



**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA EN  
CUIDADOS INTENSIVOS**

**EFFECTIVIDAD EN LA ESTRATEGIA COMUNICACIONAL DE ENFERMERIA  
DIRIGIDA A LA FAMILIA PARA MEJORAR EL CUIDADO DE LOS  
PACIENTES ADULTOS DE LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
DE ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN CUIDADOS INTENSIVOS**

**PRESENTADO POR:**

**Lic. Stephany Karolin Dávila Pineda  
Lic. Natalie Jaqueline Ancajima Encalada**

**ASESOR:**

**MG. Cesar Antonio Bonilla Asalde  
LIMA – PERÚ**

**2018**



## **DEDICATORIA**

A Dios, por permitir realizarnos como  
futuros especialistas

Dedicamos este trabajo a nuestras  
familias por brindarnos su cariño,  
educarnos con valores, por su constante  
apoyo y comprensión.

## **AGRADECIMIENTO**

Al Mg. Cesar Antonio Bonilla Asalde por contribuir dentro de nuestra formación profesional, guiándonos y motivándonos permanentemente para la culminación del presente estudio.

**Asesor:** Mg. Cesar Antonio Bonilla Asalde

## **JURADO**

**Presidente:** Dra. Maria Hilda Cardenas Cardenas

**Secretario:** Mg. Yurik Anatoli Suarez Valderrama

**Vocal** : Dra. Giovanna Elizabeth Reyes Quiroz

## ÍNDICE

Portada	i
Página en blanco	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Asesor(a) de trabajo académico	v
Jurado	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Resumen	x
Abstract	xi

### **CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**

1.1. Planteamiento del Problema	1
1.2. Formulación del problema	4
1.3. Objetivo	4

### **CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS**

2.1 Diseño de estudio	5
2.2 Población y muestra	5
2.3 Procedimiento de recolección de datos	6

2.4 Técnica de análisis	6
2.5 Aspectos éticos	7
<b>CAPÍTULO III RESULTADOS</b>	
3.1 Tablas 1	9
3.2 Tabla 2	19
<b>CAPÍTULO IV DISCUSION</b>	
4.1 Discusión	22
<b>CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1 Conclusiones	25
5.2 Recomendaciones	25
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>27</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1:	9
Tabla 2	19

## RESUMEN

**Objetivo:** Sistematizar la evidencia sobre la efectividad en la estrategia comunicacional de enfermería dirigida a la familia para mejorar el cuidado de los pacientes adultos de la unidad de cuidados intensivos.

**Material y Métodos:** La revisión sistemática de 10 artículos que tuvieron como tema la efectividad en la estrategia comunicacional de enfermería dirigida a la familia para mejorar el cuidado de los pacientes adultos de la unidad de cuidados intensivos, fueron hallados de las siguientes bases de datos: Pubmed, Scielo, Epistemonikos, todos ellos fueron analizados según la escala Grade para determinar su fuerza y calidad de evidencia. **Resultados:** De acuerdo al diseño de estudio se encontraron 50% revisiones sistemáticas, 10% ensayo controlado aleatorizado y 40% descriptivo. De las evidencias encontradas muestran que 40%(n=40/10), existe efectividad en la estrategia comunicacional de enfermería dirigida a la familia para mejorar el cuidado de los pacientes adultos de la unidad de cuidados intensivos y 60%(n=60/10) señalan que, debe mejorarse la estrategia comunicacional de enfermería dirigida a la familia para mejorar el cuidado de los pacientes adultos de la unidad de cuidados intensivos. **Conclusión:** Se concluyó que 4 de 10 autores señalan que, existe efectividad en la estrategia comunicacional de enfermería dirigida a la familia para mejorar el cuidado de los pacientes adultos de la unidad de cuidados intensivos. Se concluyó que 6 de 10 autores señalan que debe mejorarse la estrategia comunicacional de enfermería dirigida a la familia para mejorar el cuidado de los pacientes adultos de la unidad de cuidados intensivos.

**Palabras claves:** “Efectividad”, “estrategia de enfermería”, “proceso de la comunicación”, “familiares y pacientes”.

## ABSTRACT

**Objective:** To systematize the evidence on the effectiveness in the communication strategy of nursing aimed at the family to improve the care of adult patients in the intensive care unit.

**Material and Methods:** The systematic review of 10 articles that had the theme of effectiveness in the communication strategy of nursing directed to the family to improve the care of adult patients in the intensive care unit were found from the following databases: Pubmed, Scielo, Epistemonikos all of them were analyzed according to the Grade scale to determine their strength and quality of evidence.

**Results:** According to the study design, 50% systematic reviews, 10% randomized controlled trial and 40% descriptive were found. From the evidence found that 40% (n = 40/10), there is effectiveness in the communication strategy of nursing aimed at the family to improve the care of adult patients in the intensive care unit and 60% (n = 60 / 10) indicate that the communication strategy of nursing aimed at the family should be improved to improve the care of adult patients in the intensive care unit. **Conclusion:** It was concluded that 4 of 10 authors indicate that there is effectiveness in the communication strategy of nursing aimed at the family to improve the care of adult patients in the intensive care unit. It was concluded that 6 of 10 authors indicate that the communication strategy of nursing aimed at the family should be improved to improve the care of adult patients in the intensive care unit.

**Keywords:** "Effectiveness", "nursing strategy", "communication process", "relatives and patients".

## **CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Planteamiento del problema**

La Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), por lo general, son espacios cerrados y regulados por los profesionales de Salud; en particular por las enfermeras. Lugar donde es hospitalizado el paciente en estado crítico, aquél que presenta o puede presentar de forma inminente graves alteraciones de sus funciones vitales que ponen en peligro su vida (1).

En España una cohorte de 299 pacientes ingresan a la UCI con múltiple comorbilidad y mortalidad frente a la estancia hospitalaria, posiblemente muchos no puedan permanecer tanto tiempo con vida debido al diagnóstico que pueda presentar, la aflicción ante tal evento no tan solo perjudica el estado emocional de pacientes; sino también de los familiares, quienes muchas veces son el nexo que permite mejorar los cuidados, por tanto es importante reconocer que el personal de salud debe prestar un buen servicio en estos tipos de pacientes en estado crítico (2).

