

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



**Transcendencia de la empatía y habilidades comunicativas en el
cuidado humanizado del Profesional de Enfermería**

Trabajo de investigación

Para obtener el Grado Académico de Maestra en Enfermería con Mención en
Administración y Gestión

Autor:

Veronica Felicita De Tomas Santos
Leidy Vanessa Corrales Lozada

Asesor:

Dra. Mónica Elisa Meneses La Riva

Lima, enero de 2025

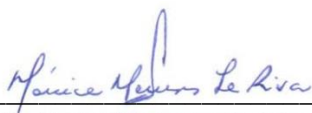
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Dra. Mónica Elisa Meneses La Riva, docente de la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud, Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“TRANSCENDENCIA DE LA EMPATÍA Y HABILIDADES COMUNICATIVAS EN EL CUIDADO HUMANIZADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA”** de las autoras Licenciadas: Veronica Felicita De Tomas Santos y Leidy Vanessa Corrales Lozada, tiene un índice de similitud de 14% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 23 días del mes de enero del año 2025.



Dra. Mónica Elisa Meneses La Riva

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En Lima, Naña, Villa Unión, a 23 día(s) del mes de enero del año 2025 siendo las.10:30 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Lima, bajo la dirección del (de la) presidente(a): Dra. María Angela Paredes Aguirre de Beltran, el (la) secretario(a): Mg. Sofia Dora Vivanco Hilario y los demás miembros: Dra. Delia Luz León Castro; Mg. Celeste Abigail Mauricio Esteban y el (la) asesor(a) Dra. Mónica Elisa Meneses La Riva; con el propósito de administrar el acto académico de sustentación del trabajo de investigación titulado " Transcendencia de la empatía y habilidades comunicativas en el cuidado humanizado del profesional de enfermería". del (de la) / (los) (las) candidato(a)/s a) Verónica Felicita De Tomas Santos b) Leidy Vanessa Corrales Lozada, conducente a la obtención del Grado Académico de Maestro(a) en: "Maestría en Enfermería con mención en Administración y Gestión"

El presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato/a (a): Verónica Felicita De Tomas Santos

| CALIFICACIÓN | ESCALAS | | | Mérito |
|--------------|-----------|---------|--------------------------------|-----------|
| | Vigesimal | Literal | Cualitativa | |
| Aprobado | 16 | B | Con nominación de Bueno | Muy Bueno |

Candidato/a (b): Leidy Vanessa Corrales Lozada


| CALIFICACIÓN | ESCALAS | | | Mérito |
|--------------|-----------|---------|--------------------------------|-----------|
| | Vigesimal | Literal | Cualitativa | |
| Aprobado | 16 | B | Con nominación de Bueno | Muy Bueno |

Candidato/a (c):

| CALIFICACIÓN | ESCALAS | | | Mérito |
|--------------|-----------|---------|-------------|--------|
| | Vigesimal | Literal | Cualitativa | |
| | | | | |

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

| | | |
|--------------------------|--------------------------|--|
| _____ Presidente/a | |  _____ Secretario/a |
| _____ Asesor/a | _____ Miembro | _____ Miembro |
| _____ Candidato/a (a) | _____ Candidato/a (b) | _____ Candidato/a (c) |

Índice

| | |
|------------------------------------|-----|
| Abstract..... | vi |
| Resumen | vii |
| Introducción | 8 |
| Método..... | 9 |
| Tipo de estudio | 9 |
| Participantes | 9 |
| Generación de la información | 10 |
| Análisis de información | 11 |
| Consideraciones éticas..... | 11 |
| Resultados..... | 11 |
| Discusión | 14 |
| Conclusiones | 16 |
| Financiación..... | 16 |
| Conflicto de intereses | 17 |
| Contribución de autoría:..... | 17 |
| Referencias bibliográficas..... | 18 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Análisis descriptivo de las variables Empatía, Habilidades Comunicativas y Cuidado Humanizado..... | 12 |
| Tabla 2 Niveles de la variable Empatía con sus dimensiones | 12 |
| Tabla 3 Análisis de correlación entre Empatía, Habilidades comunicativas y Cuidado Humanizado | 13 |
| Tabla 4 Coeficiente de correlación múltiple, R, R ² , R ² corregido, EE y F | 13 |
| Tabla 5 Coeficientes de regresión múltiple B (no estandarizados), β (estandarizado)..... | 14 |

Transcendence of empathy and communication skills in the humanized care of the nursing professional.

