

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE ENFERMERÍA



**Percepción sobre la empatía de la enfermera en madres de preescolares
atendidos en un hospital público de Chiclayo, 2024**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

AUTOR

Jemina Alely Palomino Clavo

ASESOR

Mary Susan Carrasco Navarrete

<https://orcid.org/0000-0001-7086-4566>

Chiclayo, 2025

**Percepción sobre la empatía de la enfermera en madres de
preescolares atendidos en un hospital público de Chiclayo, 2024**

PRESENTADA POR
Jemina Alely Palomino Clavo

A la Facultad de Medicina de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ENFERMERÍA

APROBADA POR

Elizabeth Soledad Guerrero Quiroz
PRESIDENTE

Adela Rosanna Núñez Odar
SECRETARIO

Mary Susan Carrasco Navarrete
VOCAL

Dedicatoria

A mis padres, por su amor incondicional, su apoyo incansable y por ser mi mayor fuente de inspiración y fortaleza. Este logro es tanto suyo como mío. A mis hermanas, por su constante ánimo y por ser un pilar fundamental en mi vida. Gracias por siempre estar ahí.

A todos aquellos que de alguna manera han contribuido a mi formación, mi más sincero agradecimiento. Este trabajo es también un reflejo de su esfuerzo y dedicación.

Gracias.

Agradecimientos

En primer lugar, quiero expresar mi más sincero agradecimiento a Dios, por darme la fortaleza y sabiduría para llegar hasta este punto de mi vida académica y profesional. A mis padres, por su amor incondicional, su apoyo constante y sus innumerables sacrificios. Gracias por creer en mí y por ser mi inspiración diaria. A mis hermanas, por su paciencia, comprensión y por estar siempre a mi lado en este camino.

A mi asesora, Lic. Mary Susan Carrasco Navarrete, por su guía y orientación en el desarrollo de esta investigación. Su experiencia y conocimiento han sido fundamentales para la realización de este trabajo. Agradezco su paciencia, sus consejos y su dedicación en cada etapa del proceso. A los profesores de la Facultad de Enfermería de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (USAT), por su enseñanza y apoyo a lo largo de mi formación académica. Cada uno de ellos ha contribuido de manera significativa a mi desarrollo profesional y personal.

PERCEPCIÓN SOBRE LA EMPATÍA DE LA ENFERMERA EN MADRES DE PREESCOLARES ATENDIDOS EN UN HOSPITAL PÚBLICO DE CHICLAYO, 2024.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%	9%	1%	2%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
2	ciencialatina.org Fuente de Internet	1%
3	www.scielo.org.mx Fuente de Internet	1%
4	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
5	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	core.ac.uk Fuente de Internet	1%
7	repository.eafit.edu.co Fuente de Internet	<1%
8	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1%
9	Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO Trabajo del estudiante	<1%
10	www.recimundo.com Fuente de Internet	<1%
11	www.saludiarario.com Fuente de Internet	<1%
12	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1%

Índice

Resumen	6
Abstract	7
Introducción.....	8
Revisión de literatura.....	11
Materiales y métodos	16
Resultados y discusión	22
Conclusiones	36
Recomendaciones	37
Referencias.....	38
Anexos	49

Resumen

La empatía en la práctica de enfermería es crucial para comprender la huella emocional en los pacientes y sus familias, permitiendo establecer relaciones terapéuticas basadas en la comunicación y la comprensión. Esto mejora la asistencia al generar un ambiente de comodidad y satisfacción para el paciente. Tal como Margaret Jean Watson, enfatiza la efectividad del cuidado en una conexión armoniosa entre el personal sanitario, paciente y familia, considerándolos elementos en sintonía. Por ello esta investigación tiene como objetivo describir y analizar la percepción sobre la empatía de la enfermera en madres de preescolares atendidos en un hospital público de Chiclayo, 2024. El tipo de investigación fue cualitativa, con abordaje descriptivo. La población de interés estuvo conformada por madres que tienen a sus hijos hospitalizados en el área de pediatría - preescolar. La muestra fue de 12 madres que se obtuvo por saturación y redundancia por esta razón se utilizó un enfoque de muestreo no probabilístico por conveniencia. Con la finalidad de realizar la recolección de datos se hizo uso de la entrevista mediante la guía de entrevista semiestructurada. Como resultados, se obtuvo tres categorías: a) Actitud empática de la enfermera a través del trato al niño y la madre, b) Comprensión de los sentimientos del paciente y la madre cuidadora y c) la paciencia y escucha activa, como herramienta clave de un cuidado empático. En conclusión, la empatía de las enfermeras es considerada un elemento importante en la percepción de la eficacia del cuidado por medio de las madres de niños preescolares hospitalizados. El reflejo de la empatía es a través de cada actitud afectuosa, lenguaje cálido, gestos de ternura pues las enfermeras no solo atienden las necesidades físicas sino también un entorno de confianza y seguridad.

Palabras clave: Percepción (D010465), Empatía (D004645), Enfermería (D003152), Madres (D009035), Preescolares (D002675), Hospitalización (D006760), Cuidado del niño (D002654).

Abstract

Empathy in nursing practice is crucial to understand the emotional footprint on patients and their families, allowing to establish therapeutic relationships based on communication and understanding. This improves care by generating an environment of comfort and satisfaction for the patient. As Margaret Jean Watson, she emphasizes the effectiveness of care in a harmonious connection between healthcare personnel, patient and family, considering them elements in harmony. Therefore, this research aims to describe and analyze the perception of nurse empathy in mothers of preschool children cared for in a public hospital in Chiclayo, 2024. The type of research was qualitative, with a descriptive approach. The population of interest was made up of mothers who have their children hospitalized in the pediatrics - preschool area. The sample was 12 mothers that was obtained by saturation and redundancy for this reason a non-probabilistic convenience sampling approach was used. In order to collect data, the interview was used using the semi-structured interview guide. As a result, three categories were obtained: a) Empathetic attitude of the nurse through the treatment of the child and the mother, b) Understanding of the feelings of the patient and the mother caregiver and c) patience and active listening, as a key tool of an empathetic care. The empathy of the nurses is considered an important element in the perception of the effectiveness of care by the mothers of hospitalized preschool children. The reflection of empathy is through each affectionate attitude, warm language, gestures of tenderness because the nurses not only attend to the physical needs but also an environment of trust and security.

Keywords: Perception (D010465), Empathy (D004645), Nursing (D003152), Mothers (D009035), Preschoolers (D002675), Hospitalization (D006760), Child care (D002654)

Introducción

Los enfermeros han estado siempre en línea de acción desempeñando un rol importante en el servicio de salud, brindando cuidado autónomo a personas de todas las edades en diferentes contextos. Además de promover la salud y prevenir enfermedades, por lo que en muchos países son reconocidos como líderes en equipos interprofesionales de salud dado que su labor es fundamental tanto para personas enfermas como sanas ^{1,2}.

En este contexto de la globalización, es crucial que el personal sanitario continúe desarrollando sus habilidades y especializándose para expandir su conocimiento y mejorar su práctica profesional. La especialización permite a los profesionales enfocarse en áreas específicas según sus capacidades e intereses ³. Actualmente, existen cerca de 60 áreas de especialización en campos como el centro quirúrgico, emergencias y desastres, oncología, administración, cuidados intensivos, geriatría, nefrología, neonatología, salud familiar y comunitaria, y salud pública ⁴.

Y entre ellas la enfermería pediátrica, que es una especialidad única donde se requiere una mayor dedicación debido a la vulnerabilidad de los niños, ya que las enfermeras no solo debían brindar alivio físico, sino también apoyar emocionalmente para facilitar su adaptación a entornos desconocidos ⁵. Y es así como el núcleo familiar también se involucraba como apoyo emocional, partiendo de allí la relevancia del personal de enfermería de brindar un soporte sólido que contribuya a mejorar la calidad del cuidado, integrando puntos de vista al respecto, permitiendo a los profesionales mayor grado de empatía al brindar el cuidado durante el periodo de recuperación de los niños, aspecto que fortalecía la imagen personal, profesional e institucional ⁶.

Por ello hablar de un cuidador primario, son los niños quienes suelen desarrollar un mayor apego hacia sus madres en comparación con otros miembros de la familia. Pues, son ellas quienes están más involucradas en el cuidado y quienes perciben la empatía de las enfermeras al proporcionar atención al niño ⁷. Bajo esta perspectiva, es relevante resaltar que la percepción se refiere a la habilidad de interpretar activamente la información sensorial, permitiéndonos interpretar nuestro entorno a través de estímulos percibidos ⁸.

En cuanto al cuidado de enfermería es descrita como la atención brindada de manera preventiva o promocional relacionado con el proceso de enfermería y tiene como enfoque

satisfacer las necesidades del paciente durante el periodo de hospitalización. El área de hospitalización se caracteriza por brindar atención integral y especializada a sus pacientes. Esta atención se otorga con altos estándares de calidad, buscando garantizar la eficiencia y seguridad del proceso, tanto para los pacientes como para sus familiares; puesto que el objetivo principal es crear una experiencia positiva y satisfactoria durante la estancia en el hospital ^{9,10}.

Ahora, haciendo referencia a la conducta del personal, es quien está enfocado en cuidar a estos pacientes, además la compañía terapéutica y la conexión empática son elementos que repercuten en los sentimientos del niño y dificultando su capacidad de entender los procesos que atraviesa, lo que condiciona su reacción ante los cuidados de enfermería; por esta razón se hace énfasis principal en fomentar y poner en práctica la empatía ¹¹. La empatía es crucial en la práctica enfermera, ya que permite comprender y compartir los sentimientos de los pacientes, creando un entorno positivo y de apoyo. Se considera que las enfermeras son el corazón de la atención sanitaria, ya que establecen relaciones significativas con los pacientes y el equipo médico ¹². Es importante que las enfermeras mantengan niveles adecuados de empatía para evitar un deterioro en la calidad de la atención ¹³.

Investigaciones han demostrado que el deterioro empático en enfermeros puede generar preocupaciones en la profesión, por lo que es necesario mejorar constantemente la empatía en el cuidado diario del paciente ¹⁴. Un estudio muestra que la empatía de las enfermeras mejora la satisfacción de pacientes y familiares, reduce reclamos por errores y aumenta la satisfacción. Sin embargo, la falta de interés y calidez puede hacer que no se proporcione la atención necesaria ¹⁵.

Además, se realizó un estudio para evaluar la percepción de los usuarios atendidos sobre la empatía de las enfermeras en una ciudad de Monterrey, México. La muestra incluyó a personas hospitalizadas por al menos tres días y de 18 a 35 años. Aunque los pacientes consideraban que recibían una atención adecuada por parte de las enfermeras, también expresaron que no se les consultaba sobre las atenciones y faltaba interés en sus vidas personales ¹⁶.

A nivel nacional, un estudio realizado en Tumbes muestra que solo el 24% de los profesionales de salud tienen empatía alta, mientras que el 56% tiene empatía media y el 30%

tiene empatía baja. Esto genera insatisfacción en los usuarios y pone en amenaza la invulnerabilidad del paciente ¹⁴.

Por otra parte, un estudio realizado en un Hospital Público de Chiclayo se encontró que el 46% de las enfermeras de las unidades críticas tienen un nivel deficiente de empatía, mientras que el 15% mostró una empatía sobresaliente. Esto resalta la importancia de que los enfermeros sean conscientes de la empatía en el cuidado de los pacientes, especialmente en los niños preescolares y que esta sea percibida por los familiares cuidadores ¹⁷.

Por lo que en esta investigación se centrará en responder la siguiente pregunta: ¿Cuál es la percepción sobre la empatía de la enfermera en madres de preescolares atendidos en un hospital público de Chiclayo, 2024? Además, esta investigación tuvo como objetivo general: Describir y analizar la percepción sobre la empatía de la enfermera en madres de preescolares atendidos en un hospital público de Chiclayo, 2024.

De esta manera, la siguiente investigación se justifica dado que la atención sanitaria ha cambiado drásticamente debido a la pandemia surgiendo la necesidad crítica de comprender y mejorar el desempeño en la atención, resaltado la importancia de una atención centrada en el paciente, haciendo factible la recopilación de información específicamente en las madres de niños preescolares, percepciones o actitudes relacionadas con el cuidado proporcionado por parte del personal de enfermería ^{18,19}.

A pesar de las demandas laborales, las enfermeras siguen ofreciendo una atención de alta calidad garantizando un cuidado integral y seguro, reduciendo riesgos y mejorando las condiciones del paciente, demostrando responsabilidad con la salud y el confort de los pacientes permitiéndoles también comprender y conectar con los sentimientos y experiencias de cada paciente ^{20,21}. Esto les ayuda a facilitar la resolución de crisis y tener un impacto positivo en su bienestar ¹⁴.

Por tal razón se consideró importante desarrollar esta investigación teniendo en cuenta describir y analizar en profundidad las percepciones de las madres en la labor de enfermería otorgado a los niños preescolares, siendo un área poco estudiada localmente. Asimismo, se dará inicio a futuras investigaciones ya que con los datos obtenidos se contribuirán a buscar estrategias que favorezcan la práctica de enfermería pediátrica, promoviendo un enfoque más empático y centrado en el paciente ¹⁷ dado que no sólo identificará una enfermería más competitiva y humanista, sino que también proporcionará una base de evidencia para

desarrollar intervenciones y políticas que mejoren la calidad de la atención beneficiando a pacientes, familias y los propios profesionales de la salud ²².

Revisión de literatura

Antecedentes

A nivel internacional

A nivel internacional, en el estudio realizado en Chile en 2017 se evaluó la calidad del cuidado proporcionado por las enfermeras mediante la percepción de satisfacción de los padres o cuidadores de pacientes pediátricos hospitalizados. Los datos obtenidos mostraron que los datos compartidos sobre los procedimientos pediátricos influyeron en la satisfacción de los familiares, con un 42% de nivel de satisfacción bueno, 41% regular y 1% excelente ²³.

Asimismo, en el año 2019 se realizó una investigación en Ecuador donde se enfatiza la importancia de contar con personal de enfermería que trate a los niños con respeto, atención, amabilidad y paciencia para garantizar una atención adecuada, estas cualidades humanas son fundamentales para mejorar la experiencia durante la hospitalización. Según las respuestas obtenidas, 60% de la muestra estudiada señaló que siempre reciben un trato amable por parte de enfermería, 80 % de las madres consideran que el manejo de la enfermera tiene un efecto positivo en ellas como en los niños ²⁴.

En el año 2023, se realizó una investigación en Venezuela en relación con la percepción del familiar de cuidados intensivos y los cuidados de enfermería, los resultados mostraron que las enfermeras transmiten esperanza, tratan con amabilidad, demuestran empatía y generan confianza al integrar prácticas espirituales. Se concluyó que se cumplen en gran medida los cuidados humanizados en esta unidad ²⁵.

A nivel nacional

A nivel nacional, en el año 2019, en Huancavelica, se realizó una investigación sobre el nivel de empatía, humanidad y aptitud para ponerse en los zapatos del paciente entre las enfermeras. Se encontró que la mayoría mostraba un nivel medio de empatía, con un porcentaje bajo y alto también presentes. En cuanto a la compasión y sensibilidad para entender al paciente, se encontraron resultados similares, con variaciones en los niveles de cada una ²⁶.

En el 2021, se realizó una investigación en Arequipa, sobre la gratificación de las madres con los cuidados proporcionados a cargo del enfermero en el seguimiento del crecimiento y desarrollo de sus hijos en sus primeros años. Se encontró que el 52,5% se siente satisfecho y el 47,5% medianamente satisfecho. Además, expresaron satisfacción con la empatía del enfermero, dándoles un puntaje de eficiencia del 74,7% ²⁷.