Hasta finales de la década de los 70, tan solo se consideraba importante la repercusión que el ingreso en una unidad de cuidado intensivo (UCI), actualmente se ha diversificado entender y aprender que la interrelación entre enfermera paciente y enfermera- familiares tiene un rol importante (3). En la teoría de Hildegard Peplau nos permite reconocer que la comunicación es un vehículo y al mismo tiempo es el elemento clave dentro del cuidado de los pacientes (4).

De acuerdo con las referencias del NANDA Internacional 2012-2014, toma en cuenta el dominio de la percepción, cognición y comunicación, la cual entabla una relación significativa para el buen manejo del régimen

terapéutico e influencia significativa en el estado de salud de los pacientes (5).

La comunicación, entendida como un proceso de envío y recepción de mensajes, se basa en la utilización de herramientas de comunicación verbal y no verbal, involucra la interacción recíproca de dos interlocutores y requiere de una retroalimentación para ser efectiva (6)

Como pudo mencionarse hace un tiempo por Knauss y Cohen recomiendan en unidades de cuidado intensivo y ambientes de cuidado crítico, una adecuada coordinación y comunicación para responder rápidamente a los cambios de los pacientes. Incluye la comunicación y la coordinación como variables de proceso, los cuales influyen dentro de los cuidados en la terapéutica de los pacientes (7)

La relación enfermera-paciente involucra variados contactos físicos en la realización de procedimientos; los gestos, movimientos y posiciones con los cuales ellos comunican sus emociones, sentimientos y percepciones, debido a que no pueden expresarlos por medio del lenguaje hablado por la gravedad de su estado (8)

Uno de los agentes más importantes dentro del nexo de la comunicación son los familiares del paciente crítico en donde es fundamental en el proceso de la comunicación en donde la enfermera debe relacionarse con ellos de manera empática, observando que esto influye ante la respuesta de situaciones de estrés; esperando mediante una comunicación terapéutica, satisfacer las necesidades en cuanto a sensaciones y emociones por la situación que están experimentando. De tal manera que, para planificar intervenciones familiares, el primer paso es reconocer a la familia como unidad del cuidado (9).

La estancia de un ser querido en la unidad de cuidados intensivos es para la familia una experiencia estresante, traumática y desagradable que se relaciona con enfrentarse a una situación de salud cercana a la muerte, el sufrimiento, la ruptura de roles y el desconocimiento (10)

Es necesario tener competencias en la comunicación entre estas: La habilidad de escuchar atentamente y comprender los pensamientos, sentimientos, preocupaciones de los familiares/pacientes. El personal de enfermería potencie las competencias pertinentes para brindar una correcta

comunicación, entre los familiares y el personal de enfermería en la UCI de manera eficaz y oportuna (11).

Por consiguiente, la comunicación con el familiar fortalece la mejoría del mismo y la adherencia en los cuidados que se le brinda; así mismo afrontando esta nueva situación de vida que se le está presentando (12).

Así, ante la ausencia de programas dirigidos a pacientes en las Unidades de Cuidado Intensivo Adulto, se hace necesario la implementación de proyectos que permitan plantear una intervención educativa que contribuya a mejorar la comunicación enfermero – paciente, para así mejorar la práctica del cuidado en la unidad y de esta forma optimizar un cuidado holístico, con calidad y calidez (13).

Por lo descrito en el párrafo anterior, la formación de la enfermera intensivista, se basa en la actualización constante de conocimientos basados en la Enfermería de la evidencia, la cual nos permite reconocer que el cuidado no tan solo se entabla a través de la terapéutica, sino de la empatía y disposición de la enfermera en cuanto a sus habilidades de comunicación ya sean verbales o no verbales el siguiente estudio de investigación será importante porque permitirá mejorar la comunicación dentro de unidades de cuidados críticos en donde los pacientes requieren del cuidado humanizado de enfermería y de la colaboración de familiares.

## 1.2 Formulación de la pregunta

La pregunta formulada para la revisión sistemática se desarrolló bajo la metodología PICO y fue la siguiente:

<b>P = Paciente/ Problema</b>	<b>I = Intervención</b>	<b>C= Intervención de Comparación</b>	<b>O = Outcome Resultados</b>
Pacientes Adultos en la Unidad de Cuidados Intensivos	Estrategia comunicacional de enfermería dirigida a la familia	-----	Efectividad: mejorar el cuidado

¿Cuál es la efectividad en la estrategia comunicacional de enfermería dirigida a la familia para mejorar el cuidado de los pacientes adultos de la unidad de cuidados intensivos?

## 1.3. Objetivo

Sistematizar la evidencia sobre la efectividad en la estrategia comunicacional de enfermería dirigida a la familia para mejorar el cuidado de los pacientes adultos de la unidad de cuidados intensivos.

## **CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS**

### **2.1 Diseño de estudio**

El diseño de estudio estuvo elaborado por una revisión sistemática, según lo mencionado por Counsall (14), hace referencia que se encuentra relacionado con el proceso de búsqueda en la evidencia, donde se debe ejecutar la valoración crítica de estudios primarios identificados, teniendo como objetivo los estudios potencialmente relevantes para la pregunta de investigación que permitan minimizar los sesgos dentro de las conclusiones.

### **2.2 Población y muestra**

El siguiente trabajo conto con una población total de 77 artículos, los cuales tenían similitud frente al tema propuesto, del cual solo se seleccionaron 10 artículos científicos de alta relevancia, publicados en idioma español.

### **2.3 Procedimiento de recolección de datos**

Primero, se realizó una búsqueda exhaustiva de los artículos más relevantes, que permitieran enfocarnos en la formulación de la pregunta de investigación.

Como segundo punto, se eligió como tema principal la efectividad en la estrategia comunicacional de enfermería dirigida a la familia para mejorar el cuidado de los pacientes adultos de la unidad de cuidados intensivos.



El Tercer punto, se ejecutó una lectura crítica de las evidencias encontradas, las cuales se recolectarán datos importantes para el llenado de tablas, las cuales estarán sujetas a medición de acuerdo al Sistema Grade.