Transcendencia de la empatía y habilidades comunicativas en el cuidado humanizado del Profesional de Enfermería

Leidy Vanessa Corrales Lozada¹, enf.vanessalozada0190@gmail.com, <https://orcid.org/0009-0004-1501-7267>

Verónica Felicita De Tomas Santos¹, felicitadts@gmail.com, <https://orcid.org/0009-0008-5884-080X>

Mónica Elisa Meneses-La-Riva², monicameneses56480@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0001-6885-9207>

¹Universidad Peruana Unión. Lima, Perú.

²Universidad César Vallejo, Departamento. Lima, Perú.

Autor de correspondencia: Verónica Felicita De Tomas Santos, felicitadts@gmail.com

Abstract

Introduction: Humanized care is the vital support in their hospital activities of the competent nursing professional since it rescues the aspect of the individual, focusing on the practice of empathy and communicative skills aimed at the satisfactions needed by the patient.

Objective: To analyze empathy, communication skills and their association in humanized care in professional nurses of a certain national hospital in Lima, 2024.

Methods: Quantitative explanatory approach, cross-sectional and non-experimental design. The population of 200 nurses working in a national hospital in Lima, the Jefferson Medical Empathy Scale in its "HP" (Health Professionals) version, which consists of 3 dimensions with 20 items, the Communication Skills Scale with 4 dimensions and 18 items and the Nyberg Caring Assessment instrument with 4 dimensions and 20 items, were applied; the instruments were valid and reliable.

Results: The results found in the multiple linear regression analysis show that Communicative Skills such as Empathy have a positive effect on Humanized Care in nursing professionals. The t-test confirms that this positive effect is significant ($p < 0.05$).

Conclusions: It is concluded that it is merited to potentiate the development of competencies communicative skills and empathy to ensure humanizing clinical environments.

Keywords: Empathy, communication skills, humanised care and nursing professionals.

Resumen

Introducción: El cuidado humanizado es el soporte vital en sus actividades hospitalarias del competente profesional de enfermería ya que rescata el aspecto del individuo, enfocándose en la práctica de la empatía y habilidades comunicativas encaminadas a las satisfacciones que necesita el enfermo. Objetivo: Analizar asimismo la empatía, habilidades comunicativas y su asociación en el cuidado humanizado en enfermeras(os) profesionales de un determinado nosocomio nacional de Lima, 2024.

Metodología: de Enfoque cuantitativo y explicativo, corte transversal y diseño no experimental. La población de 200 enfermeras que trabajan en una Institución hospitalaria nacional de Lima, se aplicó la escala de Empatía Médica de Jefferson en su versión "HP" (Health Professionals) que consta de 3 dimensiones con 20 ítems, Escala habilidades comunicativas con 4 dimensiones y 18 ítems y el instrumento Nyberg Caring Assessment con 4 dimensiones y 20 ítems, los instrumentos fueron válidos y confiables.

Resultados: encontrados en el análisis de regresión lineal múltiple muestran que las Habilidades Comunicativas como la Empatía tienen un efecto positivo en el Cuidado Humanizado en los enfermeros(as). Prueba t confirma que este efecto positivo es significativo ($p < 0.05$).

Conclusiones: Se concluye que se amerita potencializar el desarrollo de competencias habilidades comunicativas y empatía para asegurar entornos clínicos humanizadores.

Palabras clave: empatía, habilidades comunicativas, cuidado humanizado y profesional de enfermería.

Introducción

En América Latina, las enfermeras constituyen más del 56% del personal de salud, con un 87% de mujeres, desempeñando un papel crucial durante la pandemia al proporcionar cuidados empáticos y defender el bienestar comunitario [Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2022)]. En España, el 63.3% de enfermeros(as) exhiben niveles elevados de empatía, mientras que en Perú solo el 46% alcanza esta competencia (Martos et al., 2020, Arboleda y Cajusol, 2022). La atención humanizada en Perú, tras el Covid19, resaltó el valor de las habilidades blandas y la creación de entornos seguros para un cuidado efectivo (Meneses et al., 2023). Investigaciones internacionales publican cambios en habilidades comunicativas y empatía entre personal de salud, con un enfoque humanizado para brindar una atención con calidad en el cuidado (Dávila et al., 2023) (Raba y Gago, 2021).