Del mismo modo, en Puerto Maldonado, un estudio realizado en 2022 reveló que la mayor parte del personal de enfermería tiene actitudes de índice medio en el servicio de atención a los pacientes. El 56.67% se identificaron como nivel medio, el 23.33% como nivel bajo y el 20.00% como nivel alto en actitudes ²⁸.

A nivel local

Y por último a nivel local, en el 2017 se realizó una investigación en Chiclayo para evaluar el vínculo entre la satisfacción materna y la calidad del cuidado proporcionado por las enfermeras. Se encontró que las dimensiones de Seguridad (32%) y Empatía (44%) donde no alcanzaron niveles satisfactorios. En cuanto a la calidad de atención, el 41% la percibió como nivel medio, el 37% como nivel bajo y el 22% como nivel alto ²⁹.

Además, un estudio realizado en el Hospital Regional Docente Las Mercedes en 2020 reveló que una proporción significativa de las enfermeras representado por el 85% calificaron la gestión del cuidado como buena y el 15% como regular. En cuanto a la empatía, el 77% mostró un alto nivel y el 27% restante un nivel medio ³⁰.

Bases teóricas

En torno al objeto de estudio abordado en la investigación, en base a la historia, los griegos utilizaban la palabra *aísthesis* de manera indistinta para referirse tanto a lo que hoy conocemos como sentir o percibir. En el caso de los clásicos latinos, empleaban el verbo *percipere* para describir la captación inmediata de algo a nivel cognitivo, combinando este uso con el del verbo *sentire*. El término latino *apprehensio* también hacía referencia en ocasiones a lo que hoy llamamos percepción. En este contexto, Sanguineti define etimológicamente la palabra percepción (del latín *perceptio*), que significa captación; es una acción o proceso cognitivo que nos permite captar de forma inmediata una realidad u objeto, principalmente a través de la estimulación sensorial, al menos en lo que se refiere a elementos materiales y sensibles ³¹.

Por su parte, Cuasés Arias, indica que las operaciones intelectuales fundamentales del ser humano son el estímulo, interpretación, la atención, y la memoria, sustentados por Fuenmayor & Villasmil como estructuras u operaciones intelectuales, los cuales brinda al ser humano la capacidad de conocer, captar y retener ideas e información de algo, saber su naturaleza, cualidades y relaciones, mediante las facultades mentales que se disponga, pues sin estas capacidades no se podría tener relación con la realidad ³².

Por lo tanto, resulta fundamental resaltar que la percepción es la capacidad para percibir, interpretar y otorgar significado de forma activa a la información que alcanza nuestros sentidos. Es decir, es el proceso mental que otorga la capacidad de interpretar el medio que nos rodea mediante estímulos captados mediante los órganos sensoriales. Este proceso es fundamental para nuestras labores diarias a través de nuestros sentidos ³³.

Por otra parte, en la teoría psicológica de la Gestalt, desarrollada por los psicólogos alemanes M. Wertheimer, W. Köhler y K. Koffka, conceptualizaron la percepción como una tendencia hacia el orden mental dado que, desde el comienzo, influye en cómo recibimos la información, seguidamente, asegura que la información proveniente del entorno que procesamos facilite la formulación de percepciones, clasificaciones y nociones ³⁴.

Así mismo, se puede decir que la percepción posee cualidades siendo subjetivas, selectivas y temporales para cada persona. La subjetividad que se observa en respuestas diferentes ante un mismo estímulo. La selectividad surge de esta naturaleza subjetiva, ya que cada individuo elige qué aspectos del entorno enfocar. La percepción es un fenómeno de corto plazo que evoluciona con experiencias, necesidades y motivaciones individuales ³⁵.

En tal sentido, la manera en que las personas perciben su salud está afectada por una combinación compleja de factores, surgiendo una preocupación importante en problemas como la cobertura, accesibilidad, disponibilidad y calidad. Pues varios estudios han examinado la satisfacción de la calidad asistencial en los centros de salud como punto de referencia en la prestación de servicios. De esta manera podemos definir que la satisfacción, es la valoración positiva de los pacientes y la calidad en concordancia entre las expectativas y los beneficios ³⁶.

Esta satisfacción del usuario muchas veces se ve asociada a la empatía que demuestra el equipo de salud en la atención, y en especial la empatía que pueda tener el profesional, por ello algunos autores han definido la empatía en un sentido coloquial como la capacidad de

ponerse en la situación o perspectiva de los demás, dando forma figurativa a la idea para comprender o sentir lo que otra persona experimenta en un escenario específico ^{37,38,39}. También se define como un sentimiento de conexión con algo o alguien ⁴⁰. Asimismo, se ha caracterizado como un esfuerzo mental consciente para comprender la experiencia de otra persona o como un componente significativo que implica observar, escuchar, tocar y sentir al prójimo ^{41,42}.

Por su parte hay otros autores que definen las dimensiones de la empatía como la sensibilidad empática hacia los sentimientos de otra persona de manera objetiva y racional y que de ellas se derivan tres dimensiones diferentes: cognitiva, emocional y empática. De la misma manera existen otras dimensiones relacionadas, como la compasión, la capacidad de asumir la perspectiva del paciente y sentir empatía por la situación del otro ^{43,44,45}.

Puesto que, al haber dimensiones, también se pueden considerar características de la empatía las cuales se explicarán a continuación: 1) La empatía se basa en la habilidad de escuchar, siendo esencial para establecer relaciones enriquecedoras. Las personas empáticas están siempre dispuestas a escuchar a los demás, siendo excelentes conversadoras. Es crucial ofrecer la oportunidad de expresar sentimientos cuando alguien está molesto o triste. 2) La comprensión del otro implica entender sus sentimientos, emociones e ideas, no solo verbalmente, sino también a través de gestos y comportamientos. La empatía nos permite compartir con los sentimientos de la otra persona y captar su estado emocional, logrando que se sienta comprendida. Mostrar empatía significa reconfortar a alguien en situaciones complicadas, demostrando una forma de pensar comprensiva. 3) Ser empático implica identificarse con el otro y entender su forma de pensar, emociones, preocupaciones, sufrimientos o alegrías de manera profunda y sincera. Ayuda a entender sus sentimientos, temores y creencias. 4) La empatía es la capacidad de conectar con y entender las emociones de otros, lo que lleva a la solidaridad y el deseo de ayudar, especialmente en momentos difíciles. Un ejemplo es apoyar a un amigo en una situación complicada. 5) Practicar el respeto y la empatía implica mostrar respeto hacia los sentimientos, pensamientos y decisiones de los demás, incluso si no compartimos su punto de vista. La empatía es esencial para la convivencia en sociedad, nos ayuda a comprender a los demás y respetar su forma de expresarse ⁴⁵.

Por ello la empatía es considerado como relevante en los servicios de cuidado que entrega la enfermera, pues al demostrar sensibilidad a los valores y proteger la integridad del

individuo a través del cuidado, se preserva su autonomía e integridad en su práctica profesional ⁴⁶. La formación de profesionales en diversas áreas requiere conocimientos variados y valores personales como la responsabilidad, la honestidad y la empatía ⁴⁷.

En el campo de la enfermería, la empatía es fundamental para establecer una conexión con el paciente, por lo que los aprendices suelen participar activamente en las actividades clínicas que han sido y siguen siendo una herramienta extremadamente beneficiosa en el desarrollo de los futuros profesionales, facilitando la integración efectiva entre el marco teórico y la ejecución ^{48,49}. Tal como Margaret Jean Watson, enfatiza la efectividad del cuidado en una conexión armoniosa entre el personal sanitario, el paciente y la familia, considerándolos elementos en sintonía ⁵⁰.

Ahora bien, con relación al familiar cuidador se puede decir que es una persona cercana al paciente que asume la responsabilidad de cuidar regularmente de su ser querido. Esto puede implicar tareas como ayudar con el aseo personal, la alimentación, la administración de medicamentos, entre otros. Los cuidadores familiares pueden proporcionar una atención más personalizada y cercana, ya que tienen un conocimiento profundo del paciente y pueden ofrecer un mayor apoyo emocional. Sin embargo, suelen carecer de formación en atención médica, lo que puede limitar su capacidad para afrontar ciertas situaciones ⁵¹.

Considerando importante la interacción del familiar cuidador con el profesional de enfermería, dado que esta conexión entre enfermera y paciente es el núcleo esencial del cuidado, siendo también un elemento central y unificador en el ámbito de la enfermería ⁵². Del mismo modo podemos decir que la madre ocupa un papel fundamental como autoridad e identidad de la familia siendo esencial para la prosperidad de su hogar. Por lo general, la madre es quien tiene la principal responsabilidad de las labores domésticas y en presencia de los niños tiende a tomar la mayor carga en lo que respecta a su cuidado y atención ⁵³. Además, el cuidado implica la interacción con el paciente y su cuidador para brindar atención integral y reconocer las necesidades individuales de cada persona ⁵⁴.

La comunicación efectiva, como nexo entre el personal sanitario y los cuidadores familiares, quienes se enfocan en transmitir información de manera unidireccional. Así mismo, se espera que el cuidador ayude a satisfacer las necesidades del paciente en el hospital, sin considerar su impacto ⁵⁵.

Teniendo en cuenta todo lo relatado, cobra vital importancia el vínculo entre el profesional de enfermería y el niño en edad preescolar que comprende desde los 2 a los 6 años, y se extiende el lapso en el que los niños logran independencia en el caminar hasta el inicio de su asistencia regular a la escuela ⁵⁶. Y que, durante esta fase es crucial monitorear aspectos fundamentales del crecimiento, como la talla, el peso y la circunferencia de la craneana, ya que estas medidas juegan un papel significativo. Esta disciplina se define como el estudio del crecimiento y desarrollo infantil. Además, es importante considerar la influencia de diversos factores que regulan el crecimiento, como los genéticos, neuroendocrinos y ambientales. Es importante apoyar el desarrollo cognitivo, habilidades afectivas y brindar orientación a los cuidadores sobre cómo proporcionar atención, afecto, confianza y estimulación del desarrollo cerebral a los niños ⁵⁷.

Por ello la Enfermería Pediátrica, campo de la enfermería dedicado exclusivamente al cuidado de niños, tiene la responsabilidad de establecer un entorno óptimo para la relación entre ella y el niño. En situaciones de atención médica infantil, pueden participar médicos, enfermeros y la familia del niño, quienes actúan como sus representantes. Por lo tanto, es fundamental mostrar empatía, ya que las situaciones relacionadas con la salud, y que comprometen o afectan al niño, suelen generar estrés e irritación ⁵⁸. Haciendo que el afecto, el apoyo terapéutico y la conexión empática sean aspectos cruciales en la influencia del bienestar emocional del niño y en su conocimiento de los procesos que atraviesa ⁵⁹.

Materiales y métodos

El tipo de investigación fue cualitativa ⁶⁰ porque se enfocó en comprender y explorar las experiencias relacionadas con la empatía desde la perspectiva de los participantes como las madres de los preescolares, con la finalidad de profundizar el fenómeno en estudio dentro del contexto hospitalario.

Del mismo modo esta investigación fue de diseño descriptivo ⁶¹, ya que proporcionó una visión detallada y precisa de la situación o fenómeno estudiado, desde la mirada del sujeto investigado con relación a la percepción sobre la empatía de la enfermera en madres de preescolares que se encuentran hospitalizados. Además, este estudio se ejecutó mediante una entrevista que se enfocó en la percepción de estas madres sobre la empatía de las enfermeras en la atención brindada a sus hijos, que permitió explorar en profundidad sus experiencias y opiniones.

A fin de poder llevar a cabo esta investigación se describe el marco situacional en el que se ejecutó la investigación, siendo el Hospital Regional Docente “Las Mercedes” que fue establecido mediante una Ley promulgada el 18 de diciembre de 1851, siendo inicialmente gestionado por la prefectura hasta el año de 1881 y luego por la beneficencia. Mediante la legislación del 12 de noviembre de 1889, durante el mandato del presidente Andrés Avelino Cáceres, se asignó a la sociedad de Beneficencia pública la gestión de los activos de las cofradías, archicofradías y otras agrupaciones similares. De esta manera, la Sociedad de Beneficencia Pública de Chiclayo asumió la gestión y el sostenimiento del hospital hasta enero de 1980.

En 1990, se estableció el nombre de Hospital Las Mercedes de Chiclayo mediante la Resolución de Creación R.D N° 0137-DGS-L-90. Posteriormente, mediante la Resolución Presidencial N° 012-2000-CTAR. LAMB/PE, el 17 de enero del 2000, se creó la Unidad Ejecutora 401 Hospital Regional Docente “Las Mercedes”. Esta fusión, que abarcaba tanto aspectos asistenciales como educativos en diversas áreas de la salud, servicios y programas preventivos en todas las especialidades médico – quirúrgicas, incluido departamentos ⁶², como el Departamento de pediatría, ambiente que ofrece atención a niños desde un año, edad preescolar, escolar y adolescentes.

Además, se compone de 11 enfermeras, 11 técnicas y 14 médicos pediatras en turnos rotativos. Y considerando el ambiente, se garantizó una óptima iluminación, ventilación y una decoración acorde con la estructura antigua del edificio. Además, se han establecido turnos de enfermería durante la mañana, tarde y noche. Todos los niños permanecen acompañados de su madre, padre y/o familiar durante su hospitalización, en cumplimiento de las normativas del establecimiento y en respeto a los derechos del niño hospitalizado.

Para esta investigación la población de interés fueron 52 madres de preescolares que han interactuado con las enfermeras durante el internamiento de sus hijos. En la muestra se consideró solo a madres de preescolares del sexo femenino por ser la población predominante al cuidado de sus hijos; y se tuvo en cuenta los siguientes criterios de inclusión: ser madre de un niño preescolar hospitalizado en el servicio, solo madres casadas o solteras, los niños deben haber estado hospitalizados por un mínimo de 2 a 10 días y la participación voluntaria; por otro lado, dentro de los criterios de exclusión serán madres adolescentes, familiares cuidadores como abuelas, tías, hermanas, madres que no puedan participar en todas las fases

del estudio debido a compromisos laborales, familiares, o personales y las que participaron de la prueba piloto.

El tamaño de la muestra fue de 12 madres y se determinó mediante la técnica de saturación y redundancia ⁶³, en otras palabras, la entrevista se finalizó cuando ya no había más datos relevantes que recolectar. (ver tabla N° 1)

Tabla N° 01: Datos generales de las madres de familia

N°	Seudónimo	Edad de la madre	Ocupación	Nivel de instrucción	Edad del niño (a)	Días de hospitalización
01	Margarita	34 años	Ama de Casa	Secundaria	4 años	3 días
02	Girasol	40 años	Comerciante	Superior	6 años	4 días
03	Tulipán	45 años	Ama de Casa	Superior	6 años	6 días
04	Violeta	24 años	Trabajadora	Secundaria	2 años	5 días
05	Hortensia	56 años	Ama de Casa	Primaria	6 años	3 días
06	Gardenia	32 años	Ama de Casa	Secundaria	2 años	5 días
07	Dalia	32 años	Ama de Casa	Primaria	6 años	9 días
08	Orquídea	28 años	Ama de Casa	Secundaria	4 años	7 días
09	Lirio	33 años	Agricultora	Primaria	2 años	4 días
10	Clavel	30 años	Ama de Casa	Secundaria	6 años	4 días
11	Jazmín	45 años	Ama de Casa	Primaria	5 años	3 días
12	Rosa	28 años	Ama de Casa	Secundaria	2 años	7 días

Fuente: Elaboración propia de entrevistas dirigidas a madres de familia de niños preescolares atendidos en un hospital público de Chiclayo, 2024

El tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia ^{64,65}, y para efectuar la recolección de datos, se empleó la técnica conversacional, lo que permitió a las participantes

expresar sus opiniones y experiencias de manera libre y detallada en un entorno de amistad, respeto, confianza y cordialidad, otorgándoles el tiempo adecuado, hasta que se completó con la muestra.