El algoritmo que permitió ejecutar la búsqueda en las diferentes bases de datos:

Efectividad AND estrategia AND enfermería AND proceso AND comunicación AND familiares AND pacientes AND cuidados intensivos  
Enfermería AND proceso AND comunicación AND familiares AND pacientes AND estrategia AND efectividad  
Proceso AND estrategia OR comunicación AND efectividad AND familiares AND pacientes OR cuidados intensivos

**Bases de Datos:** Pub Med, Scielo, Epistemonikos.

Para agilizar la búsqueda, verificar la autenticidad y veracidad de nuestro título de investigación se utilizó el algoritmo; del cual se empleó el DeCS que es una biblioteca virtual de descriptores en salud dada por la Organización Panamericana de la Salud, Organización Mundial de la Salud y Centro Latinoamericano del Caribe, de los cuales reconoció los términos seleccionados.

## **2.4 Técnica de análisis**

Se evaluaron las 10 evidencias buscando en todo momento que den respuesta a la pregunta PICO, los datos obtenidos de los 10 artículos científicos se ejecutaron dentro de las Tablas N°1, manteniéndose en todo momento una lectura crítica síntesis del tema propuesto, luego se procedió a evaluar la calidad de la evidencia y la fuerza de recomendación; mediante las Tablas N°2, la cual se trabajó con el Sistema Grade.

El sistema GRADE ha sido utilizado en las diferentes ramas de salud, a su vez en enfermería ha tenido una gran relevancia para permitir garantizar un selecto trabajo dentro de instituciones hospitalarias la cual tiene como objetivo establecer la calidad de la evidencia: alta, moderada, baja y la

fuerza de recomendación la cual puede ser fuerte, débil, muy débil nos permitirá reconocer los efectos de la intervención (15).

## **2.5 Aspectos éticos**

Dentro del manejo de los aspectos éticos en la investigación científica a tenido un enfoque importante tomando en cuenta la normatividad internacional, nacional e institucional dentro de la investigación por la Universidad Nibert Wiener, la cual ha venido cumpliendo con la ejecución de los principios éticos universales.

En una serie de tratos selectos de ética, se reconoce que el derecho a la salud está estrechamente vinculado con otros derechos humanos y abarca factores determinantes de la salud como las condiciones sanas de trabajo y medio ambiente en la cual se involucra el ser humano en su haber cotidiano (16).

### CAPÍTULO III: RESULTADOS

**3.1 Tabla 1:** Tabla de estudios sobre la efectividad en la estrategia comunicacional de enfermería dirigida a la familia para mejorar el cuidado de los pacientes adultos de la unidad de cuidados intensivos.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN				
1. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Nombre de la Revista URI/DOI País	Volumen y Número
Hoorn S, Elbers P, Girbes A, Tuinman P.	2016	Comunicación con pacientes críticos y enfermos críticamente conscientes y con ventilación mecánica: una revisión sistemática (17)	Crit Care. <a href="https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5070186/">https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5070186/</a> Nueva Zelanda	Volumen 20 Número 333

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN				
Diseño de Investigación	Población y Muestra	Aspectos Ético	Resultados	Conclusión
Revisión Sistemática	Población 31 Artículos Muestra de 29 Artículos.	Consentimiento informado	De la búsqueda de artículos científicos de la diferente base de datos, los autores obtuvieron que a través de la capacidad de expresiones no verbales se pudo lograr la audición del mensaje y ser recibida por el receptor. Asu vez también se utilizaron una serie de dispositivos de control que permitieron lograr y mejorar la comunicación con el paciente. por ejemplo, que sean sensibles al tacto o parpadeo que permitan aquellos pacientes con limitaciones poder manifestarse, siendo esto una comunicación no verbal novedosa dentro de las unidades de cuidados intensivos ejecutados por enfermeros.	Se concluyó que se logró la efectividad de la comunicación debido al empleo de diferentes métodos no verbales, para la efectividad en la estrategia comunicacional de enfermería dirigida a la familia para mejorar el cuidado de los pacientes adultos de la unidad de cuidados intensivos.

**DATOS DE LA PUBLICACIÓN**

<b>2. Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Nombre de la Investigación</b>	<b>Nombre de la Revista</b>	<b>Volumen y Número</b>
			<b>URI/DOI</b>	
			<b>País</b>	
Giesbrecht A, Martins M, Amorim C, Barbosa I, Santos M, Paes M, et al.	2016	Diagnóstico de enfermería comunicación verbal perjudicada en la práctica clínica: una revisión integradora (18)	Refacs DOI: 10.18554/refacs.v4i2.1644 Brasil	Volumen 4 Número 2

**CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN**

<b>Diseño de Investigación</b>	<b>Población y Muestra</b>	<b>Aspectos Ético</b>	<b>Resultados</b>	<b>Conclusión</b>
Revisión Sistemática	Población 61 Artículos. Muestra 20 Artículos.	No refiere	Se revisaron en 21 base de datos LILAC, en BASE MEDLINE, de los artículos revisados se encontró que existe una comunicación verbal deficiente, debido a que no esta bien implementada dentro de las intervenciones en enfermería. los autores refieren la dificultad de las enfermeras en su habilidades de comunicación dentro de la orientación entre el tiempo de internamiento del paciente y su estado de conciencia dificulta la comunicación, encontrándose que el 73.3% de los pacientes presentan déficit en el proceso comunicativo.	Se concluyo que deben mejorarse la comunicación tomando en cuenta el estado de los pacientes, esto permitirá mejorar la efectividad en la estrategia comunicacional de enfermería dirigida a la familia para mejorar el cuidado de los pacientes adultos de la unidad de cuidados intensivos.

**DATOS DE LA PUBLICACIÓN**

<b>3. Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Nombre de la Investigación</b>	<b>Nombre de la Revista</b>	<b>Volumen y Número</b>
			<b>URI/DOI</b>	
			<b>País</b>	
Intxaurreaga A. y Martínez M.	2016	Competencia de la enfermera en el proceso de adecuación del esfuerzo terapéutico en las unidades de cuidados intensivos (19).	<a href="https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1134248X17300940">https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1134248X17300940</a> Medicina Paliativa	Volumen 25 Número 3
			España	

**CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN**

<b>Diseño de Investigación</b>	<b>Población y Muestra</b>	<b>Aspectos Ético</b>	<b>Resultados</b>	<b>Conclusión</b>
Revisión Sistemática	Población 55 Artículos Muestra de 23 Artículos.	Consentimiento informado	Se tomo en cuenta que las enfermeras son las que perciben la adecuación del esfuerzo terapéutico, es la enfermera quien toma las decisiones al final de la vida del paciente, lo cual representa de manera significativa e importante que la enfermera desarrolle una buena comunicación con los familiares, debido a que estos son la voz de la familia y favorece en la manifestación de las dudas, emociones y temores sobre el diagnostico.	Se concluyo que se debe desarrollar una buena comunicación para facilitar la buena toma de decisión al final de la vida, que permitan mejorar efectividad en la estrategia comunicacional de enfermería dirigida a la familia para mejorar el cuidado de los pacientes adultos de la unidad de cuidados intensivos.

