

**Rangos de Interpretación:**

|                        |                 |   |
|------------------------|-----------------|---|
| <b>Insatisfactorio</b> | <b>&lt; 50%</b> |  |
| <b>Aceptable</b>       | <b>51-79%</b>   |  |
| <b>Satisfactorio</b>   | <b>&gt; 80%</b> |  |

**Evaluación:**

A través de la capacitación virtual se obtiene mayor participación del personal de enfermería del servicio, por lo tanto, se considera uno de los métodos actuales, que permiten brindar una educación continua al personal. Alcanzando un nivel satisfactorio de asistencia en relación a la primera actividad realizada.

## FICHA TÉCNICA INDICADORES

**OE2:** Capacitación al personal de enfermería sobre técnica adecuada y habilidades de comunicación con los padres del servicio de emergencia pediátrica.

**Actividad:**

Evaluación del aprendizaje del taller virtual sobre habilidades de comunicación.

**Indicador:**

Porcentaje del personal de enfermería del servicio de emergencia pediátrica adquiere conocimientos del taller virtual de capacitación sobre habilidades y técnicas de comunicación.

**Fórmula:**

a) x 100 / b)

**Elementos que la componen: -**

- a) Numerador: Número de enfermeras/os que responden acertadamente a la evaluación sobre habilidades y técnicas de comunicación.
- b) Denominador: Número total de enfermeras/os que realizan la evaluación.

**Fuente de Información:**

Registro de asistencia del personal de enfermería a través de captura de pantalla.

**Responsable de medición:**

Maestrante en enfermería: Lcda. Jessica Guaranda.

**Resultado:**

El 88% del personal de enfermería adquiere conocimientos sobre habilidades y técnicas de comunicación.

**Rangos de Interpretación:**

|                        |                 |   |
|------------------------|-----------------|---|
| <b>Insatisfactorio</b> | <b>&lt; 50%</b> |  |
| <b>Aceptable</b>       | <b>51-79%</b>   |  |
| <b>Satisfactorio</b>   | <b>&gt; 80%</b> |  |

**Evaluación:**

Se realizó la evaluación al personal de enfermería que participó del taller virtual de capacitación sobre habilidades y técnicas de comunicación, obteniendo un nivel satisfactorio de conocimientos adquiridos en relación a este tema, lo que favorece positivamente la relación de comunicación del personal con los padres de los pacientes pediátricos, durante la atención brindada.

## FICHA TÉCNICA INDICADORES

**OE3:** Satisfacción de los padres por la comunicación efectiva con el personal de enfermería del servicio de emergencia pediátrica.

**Actividad:**

Entrevista con los padres sobre experiencias y expectativas de la relación de comunicación con los padres de los pacientes pediátricos.

**Indicador:**

Porcentaje de padres de pacientes del servicio de emergencia pediátrica que participa de la entrevista sobre experiencias y expectativas de la relación de comunicación con el personal de enfermería.

**Fórmula:**

a) x 100 / b)

**Elementos que la componen: -**

- a) Numerador: Número de padres que realizan la entrevista.
- b) Denominador: Número padres de pacientes pediátricos hospitalizados durante una semana del servicio de emergencia pediátrica.

**Fuente de Información:**

Registro de entrevistas realizadas.

Formato de entrevista.

**Responsable de medición:**

Maestrante en enfermería: Lcda. Jessica Guaranda.

**Resultado:**

El 88% de padres participan de la entrevista sobre comunicación efectiva con el personal de salud.

**Rangos de Interpretación:**

|                        |                 |   |
|------------------------|-----------------|---|
| <b>Insatisfactorio</b> | <b>&lt; 50%</b> |  |
| <b>Aceptable</b>       | <b>51-79%</b>   |  |
| <b>Satisfactorio</b>   | <b>&gt; 80%</b> |  |

**Evaluación:**

A través de la entrevista se identifica las expectativas que tienen los Padres sobre la comunicación con el personal de enfermería, así como experiencias positivas y negativas que expresaron los padres durante la atención recibida en el servicio.

## FICHA TÉCNICA INDICADORES

**OE3:** Satisfacción de los padres por la comunicación efectiva con el personal de enfermería, como una medida para mejora de la calidad de atención de salud.

**Actividad:**

Encuesta de satisfacción de los padres sobre la comunicación efectiva con el personal de enfermería.