Es así que la empatía es considerada un elemento importante en el nexo terapéutico, esencial para la atención integral y humanizada (Raba y Gago, 2021) (Leal et al., 2019). La habilidad comunicativa, vinculada a la autoeficacia en España (Leal et al., 2019), y las destrezas sociales, imprescindibles para la comunicación afectiva en México (Oviedo et al., 2020), indica que son fundamentales en el contexto de la enfermería. En Perú, el entrenamiento basado en la teoría en comunicación y el juego de roles ha demostrado ser efectivo (Ticse et al., 2019). Asimismo, en Colombia, la atención centrada en el cuidado interpersonal ha sido un indicador de la eficacia en el cuidado de enfermería (Poblete et al., 2021), y en Angola, se destaca la necesidad de un enfoque humanizado que involucre tanto la objetividad como la subjetividad, incluyendo a los familiares (Sili et al., 2024).

Por lo que la empatía, es una habilidad para contener y experimentar el sufrimiento del ser humano (Rojas et al., 2020), y la toma de perspectiva, que involucra la adopción de la perspectiva del otro (Villalva-Areas et al., 2020), son elementos críticos en la relación enfermera-paciente. La compasión, entendida como un acto de atención basado en valores y en el deseo de ayudar (Quiroz Gonzaga, 2021), y la comunicación informativa, definida como la

habilidad para expresarse con claridad y asegurar la comprensión del paciente (Leal et al., 2019), son fundamentales para un cuidado integral y humanizado.

Finalmente, las habilidades sociales, esenciales para facilitar relaciones interpersonales adecuadas (Villacís et al., 2023), y la relación transpersonal en el cuidado, que trasciende el tiempo y el espacio (Rivera Álvarez, 2021) (Vera et al., 2020), junto con el momento de cuidado como una oportunidad para conectar con el paciente y su familia (Guerrero y Chávez-Urías, 2020), son elementos centrales en la enfermería humanizada.

Ante lo expuesto, en una Institución hospitalaria de Lima se logró observar que los enfermeros tienen un sin número de atenciones, poco tiempo para realizar actividades además de la comunicación y la falta de habilidades blandas para empatía, trayendo consigo la deshumanización del cuidado el estrés en el trabajo y un deterioro en la salud emocional. El estudio tiene el propósito de velar por las nuevas generaciones, para que ejecuten o continúen la naturaleza del cuidado humano, donde estén presentes los valores éticos-morales para un comportamiento afirmativo, originando transformaciones en la práctica. Por lo que se plantea: el objetivo General: Analizar la empatía, habilidades comunicativas y su asociación en el Cuidado humanizado en enfermeras de un hospital nacional de Lima. Asimismo, los objetivos Específicos: Determinar la empatía y su asociación en el cuidado humanizado en enfermeros de un hospital nacional de Lima; Determinar las habilidades comunicativas y su asociación en el cuidado humanizado en enfermeras de un hospital nacional de Lima.

Método

Tipo de estudio

Estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, corte transversal y de diseño no experimental.

Participantes

Estuvo conformado por 200 enfermeros en todos los servicios de una Institución hospitalaria en Lima. El muestreo empleado fue no probabilístico por conveniencia. Los criterios

de inclusión estuvieron: Enfermeros(as) de labor asistencial de los servicios de Emergencia, UCI Adulto y Pediatría, Cirugía, Pediatría, Neonatología, Medicina Interna, SOP y Ginecología; Enfermeras(os) que estén laborando como mínimo un año en la institución; Enfermeras(os) de ambos sexos; Enfermeros(as) nombradas, régimen CAS y terceros; Enfermeras(os) que deseen participar en el estudio de investigación. Los criterios de exclusión: Enfermeros(as) que no quieran participar en el estudio y que trabajen en áreas administrativas.

Generación de la información

Se aplicó 3 cuestionarios donde se incluye los datos sociodemográficos. Para evaluar la empatía se aplicó el instrumento “Escala de Empatía Médica de Jefferson” versión “HP” (Health Professionals) (20). Dicho cuestionario delimita la empatía en 3 componentes: toma de perspectiva (2,4,5,9,10,13,15,16,17 y 20), atención ó compasión (19,14,12,11,8,7 y 1) y habilidad de “ponerse en los zapatos del paciente” (18,6 y 3); está conformado de 20 items con un puntaje del 1 a 7 tipo Likert, siendo el máximo 140 y mínimo 20. La validación del instrumento fue evaluada por expertos y el coeficiente alfa de Cronbach entre 0,7 a 0,9.