**DATOS DE LA PUBLICACIÓN**

<b>4. Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Nombre de la Investigación</b>	<b>Nombre de la Revista</b>	<b>Volumen y Número</b>
Ramírez P. y Muggenburg C.	2015	Relaciones personales entre la enfermera y el paciente (20).	Enfermería Universitaria	Volumen 12
			<a href="http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-70632015000300134&amp;script=sci_abstract">http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-70632015000300134&amp;script=sci_abstract</a>	Número 3
			México	

**CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN**

<b>Diseño de Investigación</b>	<b>Población y Muestra</b>	<b>Aspectos Ético</b>	<b>Resultados</b>	<b>Conclusión</b>
Revisión Sistemática	Población 120 Artículos Muestra 58 Artículos	No refiere	El cuidado que imparte la enfermera requiere de actitudes empáticas, lo cual en varios autores coinciden que las enfermeras deben de desarrollar habilidades para la comunicación efectiva y mejorar la relación interpersonal. Lo cual puede mejorar la efectividad de la comunicación una buena postura y movimientos debiendo mantenerse un lenguaje de manera clara que facilite la atención del escucha y mantener el uso del humor, mejora los lazos de confianza entre enfermero-paciente.	Se concluyó que la comunicación debe mejorar, permitiendo así se logre una estrategia comunicacional de enfermería dirigida a la familia para mejorar el cuidado de los pacientes adultos de la unidad de cuidados intensivos.

#### DATOS DE LA PUBLICACIÓN

5. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Nombre de la Revista	Volumen y Número
			URI/DOI	
			País	
Ramón G, Segura S, Palanca C, Román L.	2012	Habilidades sociales en enfermería. El papel de la comunicación centrado en el familiar (21).	Revista Española de Comunicación en Salud <a href="http://www.aecs.es/3_1_6.pdf">http://www.aecs.es/3_1_6.pdf</a>	Volumen 3 Número 1
			España	

#### CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Diseño de Investigación	Población y Muestra	Aspectos Ético	Resultados	Conclusión
Revisión Sistemática	Población No refiere Muestra 1244 Artículos	Consentimiento Informado	Se pudo obtener de la revisión sistemática de los estudios descriptivos que el manejo de habilidades de la enfermera, puede mejorar la comunicación con los pacientes, lo cual pretende el uso de la empatía, la cordialidad, la educación y el respeto, lo cual permitirán mejorar las estrategias en cuanto a los mensajes que se desean brindar a los pacientes-familiares, sean recepcionados. Lo cual también es importante dentro de la comunicación mantener una buena postura corporal.	Se concluyó efectividad en la estrategia comunicacional de enfermería dirigida a la familia para mejorar el cuidado de los pacientes adultos de la unidad de cuidados intensivos, puede lograrse con los cuidados del paciente, interacción con el entorno y una actitud empática de las habilidades de la comunicación de la enfermera.

**DATOS DE LA PUBLICACIÓN**

<b>6. Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Nombre de la Investigación</b>	<b>Nombre de la Revista</b>	<b>Volumen y Número</b>
			<b>URI/DOI</b>	
			<b>País</b>	
Nilsen M, Sereika S , Happ M	2013	Características de la enfermera y el paciente asociadas con la duración de la conversación con la enfermera durante los encuentros con pacientes en la UCI (22).	Heart Lung. <a href="https://www.ncbi.nlm.nih.gov/m/pubmed/23305914/?i=8&amp;from=/24335909/related">https://www.ncbi.nlm.nih.gov/m/pubmed/23305914/?i=8&amp;from=/24335909/related</a>	Volumen 42 Número 1
			Estados Unidos	

**CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN**

<b>Diseño de Investigación</b>	<b>Población y Muestra</b>	<b>Aspectos Ético</b>	<b>Resultados</b>	<b>Conclusión</b>
Ensayo Controlado Aleatorizado	Población de 356 enfermera-paciente. Muestra de 89 enfermera-paciente.	Consentimiento informado	En este análisis se identificó que la enfermera se comunicaba con el paciente en un intervalo de 3 minutos lo cuales dependía de la experiencia de enfermería y la experiencia en cuidados críticos y estado hemodinámica del paciente. En algunos casos la duración de la conversación no se pudo mantener debido al Glasgow fue menor de 14. Para lograr una buena comunicación significativa deberá depender del estado de estos pacientes con un valor de P=0.008 y que este no se encuentre entubado.	Se concluyó que el nivel de conciencia influye positivamente en la duración de la comunicación del paciente - enfermera en la UCI esto permitirá que se logre y mejore una comunicación efectiva.



#### DATOS DE LA PUBLICACIÓN

7. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Nombre de la Revista URI/DOI País	Volumen y Número
Bautista L, Arias M, Carreño Z.	2016	Percepción de los familiares de pacientes críticos hospitalizados respecto a la comunicación y apoyo emocional en la Unidad de Cuidados Intensivos adulto(23).	Revista Cuidarte <a href="http://www.revistacuidarte.org/index.php/cuidarte/article/view/330">http://www.revistacuidarte.org/index.php/cuidarte/article/view/330</a> Colombia	Volumen 7 Número 2

#### CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Diseño de Investigación	Población y Muestra	Aspectos Ético	Resultados	Conclusión
Estudio Descriptivo	Población no refiere la muestra 200 familiares  60 recién nacidos prematuros	Consentimiento informado	Hubieron pacientes que tuvieron una prolongada estancia hospitalaria y pudieron compartir más tiempo con el personal de enfermería, el 32.25% de los familiares coinciden que las enfermeras lograron establecer una buena comunicación pudiendo brindar, dar animo a los familiares tranquilizarlos con palabras de aliento, mostrándose al personal de enfermería interesado frente al paciente internado en la UCI, se debe tener en cuenta que la empatía que presenta la enfermera mejorara el estado de comunicación e interrelación en el nexo paciente-familiares.	Se concluyó que existe efectividad en la estrategia comunicacional de enfermería dirigida a la familia para mejorar el cuidado de los pacientes adultos de la unidad de cuidados intensivos. tomando en cuenta la proactividad que la enfermera ejerce sobre la UCI.

