

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

CARRERA DE ENFERMERIA

*Tesis para optar por el grado académico de
Licenciatura en Enfermería*

**OPINIÓN DE LOS USUARIOS ACERCA DE
LAS HABILIDADES BLANDAS PRESENTES
EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA
RELACIONADO CON LA SATISFACCION DE
LA GESTIÓN DEL CUIDADO, GRAN ÁREA
METROPOLITANA, 2021.**

ANA YANCY VARGAS LÓPEZ

2021

TABLA DE CONTENIDOS

INDICE DE TABLA	4
RESUMEN	5
SUMMARY	7
CAPITULO I	9
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	9
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1.1 Antecedentes del problema	10
1.1.2 Delimitación del problema	15
1.1.3 Justificación	15
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.3.1. Objetivo general	17
1.3.2. Objetivos específicos	17
CAPÍTULO II:	18
2.1 CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL	19
2.1.1. Habilidades blandas.....	19
2.1.2 Tipos de habilidades blandas.....	19
2.1.3. Satisfacción de la gestión del cuidado.....	23
2.1.3. Gestión del cuidado.....	25
2.1.4. Modelo y teorías	27
CAPITULO III:	32
MARCO METODOLÓGICO	32
3.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	33
3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN	33
3.3.1 Población.....	33
3.3.2 Muestra.....	34
3.4 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	34
3.4.2 Confiabilidad del cuestionario.	36
3.5 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.6.1 Descripción de unidades de análisis.....	38
3.8 PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE LOS DATOS	39
3.9 ORGANIZACIÓN DE LOS DATOS.....	40

4.1 GENERALIDADES	42
CAPITULO V:	56
DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	56
CAPITULO VI:	70
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	70
6.1 CONCLUSIONES	71
6.2 RECOMENDACIONES	72
6.3 BIBLIOGRAFIA	74
6.5 ANEXOS	83
ANEXO #1. CONSENTIMIENTO INFORMADO	83
ANEXO #2. INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCION DE LA INFORMACIÓN	86
ANEXO #3. DECLARACIÓN JURADA	89
ANEXO #4. CARTA DE TUTORÍA	90
ANEXO #5. CARTA DE LECTORÍA	91
ANEXO #6. DEDICATORIA	92
ANEXO #7. TABLA DEL ALPHA DE CRONBAC	93
ANEXO #8. CUADRO DE CODIFICACION	94
ANEXO #9. COFICICACIÓN DE DATOS DEL PLAN PILOTO	95

INDICE DE TABLA

Tabla 1. Criterios de inclusión y exclusión de la investigación	36
Tabla 2. Categorización de unidades.....	38
Tabla 3. Cuadro de codificación.....	44

RESUMEN

Introducción. El personal de enfermería desempeña una actividad fundamental en los servicios de salud, basados en los principios científicos y éticos cuyas intervenciones básicas de atención permiten fortalecer, contribuir y mejorar la calidad en los cuidados. Se analizan las opiniones de los usuarios sobre las habilidades blandas que están presentes en los profesionales de enfermería y la satisfacción en la gestión de cuidado. **Objetivo General.** Determinar la opinión de los usuarios acerca de las habilidades blandas presentes en los profesionales de enfermería relacionado con la satisfacción de la gestión del cuidado del Gran Área Metropolitana 2021. **Metodología.** El enfoque es de tipo cualitativo, la investigación es un estudio tipo descriptivo, la muestra es de tipo no probabilísticas de 10 usuarios que se encuentran asegurados y acuden a los centros de salud del gran área metropolitana actualmente, se les realiza una entrevista organizada, el instrumento cuenta con una validez mediante el criterio de 8 profesionales expertos e inmersos en la educación y en el tema, la confiabilidad es brindada por medio del estadista de la Universidad Hispanoamericana, Roger Bonilla, mediante el cálculo del Alpha de Cronbach, arrojando un resultado de un 95%. **Resultado.** La entrevistada XRM refiere *“brindan confort ayudan con la alimentación cuando el paciente tiene dificultades para comer por sí solo les dicen frases cálidas que los tranquilizan abrigan y dan bromas”*. Los entrevistados PFN, LCO, RAV mencionan *“escucha procesan la información y después de una serie de preguntas necesarias llegan al punto que requieren y así ayudan de una u otra forma con el bienestar del paciente”*. **Discusión.** Las acciones de enfermería son esenciales para la atención de los pacientes, estas intervenciones son de mucha importancia porque se busca ofrecer la ayuda necesaria a los usuarios; el profesional de enfermería ejecuta acciones para permitir el control del estado de salud de los usuarios e identificar las necesidades de comodidad que requieran y así poder brindar un cuidado integral ofreciendo seguridad,

satisfacción y atención. La opinión del paciente es un componente esencial en la valoración del servicio prestado, si los pacientes están insatisfechos, el cuidado está lejos de ser el ideal, al margen de cuan alta pueda ser la calidad, para que la enfermera proporcione unos cuidados de calidad debe saber lo que los pacientes esperan de ella. **Conclusión.** Los usuarios determinan que los profesionales de enfermería sí presentan ciertas habilidades blandas, pero a la vez deben de mejorar y reforzar más las habilidades de empatía, necesitan tener más paciencia, afectividad, mostrar ese valor agregado que hace la diferencia en las personas y también describen que el enfermero ayuda a satisfacer las dimensiones básicas del confort en los usuarios. Buscan en los cuidados de enfermería establecer prioridades en la atención al dolor, comodidad, bienestar, satisfacción del paciente, orientándolo al autocuidado, autoconfianza, logrando un vínculo de afectividad de enfermero y paciente dejando claro que las habilidades blandas son fundamentales para el manejo en la atención de la salud.