Por otro lado, se utilizó la Escala sobre habilidades de comunicación en el profesional de enfermería (Leal et al., 2019). Compuesto por 18 ítems, evaluados con una escala tipo Likert de seis alternativas con cuantificadores lingüísticos de frecuencia (1=casi nunca a 6= muchísimas veces, estando los ítems 18 y 20 redactados de forma inversa), este cuestionario se divide en cuatro dimensiones: Comunicación informativa (5, 8, 9, 14, 17 y 18), reflejan la manera que los enfermeros(as) tienden a obtener y brindar información. Empatía (2, 4, 6, 11 y 12), muestra la habilidad de entender las emociones de la persona atendida y hacerlo visible en relación con los profesionales de la salud. Respeto (15,3 y1), determina el respeto, Habilidad social (7, 10, 13 y 16) revela la destreza para estar seguros de si mismo o tener conductas socialmente habilidosas (7). Con una confiabilidad del instrumento del estadístico Alfa de Cronbach, $\alpha = 0.831$, siendo confiable, por su resultado que supera el 0.70. Respecto de la

Validez por juicio de expertos, se usó el estadístico V de Aiken, se obtuvo un resultado de 0.997.

Asimismo, se utilizó el instrumento Nyberg Caring Assessment (Poblete et al., 2012). compuesto de 20 ítems donde consta 4 dimensiones: Interacción enfermera – paciente (1,2,3), Relación de cuidado transpersonal (4,5,6,7,13,14,15,16,17y18), Momento de cuidado (10,11y12) Campo fenomenológico (8,9,19y20) y sus resultados están trazadas en formato Likert con puntuación del 1 al 5 diseñado en el año 1990 en la Universidad El Colorado-USA. por la Dra. Jan Nyberg y fue adaptado al español, validado por Poblete en Chile, en los estudios realizados por la autora se encontraron alfa de Cronbach de 0.82, Media de 4.40 y desviación estándar en 0,35.

Análisis de información

Se coordinó con las autoridades del centro Hospitalario para la autorización y también con la jefatura del departamento de enfermería. Los instrumentos fueron enviados en línea a través de un Google form previa inclusión del consentimiento informado el tiempo promedio del desarrollo de la encuesta fue de 15 minutos por participante.

Posteriormente, se realizó una base de datos las cuales fueron procesadas a través de un SPSS versión 27, donde se realizó el análisis descriptivo estadístico, posteriormente el análisis inferencial de las hipótesis planteadas, utilizando la regresión múltiple lineal.

Consideraciones éticas.

La investigación fue aprobada por Comité de Ética en Investigación de la universidad Peruana Unión con resolución n°1741-2023-UPeU-EPG-CEPG-D.

Resultados

El estudio estuvo conformado por 200 enfermeras en su mayoría (53,5%), oscilan entre 33 y 42 años de edad, quienes tienen hijos en un 58,5%. El lugar donde se desempeñan predomina el área de emergencia (20%), seguida de Cirugía (9.5%), Medicina y Pediatría ambos con 9%. Asimismo, el tiempo de servicios oscila entre 5 y 13,75 años (45,5%).

Tabla 1

Análisis descriptivo de las variables Empatía, Habilidades Comunicativas y Cuidado Humanizado

| Variabes | Media | DE | Asimetría | Curtosis |
|---------------------------|-------|--------|-----------|----------|
| Empatía | 98,09 | 12,870 | -,300 | ,897 |
| Habilidades Comunicativas | 73,45 | 7,157 | ,158 | -,421 |
| Cuidado Humanizado | 71,10 | 13,560 | ,980 | ,474 |

La tabla 1 presenta un análisis descriptivo de las variables Empatía, Habilidades Comunicativas y Cuidado Humanizado. La variable Empatía tiene una media (98,09) y una (DE = 12,870), indica que es una dispersión moderada. La asimetría es ligeramente negativa (-0.300) indicando que hay una pequeña tendencia hacia los valores más altos. y curtosis positiva (0.897), indicando que la distribución es levemente más plana que la distribución normal. Para la variable Habilidades comunicativas tiene una media (73,45) y una (DE = 7,157), indica que es una dispersión baja. La asimetría es positiva (0.158) hay una pequeña tendencia hacia valores más bajos y curtosis negativa (-0,421), indicando que la distribución es levemente más plana que la distribución normal. Finalmente, para la variable Cuidado Humanizado tiene una media (71,10) y una (DE = 13,560), indica que es una dispersión moderada. La asimetría es ligeramente positiva (0,980) indicando que hay una pequeña tendencia hacia los valores más bajos y curtosis positiva (0,474), indicando que la distribución es levemente más puntiaguda que la distribución normal.