Para efectuar la recolección de datos, se empleó la técnica conversacional ^{66,67} y el instrumento fue la entrevista semiestructurada que permitió formular preguntas en base al marco teórico que sustenta la investigación. Para la ejecución se brindó la comodidad a la participante y sobre todo tuvieron la libertad para poder expresarse durante la ejecución de la entrevista. La entrevista, se empleó como instrumento de recolección de datos, lo que permitió explorar de manera profunda y detallada las experiencias y percepciones de las madres. De la misma manera, se estructuró en dos partes, empezando por los datos generales que abarcaba datos como: Seudónimo, edad de la madre, ocupación, nivel de instrucción, edad del niño (a), días de hospitalización y número de WhatsApp, seguido de seis preguntas abiertas, claras y entendibles que permitió orientar la entrevista (ANEXO 01).

Del mismo modo para la aplicación del instrumento fue validado mediante juicio de cuatro expertos (ANEXO 02), siendo dos de ellas enfermeras asistenciales y docentes de la Escuela de Enfermería USAT, que gracias a sus aportes algunas de las preguntas fueron replanteadas para un mayor entendimiento y comprensión del objeto de estudio.

Por otro lado, la investigación se registró en el Sistema de Gestión de Investigación de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, posteriormente se solicitó la aprobación del comité de Ética de la Facultad de Medicina, la cual se aprobó con resolución N° 329-2024-USAT-FMED, lo que permitió la ejecución de esta (ANEXO 03).

Así mismo, se llevó a cabo la prueba piloto, previa coordinación y autorización de la enfermera jefe del servicio de pediatría, para que posibilite la recolección de datos cumpliendo con los criterios para incluir y excluir, cabe mencionar que dichas entrevistas no formaron parte de la muestra. Igualmente, se solicitó un espacio físico libre de ruidos para la aplicación del instrumento, cumpliendo con el rigor científico de transferibilidad ⁶⁸.

Luego se solicitó permiso para la ejecución al director del Hospital Las Mercedes, a través de una solicitud y copia del proyecto de investigación para acceder a realizar la aplicación del instrumento de la entrevista a las madres de familia. Luego de 5 días el Hospital Las Mercedes aceptó el permiso que presentó la investigadora para lograr realizar las entrevistas (ANEXO 04), seguidamente se estableció un primer acercamiento con las madres de los niños

preescolares hospitalizados, con el propósito de explicarles el objetivo del estudio, acordando un horario conveniente tratando que el horario no interfiera en el cuidado de sus hijos y presentándoles el consentimiento informado, detallando la información precisa, posterior a ello obtener su firma, nombre y DNI (ANEXO 05).

Muy amablemente la investigadora se presentó a las participantes otorgándole un seudónimo para evitar que su nombre saliera en dicha entrevista, seguidamente se le pidió a la madre los datos personales correspondientes y realizaron las preguntas específicas que iniciarán la entrevista. Asimismo, las 12 entrevistas que se realizó en dicho establecimiento de manera presencial fueron grabadas y registradas por medio de un grabador de voz de celular respetando la privacidad y la confidencialidad, con una duración aproximada de 6 a 20 minutos. Haciendo énfasis que se volvió al escenario las veces que sea necesario hasta completar el tamaño de la muestra.

Cabe decir que durante la ejecución se presentó algunas dificultades, una de ellas fue que algunas de las madres no aceptaron participar en la investigación por falta de tiempo, no quisieron brindar un número de WhatsApp y no aceptar firmar el consentimiento informado, finalmente con las madres que si deseaban participar se logró coordinar el tiempo que disponían para la entrevista.

Asimismo, este proceso de recopilación de datos se realizó entre los meses agosto y septiembre del 2024, durante las visitas se recolectó entre una o tres entrevistas dependiendo de la afluencia de niños preescolares en dicho servicio. Posteriormente, se llevó a cabo a la transcripción en un archivo en formato Word, con el fin de identificar algunos errores o falencias en la redacción de las respuestas que dieron.

Consecutivamente, las siguientes entrevistas fueron transcritas en un formato Word según las respuestas de los participantes, verificando la precisión de la información y asegurando la conformabilidad de los resultados, se envió por vía WhatsApp a cada madre para que den conformidad de la información dado y asegurar la credibilidad de los datos ⁶⁸. Además, cabe resaltar que las grabaciones serán almacenadas en un periodo de 2 años y luego de ellos serán eliminadas, cumpliendo con los criterios de rigor científico de auditabilidad.

Asimismo, se hizo uso del enfoque de Análisis de Contenido ⁶⁹ para examinar los datos de manera manual lo cual permitirá organizar y analizar la información recopilada con respecto a las percepciones de los entrevistados de manera concisa, en este sentido, los resultados de la

entrevista serán procesados en tres etapas: pre análisis, codificación y categorización, buscando ordenar la información recabada de las grabaciones de cada entrevista, trabajando los datos minuciosamente, detectando la importancia y el aporte a la investigación.

Como primera etapa del preanálisis, se llevó a cabo la organización de datos recolectados en las entrevistas, donde se diseñó y definió ejes que permitirá examinar y ordenar información recolectada acorde al objeto de estudio eliminando aquellos no relevantes, por medio de una Base de datos para procesamiento de Datos. En la segunda etapa del proceso de codificación, se realizó lectura y relectura de la información recolectada por parte de las madres de los preescolares seguidamente se agrupó y clasificó según la similitud de los significados, asignando códigos o números intentando transformar las palabras, frases o expresiones dadas por los participantes en información relevante y que den solución a la pregunta de estudio y a los objetivos. Finalmente, en la tercera etapa de categorización, se organizó y clasificó los elementos obtenidos basados en criterios específicos y sustentado en un marco teórico científico (ANEXO 06).

Por otra parte, todo estudio que se realizó dentro del ámbito de la salud, donde involucre seres humanos debe estar respaldado por un marco bioético, teniendo en cuenta los criterios éticos de Sgreccia ^{70,71} de esta manera, en esta investigación se tomó en cuenta la integridad de las personas y respeto a su autonomía. Se ha considerado el valor de la vida física, con la participación de las madres de los preescolares quienes fueron tratadas como personas individuales y dignas. Como parte de este procedimiento se le proporcionó el consentimiento informado y se tuvo en cuenta la decisión de cada madre para participar voluntariamente, asegurando la continuidad en la investigación.

También se tuvo en cuenta el principio de libertad responsabilidad, de esta manera implicó que la investigadora utilice su libertad de manera responsable, sin distorsionar los resultados en su favor o en favor de la investigación.

De igual manera se tuvo en cuenta el principio de totalidad, dado que, durante las entrevistas, la investigadora se aseguró de no causar ningún daño o riesgo para la salud de los participantes ni de forma física o psicológica y para prevenirlo la investigadora estuvo atenta en no provocar miedo, ansiedad o angustia en los participantes con sus preguntas, garantizando de esta manera que la recolección de información concluya de manera exitosa.

Por último, se consideró el principio de sociabilidad - subsidiariedad, ya que los resultados obtenidos contribuirán en el cuidado empático que brinda la enfermera en el servicio de pediatría.

Resultados y discusión

Luego de haber realizado el análisis de los datos, asignando códigos, se procedió a la elaboración de las siguientes categorías y subcategorías.

CATEGORÍA 01: Actitud empática de la enfermera a través del trato al niño y la madre

- **SUBCATEGORÍA 1.1:** Expresión de empatía a través del lenguaje afectivo y cálido
- **SUBCATEGORÍA 1.2:** Cuidado empático mediante gestos físicos afectuoso

CATEGORÍA 02: Comprensión de los sentimientos del paciente y la madre cuidadora

- **SUBCATEGORÍA 2.1:** La empatía como factor clave en la seguridad emocional del familiar cuidador

CATEGORÍA 03: La paciencia y escucha activa, como herramienta clave de un cuidado empático

- **SUBCATEGORÍA 3.1:** Conexión empática entre la madre y la enfermera
- **SUBCATEGORÍA 3.2:** Empatía Reflejada en la Preocupación por el Bienestar del Niño

Resultados

1. Actitud empática de la enfermera a través del trato al niño y la madre

Teniendo en cuenta las respuestas de cada madre de familia, ellas hacen referencia en que la empatía de las enfermeras se expresa mediante el uso de palabras afectuosas, el buen trato y por hacer sentir cómodos a los niños, fomentando un ambiente ameno y de confianza durante el tiempo de hospitalización. Además, resaltan la calidad de atención, resaltan la actitud de la enfermera hacia sus hijos, por medio de la amabilidad, el cariño y delicadeza cuando realizan sus actividades. Además, el cuidado empático percibido por las madres no solo es por medio del trato verbal, sino también en los gestos físicos afectivos, como una sonrisa, una caricia suavemente o cantarles para calmar su impaciencia y ayudarlos a sentirse tranquilos y seguros. Asimismo, algunas madres

mencionan la responsabilidad y disposición, reflejada en la forma en que priorizan la atención, siempre con palabras amables y una actitud cariñosa.

1.1 Expresión de empatía a través del lenguaje afectivo y cálido

Las madres en cada entrevista resaltan la empatía en la atención brindada por las enfermeras, enfatizan cualidades más allá de realizar solo procedimientos. Para ellas, la empatía se refleja por medio del lenguaje afectivo y la calidez con la que interactúan con los niños, pues buscan generar alegría y alivio, utilizando palabras afectuosas que ayudan a crear una conexión emocional. Del mismo modo, la capacidad de hacer reír, incluso en momentos difíciles, refuerza la empatía, lo cual es fundamental para la percepción de calidad en el cuidado. Y esto se ve reflejado en los testimonios de algunas de las madres, refiriendo lo siguiente:

la enfermera es empática cuando atiende mi hijita...porque es cariñosa, es amable [...] trata con cariño a los niños ella le habla bonito. (Margarita)

Las enfermeras nos tratan bien, son amables, te hacen reír [...] dan cariño [...] les hablan con palabras bonitas “mi hijito” le dicen [...] (Lirio)

ellas son bien responsables, bien amables, bien amigables, cariñosas con los niños [...] en el trato, en su atención son delicadas [...] hasta ahora bien atentas [...] (Jazmín)

1.2 Cuidado empático mediante gestos físicos afectuoso

Según lo expresado por algunas de las madres, ellas mencionan que la atención brindada por las enfermeras se demuestra mediante el trato humanizado como gestos físicos cariñosos como tomar de la mano a los niños o darle masajes para aliviar su dolor, estas acciones muestran que su cuidado va más allá de su destreza, contribuyendo a disminuir el malestar del niño sino también proporcionar confort a través de pequeños actos de ternura. De esta manera, la percepción de las enfermeras es que no solo cuidan, sino que también se conectan emocionalmente con sus pacientes, generando un vínculo de enfermera - paciente. Tal como lo relatan algunas de las madres:

[...] la enfermera es empática porque cuando atiende bien a mi hijita [...]la toman de sus manitos le hacen masajitos como para que no le duela, la miran con cariño [...]le hablan con amor y le hace reír, son muy amables [...]a todos los pacientes los tratan bien (Violeta)

Percibo la empatía de la enfermera porque nos trata como una amistad [...] atiende bien con delicadeza [...] le habla bonito... mi niño, al momento que le van

a poner su tratamiento porque se pone a llorar, pero ella trata de calmarlo [...] llega a ser como más que [...] una simple enfermera [...] ya nos conocemos y genera esa buena atención [...] un vínculo [...] lo atiende bien. (Hortencia)

es empática cuando [...] trata bien a mi niño [...] son muy delicadas las enfermeras son amables, cariñosas [...] siempre le sonríe o le da cariñitos para que no llore [...] además [...] hay una enfermera que les canta y puedan estar tranquilos [...] me gusta su manera de atenderlo... (Gardenia)

2. Comprensión de los sentimientos del paciente y la madre cuidadora

Las entrevistas que se realizaron a las madres resaltan el papel fundamental de la enfermera, no solo en la atención a sus hijos, sino también como fuente de apoyo emocional. Ellas valoran como las enfermeras empatizan con ellas y sus hijos, demostrando que entienden la situación de salud y por el momento que están pasando. Además, resaltan que las enfermeras les preguntan el estado de sus hijos y las animan a mantener la calma a través de la confianza. Además, las madres aprecian que las se tomen el tiempo para explicarles detalladamente cada procedimiento, lo que no solo refuerza su seguridad y calma, sino que también les permite colaborar en el cuidado de sus hijos. Esto es fundamental para que las madres se sientan integradas en el proceso de atención, generando un entorno de cuidado y respeto.

2.1 La empatía genera seguridad en el familiar cuidador

Las madres expresan que sentirse seguras y confiadas en el cuidado que ellas brindan no solo depende del rol que desempeña, sino también de mostrar interés real y prioridad en la salud y preocupación de los niños. Del mismo modo, valoran como las enfermeras revisan continuamente a sus hijos y se acercan para preguntar cómo están, haciendo referencia a que sus actitudes de cómo ellas están alertas y atienden con prontitud. Asimismo, se nota como las enfermeras muestran interés sincero por el bienestar de los niños generando tranquilidad en las madres. Algunas de ellas refieren lo siguiente:

Me hace sentir segura y confiada [...] cuando vienen y ... revisan bien a mi hijito [...] me van, explicando cómo va su saturación [...] Es atenta y manifiesta su preocupación por la salud de mi niño [...] se acercó y me explica [...] todo lo que el doctor había dicho [...] yo no mucho le entiendo [...] pero la enfermera me traduce [...] ahora mi niño ya está mejor, más alegre, despierto y travieso (Gardenia)

Me permite sentir segura y confiada [...] cuando le pone sus medicamentos [...] cuando yo le pregunto que le está poniendo [...] por su manera de actuar

demuestra que está interesada en el bienestar de mi hijo [...] se esfuerza por hacerlo sentir seguro y cómodo [...] a cada momento están revisando a mi niño [...] tratan de verlo [...] (Dalia)

[...] cuando pasan o hacen sus rondas siempre lo monitorean y se preocupan bastante [...] cuando ya me ven que estoy a cada momento revisando a mi niño [...] la enfermera se acerca o viene a preguntar cómo va (Orquídea)

3. La paciencia y escucha activa, como herramienta clave de un cuidado empático

Las madres entrevistadas refieren cómo las enfermeras, a pesar de estar ocupadas son capaces de tomarse el tiempo necesario para atender de manera oportuna a cada niño. Resaltan su paciencia en el manejo de situaciones difíciles, cuando los niños lloran o no cooperan, aun así, ellas logran proporcionar cuidados sin apresurarse, demostrando un control emocional y comprensión de cada niño. Además, la escucha activa, cuando responden con rapidez y positivismo a sus llamados ajustando su acción en función de lo que observan y escuchan, prestas a escuchar sus preocupaciones.