**DATOS DE LA PUBLICACIÓN**

<b>8. Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Nombre de la Investigación</b>	<b>Nombre de la Revista</b> <b>URI/DOI</b> <b>País</b>	<b>Volumen y Número</b>
Achury S, Pinilla A, Alvarado R.	2015	Aspectos que facilitan o interfieren el proceso comunicativo entre el profesional de enfermería y el paciente en estado crítico (24)	Investigación y Educación en Enfermería <a href="http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0120-53072015000100012&amp;lng=es&amp;nrm=iso">http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0120-53072015000100012&amp;lng=es&amp;nrm=iso</a> Colombia	Volumen 33 Número 1

**CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN**

<b>Diseño de Investigación</b>	<b>Población y Muestra</b>	<b>Aspectos Ético</b>	<b>Resultados</b>	<b>Conclusión</b>
Estudio Descriptivo	Población 300 Muestra 112	No refiere	El siguiente estudio considero que debe ser importante la comunicación entre la enfermera y el paciente siento de un 91.6% en los profesionales de enfermería, solo el 75.9% puede entablar una correcta comunicación con los pacientes-familiares que se encuentran en la UCI, lo cual debe entablarse modelos entorno a una comunicación efectiva y asertiva.	Se concluyo que el proceso comunicativo entre la enfermera-paciente familiares es limitada debido a las políticas restrictivas dentro de la UCI, esto demuestra que existe una serie de dificultades para mejorar el parámetro de los cuidados.

**DATOS DE LA PUBLICACIÓN**

<b>9. Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Nombre de la Investigación</b>	<b>Nombre de la Revista</b>	<b>Volumen y Número</b>
			<b>URI/DOI</b>	
			<b>País</b>	
Dithole K, Sibanda S, Moleki M, Thupayagale G.	2016	Comunicación de las enfermeras con pacientes que reciben asistencia mecánica en cuidados intensivos: la experiencia de Botswana (25).	<a href="https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/2714602">https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/2714602</a> 1/ Sudafrica	Volumen 63 Número 3

**CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN**

<b>Diseño de Investigación</b>	<b>Población y Muestra</b>	<b>Aspectos Ético</b>	<b>Resultados</b>	<b>Conclusión</b>
Descriptivo	Población No Refiere  Muestra 159 pacientes	Consentimiento informado	Se realizó una evaluación dentro de las unidades de cuidados intensivos en donde se pudo demostrar que las enfermeras muestran su conocimiento y habilidades en la comunicación con pacientes en estados críticos. Muchas veces dependerá del estado de salud del paciente para que se logre la recepción del mensaje siendo de un 90%. Se pudo evidenciar a su vez otro dispositivo que permitan ayudar a la comunicación siendo un desafío en el cual se encuentra involucrado las enfermeras.	Se concluyó que la comunicación puede ser un desafío para las enfermeras debido a que debe existir capacitaciones y habilidades de la comunicación que permitan lograr efectividad en la estrategia comunicacional de enfermería dirigida a la familia para mejorar el cuidado de los pacientes adultos de la unidad de cuidados intensivos.

**DATOS DE LA PUBLICACIÓN**

<b>10. Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Nombre de la Investigación</b>	<b>Nombre de la Revista</b>	<b>Volumen y Número</b>
Murillo M, López C, Torrente S, Morales C, Orejana M.	2014	Percepción de las enfermeras sobre la comunicación con la familia de pacientes ingresados en un servicio de cuidados intensivos (26).	Enfermería Intensiva  URI/DOI  País  España	Volumen 25  Número 4
			<a href="https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130239914000728">https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130239914000728</a>	

**CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN**

<b>Diseño de Investigación</b>	<b>Población y Muestra</b>	<b>Aspectos Ético</b>	<b>Resultados</b>	<b>Conclusión</b>
Estudio Descriptivo	Población 1300 pacientes. Muestra 166 pacientes UCI	No refiere	Se encontró que dentro de las enfermeras en el área de reanimación pocas veces hablan con las familias sobre la información proporcionada sobre el diagnóstico del paciente, fueron enfermeras con menos experiencia las cuales proceden a una plena comunicación entre los familiares, blindándoles confort frente al hecho médico. Existe una descoordinación en la comunicación que trasmite la enfermera siendo más del 50% que hablan sobre el tratamiento y la enfermedad con los familiares.	Se concluyo que, existe una baja comunicación de las enfermeras a los familiares sobre el hablar de sus sentimientos y algún tipo de necesidad religiosa, en efectividad en la estrategia comunicacional de enfermería dirigida a la familia para mejorar el cuidado de los pacientes adultos de la unidad de cuidados intensivos.

**Tabla 2: Resumen de estudios sobre la efectividad en la estrategia comunicacional de enfermería dirigida a la familia para mejorar el cuidado de los pacientes adultos de la unidad de cuidados intensivos.**