Tabla 2

Niveles de la variable Empatía con sus dimensiones

| Variables | | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|-------|------------|------------|
| Empatía | Bajo | 53 | 26,5 |
| | Medio | 97 | 48,5 |
| | Alto | 50 | 25,0 |
| Habilidades de Comunicación | Bajo | 53 | 26,5 |
| | Medio | 105 | 52,5 |
| | Alto | 42 | 21,0 |
| Cuidado Humanizado | Bajo | 54 | 27,0 |
| | Medio | 96 | 48,0 |
| | Alto | 50 | 25,0 |

Tabla 2 se observar la variable Empatía, predomina el nivel medio (48.5%). En la variable Habilidades de Comunicación, predomina el nivel medio (52,5%). En la variable Cuidado Humanizado, predomina el nivel medio (48%).

Tabla 3

Análisis de correlación entre Empatía, Habilidades comunicativas y Cuidado Humanizado

| Variables | Empatía | Habilidades Comunicativas | Cuidado Humanizado |
|---------------------------|----------------|----------------------------------|---------------------------|
| Empatía | 1,000 | | ,257** |
| Habilidades Comunicativas | ,376** | 1,000 | |
| Cuidado Humanizado | | ,353** | 1,000 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 3 se observa que la relación entre Empatía y Cuidado Humanizado es de 0,257 con un p valor ($p < 0.05$), la cual es una relación positiva media. La relación entre las variables Habilidades comunicativas y Empatía tiene un resultado 0.376 y con un p valor ($p < 0.05$), la cual es una relación positiva media, y entre las variables Cuidado Humanizado y Habilidades comunicativas el resultado fue 0,353 es decir relación positiva media, con un p valor ($p < 0.05$).

Tabla 4

Coefficiente de correlación múltiple, R, R2, R2 corregido, EE.UU. y F

| Modelo | r. | R2 | R2 corregido | EE.UU. | F | valor p |
|---------------|-----------|-----------|---------------------|---------------|----------|----------------|
| 1 | ,32 | 0,10 | 0,95 | 12,90 | 11,43 | ,00 |

a. Variable dependiente: Cuidado Humanizado

b. Predictores: Empatía y Habilidades Comunicativas

El resumen del modelo se presenta en la Tabla 7, donde el coeficiente de determinación corregido (R2 corregido) es de 0,10, indica que el 10,00 % de la variabilidad del Cuidado Humanizado es explicada por las variables Empatía y Habilidades Comunicativas. Mientras que la prueba F del ANOVA ($F=11,43$, $p < 0,01$), indica que existe una relación lineal significativa entre la variable Cuidado Humanizado con las variables Empatía y Habilidades Comunicativas como variables predictoras.

Tabla 5

Coefficientes de regresión múltiple B (no estandarizados), β (estandarizado)

| Variabes | B. | DE | b | tú | Valor p |
|---------------------------|-----------|-----------|----------|-----------|----------------|
| (Constante) | 22,80 | 10,17 | | 2,24 | 0,02 |
| Habilidades Comunicativas | ,43 | ,13 | ,23 | 3,18 | 0,00 |
| Empatía | ,16 | ,07 | ,15 | 2,17 | 0,03 |

a. Variable dependiente: Cuidado Humanizado

Tabla 5 muestra los coeficientes de regresión no estandarizados (b) y los coeficientes de regresión estandarizados (β). Los resultados se encontraron que los coeficientes β (0,23 y 0,15), indican que tanto las variables Habilidades Comunicativas y la variable Empatía tienen un efecto positivo en el Cuidado Humanizado, enfermeros(as) encuestados. La Prueba t muestra que las Habilidades comunicativas y la Empatía tienen un efecto positivo ($p < 0,05$).

Discusión

Los hallazgos encontrados en la muestra de 200 enfermeras se obtuvieron que la mayoría (53.5%) tienen entre 33 y 42 años, de los cuales el 58.5% tiene hijos. Predomina el desempeño laboral en el área de emergencia (20%), seguida de cirugía (9.5%), y tanto medicina como pediatría con 9% cada una. El tiempo de servicio de los participantes varía entre 5 y 13 años, representando el 45.5% del total. Estos resultados difieren con el estudio realizado por (Dávila et al., 2023), encontró que los enfermeros(as) tienen niveles de empatía relativamente bajos y no se asocia con el horario de trabajo ni con la edad, ya que podrían implicar un bajo rendimiento en el cuidado empático del usuario en salud.