**Indicador:**

Porcentaje de padres de pacientes pediátricos hospitalizados del servicio de emergencia pediátrica que participa de la encuesta de satisfacción sobre la relación de comunicación con el personal de enfermería.

**Fórmula:**

a) x 100 / b)

**Elementos que la componen: -**

- a) Numerador: Número de padres que realizan la encuesta.
- b) Denominador: Número padres de pacientes pediátricos hospitalizados durante una semana del servicio de emergencia pediátrica.

**Fuente de Información:**

Registro de encuestas realizadas.

Formato de encuestas.

**Responsable de medición:**

Maestrante en enfermería: Lcda. Jessica Guaranda.

**Resultado:**

El 100% de padres participan de la encuesta sobre comunicación efectiva con el personal de salud.

**Rangos de Interpretación:**

|                        |        |   |
|------------------------|--------|---|
| <b>Insatisfactorio</b> | < 50%  |  |
| <b>Aceptable</b>       | 51-79% |  |
| <b>Satisfactorio</b>   | > 80%  |  |

**Evaluación:**

La encuesta realizada permitió evaluar si los padres se encuentran satisfechos sobre la relación de comunicación con el personal de enfermería, en la que refieren que existe una buena comunicación, que el personal se expresa de manera clara y sencilla aclarando dudas e inquietudes de los padres.

## 7.1. Discusión de resultados

El tema abordado es considerado por la OMS como uno de los componentes que influyen en la calidad de atención, y que su accionar es muy importante para mejorar la comunicación con el paciente y su familia, así como entre profesionales de salud, por lo tanto, con la implementación del proyecto reflejó los siguientes resultados:

En relación a la concientización del personal, se consiguió el cambio que impactó positivamente en la atención brindada, como lo afirmó una teorizante, la enfermera es quien recepta las necesidades de los pacientes, y las situaciones generadas durante la atención de salud, comprendiendo que es una actividad importante dentro del cuidado de enfermería.

Uno de los resultados que favoreció la relación de comunicación entre el personal de enfermería y los padres de los pacientes pediátricos fue la capacitación que recibieron sobre las técnicas y habilidades de comunicación, como lo refiere la literatura, es imprescindible conocer los elementos verbales y no verbales, así como los componentes de una comunicación eficaz, para su aplicación en la práctica diaria.

A través del resultado obtenido sobre la satisfacción de los padres, se puede comprobar que las experiencias positivas sobre la atención recibida, influyen en la calidad de atención, como se menciona en su revisión donde la satisfacción del usuario en una unidad hospitalaria es fundamental para evidenciar el buen funcionamiento del mismo, así como de los profesionales de la salud, por lo tanto, la percepción de los padres durante la atención recibida en el servicio de emergencia permitió reflejar este aporte a la mejora de la calidad.

## 8. Presupuesto

Tabla 2

*Presupuesto planificado*

| Descripción                            | Cantidad | Precio unitario | Costo        |
|--|----------|-----------------|--------------|
| <b>Material didáctico (papelotes)</b>  | 25       | 0,50            | 12,50        |
| <b>Material didáctico (marcadores)</b> | 25       | 0,75            | 18,75        |
| <b>Impresiones</b>                     | 95       | 0,15            | 14,25        |
| <b>Taller</b>                          | 1        | 40,00           | 40,00        |
| <b>Refrigerios</b>                     | 50       | 2,00            | 100,00       |
| <b>Insumos audiovisuales</b>           | 1        | 140,00          | 140,00       |
| <b>Imprevistos</b>                     |          | 50,00           | 50,00        |
| <b>Total</b>                           |          | <b>233.40</b>   | <b>375.5</b> |

*Nota.* Elaboración del presupuesto para la implementación del proyecto.

## 9. Conclusiones

El proyecto se abordó desde una de las deficiencias identificadas por parte del personal de enfermería, en el servicio de emergencia pediátrica, que influía negativamente en la calidad de atención de salud, para lo cual se desarrolló la implementación del proyecto, con el objetivo de mejorar la comunicación efectiva del personal de enfermería con los padres de los pacientes pediátricos del servicio de emergencia, concluyendo así:

La importancia de la concientización de la comunicación efectiva en el personal de enfermería, permitió determinar que el personal del servicio, considera una actividad fundamental para la calidad de la atención brindada, sin embargo, la rutina y estrés laboral influyen negativamente en esta actividad, por lo tanto, a través de la charla

realizada en relación a este tema, aunque se alcanzó en un 60% del personal de enfermería del servicio, se consigue la comprensión y concientización dentro del cuidado de enfermería la relación de la comunicación efectiva con los padres de los pacientes pediátricos del servicio de emergencia.