3.1 Conexión empática entre la madre y la enfermera

Las madres refieren la capacidad que tienen las enfermeras para "ponerse en los zapatos" de las madres como de los niños, considerándolo un elemento clave. Ellas valoran que no solo actúen de manera eficiente, sino que también sientan humanismo y apoyo por la realidad que atraviesan, haciendo que esa conexión vaya más allá de lo profesional y se transforme en un lazo humano que les da tranquilidad, fortaleza y sobre todo sentir que sus hijos están en buenas manos. Asimismo, valoran mucho el ser incluidas en el cuidado de sus hijos, lo que refleja una forma de empatía de las enfermeras, dándoles una sensación de control y seguridad. De esta manera es rescatable algunos fragmentos:

comprenda por la situación [...] que otras están pasando [...] poniéndome en su lugar cómo se sentiría o cómo se encuentra (Clavel)

[...] hay personas que tienen sentimientos por otra persona [...] ponerse en el lugar de la otra persona, ver las necesidades que tiene, ver la situación, lo que está pasando y compadecerse [...] se conduele, me pongo en su lugar [...] nos dan fuerza decirnos usted es fuerte, usted sigue adelante, todo va a salir bien, va a salir mejor [...] me dan ánimos (Jazmín)

Es ponerse en el lugar de la otra persona [...] siento que la enfermera entiende muy bien lo que le pasa a mi hija [...] me da mucha tranquilidad. (Rosa)

3.2 Empatía Reflejada en la Preocupación por el Bienestar del Niño

En cada entrevista hecha a las madres, mencionan como se refleja la empatía a través del cuidado de cada enfermera, manifestando su disposición rápida y compromiso para atender las necesidades de cada niño brindándoles apoyo, pero también a las madres. Asimismo, la capacidad de poder actuar y seguir de cerca la evolución del estado de salud y responder de inmediato transmite seguridad y comprensión. Además, la atención y preocupación fortalecen la confianza de las madres en el cuidado recibido, al evidenciar un enfoque centrado, tanto en sus necesidades físicas como emocionales. Y esto se ve reflejado en cada testimonio de las madres:

[...] la enfermera es empática cuando atiende [...] a mi hija [...] le pido un favor y la enfermera corre, te apoya [...] me dice ya señora ahorita lo arreglamos todo [...] apoyan a la persona [...] y me preguntan cómo amaneció mi hija. (Tulipán)

me gusta su trato [...] se dedica a él [...] a veces ando preocupada [...] y le digo señorita está otra vez que le sube la temperatura, viene a cada rato a tomarle la temperatura [...] cada cinco minutos lo viene a examinar [...] las enfermeras actúan rápido no demoran. (Orquídea)

[...] pregunta o se preocupan al menos por cómo está [...] la enfermera si cumple según lo que indica el doctor [...] cuando llamo a la enfermera ellas están prestas a la orden del paciente [...] han estado ahí con ella [...] (Jazmín)

siempre está atenta a cómo va evolucionando [...] agradecida por la atención y el compromiso con la salud de mi niña [...] siempre se preocupan [...] cuando mucha llora viene y pregunta qué tiene la niña [...] cuando mucho se agita vienen a controlarla, la están revisando [...] vienen a saturar a cada momento además cuando llamamos a la enfermera rápido vienen a ver qué pasa [...] a veces dejan lo que tengan que hacer y vienen [...] (Rosa)

Discusión

Con respecto a la primera categoría: **Actitud empática de la enfermera a través del trato al niño y la madre.** Las madres que participaron de este estudio hacen énfasis que la empatía de las enfermeras se expresa mediante el uso de palabras afectuosas, el buen trato y por hacer sentir cómodos a los niños, fomentando un ambiente ameno y de confianza durante el tiempo de hospitalización. Además, resaltan la calidad de atención, resaltan la actitud de la enfermera hacia sus hijos, por medio de la amabilidad, el cariño y delicadeza cuando realizan sus actividades. Además, el cuidado empático percibido por las madres no solo es por medio del trato verbal, sino también en los gestos físicos afectivos, como una sonrisa, una caricia suavemente o cantarles para calmar su impaciencia y ayudarlos a sentirse tranquilos y

seguros. Asimismo, algunas madres mencionan la responsabilidad y disposición, reflejada en la forma en que priorizan la atención, siempre con palabras amables y una actitud cariñosa.

Estos hallazgos coinciden con los reportado por las Naciones Unidas ⁷², pues esta organización desde su percepción refiere que la capacidad de comprender y compartir los sentimientos de los demás, facilita ver las cosas desde la perspectiva del otro en vez de la nuestra, además es considerada una facultad decisiva que permite las relaciones entre los profesionales, familia y pacientes, además es esencial para expresar la compasión.

Por otra parte, un estudio realizado por Missouridou ⁷³, muestra que el desarrollo de lazos basados en la empatía posee una gran importancia en estos servicios, al generar un ambiente cómodo y acogedor para el niño, que permite a las enfermeras ganar su confianza y ayuda a mejorar la calidad de los cuidados proporcionados. Por su parte, Astorino et al. ⁷⁴, hace énfasis que la implementación de un cuidado empático ayuda en la mejora del bienestar emocional y mental de los niños hospitalizados, buscando progresos satisfactorios en su salud, lo que contribuye a la recuperación del paciente y minimiza los daños y traumas de la hospitalización.

Es así como se enfatiza la relevancia de la empatía en un contexto de atención sanitaria, especialmente en el cuidado de los niños. En este contexto, se resalta que los vínculos basados en la empatía son esenciales en los servicios de salud, pues crean un ambiente acogedor que facilita la confianza de los niños hacia las enfermeras y mejora la calidad del cuidado brindado. Además, se enfatiza que la asistencia empática contribuye positivamente al bienestar emocional y mental de los niños hospitalizados, promoviendo una recuperación más rápida y reduciendo el impacto negativo de la hospitalización. En este sentido, se recomienda especialmente a las enfermeras en áreas pediátricas a que fortalezcan su capacidad empática y puedan establecer vínculos afectuosos, que no solo mejorará la confianza y el bienestar emocional de cada niño hospitalizado, sino que también favorecerá su recuperación.

1.1 Expresión de empatía a través del lenguaje afectivo y cálido

La expresión de empatía a través del lenguaje afectivo y cálido de las enfermeras a los niños se resalta en cada entrevista que se le ha realizado a cada madre, pues la empatía en la atención brindada por las enfermeras, se enfatiza cualidades que van más allá de realizar solo procedimientos. Para ellas, se refleja por medio del lenguaje afectivo y la calidez con la que interactúan con los niños, pues buscan generar alegría y alivio, utilizando palabras afectuosas

que ayudan a crear una conexión emocional. Del mismo modo, la capacidad de hacer reír, incluso en momentos difíciles, refuerza la empatía, lo cual es fundamental para la percepción de calidad en el cuidado. De este modo, se respalda a través de un estudio realizado por Lorenzini et al. ⁷⁵, quienes refieren que el cuidado de enfermería se enfoca por medio de un cuidado interactivo y armonioso, que consiste en un pensar abierto, creativo y ético entre las personas implicadas.

Por otra parte, Karlsson ⁷⁶ manifiesta que, mediante la conversación con un buen lenguaje y tacto, el niño estará involucrado en lo que va a suceder. Esto no solo proporcionará seguridad, sino que también generará interés. Específicamente, se trata de “interpretar lo que el niño expresa” y usar los instintos para elegir las palabras correctas en el diálogo con el niño, que se adapta así al estado mental, la experiencia y la edad del niño considerándose como una herramienta para acercarse a la comprensión del niño y al mundo de la experiencia. Asimismo, los hallazgos indican que las enfermeras usan diferentes tipos de conversación en su intento de ser solidarias cuando hablan con los niños y sus padres. Las metáforas se pueden usar para facilitar la comprensión entre el niño y las enfermeras, ayudando al niño a involucrarse en los procedimientos. Lo más importante es que las enfermeras pueden hablar en un idioma que el niño entiende.

Otro estudio realizado por Reynolds et al. ⁷⁷, señaló que la capacidad de hablar al paciente con un lenguaje amable permite que la comunicación pueda ser óptima y eficaz. Pues gracias a esa capacidad de percibir y entender al otro que los componentes intelectuales y afectivos de la empatía pueden unirse, estructurando una perspectiva armoniosa de ambas dentro del concepto mismo.

En este contexto se describe a la comunicación y al cuidado en enfermería deben ir más allá de solo realizar procedimientos, sino que implica el cuidado de enfermería con un enfoque abierto y creativo en el que tanto el enfermero como el paciente participan de manera activa. Además, se toma en cuenta que el uso adecuado del lenguaje y el tacto en la comunicación con los niños es crucial pues permite interpretar lo que el niño expresa y adaptar el lenguaje según su edad para lograr una mejor comprensión y empatía. Asimismo, un lenguaje amable y considerado permite que la comunicación sea más efectiva, ya que combina la empatía cognitiva, con la empatía emocional, permitiendo optimizar el cuidado. De esta manera, una recomendación que surge es que las enfermeras adopten un enfoque comunicativo centrado en el niño, utilizando un lenguaje claro también que pueda involucrar al niño y pueda ayudar a

reducir la ansiedad durante la hospitalización generando un ambiente de seguridad y confianza, lo cual es fundamental para el bienestar emocional del niño.

1.2 Cuidado empático mediante gestos físicos afectuoso

El cuidado empático mediante gestos físicos afectuoso por parte de la enfermera a los niños, es expresado por algunas de las madres, donde mencionan que la atención brindada por las enfermeras se demuestra mediante el trato humanizado como gestos físicos cariñosos como tomar de la mano a los niños o darle masajes para aliviar su dolor, estas acciones muestran que su cuidado va más allá de su destreza, contribuyendo a disminuir el malestar del niño sino también proporcionar confort a través de pequeños actos de ternura. De esta manera, la percepción de las enfermeras es que no solo cuidan, sino que también se conectan emocionalmente con sus pacientes, generando un vínculo de enfermera - paciente.

Viéndose reflejado en un estudio realizado por Yıldırım ⁷⁸, que la profesión de enfermería y medicina pediátrica se basa en la autoestima positiva, la empatía y el aprecio por los niños. El aprecio por los niños permite a las enfermeras y médicos, que tienen una autoestima positiva y han desarrollado habilidades de empatía, aceptar a los niños fácilmente, disfrutar de pasar tiempo con ellos y ser más cuidadosos y atentos al comunicarse. También se destaca como una necesidad importante que los niños sean tratados con ternura y afecto por enfermeras y médicos en casos de enfermedad donde necesitan cariño y atención como máximo. Un enfoque afectuoso de cada profesional haciendo que los niños se sientan seguros en un entorno hospitalario estresante, acelerando su proceso de recuperación.

Asimismo, otro estudio realizado por Shin H, White-Traut ⁷⁹, haciendo énfasis en que una comunicación efectiva entre el personal asistencial de enfermería y los niños está caracterizada por un equilibrio entre acciones efectivas (causan un efecto positivo) y neutrales (causan un efecto ni positivo ni negativo). Pues las acciones adoptadas por los profesionales de enfermería deben ser aquellos que integren un cuidado emocional con una efectiva información. Por otra parte, otro estudio de Noreña y Juan ⁸⁰, quienes a partir de este estudio consideran que un elemento clave en la percepción de los niños es el grado de sintonía interactiva. Además, las manifestaciones de afecto para los niños están vinculadas con las expresiones corporales y el lenguaje no verbal que emplea el personal de enfermería durante las acciones terapéuticas.

Por su parte Brady ⁸¹, identificó que los niños forman opiniones sobre las enfermeras al integrar la apariencia y el lenguaje corporal con la palabra hablada, comportamiento (cara y cuerpo), posición de la mano, postura corporal y marcha. Considerando importante que las enfermeras reconozcan el impacto que tienen en el niño y la familia y las características de una buena comunicación verbal y no verbal.

Además, destacando la importancia de la autoestima, la empatía y el aprecio por los niños como bases fundamentales en las profesiones de enfermería pediátrica. Además, se señala la importancia de que las enfermeras posean cualidades capaces de conectar fácilmente con los niños, de disfrutar de su compañía, ser más cuidadosos y atentos en la comunicación. Considerándose crucial en contextos donde los niños están enfermos y necesitan cuidados afectuosos, ya que un trato tierno y cariñoso contribuye a que ellos se sientan seguros en entornos hospitalarios, lo que favorece su recuperación. De esta manera se recomienda que las enfermeras refuercen su capacidad de empatía y habilidades de comunicación, prestando atención a su lenguaje corporal y tono al interactuar con los niños. Esto facilitará una conexión más profunda con ellos.

Asimismo, con respecto a la segunda categoría: **Comprensión de los sentimientos del paciente y la madre cuidadora.** Las madres resaltan el papel fundamental de la enfermera, no solo en la atención a sus hijos, sino también como fuente de apoyo emocional. Ellas valoran como las enfermeras empatizan con ellas y sus hijos, demostrando que entienden la situación de salud y por el momento que están pasando. Además, resaltan que las enfermeras les preguntan el estado de sus hijos y las animan a mantener la calma a través de la confianza. Además, las madres aprecian que las se tomen el tiempo para explicarles detalladamente cada procedimiento, lo que no solo refuerza su seguridad y calma, sino que también les permite colaborar en el cuidado de sus hijos. Esto es fundamental para que las madres se sientan integradas en el proceso de atención, generando un entorno de cuidado y respeto.

Esto es respaldado por García-Bullé S.⁸², quien menciona que la capacidad de comprender, regular y gestionar las propias emociones que ayuda a comunicarse de manera efectiva, empatizar con otras personas y superar desafíos. La aptitud para reconocer y entender cómo se sienten otras personas y considerar estas emociones antes de continuar una interacción se conoce como empatía. Lo que nos permite entender las relaciones que gestionamos tanto en el ámbito familiar - paciente y profesionales de la salud.

Por su parte, para Berrocal y Díaz ⁸³, las emociones positivas originan habilidades cognitivas definidas, el desarrollo de la percepción en situaciones complicadas y un alto ajuste psicológico. Asimismo, se considera que estas tienen un doble impacto, además de favorecer el bienestar de las personas como marcador de armonía y como un medio para conseguir crecimiento psicológico y mejoría del equilibrio emocional por más tiempo. Mientras tanto, Tajer CD. ⁸⁴, hace referencia a que las emociones positivas optimizan el bienestar, pues equilibran las situaciones estresantes. La capacidad para vivenciar las mismas constituye un importante recurso psicológico, beneficia la salud y la plenitud.

En general se destaca el papel de la enfermera que trasciende en la atención, convirtiéndose en una fuente esencial de apoyo emocional para las madres y sus hijos. La empatía, la comunicación efectiva y la capacidad de transmitir confianza son aspectos clave que las madres valoran en el trato de las enfermeras, ya que no solo alivian su angustia, sino que también las integran activamente en el proceso de cuidado. Desde una perspectiva teórica, la inteligencia emocional y las emociones positivas desempeñan un rol fundamental en la relación enfermera-madre, favoreciendo el bienestar psicológico, la resiliencia ante el estrés y la construcción de un entorno de atención más humanizado y colaborativo.

2.1 La empatía genera seguridad en el familiar cuidador

La empatía que se genera a través de la seguridad que se le brinda al familiar cuidador, es referido por las madres que expresan sentirse seguras y confiadas en el cuidado que ellas brindan no solo depende del rol que desempeña, sino también de mostrar compromiso y empatía por el bienestar de los niños. Del mismo modo, valoran como las enfermeras revisan continuamente a sus hijos y se acercan para preguntar cómo están, haciendo referencia a que sus actitudes de cómo ellas están alertas y atienden con prontitud. Asimismo, se nota como las enfermeras muestran interés sincero por el bienestar de los niños generando tranquilidad en las madres.