Los hallazgos encontrados es que existe relación positiva moderada entre las variables Empatía y Cuidado Humanizado ($r=0.257$, $p < 0.05$). Además, la relación entre Habilidades Comunicativas y Empatía es positiva moderada ($r=0.376$, $p < 0.05$), y entre Cuidado Humanizado y Habilidades Comunicativas también se encuentra una relación moderada positiva ($r=0.353$, $p < 0.05$). Estos resultados coinciden con los estudios presentados por (Rojas et al., 2020). Establece que existe una correlación positiva moderada entre las variables

empatía y gestión del cuidado, encontró un nivel bueno con 85% de enfermeras y regular en el 15%, en relación a la empatía el 77% presentaron un nivel alto y el 27% restante medio. concluye que el personal sea completo y brinde calidad de cuidado de acuerdo a las necesidades del usuario aplicando conocimientos en gestión teniendo en cuenta la empatía en el trato al paciente.

Cabe señalar que el cuidado humanizado y la empatía son elementos fundamentales en la atención sanitaria, especialmente en enfermería. La empatía es la capacidad para entender y compartir emociones y experiencias vividas del paciente, lo que permite una interacción más profunda y significativa. Es un componente esencial en la relación terapéutica efectiva, facilitando un ambiente de confianza y respeto mutuo. El cuidado humanizado, por otro lado, se centra en tratar al paciente no solo como un caso clínico, sino como un ser humano integral, con sus propias necesidades psicológicas, sociales y emocionales. Este enfoque implica la incorporación de habilidades blandas, como la comunicación efectiva, la compasión y la capacidad de tomar la perspectiva del otro, asegurando que el paciente reciba un cuidado que respete su dignidad y promueva su bienestar integral (Guerrero y Chávez-Urías, 2020) (Meneses et al., 2021).

El análisis de regresión lineal múltiple muestra que las Habilidades Comunicativas como la Empatía tienen un efecto positivo en el Cuidado Humanizado en los profesionales de enfermería. La prueba t confirma que este efecto positivo es significativo ($p < 0.05$). Estos resultados coinciden con el estudio realizado por (Raba y Gago, 2021), en el cual hace referencia que no hay correlación significativa entre las variables empatía y habilidades comunicativas, pero sí es posible observar en su estudio una asociación significativa entre los subdimensiones (toma de perspectiva, malestar personal, respeto y habilidades sociales) elemento de empatía y de habilidades comunicativas correspondiente.

Se deduce que las habilidades comunicativas, incluida la empatía, tienen un impacto significativo y positivo en el cuidado humanizado proporcionado por el profesional. La

capacidad para comunicarse de manera efectiva con los pacientes permite al profesional entender las necesidades y preocupaciones de quienes están bajo su cuidado, lo que facilita una atención más personalizada y centrada en la persona. Es por ello, que la empatía, es una habilidad comunicativa clave, admite a los enfermeros estar en el lugar del paciente, entender sus emociones y experiencias, y contestar de manera compasiva, atenta y adecuada. Esta comprensión profunda fomenta una relación terapéutica basada en respeto y confianza, siendo primordial para un cuidado que respete la dignidad y promueva el bienestar integral del usuario.

Este conjunto, integración de habilidades comunicativas como empatía en la práctica de enfermería mejora los indicadores de calidad del cuidado, además asegura el cuidado humanizado. Es por ello que las habilidades comunicativas y la empatía predicen que el cuidado humanizado siendo significativo y positivo en el ámbito laboral donde las enfermeras se desempeñan por lo que resalta la importancia de fomentar estas competencias para mejorar la calidad del cuidado en entornos clínicos. Como toda investigación presento ciertas limitaciones como haberse realizado en forma manera virtual, sugiriéndose que se realice de manera presencial y además es necesario utilizar otro enfoque para profundizar la temática.

Conclusiones

El estudio reveló una correlación positiva moderada entre empatía, habilidades comunicativas y cuidado humanizado en profesionales enfermería, confirmando parcialmente la hipótesis planteada. A nivel sociodemográfico, el 53.5% de los enfermeros tiene entre 33 y 42 años, y el 58.5% tiene hijos, predominando el desempeño laboral en el área de emergencia (20%). El análisis de regresión lineal múltiple y la prueba t indican que tanto las habilidades comunicativas como la empatía tienen un efecto positivo y significativo en el cuidado humanizado ($p < 0.05$), destacando su relevancia en el ámbito laboral de la enfermería.