La capacitación del personal de enfermería, sobre técnicas y habilidades de comunicación, permitió mejorar la forma de comunicación durante las actividades realizadas y la atención brindada, debido a que no es suficiente brindar toda la información, sino la forma en que se lo hace, por lo tanto se considera muy importante abordar este tema, desde esta perspectiva, logrando así uno de los objetivos del proyecto, donde el personal de enfermería además de establecer una relación de comunicación efectiva, transmita a través de un lenguaje no verbal confianza y seguridad en los padres creando un buen entorno de salud y por ende la satisfacción de la atención de salud.

Las evaluaciones realizadas al personal de enfermería del servicio de emergencia, sobre las actividades impartidas, fue una de las maneras más rápidas, de obtener resultados, y aportaron a la mejora del tema abordado, permitiendo el avance de la implementación del mismo, obteniendo resultados satisfactorios, por parte del personal de enfermería del servicio.

La percepción de los padres sobre el tema, a través de la evaluación de satisfacción en relación a la comunicación con el personal de enfermería, se consigue resultados positivos, debido a que los padres refieren establecer una relación de comunicación efectiva con el personal de enfermería, que les permite comprender el cuidado de sus hijos, y que motiva al personal a continuar con esta actividad dentro de su labor diaria.

El alcance de los objetivos se consiguió, realizando las actividades definidas para lograr el propósito del proyecto, y sobre todo con la participación del grupo meta, que permitió que el personal de enfermería establezca una relación de comunicación efectiva con los padres de los pacientes pediátricos, durante la atención brindada y así la satisfacción de los padres, logrando el fin del proyecto implementado.

El proyecto implementado sobre la mejora de la comunicación efectiva del personal de enfermería con los padres de los pacientes pediátricos, en una de las áreas de mayor demanda de pacientes y considerada la puerta de entrada al entorno hospitalario, como la emergencia pediátrica, permite reflejar el profesionalismo de enfermería, así como la calidad de los cuidados brindados, generando satisfacción de la atención brindada y por ende mejorando la calidad de la atención de salud.

## **10. Recomendaciones**

Durante el desarrollo del proyecto se determinó algunos aspectos que facilitarían alcanzar de mejor manera su implementación, por lo que se recomienda que el tema sea impartido con frecuencia en el servicio, para mantener activa su aplicación y disminuir que sus factores causantes produzcan nuevamente la deficiencia del tema abordado, al igual que al personal de nuevo ingreso, así como al personal auxiliar de enfermería que también está implícito en el cuidado de los pacientes.

Se recomienda que, los protocolos implementados en el servicio, sean dirigidos también a estudiantes de enfermería, porque el aprendizaje y conocimiento adquirido durante la formación académica, constituyen la base fundamental del desempeño profesional, por lo cual es muy importante incluir a estudiantes de rotación en el

servicio, para incentivar la búsqueda de la mejora de los cuidados brindados por enfermería.

Se recomienda también para mantener la educación continua en el personal de enfermería, realizar programas de capacitación, de manera virtual, porque se consigue mayor participación del personal, impulsando al avance de la profesión, buscando el beneficio y satisfacción de los pacientes.

Por último, se considera importante fomentar la participación de los pacientes y familia en la implementación de un proyecto, por los beneficios que se pueden derivar de su colaboración, por lo que se recomienda tomar en cuenta para un próximo proyecto a realizar, como mejora de la calidad de la atención de salud.