Estos resultados coinciden con lo mencionado por Donoso-Sabando CA, Baquero-Úbeda JL, Stoller JK, et. al. ⁸⁵ describen que una actitud comprensiva propicia el respeto y la dignidad, destacando importante que el profesional de la salud se sitúe en el lugar del enfermo, en su piel y vea a través de sus ojos. En la medida en que el profesional entienda lo que el paciente piensa y siente, mejor será la atención que ofrezca; de este modo, la empatía se transforma en el medio de una relación interpersonal entre ambos. Por su parte, Kraus A. ⁸⁶ menciona que es indispensable que, para alcanzar una actitud empática, el profesional de la salud realice las

siguientes acciones: en primer lugar, saludar de manera cortés, manteniendo ese contacto visual continuo o colocar la mano sobre el hombro del paciente, además de presentarse de forma completa y preguntar cuál es la razón de su asistencia. Por ello es recomendable demostrar responsabilidad, ser considerado, practicar la escucha activa y amigable, y sobre todo sonreír de manera genuina.

Entre tanto Zambrano A.⁸⁷, resalta que resulta esencial fijar la mirada y sostenerla de manera natural y continua, mantenerse atentos a las inquietudes de los pacientes y entender su personalidad, hablar lo necesario y expresar las ideas de manera que sean fáciles de entender, usando términos sencillos asegurándonos de que el otro comprende y nos da la información que necesitamos sobre su enfermedad. Del mismo modo, García-Hernández RM, Sánchez-González J. et. al.^{88,89}, hace referencia a la relación paciente - familia y entorno, en el que el asertividad permite expresar ideas de forma clara y adecuada, evitando el silencio o teniendo dudas que pueden resolverse mediante el diálogo. La amabilidad abre puertas, venga de donde venga, mientras que la exigencia tuerce o complica las cosas. Los pacientes buscan encontrarse con un profesional de la salud, que los escuche y comprenda, que sea respetuoso generando seguridad a ellos.

De esta forma, se enfatiza, que la empatía demostrada por las enfermeras no solo fortalece la seguridad y confianza de las madres en el cuidado de sus hijos, sino que también refuerza la calidad de la atención brindada. El interés genuino y la preocupación por el bienestar infantil se traducen en una relación de confianza que se basa en la vigilancia continua, la comunicación efectiva y la actitud diligente de las enfermeras. Esto se alinea con lo descrito por diversos autores, quienes enfatizan que la empatía es un componente esencial en la relación profesional-paciente, facilitando el respeto, la dignidad y la calidad de la atención. Acciones como el contacto visual, la escucha activa, el lenguaje claro y la amabilidad no solo mejoran la experiencia del paciente y su familia, sino que también contribuyen a una atención más humanizada y efectiva.

Por último, en lo que respecta a la tercera categoría: **La paciencia y escucha activa, como herramienta clave de un cuidado empático.** Dentro de la recolección de las entrevistas a las madres, refieren cómo las enfermeras, a pesar de estar ocupadas son capaces de tomarse el tiempo necesario para atender de manera oportuna a cada niño. Resaltan su paciencia en el manejo de situaciones difíciles, cuando los niños lloran o no cooperan, aun así, ellas logran proporcionar cuidados sin apresurarse, demostrando un control emocional y comprensión de

cada niño. Además, la escucha activa, cuando responden con rapidez y positivismo a sus llamados ajustando su acción en función de lo que observan y escuchan, prestas a escuchar sus preocupaciones.

Esta información es respaldada por García Gómez ⁹⁰, quien menciona que la escucha activa, implica más que solo percibir palabras. Implica prestar atención total a la persona que habla, comprendiendo sus palabras, captando sus emociones y mostrando interés genuino en lo que están diciendo, fomentando un entorno de confianza, es así como cuando las personas se sienten escuchadas, se sienten valoradas y comprendidas, ayuda a construir un ambiente de confianza entre el paciente, familiares y profesionales.

A su vez, Carralero & Izaguirre ⁹¹, menciona que la escucha activa es una herramienta valiosa que mejora la comunicación y las relaciones en general. Al prestar atención total y genuina a los demás, podemos construir conexiones significativas, evitar malentendidos y resolver conflictos de manera efectiva. Al priorizar la escucha activa, podemos desarrollar una mayor empatía, comprensión y respeto. Por su parte, Chamorro & Fajardo ⁹², menciona que la escucha activa implica ponerse en el lugar del otro y comprender sus emociones y perspectivas. La empatía es fundamental para la escucha activa, ya que nos permite conectarnos emocionalmente con la persona que habla y comprender sus sentimientos y pensamientos.

Por lo tanto, se resalta que la escucha activa es una habilidad esencial en la comunicación, ya que implica una atención plena y genuina; su práctica, fortalece las relaciones entre pacientes, familiares y profesionales de la salud. Además, la escucha activa permite construir conexiones significativas y resolver conflictos de manera efectiva. La empatía juega un papel clave en este proceso, pues facilita la comprensión de las emociones y perspectivas del otro, promoviendo una comunicación más respetuosa y efectiva.

3.1. Conexión empática entre la madre y la enfermera

Durante las entrevistas, las madres refieren la capacidad que tienen las enfermeras para "ponerse en los zapatos" de las madres como de los niños, considerándolo un elemento clave. Ellas valoran que no solo actúen de manera eficiente, sino que también sientan humanismo y apoyo por la realidad que atraviesan, haciendo que esa conexión vaya más allá de lo profesional y se transforme en un lazo humano que les da tranquilidad, fortaleza y sobre todo sentir que sus hijos están en buenas manos. Asimismo, valoran mucho el ser incluidas en el

cuidado de sus hijos, lo que refleja una forma de empatía de las enfermeras, dándoles una sensación de control y seguridad.

Estos argumentos están fundamentados por Arredondo y Siles ⁹³, señalan a la teoría de Peplau donde se manifiesta que el dialogo terapéutico se centra en la relación enfermera y paciente abarcando aspectos complicados como el ambiente, además de actitudes y prácticas y creencias en las costumbres predominantes. Identificando cuatro etapas en la relación enfermera - paciente, comenzando con la orientación y continuando con la identificación, explotación y resolución. Por su parte Lascano y Cusme ⁹⁴ hacen referencia al modelo de Joice Travelbee, destaca que la enfermería se basa en el vínculo entre personas, empezando con el encuentro original para luego progresar a través de etapas de identidades en desarrollo, fomentando sentimientos de empatía y luego de simpatía.

Asimismo para Holguín y Espinoza ⁹⁵, hacen mención que la conexión dada entre enfermera - paciente siendo esencial para una buena asistencia con calidez humana; por medio de la comunicación, la enfermera(o) observa al paciente, lo valora y comprende; está en la capacidad de poder identificar sus necesidades y convertirse en un transmisor de las necesidades requeridas por el paciente, que en diversas ocasiones no es fácil de expresar con palabras a otras personas del equipo de atención, ya sea por miedo, vergüenza o desconocimiento. Con el desarrollo de esta competencia, la enfermera está en la capacidad de orientar su actuar de enfermería e intervenir con cada acción respaldada con fundamento científico, con un sentido más profundo, transportando su proceder a la integralidad como un ser holístico, implícito del cuidado.

A su vez, Escobar y Cid ^{95,96}, manifiestan que el buen resultado de la atención brindada por los profesionales de enfermería responde a que los pacientes sean capaces de confiar su vida y salud a los enfermeros o enfermeras; sin embargo, asegurando que esto ocurra, siempre es importante mostrar respeto por el paciente y familiar lo que permite tomar en cuenta los principios como; tratar a los pacientes como personas respetando su dignidad, mostrando buen trato, consideración y ser cortés, garantizando su derecho a la privacidad, con colaboración, escuchando y resolviendo inquietudes o dudas, brindando respuestas claras y comprensibles. Además de respetar su autonomía para tomar decisiones sobre el tratamiento y bienestar, brindando apoyo en su atención para una mejoría. El dialogo entre el profesional de salud para elegir las mejores opciones en beneficio siempre del paciente. Asimismo, con una actualización contante de conocimiento y habilidades dentro de la competencia profesional.

Por lo tanto, la conexión empática entre la enfermera y paciente es esencial para un cuidado humanizado y efectivo. Es ella quien comprende las necesidades del paciente, incluso aquellas difíciles de expresar, y adapta sus intervenciones con sensibilidad y respeto. Este vínculo se basa en la confianza, el trato digno y la colaboración, permitiendo que el paciente se sienta escuchado y respaldado. Así, la empatía no solo optimiza la calidad del cuidado, sino que también fortalece la relación terapéutica, asegurando un acompañamiento integral y centrado en la persona.

3.2. Empatía Reflejada en la Preocupación por el Bienestar del Niño

En cada entrevista hecha a las madres, mencionan como se refleja la empatía a través del cuidado de cada enfermera, manifestando su disposición rápida y compromiso para atender las necesidades de cada niño brindándoles apoyo, pero también a las madres. Asimismo, la capacidad de poder actuar y seguir de cerca la evolución del estado de salud y responder de inmediato transmite seguridad y comprensión. Además, la atención y preocupación fortalecen la confianza de las madres en el cuidado recibido, al evidenciar un enfoque centrado, tanto en sus necesidades físicas como emocionales.

Estos resultados están validados por Vargas et. al ⁹⁷, refieren que los cuidados que ofrecen las enfermeras facilitan conocer características que para el usuario son inciertos o complejos de interpretar, en relación con su molestia, procedimientos y restablecimiento, ofreciendo datos de forma sencilla, clara, entendible, facilitando la práctica del cuidado para su recuperación. La asesoría que se le facilite al paciente estableciendo un vínculo holístico, capaz de identificar algún elemento que se crea necesario para la atención.

Para Aristizábal et. al ⁹⁸, hacen referencia que los profesionales de enfermería tienen el compromiso de realizar buenos cuidados que va de la mano con el comprensivo y solidario, lo que es valorado por los padres de los pacientes. A su vez, Maza de la Torre, Motta y Jarquín ⁹⁹, consideran que los niños también valoran mucho la empatía de las enfermeras con ellos, pues una manera de demostrarlo es cuando manifiestan interés por su estado de salud, preguntándoles, interpretándose como una muestra de preocupación por su bienestar, además, utilizan expresiones de ánimo, acompañadas de manifestaciones afectivas.

Entonces, es importante el rol que desempeña la enfermera en la atención a los pacientes enfatizando los cuidados brindados, no solo así se va a facilitar el estado de salud, tratamiento o recuperación de cada niño, sino también fortalecer el vínculo de paciente - enfermera.

Además, la actitud empática y el compromiso de cada enfermera es valorada por los padres y los propios niños, quienes manifiestan que su apoyo y acompañamiento es importante.

Conclusiones

La empatía de las enfermeras es considerada un elemento importante en la percepción de la eficacia del cuidado por medio de las madres de niños preescolares hospitalizados. El reflejo de la empatía es a través de cada actitud afectuosa, lenguaje cálido, gestos de ternura pues las enfermeras no solo atienden las necesidades físicas sino también un entorno de confianza y seguridad. Asimismo, la comunicación efectiva, la paciencia y la escucha activa fortalecen más el vínculo enfermera – paciente – familia. Además, se puede notar la preocupación por el bienestar de cada niño fomenta una atención humanizada.

El papel que desempeña la enfermera a través de un trato afectuoso, gestos cálidos y una buena comunicación, no solo se mejora en la calidad del cuidado, sino también contribuyendo a su recuperación tanto física como emocional. Además, fortalecerá la capacidad de empatía de los profesionales de la salud como punto clave en el impacto de la hospitalización de los niños.

La enfermera no solo es la encargada de brindar atención, sino que también cumple el rol de brindar apoyo emocional tanto a las madres como a los niños. La empatía, la comunicación afectiva y la capacidad de transmitir confianza, promoviendo un entorno de cuidado más humanizado. También permite a cada madre sentirse integrada en cada proceso, generando una buena relación de colaboración y respeto.

La paciencia y la escucha activa son palabras claves en el cuidado empático. A pesar de las muchas responsabilidades las enfermeras siempre logran brindar atención oportuna, demostrando control en cada situación y hacia cada niño. Cabe resaltar que las madres valoran la capacidad de escucha activa, comprender sus emociones y demostrando interés genuino. Esto refuerza el vínculo terapéutico y promoviendo ambientes de atención **más** humanizado y efectivo.

Recomendaciones

Ampliar el estudio en otros escenarios, comparando la percepción de la empatía en distintos niveles de atención (primario, secundario y terciario) y analizar cómo varía la percepción de la empatía en enfermería pediátrica según el contexto e identificar oportunidades de mejora. También se podría evaluar factores como la carga laboral, la infraestructura y el tiempo de atención si influyen en la empatía percibida por las madres de familia y los niños preescolares.

Realizar investigaciones desde el punto cuantitativo que permitiría medir la empatía de las enfermeras mediante encuestas estandarizadas como el *Jefferson Scale of Empathy (JSE)* adaptado para enfermería. Esto ayudaría a obtener datos estadísticos sobre el nivel de empatía y su correlación con la satisfacción de los cuidadores y los resultados clínicos de los niños hospitalizados. Además, se podrían diseñar intervenciones basadas en estos resultados para reforzar la empatía de las enfermeras pediátricas.

Ampliar la población, no solo realizar la investigación en madres sino también en padres que quedan al cuidado de sus hijos hospitalizados, lo que permitiría obtener una perspectiva más completa sobre la empatía de las enfermeras y analizar las diferencias en la percepción de la empatía entre madres y padres ayudaría a adaptar estrategias de atención para satisfacer mejor sus necesidades emocionales y mejorar su experiencia en el hospital.

Realizar encuestas anuales para evaluar la capacidad de empatía que tienen las enfermeras al brindar atención y su impacto en la recuperación de los niños, en el que se podrían incluir preguntas sobre la comunicación, el apoyo emocional y la percepción del trato humanizado.

Capacitación en programas de formación de habilidades blandas, inteligencia emocional y trato humanizado para el personal de enfermería que permitirá fortalecer la capacidad del personal para responder con empatía y sensibilidad a las necesidades de los niños y sus cuidadores. Entre las actividades se podrían incluir simulaciones de casos clínicos, talleres de comunicación efectiva y estrategias para manejar el estrés, promoviendo una atención más humanizada y centrada en el paciente.