Financiación

Los autores no recibieron financiación para el desarrollo de la presente investigación.

Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

Contribución de autoría:

Conceptualización: Leidy Vanessa Corrales Lozada

Curación de datos: Verónica Felicita De Tomas Santos

Análisis formal: Mónica Elisa Meneses-La-Riva

Investigación: Verónica Felicita De Tomas Santos

Metodología: Leidy Vanessa Corrales Lozada

Administración del proyecto: Leidy Vanessa Corrales Lozada

Recursos: Leidy Vanessa Corrales Lozada

Software: Verónica Felicita De Tomas Santos

Supervisión: Mónica Elisa Meneses-La-Riva

Validación: Mónica Elisa Meneses-La-Riva

Visualización: Leidy Vanessa Corrales Lozada

Redacción – borrador original: Verónica Felicita De Tomas Santos

Redacción – revisión y edición: Mónica Elisa Meneses-La-Riva

Referencias bibliográficas

- Organización Panamericana de la Salud. La importancia estratégica de la inversión nacional en los profesionales de enfermería en la Región de las Américas. Washington, D.C.: OPS; 2022. Disponible en: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/56055/OPSHSSHR220012_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martos Enrique M, Galiana Camacho T, León Latorre MI. La empatía como herramienta del cuidado enfermero en servicios de oncología pediátrica. *Rev Esp Común Salud* [Internet]. 2020 [citado 22 de agosto de 2024];11(1):107-14. Disponible de: doi:10.20318/recs.2020.4917
- Arboleda Monteza N, Cajusol Chávez M. Actitud y empatía de la enfermera hacia el paciente en unidades críticas Hospital Público. Chiclayo – Perú. [tesis de pregrado en internet]. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán; 2022 [citado 20 de enero de 2024]. 38 p. Disponible de: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/10225>
- Meneses La Riva M, Fernández Bedoya V, Suyo Vega J, Ocupa Cabrera H, Ocupa Meneses G, Paredes Díaz S. Percepción de la atención humanizada en pacientes hospitalizados en una institución pública en Lima Post Pandemia, Perú. *Acad. J. Interdiscip. Stud.* [Internet]. 2023 [citado el 22 de marzo de 2024];12(2):15. Disponible de: doi:10.36941/ajis-2023-0027
- Dávila Pontón Y, Díaz Narváez VP, Montero Andrade B, López Terán JJ, Reyes-Reyes A, Calzadilla Núñez. Working nurses' empathy with patients in public hospitals. *Rev. Latino-Am. Enfermagem.* [Internet]. 2023 [citado 22 de marzo de 2024];31(1):23 Disponible en: doi:10.1590/1518-8345.6591.3968
- Raba I, Hauché RA, Gago Galvagno LG. Empatía y habilidades comunicativas en profesionales de la salud que trabajan con enfermedades crónicas pediátricas. *Rev. Investig. Psicol.* [Internet]. 2021 [citado 20 de febrero de 2024]; 24(1): 55-71. Disponible de: doi:10.15381/rinvp.v24i1.20132
- Leal Costa C, Tirado González S, Ramos Morcillo AJ, Díaz Agea JL, Ruzafa-Martínez M, Hofstadt Román CJ. Validación de la Escala sobre Habilidades de Comunicación en profesionales de Enfermería. *Anales del sistema sanitario de Navarra* [Internet]. 2019 [citado 10 de enero de 2024]; 42(3): 291-301. Disponible de: doi:10.23938/assn.0745.
- Oviedo Diaz A, Delgado Villanueva I, Licona Martinez J. Habilidades sociales de comunicación en el cuidado humanizado de enfermería: Un diagnóstico para una intervención