## 11. Referencias

- Appiah, E. O., Appiah, S., Kontoh, S., Mensah, S., Baffour Awuah, D., Menlah, A., y Baidoo, M. (2022). Pediatric nurse-patient communication practices at Pentecost Hospital, Madina: A qualitative study. *Revista Internacional de Ciencias de Enfermería*, 9(4), 481-489. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2022.09.009>
- Hofstadt Román, C. J.-d., Quiles Marcos, Y., y Quiles Sebastián, M. J. (2019). *Técnicas de comunicación para profesionales de enfermería*. (G. Valenciana, Ed.) Obtenido de <https://www.aeesme.org/wp-content/uploads/2014/11/Tecnicas-de-comunicacion-en-Enfermeria.pdf>
- Leal Costa, C., Tirado González, S., Ramos Morcillo, A., Díaz Agea, J., Ruzafa Martínez, M., y Hofstadt Román, C. (2020) Validación de la escala de habilidades de comunicación en profesionales de enfermería. *An. Sist. Sanit. Navar.* 42 (3), 291-301. [ghhttps://doi.org/10.23938/ASSN.0745](https://doi.org/10.23938/ASSN.0745)
- Mambié Meléndez, M., y De Sotto Esteban, D. (2023). Comunicación no verbal. *Congreso de Actualización en Pediatría* (págs. 433-436). Madrid: AEPap.
- Organización Mundial de la Salud. (Septiembre de 2023). *Seguridad del paciente*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
- Petrone, P. (2021). Principios de la comunicación efectiva en una organización de salud. *Rev. colomb. cir.*, 36(2), 92-188. doi:<https://doi.org/10.30944/20117582.878>
- Santos, L., Oliveira, L., Munari, D., Barbosa, M., Peixoto, M., y Nogueira, A. (2020). Cuando la comunicación es nociva en el encuentro entre profesional y familia del niño hospitalizado. *Enferm. glob*, 14(37). Obtenido de [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412015000100009&script=sci\\_arttext](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412015000100009&script=sci_arttext)

Unir. (2021). La calidad en salud y la satisfacción del paciente. *Ciencias de la Salud*. Obtenido de <https://www.unir.net/salud/revista/calidad-en-salud/>

Valverde Molina, I., Mendoza Caballero, N. A., y Peralta Reyes, I. (2017). *Enfermería Pediátrica*.

El Manual Moderno. Obtenido de

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=fPFDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT37&dq=C](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=fPFDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT37&dq=COMUNICACION+EFECTIVA+EN+PEDIATRIA&ots=Wm3XoPDn3b&sig=0PbXs6dkPzDDXM)

[OMUNICACION+EFECTIVA+EN+PEDIATRIA&ots=Wm3XoPDn3b&sig=0PbXs6dkPzDDXM](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=fPFDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT37&dq=COMUNICACION+EFECTIVA+EN+PEDIATRIA&ots=Wm3XoPDn3b&sig=0PbXs6dkPzDDXM)

[bhks3nF4i4Gol#v=onepage&q=COMUNICACION%20EFECTIVA%20EN%20PEDIATRIA&f](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=fPFDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT37&dq=COMUNICACION+EFECTIVA+EN+PEDIATRIA&ots=Wm3XoPDn3b&sig=0PbXs6dkPzDDXM)

[=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=fPFDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT37&dq=COMUNICACION+EFECTIVA+EN+PEDIATRIA&ots=Wm3XoPDn3b&sig=0PbXs6dkPzDDXM)

## 12. Apéndices

Apéndice A. Evaluación sobre comunicación efectiva en la labor de enfermería

### EVALUACIÓN SOBRE COMUNICACIÓN EFECTIVA EN LA LABOR DE ENFERMERÍA

**Instrucciones:** El propósito es evaluar la importancia de la comunicación efectiva en la labor de enfermería del servicio de emergencia pediátrica, por lo cual se solicita responder a las siguientes preguntas.

**Nombre:** .....

**Fecha:** .....

1. ¿Considera que la comunicación efectiva forma parte de los cuidados que brinda enfermería?

SI

NO

¿Por qué?.....

2. ¿Cuáles son los beneficios para el paciente y su familia, una relación de comunicación efectiva por parte del personal de enfermería? Describa tres:

.....  
.....  
.....

3. ¿Qué factores considera que influyen negativamente en la relación de comunicación con durante la atención brindada? Enumere cinco:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

4. ¿Considera que la comunicación efectiva es un tema importante a tratar en el servicio?

SI

NO

¿Por qué?.....

Apéndice B. Evaluación de conocimientos sobre técnicas y habilidades de comunicación en el personal de enfermería.