Referencias

1. International Council of Nurses. Definiciones de enfermería [Internet]. ICN - [citado 1 de abril de 2024]. Disponible en: <https://www.icn.ch/es/recursos/definiciones-de-enfermeria>
2. Organización Panamericana de Salud. Enfermería [Internet]. Paho.org. [citado 7 de abril de 2024]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>
3. Valente G, De Oliveira L, Neves I. Las especialidades y los vínculos con la formación continua del enfermero: repercusiones para la actuación en el municipio de Río de Janeiro. Enfermería Global [Internet]. 2010;(19). Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1695-61412010000200022
4. Zegarra M, Figueroa E, Arias, Núñez C, Rodríguez P. Diagnóstico de Enfermería en el Perú Una perspectiva histórica y de equidad de género. Colegio de Enfermeros del Perú [Internet]. 2021;126-9. Disponible en: https://www.cep.org.pe/wpcontent/uploads/2021/11/Diagnostico_enfermeria.pdf
5. Lastra Y. Calidad del cuidado de enfermería según la percepción del familiar en el servicio de pediatría en un hospital del seguro social - Lima 2020 [Internet]. [Lima]: Universidad Privada Norbert Wiener; 2020 [citado el 7 de abril de 2024]. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/4476/T061_43448956%20S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
6. Duque Delgado L., Rincón Elvira EE., León Gómez VE.. Apoyo emocional de las familias a los pacientes en Unidades de Cuidados Intensivos: revisión bibliográfica. Ene. [Internet]. 2020 [citado 2024 Sep 09]; 14(3): e14308. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2020000300008&lng=es.
7. Sánchez G, Inés S. Percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de cred de la red de EsSalud “San José” - 2012 [Internet]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2013. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1040/1/Guevara_ss.pdf
8. Recimundo. Vista de la percepción, la cognición y la interactividad [Internet]. Disponible en: <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1555/1989>
9. Karlsson M, Pennbrant S. Ideas of caring in nursing practice. Nursing Philosophy [revista en Internet] 2020 [citado el 7 de abril de 2024]; 21(4):1-5. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/nup.12325>

10. Izumi S, Baggs J, Knafi K. Quality Nursing Care for Hospitalized Patients with Advanced Illness: Concept Development. *Res Nurs Health*. [revista en Internet] 2010 [citado el 7 de abril de 2024]; 33(4): 299-315. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3241609/pdf/nihms340269.pdf>
11. Blog Materno. Empatía: una dosis vital en pediatría. [Internet]. Un Blog Hecho Por y Para Ti. Participa para poder responder a tus expectativas. 2014. Disponible en: <https://blogmaternoinfantil.wordpress.com/2014/01/28/empatia-una-dosis-vital-en-pediatria/>
12. Sanidad. La importancia de la empatía en enfermería: Cómo mejorar la atención al paciente [Internet]. Campuseducación Sanidad. 2023. Disponible en: <https://www.campuseducacion.com/sanidad/la-importancia-de-la-empatia-en-enfermeria-como-mejorar-la-atencion-al-paciente/?srsltid=AfmBOoqOq9SgHkadbB8Fg9sj2BbMY-p4y7n-2m4amjscJkAlKr6NZ7Xp>
13. Galmés Lladó P. Importancia de la humanización de los cuidados de enfermería en pacientes pediátricos y su familia [Internet]. Universitat de les Illes Balears; 2017. Disponible en: https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/147887/Galmes_Llado_Paula.pdf?sequence=1&isAllowed=y
14. Unocc RÑ. Empatía en el cuidado enfermero, en el hospital regional de Huancavelica - 2019 [Internet]. [Perú]: Universidad Nacional De Huancavelica ; 2019 [citado el 7 de abril de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unh.edu.pe/items/17160338-5cae-47af-bf77-4fbc492d7e97>
15. Pedace M. El efecto de la empatía en la práctica asistencial – Fundacion de Cuidados Críticos Hospital Italiano [Internet]. Fundación de Cuidados Críticos Hospital Italiano. 2018. Available from: <https://www.fcchi.org.ar/el-efecto-de-la-empatia-en-la-practica-asistencial/>
16. Empatía y satisfacción de la “Relación médico - paciente” en la UMF No. 66 de Xalapa, Veracruz. 2014.
17. Martos E, Camachoa T, León I. Vista de la empatía como herramienta del cuidado enfermero en servicios de oncología pediátrica [Internet]. 11(1). *Revista Española De Comunicación En Salud*; 2020 [citado el 7 de abril de 2024]. Disponible en: <https://erevistas.uc3m.es/index.php/RECS/article/view/4917/3903>
18. De Jesús Ramírez-Sánchez T, Nájera-Aguilar P, Nigenda G. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. *Salud*

- Publica de Mexico [Internet]. 1 de enero de 1998;40(1):03-12. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/s0036-36341998000100002>
19. Fernández LP, Rico FM, Soler LM. Percepción de la salud en los pacientes durante la pandemia COVID-19. *Enfermería Global* [Internet]. 3 de enero de 2023;22(1):84-104. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412023000100003
 20. Cadena E, Rosero J. Calidad de atención según la percepción de los usuarios del Centro de salud “San Gabriel”, de la provincia del Carchi 2015. Disponible en: <https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/6160/1/06%20ENF%20708%20TRA%20BAJO%20GRADO.pdf>
 21. Escuela de Administración de Negocios. Los diferentes conceptos de calidad en salud. Conexión. 2017. ESAN [Internet]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud>
 22. Arboleda Monteza NG, Cajusol MN. Actitud y empatía de la enfermera hacia el paciente en unidades críticas hospital público de Chiclayo 2020 [Internet]. [Pimentel]: Universidad Señor de Sipán; 2022 [citado el 7 de abril de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/10225>
 23. Segura B. Nivel de satisfacción en padres y/o acompañantes con la atención de los auxiliares de enfermería del área de pediatría, en la Clínica Santa Sofía Del Pacifico De Buenaventura Valle [Internet]. [Universidad Cooperativa de Colombia]; 2017. Disponible en: <https://repository.ucc.edu.co/entities/publication/6162eaea-c31d-4c10-b42c-73fdb94e4c47>
 24. Méndez E. Calidad del cuidado de enfermería percibida por los padres de pacientes pediátricos internos en el Hospital Marco Vinicio Iza, Sucumbíos 2019 [Internet]. Universidad Técnica del Norte. 2019. Disponible en: <https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/9827>
 25. Vargas M. Percepción familiar del cuidado de las enfermeras a los niños hospitalizados en la Unidad de cuidados intensivos. *Salud, Arte y Cuidado* [Internet]. 2023 [citado 2024 abril 15];16(2):95–104. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9393821>
 26. Ñahuincopa-Onocc R. Empatía en el cuidado enfermero, en el Hospital Regional de Huancavelica. Perú: Universidad Nacional de Huancavelica; [Internet] 2019. [Citado el 7 de abril del 2024]: 10-13. Obtenido de: <https://repositorio.unh.edu.pe/items/17160338-5cae-47af-bf77-4fbc492d7e97>

27. Baldarrago RK. Nivel de satisfacción de las madres relacionado con los cuidados de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo [Internet]. Edu.pe. 2021 [citado el 22 de abril de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74981>
28. Paz Zumaran BA. Actitud de la enfermera en el servicio de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022 [Internet]. IRCO MAMANI E, editor. 2022 [citado el 22 de abril de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14070/970/004-1-9-%200068.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
29. Milián Huertas KM. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud “Las Brisas” – Chiclayo 2017 [Internet]. [Universidad Señor de Sipán];2017. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5761>
30. Valle JMR, Patricia TCD, Delgado LRG, Flores CTA. Gestión del cuidado y empatía del profesional de enfermería en el contexto del COVID-19. Hospital Regional Docente Las Mercedes-2020. Revista científica CURAE [Internet]. 2022 Dec 21;5(2):10–26. Disponible en: <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/curae/article/view/2305/2824>
31. ONU. La Ciencia de la Empatía [Internet]. Naciones Unidas: Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito. 2020. Disponible en: <https://www.unodc.org/unodc/es/listen-first/super-skills/empathy.html>
32. Freré Arauz JS, Véliz Gavilanes JP, Sarco Alemán EM, Campoverde Jiménez KJ. La percepción, la cognición y la interactividad. Recimundo [Internet]. 2022 Apr 1 [citado 2024 Oct 10];151–9. Disponible en: <https://recimundo.com/index.php/es/article/download/1555/1989/>
33. Briceño G. Importancia de la percepción en el aprendizaje: concepto, etapas, tipos y componentes [Internet]. Servicios Sociales y a la Comunidad. 2021. Disponible en: <https://www.aucal.edu/blog/servicios-sociales-comunidad/importancia-de-la-percepcionen-el-aprendizaje-concepto-etapas-tipos-y-componentes/>
34. Leonardo G. La definición del concepto de percepción en psicología con base en la Teoría Gestalt [Internet]. Revista de Estudios Sociales. 2004. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/res/n18/n18a10.pdf>
35. Guardio P. La percepción [Internet]. Disponible en: <https://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/percepcion.pdf>

36. Suárez GJ, Robles RE, Serrano GL, Serrano HG, Armijo AM, Anchundia RE, et al. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas* [Internet]. 2019 Jun 1;38(2):153–69. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153
37. Levett-Jones T, Cant R, Lapkin S. A systematic review of the effectiveness of empathy education for undergraduate nursing students. *Nurse Educ Today* [Internet]. 2019;75:80-94. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S026069171830501X>
38. Bas-Sarmiento P, Fernández-Gutiérrez M, Baena-Baños M, Corroero-Bermejo A, Soler-Martins PS, de la Torre-Moyano S. Empathy training in health sciences: A systematic review. *Nurse Educ Pract* [Internet]. 2020; 44(102739):102739. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1471595318300921>
39. López M, Filippetti V, Richaud C. Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados. *Avances en Psicología Latinoamericana* [Internet]. 2014;32(1):37-51. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79929780004>
40. Real Academia Española. *Diccionario de la Lengua Española*. Edición del Tricentenario. 2018.
41. Dohrenwend, AM, 2018. Definir la empatía para enseñar, medir y comprender mejor su impacto. *Académico. Med.* 93 (12), 1754-1756. Disponible en: <https://doi.org/10.1097/ACM.0000000000002427>
42. Guevara B, Evies A, Rengifo J, Salas B, Manrique D, Palacio C. El cuidado de enfermería: una visión integradora en tiempos de crisis. *Enferm Glob* [Internet]. 2014 [citado 20 de abril de 2024];13(33):318-27. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000100016
43. Santander-Díaz K, Castro-Pastén P, Calzadilla-Núñez A, Aguilera-Olivares F, Díaz-Narváez V, Santander-Díaz K, et al. Empatía y declinación empática por curso y sexo en estudiantes de enfermería. *Revista Cubana de Medicina General Integral* [Internet]. 2021 [citado 20 de abril de 2024];37(2). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000200015
44. Barraza MA, More C, Calzadilla-Núñez A, Aguilera F, Díaz-Narváez VP. Empatía, componentes de la empatía y declinación empática en estudiantes de nutrición y dietética. *Revista Salud Uninorte* [Internet]. 2019 [citado el 22 de abril de 2024];35(3):360–73. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/817/81763959005/html/>

45. Casquino Guzmán IG. Influencia de la empatía en la calidad de atención a pacientes, de estudiantes de enfermería de una universidad privada de Lima - 2021 [Internet]. [Lima]: Universidad Privada Norbert Wiener; 2021 [citado el 22 de abril de 2024]. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5139/T061_15352068%20M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
46. Mendes IAC, Trevizan MA, Souza MC, Souza-Junior VD, de Godoy S, Ventura CAA, et al. Empathic profile of nursing freshmen. Nurs Ethics [Internet]. 2019 [citado 20 de abril de 2024];26(7-8):2298-305. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30009660/>
47. Barrios KKC, Huertas FDA, Mendoza RMT, Flores RYT, Celis M del PF, Barrios KKC, et al. Trabajo colaborativo para fortalecer la empatía como parte de la formación del profesional de salud. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación [Internet]. 2022 Jun 1 [citado 20 de abril de 2024];6(23):626–36. Disponible en: <http://www.scielo.org.bo/pdf/hrce/v6n23/a22-626-636.pdf>
48. Morelli DM. Vista de Empatía en los Profesionales de Enfermería de un Hospital Argentino de Alta Complejidad. Nurse Inv. [Internet]. 2019 [citado 20 de abril de 2024];16(101):1-7. Disponible en: <https://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/view/1720/884>
49. Permana B, Pandin MGR. How to enhance empathy nursing students in education: Literature review [Internet]. bioRxiv. 2022. Disponible en: <https://doi.org/10.1101/2022.01.01.22268600>
50. Meléndez Chávez S. La importancia de la práctica en la formación de enfermería en tiempos de Covid-19: experiencias de alumnos. Dilemas contemp: educ política valores [Internet]. 2020;8(4):1-14. Disponible en: <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticaayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2479/2524>
51. ¿Qué es un cuidador familiar? Funciones y requisitos [Internet]. 2023 [citado 22 de abril 2024]. Disponible en: <https://sicorteleasistencia.com/cuidador-familiar-funciones/>
52. Duque Ortiz C, Arias-Valencia MM. Relación enfermera-familia en la unidad de cuidados intensivos: hacia una comprensión empática. Rev Cienc Salud. 2021;19(1):1-20. Disponible en: <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/revsalud/a.10059>
53. Ministerio de Salud. La madre es el símbolo más importante de autoridad e identidad de la familia [Internet]. www.gob.pe. 2014 [citado 8 de mayo 2024]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/32300-la-madre-es-el-simbolo-mas-importante-de-autoridad-e-identidad-de-la-familia>

54. Cardozo Y, Escobar C, Velásquez P. Interacción del personal de enfermería con el cuidador familiar en el ámbito hospitalario. Investigaciones Andinas [Internet]. 2015;17(30):1224-1237. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2390/239035878007.pdf>
55. Beltrán OA. Factores que influyen en la interacción humana del cuidado de enfermería. Invest.educ.enferm. 2006;24(2):144-150. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/iee/v24n2/v24n2a16.pdf>
56. Calderón O, Expósito De Mena H. PEDIATRÍA INTEGRAL Alimentación del niño preescolar, escolar y del adolescente. Pediatr Integral [Internet]. 2020;14(2):98–107. Disponible en: https://www.pediatriaintegral.es/wp-content/uploads/2020/xxiv02/04/n2-098-107_OlgaGlez.pdf
57. Revista Pediátrica. Crecimiento y desarrollo normal del preescolar, una mirada desde la atención primaria. 2017;14(2). Disponible en: https://www.revistapediatria.cl/volumenes/2017/vol14num2/pdf/CRECIMIENTO_DESARROLLO_NORMAL_PREESCOLAR.pdf
58. Euroinnova. Relación enfermera-niño-familia en Pediatría | Euroinnova [Internet]. Euroinnova Business School. [citado 22 de abril 2024]. Disponible en: <https://www.euroinnova.com.ar/blog/relacion-enfermera-nino-familia-en-pediatria>
59. Lucía A, Peña N, Juan L. Artículo Original. La experiencia de los niños hospitalizados acerca de su interacción con los profesionales de enfermería [Internet]. Rev. Latino-Am. Enfermagem nov.-dic. 2011;19(6). Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/rw9Ld4FpbFHXRczphPtKGbb/?format=pdf&lang=es>
60. Salazar-Escorcía LS. Investigación Cualitativa: Una respuesta a las Investigaciones Sociales Educativas. CIENCIAMATRIA [Internet]. 6(11):101–10. Disponible en: <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/327/406>
61. Ochoa J, Yunkor Y. El estudio descriptivo en la investigación científica. ACTA JURÍDICA PERUANA [Internet]. 2019;2(2). Disponible en: <http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/224/191>
62. Gobierno Regional de Chiclayo. Hospital Las Mercedes - Chiclayo [Internet]. 2020 [citado 17 de mayo 2024]. Disponible en: <https://www.regionlambayeque.gob.pe/web/tema/detalle/5741?pass=MTMxMA==#:~:te%20xt=El%20Hospital%20Las%20Mercedes%20fue>