<b>Diseño de estudio / Título</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>Calidad de evidencias (según sistema Grade)</b>	<b>Fuerza de recomendación</b>	<b>País</b>
<b>Revisión Sistemática</b> Diagnóstico de enfermería de comunicación verbal perjudicada en la práctica clínica: una revisión integradora	Se concluyó que se logró la efectividad de la comunicación debido al empleo de diferentes métodos no verbales, para la efectividad en la estrategia comunicacional de enfermería dirigida a la familia para mejorar el cuidado de los pacientes adultos de la unidad de cuidados intensivos.	Alta	Fuerte	Nueva Zelanda
<b>Revisión Sistemática</b> Competencia de la enfermera en el proceso de adecuación del esfuerzo terapéutico en las unidades de cuidados intensivos	Se concluyó que deben mejorarse la comunicación tomando en cuenta el estado de los pacientes, esto permitirá mejorar la efectividad en la estrategia comunicacional de enfermería dirigida a la familia para mejorar el cuidado de los pacientes adultos de la unidad de cuidados intensivos.	Alta	Fuerte	Brasil
<b>Revisión Sistemática</b> Relaciones personales entre la enfermera y el paciente.	Se concluyó que se debe desarrollar una buena comunicación para facilitar la buena toma de decisión al final de la vida, que permitan mejorar efectividad en la estrategia comunicacional de enfermería dirigida a la familia para mejorar el cuidado de los pacientes	Alta	Fuerte	España

	adultos de la unidad de cuidados intensivos.			
<b>Revisión Sistemática</b> Habilidades sociales en enfermería. El papel de la comunicación centrado en el familiar	Se concluyó que la comunicación debe mejorar, permitiendo así se logre una estrategia comunicacional de enfermería dirigida a la familia para mejorar el cuidado de los pacientes adultos de la unidad de cuidados intensivos.	Alta	Fuerte	México
<b>Revisión Sistemática</b> Experiencias, percepciones y necesidades en la uci: revisión sistemática de estudios cualitativos.	Se concluyó efectividad en la estrategia comunicacional de enfermería dirigida a la familia para mejorar el cuidado de los pacientes adultos de la unidad de cuidados intensivos, puede lograrse con los cuidados del paciente, interacción con el entorno y una actitud empática de las habilidades de la comunicación de la enfermera	Alta	Fuerte	España
<b>Ensayo Controlado Aleatorizado</b> Características de la enfermera y el paciente asociadas con la duración de la conversación con la enfermera durante los encuentros con pacientes en la UCI.	Se concluyó que el nivel de conciencia influye positivamente en la duración de la comunicación del paciente - enfermera en la UCI esto permitirá que se logre y mejore una comunicación efectiva.	Alta	Fuerte	Estados Unidos

<b>Estudio Descriptivo</b> Percepción de los familiares de pacientes críticos hospitalizados respecto a la comunicación y apoyo emocional en la Unidad de Cuidados Intensivos adulto	Se concluyó que existe efectividad en la estrategia comunicacional de enfermería dirigida a la familia para mejorar el cuidado de los pacientes adultos de la unidad de cuidados intensivos. tomando en cuenta la proactividad que la enfermera ejerce sobre la UCI	Baja	Muy Débil	Colombia
<b>Estudio Descriptivo</b> Aspectos que facilitan o interfieren el proceso comunicativo entre el profesional de enfermería y el paciente en estado crítico	Se concluyó que el proceso comunicativo entre la enfermera-paciente familiares es limitada debido a las políticas restrictivas dentro de la UCI, esto demuestra que existe una serie de dificultades para mejorar el parámetro de los cuidados	Baja	Muy Débil	Colombia
<b>Estudio Descriptivo</b> Comunicación de las enfermeras con pacientes que reciben asistencia mecánica en cuidados intensivos: la experiencia de Botswana.	Se concluyó que la comunicación puede ser un desafío para las enfermeras debido a que debe existir capacitaciones y habilidades de la comunicación que permitan lograr efectividad en la estrategia comunicacional de enfermería dirigida a la familia para mejorar el cuidado de los pacientes adultos de la unidad de cuidados intensivos	Baja	Débil	Sudáfrica
<b>Estudio Descriptivo</b> Percepción de las enfermeras sobre la comunicación con la familia de pacientes ingresados en un servicio de cuidados intensivos	Se concluyó que, existe una baja comunicación de las enfermeras a los familiares sobre el hablar de sus sentimientos y algún tipo de necesidad religiosa, en efectividad en la estrategia comunicacional de enfermería dirigida a la familia para mejorar el cuidado de los pacientes adultos de la unidad de cuidados intensivos	Baja	Muy Débil	España

## CAPITULO IV: DISCUSIÓN

### 4.1 Discusión

La revisión sistemática de los 10 artículos científicos encontrados sobre la efectividad se concluyó que deben mejorarse la comunicación tomando en cuenta el estado de los pacientes, esto permitirá la efectividad en la estrategia comunicacional de enfermería dirigida a la familia para mejorar el cuidado de los pacientes adultos de la unidad de cuidados intensivos. Según el país de procedencia corresponden a España un 30%, Colombia un 20%, Nueva Zelanda 10%, Estados Unidos 10%, Sudáfrica 10%, México 10% y Brasil 10%.

De acuerdo a la calidad de la evidencia se encontró alta en un 60% y muy débil en un 40%. De acuerdo a la fuerza de recomendación fuerte en un 60% y muy débil un 40%.

De acuerdo a la revisión sistemática de los resultados obtenidos del estudio, tuvieron como diseño 50% revisiones sistemáticas, 10% ensayo controlado aleatorizado y 40% descriptivos.

Fueron hallados en la siguiente base de datos Pub Med, Cochrane, Scielo, MEDLINE

De las evidencias encontradas muestran que 40%(n=40/10) señalan que, existe efectividad en la estrategia comunicacional de enfermería dirigida a la familia para mejorar el cuidado de los pacientes adultos de la unidad de cuidados intensivos.

Hoorn S. y otros (17) el estudio nos refiere que es aconsejable una estrategia que utilice una combinación de métodos o herramientas que favorezcan la efectividad de la comunicación. Empleándose una serie de dispositivos que permitan proporcionar, pequeñas mejoras en las reacciones emocionales graves de estos pacientes vulnerables y su contribución a las decisiones de atención médica, dentro de las unidades de cuidados críticos lo que generara un gran impacto en el bienestar en pacientes y familiares.



Ramón G; y otros (21) afirman que una continua la interacción a través de la comunicación con los demás y habilidades sociales o estrategias facilitan la relación interpersonal con los familiares, los cuales consideramos como necesario en la eficaz comunicación con los familiares reduciendo los sentimientos de aislamiento del enfermo y fortalecer una dinámica familiar más adaptativa.

Nilsen M. y otros (22) afirman que el nivel de conciencia del paciente puede influir en el tiempo de la comunicación entre la enfermera, pacientes y familiares, pero el personal de enfermería al verse provista de otras herramientas en torno a la comunicación logra la efectividad de la comunicación.