### EVALUACIÓN SOBRE TÉCNICAS Y HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA

**Instrucciones:** El propósito es evaluar los conocimientos adquiridos del taller sobre técnicas y habilidades de comunicación en el personal de enfermería del servicio de emergencia pediátrica, por lo cual se solicita responder a las siguientes preguntas.

**Nombre:** .....

**Fecha:** .....

1. ¿Considera que el paciente tiene derecho a recibir información sanitaria en todo momento de su hospitalización?

SI

NO

¿Por qué?.....

2. ¿Qué elementos son necesarios para una comunicación efectiva?

- a) Cuando el paciente me habla muestro interés mediante gestos corporales (asintiendo con la cabeza, contacto ocular, sonrisas, ...)
- b) Cuando doy información, uso silencios para que el paciente asimile lo que le estoy diciendo.
- c) Cuando doy información a los pacientes lo hago en términos comprensibles.
- d) Me aseguro que los pacientes han comprendido la información proporcionada.
- e) Todas son correctas

3. ¿Qué considera importante cuándo un paciente ingresa a una unidad hospitalaria?

- a) Respetar el derecho de los pacientes a expresarse libremente.
- b) Explorar las emociones de mis pacientes.
- c) Escuchar a los pacientes sin prejuicios, independientemente de su aspecto físico, modales, forma de expresión, ...
- d) Proporcionar información a los pacientes (siempre que mi competencia profesional me lo permita) sobre aquello que les preocupa.
- e) Todas son correctas

4. ¿Enumere los elementos que forman la base de la comunicación efectiva?

- 1. Empatía
- 2. Comunicación informativa
- 3. Respeto
- 4. Habilidad social

5. ¿Por qué es importante realizar la retroalimentación en una relación de comunicación?

.....  
.....

Apéndice C. Entrevista a los Padres de los pacientes pediátricos del servicio de emergencia sobre la relación de comunicación con el personal de enfermería.

**ENTREVISTA A LOS PADRES DE LOS PACIENTES PEDIÁTRICOS SOBRE COMUNICACIÓN EFECTIVA CON EL PERSONAL ENFERMERÍA**

**Instrucciones:** El propósito es determinar la relación de la comunicación efectiva con el personal de enfermería del servicio de emergencia pediátrica, durante la atención recibida, por lo cual se solicita su colaboración para responder a las siguientes preguntas

**Fecha:** .....

1. ¿Cuándo ingresó al servicio de emergencia, recibió la información necesaria de acuerdo a la atención, procedimientos a realizar por parte del personal de enfermería?

.....  
.....  
.....

2. ¿Durante la hospitalización de su hijo/a se le ha comunicado en todo momento los procedimientos a realizar?

.....  
.....  
.....  
.....

3. ¿La forma de comunicarse del personal de enfermería es adecuada y comprensible, aclara dudas e inquietudes?

.....  
.....  
.....

4. ¿Durante su permanencia en el servicio de emergencia, ha entablado una relación de comunicación con el personal de enfermería?

.....  
.....  
.....

**Apéndice D.** Encuesta de satisfacción a los Padres de los pacientes pediátricos del servicio de emergencia sobre la relación de comunicación con el personal de enfermería.

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA POR PARTE DE LOS PADRES DE LOS PACIENTES PEDIÁTRICOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA**

**Instrucciones:** El propósito es determinar la satisfacción de los padres de los pacientes del servicio de emergencia pediátrica, de la relación de comunicación, durante la atención recibida, por lo cual se solicita responder a las siguientes preguntas.

**Fecha:** .....

1. ¿Cómo considera la relación de comunicación con el personal de Enfermería?

- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

2. ¿Siente confianza y seguridad de la comunicación recibida por el personal de enfermería del servicio?

- SI
- NO

¿Por qué?.....

3. ¿Considera usted que la información recibida por el personal de enfermería es clara y sencilla?

- SI
- NO

¿Por qué?.....

4. ¿Cuándo tiene dudas e inquietudes sobre la atención de salud de su hijo/a, son aclaradas por el personal de enfermería del servicio?

- SI
- NO

¿Por qué?.....

5. ¿Qué aspectos considera se deben mejorar en relación a la comunicación con el personal de enfermería del servicio?

.....  
.....