63. Ortega-Bastidas J. ¿Cómo saturamos los datos? Una Propuesta Analítica “Desde” Y “Para” La Investigación Cualitativa. *Interciencia* [Internet]. 2020;45(6):293–9. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/339/33963459007/html/>
64. Otzen T, Manterola C. Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology* [Internet]. 2017 Mar;35(1):227–32. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
65. Hernández O. Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Rev Cubana Med Gen Integr* [Internet]. 2021 Sep [citado 22 de abril 2024]; 37(3). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002
66. Berenguera A, Fernández de Sanmamed MJ, Pons M, Pujol E, Rodríguez D, Saura S. Escuchar, observar y comprender. Recuperando la narrativa en las Ciencias de la Salud. Aportaciones de la investigación cualitativa. Barcelona: Institut University Investigación en Atención Primària Jordi Gol (IDIAP J. Gol). Tema: Tipos de análisis cualitativo y los lugares comunes del análisis. 20.14.Pgs.135- 156.
67. Arispe C, Yangali S, Guerrero M, Rivera O, Acuña L, Arellano C. La investigación científica: Una aproximación para los estudios de postgrado [Internet]. Universidad Internacional de Guayaquil. 2020. Available from: <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
68. Silva Cancio Velloso I, Soares Tizzoni J. CRITERIOS Y ESTRATEGIAS DE CALIDAD Y RIGOR EN LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA. *Cienc enferm* [Internet]. 19 de diciembre de 2020 [citado 13 de octubre de 2024];260. Disponible en: <https://revistas.udec.cl/index.php/cienciayenfermeria/article/view/2977>
69. Rueda P, Armas W, Sigala-Paparella Sigala-Paparella. Análisis cualitativo por categorías a priori: reducción de datos para estudios gerenciales. *Ciencia y sociedad*. 2023 Jun 10;48(2):83–96.
70. Sgreccia, E. (1996). *Manual de Bioética*. México: Editorial Diana
71. Álvarez JEG. Elio Sgreccia: una bioética ontológicamente fundada [Internet]. Centro de Investigación Social Avanzada. 2023 [citado 19 de julio de 2024]. Disponible en: <https://cisav.mx/elio-sgreccia-una-bioetica-ontologicamente-fundada/>
72. ONU. La Ciencia de la Empatía [Internet]. Naciones Unidas: Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito. 2020. Disponible en: <https://www.unodc.org/unodc/es/listen-first/super-skills/empathy.html>

73. Missouridou, E. (2017). Secondary Posttraumatic Stress and Nurses's Emotional Responses to Patient's Trauma. *Journal of Trauma Nursing*, 24(2), 110–115. <https://doi.org/10.1097/JTN.0000000000000274>
74. Astorino, O., Kuchinski, F. B., Tirapelli, A. B. B., Nakashima, G., & Batista, N. N. L. de A. L. (2011). Análise histológica do papo de pombo (*Columba livia* Linnaeus, 1758). *Journal Health Science Institute*, 29(2), 106-109.
75. Lorenzini EA, Luzia LJ, Costa MI, Auxiliadora TM, Carvalho DC. Análisis de investigaciones brasileñas enfocadas en el cuidado de enfermería años 2001-2003. *Ciencia y Enfermería* 2005; 11 (2): 35-46.
76. Karlsson K, Rydström I, Enskär K, Dalheim Englund AC. Nurses' perspectives on supporting children during needle-related medical procedures. *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being* [Internet]. 2014 Jan;9(1):23063. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3955765/>
77. Reynolds W, Scott PA, Austin W. Nursing, empathy and perception of the moral. *J Adv Nurs* [serial on the Internet]. 2000 [access: 2024 Oct 19];32(1):235-242. Disponible en: <https://doi.org/10.1046/j.1365-2648.2000.01440.x>
78. Yildirim F. "The Relationship between Self-Esteem, Empathy Skills and Liking of Children in Pediatric Nurses and Physicians." *Cumhuriyet Medical Journal*, vol. 42, no. 4, 410 - 421, 14 Dec. 2020. Disponible en: <https://doi.org/10.7197/cmj.821596>.
79. Shin Hyunsook, White-Traut Rosemary. "Nurse-Child Interaction on an Inpatient Paediatric Unit." *Journal of Advanced Nursing*, vol. 52, no. 1, 1 Oct. 2005, pp. 56–62, Disponible en: <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2005.03564.x>.
80. Lucía, Ana, et al. Artículo Original La Experiencia de Los Niños Hospitalizados Acerca de Su Interacción Con Los Profesionales de Enfermería. 2011.
81. Dryden P., Greenshields S.. "British Journal of Nursing - Communicating with Children and Young People." *British Journal of Nursing*, 12 Nov. 2020, www.britishjournalofnursing.com/content/clinical/communicating-with-children-and-young-people.
82. García-Bullé S. ¿Qué es la inteligencia emocional y por qué necesitamos enseñarla? [Internet]. Observatorio / Instituto para el Futuro de la Educación. 2021. Disponible en: <https://observatorio.tec.mx/inteligencia-emocional/>
83. Barragán Estrada A., Morales Martínez C. Psicología de las Emociones Positivas: Generalidades y Beneficios. *Enseñanza e Investigación en Psicología* [Internet].

- 2014;19(1):103-118. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29232614006>
- 84.** Cruz Martín O., Hernández Meléndrez D., Pérez Inerárity M. Bienestar en niños enfermos hospitalizados. Rev Hum Med [Internet]. 2017 Ago [citado 2025 Feb 20];17(2):396-414. Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext & pid=S1727-81202017000200011 & lg=es.
- 85.** Donoso-Sabando C. A, La empatía en la relación médico-paciente como manifestación del respeto por la dignidad de la persona. Una aportación de Edith Stein. Persona y Bioética [Internet]. 2014;18(2):184-193. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=83232594008>
- 86.** Kraus A. Empatía: notas sin sosiego. Nexos, 1 de enero, 2017.
- 87.** Zambrano A. La empatía médica ¿cuál es el impacto en los pacientes? - Educar es Emocionar [Internet]. Educar es Emocionar. 2017 [citado 01 de marzo]. Disponible en:
<https://www.educaresemocionar.com/la-empatia-medica-impacto-los-pacientes/>
- 88.** García-Hernández RM, Motta-Ramírez AG, Díaz-Aguilar D, Valdés-Becerril I, Santos-Matías M, Motta-Ramírez G. El impacto de la sonrisa en la relación del servicio de sanidad militar con sus pacientes. Revista de Sanidad Militar. 2017;70(1): 4-16.
- 89.** Sánchez-González J. El médico debe privilegiar la medicina asertiva. Medios UAG. Guadalajara; 2020. Disponible en: <https://mediosuag.mx/noticias-uag/el-medico-debe-privilegiar-la-medicina-asertiva-dr-sanchez-gonzalez>
- 90.** García Gómez J.F. Te oigo, pero también te escucho: la importancia de la escucha activa en la gestión de la atención al usuario en bibliotecas. Desiderata [Internet]. 2023;(21):144–8. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8754520>
- 91.** Carralero A, Linares Izaguirre D. Desarrollo de la habilidad escuchar: un reto para los docentes de la Educación Superior. OB [Internet]. 27 de octubre de 2020 [citado 01 de marzo de 2025];12(4):20-31. Disponible en:
<https://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/1001>
- 92.** Chamorro-Plata D, , Fajardo-Orduña G. Empatía a través del séptimo arte en estudiantes de medicina durante el confinamiento por SARS-CoV-2/COVID-19. Ética y Cine Journal [Internet]. 2022;12(1):71-78. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=564474612007>

93. Arredondo-González CP, Siles-González J. Tecnología y Humanización de los Cuidados: Una mirada desde la Teoría de las Relaciones Interpersonales. *Index de Enfermería* [Internet]. 2009 Mar 1;18(1):32–6. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962009000100007
94. Lascano De la Torre S del R, Cusme Torres NA. Aplicación del Modelo de Joyce Travelbee en la relación persona a persona con adultos mayores. *Sal. Cienc. Tec.* [Internet]. 2022 [citado 01 de marzo]; 2:77. Disponible en: <https://doi.org/10.56294/saludcyt202277>
95. Holguín SAS, Espinoza COL. El cuidado humanizado de enfermería, una necesidad de la praxis profesional. *Revista Vive* [Internet]. 2023 Feb 14;6(16):93–103. Disponible en: <https://revistavive.org/index.php/revistavive/article/view/270>
96. Escobar-Castellanos Blanca, Cid-Henriquez Patricia. El cuidado de enfermería y la ética derivados del avance tecnológico en salud. *Acta bioeth.* [Internet]. 2018 Jun [citado 2025 Mar 07] ; 24 (1): 39-46. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2018000100039>.
97. Vargas Celis I, Soto Guerrero S, Hernández Leal MJ, Campos Romero S, Vargas Celis I, Soto Guerrero S, et al. La confianza en la relación profesional de la salud y paciente. *Revista Cubana de Salud Pública* [Internet]. 2020 Sep 1;46(3). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662020000300015
98. Aristizábal Hoyos Gladis Patricia, Blanco Borjas Dolly Marlene, Sánchez Ramos Araceli, Ostiguín Meléndez Rosa María. El modelo de promoción de la salud de Nola Pender: Una reflexión en torno a su comprensión. *Enferm. univ* [revista en la Internet]. 2011 Dic [citado 2025 Mar 01] ; 8(4): 16-23. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632011000400003&lng=es.
99. Maza-de la Torre Guadalupe, Motta-Ramírez Gaspar-Alberto, Motta-Ramírez Gabriela, Jarquin-Hernández Pamela Monserrat. La empatía, la comunicación efectiva y la asertividad en la práctica médica actual. *Rev. sanid. mil.* [revista en la Internet]. 2023 Mar [citado 2025 Mar 07] ; 77(1): e01. Disponible en: <https://doi.org/10.56443/rsm.v77i1.371>.

Anexos

ANEXO 01:

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

GUIA DE ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA DIRIGIDA A MADRES DE PREESCOLARES ATENDIDOS EN UN HOSPITAL PÚBLICO DE CHICLAYO

Título de la investigación: “Percepción sobre la empatía de la enfermera en madres de preescolares atendidos en un hospital público de Chiclayo, 2024”

INFORMACION: Soy la estudiante Palomino Clavo Jemina Alely identificada con DNI 71534077, alumna del VIII ciclo en la Escuela de Enfermería de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo y estoy realizando un estudio de investigación con el objetivo de, describir y analizar la percepción sobre la empatía de la enfermera en madres de preescolares atendidos en un hospital público de Chiclayo. Por lo que se pide su autorización y se agradece su colaboración para la siguiente entrevista, la cual será grabada sólo con fines de investigación. Toda la información que brinde será de carácter reservado.

DATOS PERSONALES:

Seudónimo: _____ Edad de la madre: _____

Ocupación: _____ Nivel de instrucción: _____

Edad del niño: _____ Días de hospitalización: _____

Numero de WhatsApp: _____

DATOS ESPECÍFICOS:

1. ¿Qué entiende usted por empatía?
2. ¿Cree usted que la enfermera es empática cuando atiende a su hijo? ¿Por qué?
3. ¿Cree que la enfermera entiende el problema de salud de su hijo? ¿Cómo se da cuenta que es así?
4. Cuando la enfermera atiende a su hijo ¿Qué acciones le permiten a usted sentirse segura y confiada?
5. ¿La enfermera es atenta cuando usted manifiesta preocupación por la salud de su hijo?
6. ¿Ha notado algún cambio en el estado de ánimo o bienestar en su hijo como resultado de la atención con la enfermera?
7. ¿Le gustaría agregar algo más acerca de su experiencia con las enfermeras en este hospital?

ANEXO 02:**INFORME DE OPINIÓN DEL EXPERTO****INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO 01****1. DATOS GENERALES**

Apellidos y Nombres del Juez: Mtro. Adela Rosanna Núñez Odar

Cargo de la Institución donde labora: Enfermera asistencial hospital las Mercedes

Años de servicio: 34 años **Estudios de postgrado:** Maestría en enfermería

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Valoración: 0 = Debe mejorarse, 1 = Poco adecuado, 2 = Adecuado

CRITERIOS	INDICADORES	VALORACIÓN
CLARIDAD	Es formulado con lenguaje claro y coherente para los sujetos. El vocabulario es apropiado al nivel educativo del sujeto de estudio	2
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores o preguntas precisos y claros.	2
ORGANIZACIÓN	Presentan los ítems / preguntas una organización lógica y clara.	2
CONSISTENCIA	Responde a los objetivos, a las variables/objeto de estudio, marco teórico	2
COHERENCIA	Coherencia entre la variable /objeto de estudio e indicadores/marco teórico. Los ítems corresponden a las dimensiones u objeto de estudio que se evaluarán.	2
RESULTADO DE VALIDACIÓN		10

Calificación: **Aceptado** (7-10 puntos), **Debe mejorarse** (4-6 puntos), **Rechazado** (< 3 puntos)

3. SUGERENCIAS (realizar todas las anotaciones, críticas o recomendaciones

que consideran oportunas para la mejora del cuestionario)

Considerar la sugerencia en la pregunta 7

LUGAR Y FECHA: Chiclayo, 22 de mayo del 2024.

Adela Rosanna Núñez Odar

Firma del revisor

Actualizado en diciembre de 2021 por equipo docente de Tesis I de la Escuela de Enfermería

USAT.

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO 02

1. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Juez: Mtro. Blanca Ramo Kong

Cargo de la Institución donde labora: Enfermera Asistencial

Años de servicio: 32 años **Estudios de postgrado:** Maestría especialidad en UCI

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Valoración: 0 = Debe mejorarse, 1 = Poco adecuado, 2 = Adecuado

CRITERIOS	INDICADORES	VALORACIÓN
CLARIDAD	Es formulado con lenguaje claro y coherente para los sujetos. El vocabulario es apropiado al nivel educativo del sujeto de estudio	2
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores o preguntas precisos y claros.	2
ORGANIZACIÓN	Presentan los ítems / preguntas una organización lógica y clara.	2
CONSISTENCIA	Responde a los objetivos, a las variables/objeto de estudio, marco teórico	2
COHERENCIA	Coherencia entre la variable /objeto de estudio e indicadores/marco teórico. Los ítems corresponden a las dimensiones u objeto de estudio que se evaluarán.	2
RESULTADO DE VALIDACIÓN		10

Calificación: **Aceptado** (7-10 puntos), **Debe mejorarse** (4-6 puntos), **Rechazado** (< 3 puntos)

3. SUGERENCIAS (realizar todas las anotaciones, críticas o recomendaciones que consideran oportunas para la mejora del cuestionario)

—

LUGAR Y FECHA: Chiclayo, 26 de mayo del 2024.

Firma del revisor

Actualizado en diciembre de 2021 por equipo docente de Tesis I de la Escuela de Enfermería
USAT.

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO 03

1. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Juez: Dra. Mirtha Flor Cervera Vallejos

Cargo de la Institución donde labora: Docente Escuela de Enfermería USAT

Años de servicio: 20 años **Estudios de postgrado:** Doctorado en ciencias de Enfermería

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Valoración: 0 = Debe mejorarse, 1 = Poco adecuado, 2 = Adecuado

CRITERIOS	INDICADORES	VALORACIÓN
CLARIDAD	Es formulado con lenguaje claro y coherente para los sujetos. El vocabulario es apropiado al nivel educativo del sujeto de estudio	1
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores o preguntas precisos y claros.	1
ORGANIZACIÓN	Presentan los ítems / preguntas una organización lógica y clara.	2
CONSISTENCIA	Responde a los objetivos, a las variables/objeto de estudio, marco teórico	2
COHERENCIA	Coherencia entre la variable /objeto de estudio e indicadores/marco teórico. Los ítems corresponden a las dimensiones u objeto de estudio que se evaluarán.	2
RESULTADO DE VALIDACIÓN		8

Calificación: **Aceptado** (7-10 puntos), **Debe mejorarse** (4-6 puntos), **Rechazado** (< 3 puntos)

3. SUGERENCIAS (realizar todas las anotaciones, críticas o recomendaciones que consideran oportunas para la mejora del cuestionario)

Direccionar preguntas al objetivo

LUGAR Y FECHA: Chiclayo, 27 de mayo del 2024.

Firma del revisor

Actualizado en diciembre de 2021 por equipo docente de Tesis I de la Escuela de Enfermería
USAT.

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO 04

1. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Juez: Dra. Guerrero Quiroz Elizabeth Soledad

Cargo de la Institución donde labora: Docente.

Años de servicio: 15 años **Estudios de postgrado:** Doctorado.