- socioeducativa. Escola Anna Nery. [Internet]. 2020 [citado 10 de enero de 2024]; 24(2), e20190238. Disponible de: doi: 10.1590/2177-9465-EAN-2019-0238
- Ticse Aguirre R, Cuba Fuentes M, Nestares Rojas J, Aguilera Luis. Efecto de un entrenamiento corto en habilidades de comunicación con el método CICAA (conectar, identificar, comprender, acordar y ayudar), en médicos residentes de una universidad peruana. Rev Med Hered [Internet]. 2019 [citado 15 de enero de 2024]; 30(3): 148-156. Disponible de: doi:10.20453/rmh.v30i3.3581.
- Poblete Troncoso M, Valenzuela Suazo S, Merino J. Validación de dos escalas utilizadas en la medición del cuidado humano transpersonal basadas en la Teoría de Jean Watson. Aquichan [Internet]. 2012 [citado 30 de enero de 2024];12(1):8-21. Disponible de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74124091002>
- Sili Eurico M, Nascimento ERP, Malfussi LBH, Hermida PMV, Souza AIJ, Lazzari DD, et al. Atención humanizada en la unidad de Cuidados Intensivos: discurso de los enfermeros angoleños. Rev. Bras. Enferm. [Internet]. [citado 06 de enero de 2024]; 76(2): 3-5. Disponible de: doi: 10.1590/0034-7167-2022-0474
- Rojas Valle J, Ticlla Castillo D, Gonzales Delgado L, Arias Flores C. Gestión del cuidado y empatía del profesional de enfermería en el contexto del covid-19. hospital regional docente las mercedes-2020. Curae [Internet]. 2022 [citado 28 de enero de 2024];5(2):10-26. Disponible de: doi: 10.26495/curae.v5i2.2305.
- Villalba-Arias J, Barrios I, Palacios JM, Torales J. Niveles de empatía en médicos residentes: un estudio del Hospital de Clínicas de la Universidad Nacional de Asunción. Rev. salud publica Párrafo. [Internet]. 2020 [citado 25 de agosto de 2024]; 10(1): 37-43. Disponible de: 10.18004/rspp.2020.enero.37-43.
- Quiroz Gonzaga A. Empatía en el cuidado humanizado de los internos de enfermería de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2021 [Tesis de pre Grado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho] [citado 06 de enero de 2024]. Disponible de: <http://hdl.handle.net/20.500.14067/6224>
- Villacís Pico KD, Mayorga Ases LA, Mayorga Ases MJ, Sánchez Manobanda KP. Habilidades sociales y la educación virtual de estudiantes universitarios. CCD [Internet]. 2023 [citado 15 de mayo de 2023];6(1.4):862-79. Disponible de: doi: 10.33262/concienciadigital.v6i1.4.2037.
- Rivera Álvarez LN, Triana A. Cuidado humanizado de Enfermería, visibilizando la teoría y la investigación en la práctica, en la Clínica del Country. [Internet]. 2021[citado 1 de noviembre de 2024]; Disponible de:

<https://encolombia.com/medicina/revistasmedicas/enfermeria/ve104/trabajoslibres1/#:~:text=El%20ideal%20moral%20de%20enfermer%C3%ADa,acciones%20de%20cuidado%20y%20consecuencias.>

- Vera Márquez M, Urdaneta de Primera E, Jiménez Suárez M, Contreras Morán Z, Páriz Abarca N. Cuidar desde la teoría transpersonal de Jean Watson y su implicación en el currículo de la carrera de enfermería. *Revista Pertinencia Académica* ISSN. [Internet]. 2020; [citado 25 de agosto de 2023]; 4(1): 7-23 Disponible de: doi:10.5281/zenodo.4553491
- Guerrero Castañeda RF, Chávez-Urías RA. Momento de cuidado, un encuentro fenomenológico entre enfermera y persona cuidada: reflexión en Watson. *Cul. Cuid.* [Internet]. 2020 [citado 25 de agosto de 2023];(58):7-18. Disponible de: doi:10.14198/cuid.2020.58.02
- Meneses-La-Riva ME, Suyo-Vega JA y Fernández-Bedoya VH (2021) Atención humanizada desde la perspectiva enfermera-paciente en el ámbito hospitalario: una revisión sistemática de experiencias divulgadas en artículos científicos españoles y portugueses. *Frente. Salud Pública.* [Internet]. 2021 [citado 16 de setiembre de 2023] 9(2) 10-17. Disponible de: DOI:10.3389/fpubh.2021.737506
- Mayo GV, Quijano EG, Ponce DA, Ticse R. Utilización de la Escala de Empatía Médica de Jefferson en Residentes que realizan su especialización en un hospital peruano. *Rev Neuropsiquiatr* [Internet]. 1 de julio de 2019 [citado 22 de marzo de 2024];82(2):131-40. Disponible de: doi: 10.20453/rnp.v82i2.3540