## Charla de capacitación sobre importancia de comunicación efectiva en el personal de enfermería



## Retroalimentación de charla sobre comunicación efectiva en la labor de enfermería



## Apéndice F. Registro de asistencia taller virtual de capacitación

The screenshot shows a Zoom meeting interface. The title bar reads "TALLER COMUNICACIÓN EFECTIVA". The top navigation bar includes icons for Chat, Gente (15), Participar, Reaccionar, Vista, Más, Cámara, Micro, and Compartir. The time is 09:33. A toolbar below the navigation bar shows icons for Chat, Gente, Participar, Reaccionar, Vista, Más, Cámara, Micro, and Compartir, along with a red "Salir" button. The main content area displays a presentation slide with the text "TALLER VIRTUAL DE CAPACITACIÓN SOBRE COMUNICACIÓN EFECTIVA" and a star icon. The slide also features an image of a healthcare professional attending to a patient. The participant list on the right shows 9 participants in the meeting, including the organizer PSIC. JONATHAN PILLAJO JONA and several invited participants.

**TALLER COMUNICACIÓN EFECTIVA**

09:33

Chat Gente Participar Reaccionar Vista Más Cámara Micro Compartir Salir

AC [Estudiante...] MM AP CI JJ ...

Anita Casa ... [Estudiante...] Monica Mo... Alex Severi... Carolina Ib... PSIC. JONA... Ver todos

**TALLER VIRTUAL DE CAPACITACIÓN SOBRE COMUNICACIÓN EFECTIVA**

PSIC. JONATHAN PILLAJO JONA

Participantes

Escribe un nombre

Compartir invitación

En esta reunión (9)

- [Estudiante] Jessica Elizabeth G...
- AP Alex Severiño Chámbo Patin
- AC Anita Casa (Invitado)
- CI Carolina Ibarra (Invitado)
- KE Karina Estrella (Invitado)
- M Monica (Invitado)
- MM Monica Morales (Invitado)
- PSIC. JONATHAN PILLAJO JONA Organizador
- PSIC. JONATHAN PILLAJO JONA Organizador

The screenshot shows a Zoom meeting interface. The title bar reads "TALLER COMUNICACIÓN EFECTIVA". The top navigation bar includes icons for Chat, Gente (15), Participar, Reaccionar, Vista, Más, Cámara, Micro, and Compartir. The time is 10:33. A toolbar below the navigation bar shows icons for Chat, Gente, Participar, Reaccionar, Vista, Más, Cámara, Micro, and Compartir, along with a red "Salir" button. The main content area displays a presentation slide titled "COMPONENTES IMPORTANTES DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL". The slide is divided into three sections: "EXPRESIÓN FACIAL" (facial expressions), "MIRADA" (gaze), and "SONRISA" (smile). Each section includes an image: a row of yellow smiley faces with different expressions, a diagram of a woman and a man looking at each other with green arrows indicating eye contact, and a large yellow smiley face. The participant list on the right shows 15 participants in the meeting, including the organizer PSIC. JONATHAN PILLAJO JONA and several invited participants.

**TALLER COMUNICACIÓN EFECTIVA**

10:33

Chat Gente Participar Reaccionar Vista Más Cámara Micro Compartir Salir

CI KE

Carolina Ib... Karina Est...

[Estudiante...] CF

[Estudiante...] Carlos Figu...

AC AE

Anita Casa ... Andrea Era...

AP ...

Alex Severi... Ver todos

**COMPONENTES IMPORTANTES DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL**

**EXPRESIÓN FACIAL**

**MIRADA**

**SONRISA**

## Apéndice G. Acta de entrega-recepción del informe final del proyecto



### ACTA DE ENTREGA Y RECEPCIÓN

**Fecha:** 18 de junio de 2024

**Título del Proyecto:** Mejora de la Comunicación Efectiva del Personal de Enfermería con los Padres de Pacientes Pediátricos del Servicio De Emergencia Pediátrica en el periodo de Enero a Junio 2024.

---

#### 1. Documentación Entregada

- Informe final de la implementación del proyecto
- 

#### 2. Firmas de Conformidad

**Entregado por:**

Maestrante: g  
Loda. Jessica Guaranda.

**Firma:**

**Recibida por:**

Loda. Vicente Larenas  
LIDER DEL SERVICIO DE EMERGENCIA PEDIÁTRICA

**Firma:**