De las evidencias encontradas muestran que 60%(n=60/10) señalan que, debe mejorarse la estrategia comunicacional de enfermería dirigida a la familia para mejorar el cuidado de los pacientes adultos de la unidad de cuidados intensivos.

Intxaurraga A y otros (19) refieren que es necesario que las enfermeras adquieran competencias en comunicación entorno a los principios de ética y los cuidados humanizados, para así proporcionar una atención de calidad. Debiendo implementarse normativas que respalden el desarrollo de la adecuación del esfuerzo terapéutico, así como clarificar el rol de la enfermera en todos los procesos y su participación en la toma de decisiones.

Ramírez P. y otros (20) destacan la importancia de la comunicación no verbal, sin desconocer el valor de la comunicación verbal. El cambio de la tecnología se ha convertido en una barrera limitante para mejorar el cuidado y las relaciones interpersonales. Además, el excesivo trabajo, turnos extenuantes y la preocupación por el desarrollo de técnicas y tecnología a desplazado el reconocimiento del lugar que ocupan las relaciones interpersonales efectivas dentro de las unidades críticas.

Achury S y otros (24) aunque la comunicación está integrada en la atención, no es suficiente y efectivo para lograr un resultado en la relación terapéutica. Muchas veces se comunican con los pacientes pero en realidad lo importante no es la frecuencia sino la calidad de la comunicación, por lo que es necesario profundizar en este aspecto en futuras investigaciones

Dithole K. y otros (25) refieren que existe la necesidad de capacitación en habilidades de comunicación para garantizar que todas las enfermeras que trabajan con pacientes debidamente capacitadas, equipadas y sean capaces de comunicarse de manera efectiva con el paciente.

## **CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones**

En el presente estudio se presentó una revisión sistemática. Se seleccionaron 10 artículos científicos sobre, la efectividad en la estrategia comunicacional de enfermería dirigida a la familia para mejorar el cuidado de los pacientes adultos de la unidad de cuidados intensivos.

Tuvieron las siguientes bases de datos: Pubmed, Scielo, Epistemonikos, todos ellos corresponden al diseño de estudios revisiones sistemáticas, ensayo controlado aleatorizado y descriptivo

Se concluyó que 4 de 10 autores señalan que, existe efectividad en la estrategia comunicacional de enfermería dirigida a la familia para mejorar el cuidado de los pacientes adultos de la unidad de cuidados intensivos.

Se concluyó que 6 de 10 autores señalan que debe mejorarse la estrategia comunicacional de enfermería dirigida a la familia para mejorar el cuidado de los pacientes adultos de la unidad de cuidados intensivos.

## **5.2. Recomendaciones**

5.2.1 Se recomienda al Colegio Nacional de Enfermería, incentivar talleres, cursos o capacitaciones entorno al cuidado humanizado, que permitan mejorar las estrategias de comunicación de la enfermera entre los pacientes-familiares de la unidad de cuidados intensivos.

5.2.2 Se recomienda a las enfermeras especialistas de Unidad de Cuidados Críticos mantener una codificación adecuada del mensaje que permitan mejorar los cuidados humanizados, realizando sus actividades cotidianas con predisposición, empatía, entereza; frente a pacientes y familiares de la unidad de cuidados intensivos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Guerrero H, Huaman S, y Manrique R. Carga laboral y actitud del profesional de enfermería hacia el familiar del paciente hospitalizado en la unidad de cuidados intensivos adultos de una Clínica Privada. [Tesis Especialidad]. Lima: Universidad Cayetano Heredia; 2017.
2. Abella A, Hermosa C, Enciso V, Torrejón I, Molina R, Díaz M. Efecto del momento de ingreso sobre el pronóstico de los pacientes en la Unidad de Cuidados Intensivos: on-hours vs. off-hours. Med Int [Internet]. 2016, Ene [citado el 2 de Nov. de 2018]; 40(1): 26-32. Disponible desde: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0210569114002848>
3. Cadavid. A, Guerra, Del Toro G. Evaluación de la satisfacción de las familias y/o acompañantes de los pacientes atendidos en la unidad de cuidado intensivo y cuidado coronario de una institución de cuarto nivel de complejidad de la ciudad de Medellín. Salud Publica [Internet]. 2016 jun. [citado el 2 de Nov. de 2018]; 7 (1):25-36 Disponible desde: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5644789>
4. Rivero R, Pérez C, Recio E. Características de la comunicación durante el Enlace de Turno de Enfermería: una perspectiva rumbo a la calidad del cuidado. Rev. CONAMED [Internet]. 2016, Nov [citado el 2 de Nov. de 2018]; 21(3): 150-157. Disponible desde: <http://www.dgdi-conamed.salud.gob.mx/ojs-conamed/index.php/revconamed/article/view/535/822>

5. Salgado A, Fernández D, González S, Olivares M. Enfermería en los procedimientos de aféresis. Rev Cubana Hematol Inmunol Hemoter [Internet]. 2015, Set [citado el 2 de Nov. de 2018]; 31(3): 254-264. Disponible desde: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-02892015000300004&script=sci\\_arttext&tIng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-02892015000300004&script=sci_arttext&tIng=pt)
6. Duran C. Atención Humana del Paciente de Urgencia. ACC [internet] 2014 [citado el 05 de abril 2018]. 9(1):1433-1438. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/96095885/Atencion-Humana-Del-Paciente-de-Urgencias-ENFERMERIA>
7. Puello O, Prieto S. y Rondón M. Comunicación y coordinación en enfermería en una institución de salud de alta complejidad en Cartagena. Av Enferm [Internet]. 2016, Mar [citado el 2 de Ago. de 2018] ;34(1):19-29. Disponible desde: <http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v34n1/v34n1a03.pdf>
8. Vargas MJ, Aguilar GE. Nivel de estrés de los pacientes atendidos en la unidad de cuidados intensivos de un Hospital General. PSS [internet] 2011 [citado 06 abril 2018]. 3(1):143-148. Disponible en: [http://www.conductitlan.net/centro\\_regional\\_investigacion\\_psicologia/60\\_estres\\_familiares\\_cuidados\\_intensivos.pdf](http://www.conductitlan.net/centro_regional_investigacion_psicologia/60_estres_familiares_cuidados_intensivos.pdf) 38
9. Caycho C, Rodríguez R, Santillán V. Percepción del familiar del paciente crítico sobre la comunicación terapéutica de la enfermera en un hospital de EsSalud, Lima. [Tesis Especialidad]. Lima: Universidad Cayetano Heredia; 2018.
10. Cerón PY. Aspectos presentes en la comunicación de la enfermera, la familia y la institución de unidad de cuidado intensivo. CPY. [internet] 2008 [citado 06 de abril 2018]. 2(1): 100-130. Disponible en: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/tesis52.pdf>
11. Salas J, Tovar M, Malambo M. Competencias comunicativas en el personal de enfermería en UCI. [Tesis Especialidad]. Colombia: Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud; 2015.
12. Urresta CA. Desempeño de los profesionales de enfermería en la comunicación que brinda a los familiares de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina crítica Hospital Luis Vernaza. ECU.[internet]