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Valoración: 0 = Debe mejorarse, 1 = Poco adecuado, 2 = Adecuado

CRITERIOS	INDICADORES	VALORACIÓN
CLARIDAD	Es formulado con lenguaje claro y coherente para los sujetos. El vocabulario es apropiado al nivel educativo del sujeto de estudio	1
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores o preguntas precisos y claros.	1
ORGANIZACIÓN	Presentan los ítems / preguntas una organización lógica y clara.	2
CONSISTENCIA	Responde a los objetivos, a las variables/objeto de estudio, marco teórico	2
COHERENCIA	Coherencia entre la variable /objeto de estudio e indicadores/marco teórico. Los ítems corresponden a las dimensiones u objeto de estudio que se evaluarán.	1
RESULTADO DE VALIDACIÓN		7

Calificación: **Aceptado** (7-10 puntos), **Debe mejorarse** (4-6 puntos), **Rechazado** (< 3 puntos)

3. SUGERENCIAS (realizar todas las anotaciones, críticas o recomendaciones que consideran oportunas para la mejora del cuestionario)

Modificar preguntas, tienen respuestas cerradas

La pregunta 2 y 3 se relacionan y obtendrán respuestas similares

La pregunta 5 es cerrada y no obtendrá una buena respuesta

Pregunta 6 volver a redactar para obtener una buena respuesta

LUGAR Y FECHA: Chiclayo, 28 de mayo del 2024.

Firma del revisor

Actualizado en diciembre de 2021 por equipo docente de Tesis I de la Escuela de Enfermería
USAT.

ANEXO 03:
RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN



CONSEJO DE FACULTAD
RESOLUCIÓN N° 329-2024-USAT-FMED
Chiclayo, 13 de agosto de 2024

Vista la solicitud virtual N° TRL-2024-10701 en virtud de la aprobación con fecha 07 de agosto de 2024 por el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina del Proyecto de Investigación de la estudiante PALOMINO CLAVO JEMINA ALELY, de la Escuela de Enfermería. Asesor: Mgtr. Mary Susan Carrasco Navarrete.

CONSIDERANDO:

Que esta investigación forma parte de las áreas y líneas de investigación de la Escuela de Enfermería.

Que el proyecto de Investigación denominado: **PERCEPCIÓN SOBRE LA EMPATÍA DE LA ENFERMERA EN MADRES DE PREESCOLARES ATENDIDOS EN UN HOSPITAL PÚBLICO DE CHICLAYO, 2024**, fue aprobado por el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina.

En uso de las atribuciones conferidas por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo;

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Declarar aprobado el Proyecto de Investigación para continuar con el proceso de recolección de datos y finalización del mismo.


Artículo 2º.- Dar a conocer la presente resolución a la interesada.

Regístrese, comuníquese y archívese.





Mtro. Sorey Garjet Gayoso Dianderas
Secretaría Académica
Facultad de Medicina




Mtro. Luis Enrique Jara Romero
Decano (e)
Facultad de Medicina

ANEXO 04:
ACEPTACIÓN DE PERMISO PARA EJECUCIÓN



Ministerio de Salud
Personas que atendemos Personas

HOSPITAL REGIONAL DOCENTE "LAS MERCEDES"

N° 109/24

AUTORIZACIÓN

El Director y el Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital "Las Mercedes" Chiclayo, Autoriza a:

PALOMINO CLAVO
JEMINA ALELY

Para que realice la Ejecución del Proyecto de Investigación Titulado: *"Percepción Sobre la Empatía de la Enfermera en Madres de Preescolares Atendidos en un Hospital Público de Chiclayo, 2024"*; debiendo al término remitir las conclusiones respectivas.

Chiclayo, Agosto 2024

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD LAMBAYEQUE
HOSPITAL "LAS MERCEDES" CHICLAYO
J. M. Nieto
Dr. José Mercedes Calcedo Nieto
CMP: 36663 RNE: 27441
DIRECTOR EJECUTIVO

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
DIRECCION REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL LAS MERCEDES CHICLAYO
M. Medina Rojas
Lic. Magaly Medina Rojas
DEP N° 38515
JEFE DE LA UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACION

ANEXO 05:
CONSENTIMIENTO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN
- ADULTOS -

Datos informativos:

Institución: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

Investigadores : Palomino Clavo Jemina Alely

Título: “Percepción sobre la empatía de la enfermera en madres de preescolares atendidos un hospital público de Chiclayo, 2024”

Propósito del Estudio:

Estamos invitando a participar en este estudio, que tiene como finalidad describir y analizar la percepción sobre la empatía de la enfermera en madres de preescolares atendidos en un hospital público de Chiclayo, 2024.

Procedimientos:

Si usted acepta participar en este estudio se desarrollará los siguientes pasos:

1. Se le hará entrega del consentimiento informado con el fin de realizar la recolección de datos en base a una entrevista que consta de dos partes, empezando por los datos generales y luego 6 preguntas.
2. Seguidamente le pediré permiso para que la entrevista sea registrada por medio de un grabador de voz mp3 garantizando el respeto a su privacidad y la confidencialidad para asegurar la credibilidad de los datos.
3. La entrevista durará 15 o 20 minutos.

Riesgos:

Durante las entrevistas con los sujetos de estudio, la investigadora se asegurará de no causar ningún daño, tampoco presentará riesgo alguno para la salud de los participantes ni de forma física o psicológica y para prevenirlo la investigadora estará atenta para evitar provocar miedo, ansiedad o angustia en los participantes con sus preguntas, garantizando de esta manera que la recolección de información concluya de manera exitosa.

Beneficios:

Todo estudio realizado dentro del ámbito de la salud, donde involucre seres humanos debe estar respaldado por un marco bioético. Además, contó con beneficios, pues se entregó el informe general de investigación al hospital y un reporte al participante.

Costos e incentivos:

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole, únicamente la satisfacción de colaborar a un mejor entendimiento del tema en estudio.

Confidencialidad:

Las respuestas se registrarán utilizando un grabador de voz mp3, respetando la privacidad y la confidencialidad para asegurar la credibilidad de los datos en un entorno de amistad, respeto, confianza y cordialidad, otorgándoles el tiempo adecuado para expresarse.

Uso futuro de la información obtenida:

Deseamos conservar la información de sus (entrevistas/datos u otra información) guardadas en archivos por un periodo de 2 años, con la finalidad de que sirvan como fuente de verificación de nuestra investigación, luego del cual será eliminada.

Autorizo guardar la base de datos:

SI . NO

Derechos del participante:

Si usted decide participar en el estudio, y si por algún motivo desiste, puede retirarse de éste en cualquier momento, sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte al personal del estudio, o llamar a la Srta. Palomino Clavo Jemina Alely al tel. 969429890, investigador principal.

Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética en investigación de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, al correo: comiteetica.medicina@usat.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Estoy de acuerdo en participar en este estudio de manera voluntaria. Entiendo lo que implica mi participación y sé que puedo elegir no participar o retirarme en cualquier momento sin que esto me perjudique.

FIRMA/HUELLA DIGITAL

Participante

Fecha

FIRMA/HUELLA DIGITAL

Investigador

Nombre: Palomino Clavo Jemina Alely

DNI: 71534077

Fecha

ANEXO 06:
TABLA DE RESULTADOS

Título de la tesis: Percepción sobre la empatía de la enfermera en madres de preescolares atendidos en un hospital público de Chiclayo, 2024			
Objetivos: Describir y analizar la percepción sobre la empatía de la enfermera en madres de preescolares atendidos en un hospital público de Chiclayo, 2024.			
Sujetos de estudio: Madres de familia			
Escenario: Hospital Las Mercedes – Servicio de pediatría preescolar			
RESULTADOS			
Categorías previas	Códigos/ subcategorías	Citas textuales de las entrevistas, identificando el sujeto de estudio (confidencialidad).	Interpretación de los datos: Síntesis de los datos más significativos (lo común o más redundante y lo novedoso), que dan lugar a la denominación de la categoría/código. Hay que destacar aspectos positivos o negativos, es decir los datos que posteriormente se analizarán con la literatura).
ACTITUD EMPÁTICA DE LA ENFERMERA A TRAVÉS DEL TRATO AL NIÑO Y LA MADRE	EXPRESIÓN DE EMPATÍA A TRAVÉS DEL LENGUAJE AFECTIVO Y CÁLIDO	<p>la enfermera es empática cuando atiende mi hijita...porque es cariñosa, es amable [...] trata con cariño a los niños ella le habla bonito. E1</p> <p>[...] las enfermeras hasta el momento si han mostrado empatía [...] cuando atiende a mi hijo ...le hablan de manera cariñosa. E2</p> <p>En cuanto a mi percepción diría [...] que [...]son bien amorosas [...] que realmente aman su campo [...]se nota en su actitud, en su forma de ser que les ha gustado la carrera y lo demuestra, sobre todo al atender a los niños [...]uno se da cuenta [...] ella ama su carrera [...] E3</p> <p>[...] la enfermera es empática porque [...] atiende bien a mi hijita [...]la toman de sus manitos le hacen masajitos como para que no le duela, la miran con cariño [...]le hablan con amor y le hace reír .. son muy amables [...]a todos los pacientes los tratan bien E4</p> <p>Percibo la empatía de la enfermera porque nos trata como una amistad [...] atiende bien con delicadeza [...] le habla bonito ... mi niño, al momento que le van a poner su tratamiento porque se pone a llorar, pero ella trata de calmarlo [...]llega a ser como más que [...] una simple enfermera [...] ya nos conocemos y genera esa buena atención [...] un vínculo [...] lo atiende bien.E5</p>	<p>Teniendo en cuenta las respuestas de las madres de familia, ellas hacen énfasis en que la empatía de las enfermeras se expresa de manera clara a través del uso de palabras afectuosas, el buen trato y el esfuerzo por hacer sentir cómodos a los niños, fomentando así un ambiente ameno y de confianza durante su estancia hospitalaria. La mayoría resalta la atención de calidad, destacando la actitud de la enfermera hacia sus hijos, que se manifiesta en la amabilidad, el cariño y la delicadeza con la que realizan sus revisiones y exámenes. Además, el cuidado empático que perciben las madres se evidencia no solo en el trato verbal, sino también en los gestos físicos afectivos, como el darles una sonrisa, acariciarlos suavemente o cantarles para calmar su inquietud y ayudarlos a sentirse tranquilos y seguros. Asimismo, algunas madres hacen notar que la responsabilidad y la disposición de las enfermeras se reflejan en la forma en que priorizan la atención a sus hijos, siempre con palabras amables y un comportamiento cariñoso.</p>

	<p style="text-align: center;">CUIDADO EMPÁTICO MEDIANTE GESTOS FÍSICOS AFECTUOSO</p>	<p>es empática cuando [...] trata bien a mi niño [...] son muy delicadas las enfermeras son amables, cariñosas [...] siempre le sonrío o le da cariñitos para que no llore [...] además [...] hay una enfermera que les canta y puedan estar tranquilos [...] me gusta su manera de atenderlo... E6</p> <p>las enfermeras aquí [...] son responsables, cuando vienen nuestros hijos si los atienden mucho mejor [...] les hablan con cariño [...] de buenas maneras [...] además, son amable y cariñosas E7</p> <p>Las enfermeras nos tratan bien, son amables, te hacen reír [...] dan cariño [...] les hablan con palabras bonitas “mi hijito” le dicen [...] E9</p> <p>ellas son bien responsables, bien amables, bien amigables, cariñosas con los niños [...] en el trato, en su atención son delicadas [...] hasta ahora bien atentas [...] E11</p> <p>[...] con mi niña en este servicio si todo está bien, son aparentes, buenas [...] si la han atendido bien [...] el trato que hemos recibido ha sido excelente, lo que ha hecho que este proceso sea más llevadero para nosotros [...] le han dado un trato bueno [...] E12</p>	<p>Según lo expresado por algunas de las madres, ellas mencionan que la atención brindada por las enfermeras se demuestra con actos afectivos y el trato humanizado como gestos físicos cariñosos o tomar de la mano a los niños o darle masajes para aliviar su dolor, pues estas acciones muestran que las enfermeras van más allá de su destreza en el cuidado, contribuyendo a la calidad del cuidado de los niños, buscando disminuir el malestar del niño y proporcionarle consuelo a través de pequeños actos de ternura. De esta manera, la percepción de que las enfermeras no solo cuidan, sino que también se conectan emocionalmente con sus pacientes, generando un vínculo de enfermera - paciente.</p>
--	--	--	---

**SOLICITUD PARA EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO
FACULTAD DE MEDICINA ESCUELA DE ENFERMERÍA**

SOLICITO: EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

Fecha: 20 de mayo 2024

Nombre y apellidos del juez experto: _____

Me dirijo a usted, en vista de su experiencia profesional y méritos académicos, con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración, en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación titulada:

“Percepción sobre la empatía de la enfermera en madres de preescolares atendidos en un hospital público de Chiclayo, 2024”

Esta investigación se realizará para optar el título de licenciado de enfermería.

Agradezco de antemano pueda realizar sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar el instrumento.

Atentamente;



Nombre de la investigadora: Jemina Alely Palomino Clavo

Código de la estudiante: 202TD07922

Estudiante del VIII ciclo de la Escuela de Enfermería-USAT

CUADRO DE CONSISTENCIA DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVO

Título: “Percepción sobre la empatía de la enfermera en madres de preescolares atendidos en un hospital público de Chiclayo, 2024”

Autor: Jemina Alely Palomino Clavo

Pregunta de investigación	Objeto de estudio/Sujeto de estudio	objetivos	Base teórico conceptual	Instrumentos de recolección de datos
<p>¿Cuál es la percepción sobre la empatía de la enfermera en madres de preescolares atendidos en un hospital público de Chiclayo, 2024?</p>	<p>Objeto de estudio: Percepción sobre la empatía de la enfermera</p> <p>Sujeto de estudio: Madres de preescolares</p>	<p>Describir y analizar la percepción sobre la empatía de la enfermera en madres de preescolares atendidos en un hospital público de Chiclayo, 2024</p>	<p>Para Gestalt, 2004 definió la percepción como una tendencia al orden mental. Inicialmente, influye en cómo recibimos la información, en segundo lugar, asegura que la información que procesamos del entorno facilite la formación de abstracciones como juicios, categorías y conceptos.</p> <p>Para Piaget, 2007 describe la empatía como la capacidad de ponerse en la situación o perspectiva de los demás, buscando una metáfora para comprender o sentir lo que otra persona experimenta en cierta situación.</p>	<p>Guía de entrevista semiestructurada</p>

ACTA DE SUSTENTACIÓN



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE PROYECTO DE TESIS

En la ciudad de Chiclayo, a las 08:25 am del día 01 de Julio del 2024, los miembros del jurado designados por la escuela profesional de ENFERMERÍA, jurado 1: GUERRERO QUIROZ ELIZABETH SOLEDAD, jurado 2: NUÑEZ ODAR ADELA ROSANNA, jurado 3: CARRASCO NAVARRETE MARY SUSAN, se reunieron en el aula N° Externo virtual 01, para recibir la sustentación del proyecto de Tesis titulado: **Percepción sobre la empatía de la enfermera en madres de preescolares atendidos en un hospital público de Chiclayo, 2024**, del estudiante PALOMINO CLAVO JEMINA ALELY.

Siendo las 08:40 am habiéndose concluido la exposición y absueltas las preguntas del jurado, se acordó otorgar al estudiante la calificación de **18**, recibiendo la categoría de **APROBADO**.

Chiclayo, 01 de Julio del 2024

GUERRERO QUIROZ ELIZABETH SOLEDAD
JURADO 1

NUÑEZ ODAR ADELA ROSANNA
JURADO 2

CARRASCO NAVARRETE MARY SUSAN
JURADO 3