2015. [citado 10 abril 2018].5(2): 22-34. Disponible en:  
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/8214>
13. Crispín A, Orduy O, Rodríguez R, Castro B. *Communicare: una herramienta didáctica de comunicación entre el personal de enfermería y los pacientes con dificultad en el lenguaje hospitalizados en la unidad de cuidados especiales de la clínica universidad de la Sabana*. [Tesis Especialidad]. España: Universidad De La Sabana; 2017.
14. Salvador O, Marco C, Arquero A. Las revisiones sistemáticas en Biblioteconomía y Documentación: análisis y evaluación del proceso de búsqueda. *Rev. Esp. Documentación Científica*[Internet]. 2018, Jun [citado el 02 de Abr 2018];41(2): e207. Disponible desde:  
<http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/1011/1600>
15. Neumann I, Pantoja T, Peñaloza V, Cifuentes L, Rada G. El sistema GRADE: un cambio en la forma de evaluar la calidad de la evidencia y la fuerza de recomendaciones. *Rev. méd. Chile* [Internet] 2014, May [citado el 18 de Jun. de 2018]; (142) 5: pp. 630-635. Disponible desde:  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-98872014000500012](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872014000500012)
16. Arenas A, Riveros C. Aspectos éticos y jurídicos de la salud ocupacional. *Pers. bioét.* [Internet] 2017, Feb [citado el 27 de Jul. de 2018];;21(1): 62-77. Disponible desde:  
<http://www.scielo.org.co/pdf/pebi/v21n1/0123-3122-pebi-21-01-00062.pdf>
17. Hoorn S, Elbers P, Girbes A, Tuinman P. Comunicación con pacientes críticos y enfermos críticamente conscientes y con ventilación mecánica: una revisión sistemática *Crit Care*. [Internet]. 2016, Oct [citado el 21 de Nov. de 2018]; 20 (633): 1-14. Disponible desde:  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5070186/>
18. Giesbrecht A, Martins M, Amorim C, Barbosa I, Santos M, Paes M, et al. Diagnóstico de enfermería comunicación verbal perjudicada en la práctica clínica: una revisión integradora. *Refacs* [Internet]. 2016, May [citado el 04 de Nov. de 2018]; 4 (2): 135-144. Disponible desde: DOI:10.18554/refacs.v4i2.1644
19. Intxaurreaga A, Martínez M. Competencia de la enfermera en el proceso de adecuación del esfuerzo terapéutico en las unidades de cuidados

- intensivos. *Medicina Paliativa* [Internet]. 2016, Oct [citado el 22 de Nov. de 2018]; 25 (3): 238-246. Disponible desde: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1134248X17300940>
20. Ramírez P. y Müggenburg C. Relaciones personales entre la enfermera y el paciente. *Enfermería Universitaria* [Internet]. 2015, Ago [citado el 27 de Nov. de 2018]; 12 (3): 134-143. Disponible desde: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-70632015000300134&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-70632015000300134&script=sci_abstract)
21. Ramón G; Segura S; Palanca C; Román L. Habilidades sociales en enfermería. El papel de la comunicación centrado en el familiar. *Revista Española de Comunicación en Salud* [Internet]. 2012, Feb [citado el 08 de Nov. de 2018]; 3 (1): 49-61. Disponible desde: [http://www.aecs.es/3\\_1\\_6.pdf](http://www.aecs.es/3_1_6.pdf)
22. Nilsen M, Sereika S, Happ M. Características de la enfermera y el paciente asociadas con la duración de la conversación con la enfermera durante los encuentros con pacientes en la UCI. *Heart Lung* [Internet]. 2013, Feb [citado el 21 de Nov. de 2018]; 42 (1): 5-12. Disponible desde: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/m/pubmed/23305914/?i=8&from=/24335909/related>
23. Bautista L, Arias M, Carreño Z. Percepción de los familiares de pacientes críticos hospitalizados respecto a la comunicación y apoyo emocional en la Unidad de Cuidados Intensivos adulto. *Revista Cuidarte* [Internet]. 2016, Abr [citado el 28 de Nov. de 2018]; 7 (2): 1297-1309. Disponible desde: <http://www.revistacuidarte.org/index.php/cuidarte/article/view/330>
24. Achury S; Pinilla A; Alvarado R. Aspectos que facilitan o interfieren el proceso comunicativo entre el profesional de enfermería y el paciente en estado crítico. *Investigación y Educación en Enfermería* [Internet]. 2015, Nov [citado el 12 de Nov. de 2018]; 33 (1): 102-111. Disponible desde: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-53072015000100012&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-53072015000100012&lng=es&nrm=iso)
25. Dithole K, Sibanda S, Moleki M, Thupayagale G. Comunicación de las enfermeras con pacientes que reciben asistencia mecánica en cuidados intensivos: la experiencia de Botswana. *Int Nurs Rev.* [Internet]. 2016, set

[citado el 21 de Nov. de 2018]; 63 (3): 415-21. Disponible desde:  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/27146021/>

26. Murillo M; López C; Torrente S; Morales C; Orejana M. Percepción de las enfermeras sobre la comunicación con la familia de pacientes ingresados en un servicio de cuidados intensivos. *Enfermería Intensiva* [Internet]. 2014, Nov [citado el 04 de Nov. de 2018]; 25 (4):137-145. Disponible desde:  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130239914000728>