Palabras claves. Calidad, Seguridad, Aprendizaje, Humanismo, Compasión, Satisfacción, Resolución de problemas, Confort.

SUMMARY

Introduction. The nursing staff performs a fundamental activity in health services, based on scientific and ethical principles whose basic care interventions allow strengthening, contributing, and improving the quality of care. The opinions of users about the soft skills that are present in nursing professionals and satisfaction in care management are analyzed. **General Objective.** To determine the opinion of users about the soft skills present in nursing professionals related to the satisfaction of care management in the Greater Metropolitan Area 2021. **Methodology.** The approach is qualitative, the research is a study type descriptive, the sample is of a non-probabilistic type of 10 users who are insured and currently go to health centers in the great metropolitan area, an organized interview is carried out, the instrument has validity through the criteria of 8 expert professionals and immersed in education and in the subject, reliability is provided by the statistician from the Universidad Hispanoamericana, Roger Bonilla, by calculating Cronbach's Alpha, yielding a result of 95%. **Result.** The interviewee XRM referred "*that they provide comfort, help with food when the patient has difficulty eating on their own, they say warm phrases that reassure them, keep them warm and make jokes*". The NFP, LCO, RAV interviewees mention "*listening, they process the information and after a series of necessary questions they reach the point they require and thus help in one way or another with the patient's well-being.*" **Discussion.** Nursing actions are very essential for patient care, these interventions are very important because it seeks to offer the necessary help to users; the nursing professional executes these actions to allow control of the health status of patients. users and identify the comfort needs they require and thus be able to provide comprehensive care offering safety, satisfaction, and attention. The patient's opinion is an essential component in the assessment of the service provided, if the patients are dissatisfied, the care is far from ideal, regardless of how high the quality may be, for the nurse to

provide quality care, she must know what patients expect of her. **Conclusion.** Users determine that nursing professionals do have certain soft skills but at the same time they must improve and further reinforce empathy skills, they need to have more patience, affectivity, show that added value that makes a difference in people and also describe that the nurse helps to satisfy the basic dimensions of comfort in users. They seek in nursing care to establish priorities in care for pain, comfort, well-being, patient satisfaction, guiding them to self-care, self-confidence, achieving a bond of affectivity of nurse and patient, making it clear that soft skills are essential for managing health care.

Keywords. Quality, Safety, Learning, Humanism, Compassion, Satisfaction, Problem Solving, Comfort.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes del problema

Antecedentes internacionales

Los siguientes antecedentes internacionales están vinculados con estudios sobre las variables de las habilidades blandas presentes en el profesional de Enfermería y la satisfacción en la gestión de cuidado. Las habilidades blandas han tomado importancia y se consideran sumamente sustanciales en el desempeño profesional de cualquier ser humano, pero esencialmente se consideran trascendentales en las carreras de Ciencias de la Salud, donde el profesional no sólo necesita investigar, comunicar, analizar y resolver, sino también debe de brindar soporte a los pacientes o usuarios por largas etapas de sus enfermedades.

Altamirano¹ en el año 2014 en Ecuador elabora un estudio titulado “Satisfacción del usuario frente a la actitud del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Provincial Docente Ambato” concluye que los usuarios se encuentran insatisfechos y califican como regular la atención y el trato por parte del personal de enfermería.

Moreno² en el año 2016 en España realiza un estudio nombrado “Calidad de los cuidados: Mejora de la calidad en los planes de cuidados enfermeros en el Área de Salud VI de la Región de Murcia” cuya finalidad es conocer, analizar y mejorar el nivel de cumplimiento de los cinco criterios de calidad; sobre los cuidados en los enfermeros, se concluye que tienen un buen nivel de cumplimiento global de criterios y también con la satisfacción del usuario con la atención recibida.

Molina, Vaca y Navarro³ en el año 2016 en Ecuador elaboran un estudio titulado “Gestión de la calidad de los cuidados de Enfermería Hospitalaria basada en la evidencia Científica”, con el objetivo de evaluar la calidad de atención de enfermería. Se concluye que los profesionales de

deben ser conscientes de cómo estos factores afectan de manera directa en la calidad de los cuidados y establecer estrategias para mejorar los indicadores de calidad.

Mejía y Rivera⁴ en el 2016 en Perú ejecutan un estudio titulado “Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes”, demuestran que la satisfacción es un indicador de calidad aceptable en los centros de salud y se concluye que el 25% de los pacientes consideran aceptable su satisfacción del cuidado enfermero lo que evidencia que la gran mayoría demanda que los cuidados de enfermería requieran ser mejorados.

Ramírez⁵ en el año 2017 en Perú elabora un estudio nombrado “Gestión del cuidado de enfermería en Hospitales de Complejidad II Ancash”, tiene como propósito describir la gestión del Cuidado de Enfermería en dichos hospitales, teniendo como resultado el cumplimiento de los indicadores de gestión del cuidado de Enfermería y concluye que la mitad de los hospitales cumple con la gestión de cuidados de enfermería.

Lazo y Veliz⁶ en el año 2017 en Ecuador, elaboran un estudio con el objetivo de determinar las habilidades blandas del psicólogo clínico en las Áreas de la Salud de diferentes Centros Hospitalarios de las instituciones del Ministerio de Salud Pública en la ciudad de Portoviejo. Los autores estudian a 60 pacientes donde verifican la importancia de desarrollar el compañerismo en equipo, saber escuchar, nuevas ideas, la capacidad de resolución y atención de los pacientes; el estudio concluye que es en el ejercicio donde se crea la real necesidad para formar y desarrollar las competencias generales y específicas que se requieren para un buen desempeño personal del profesional de enfermería.

Vizcaino, Vizcaíno y Fregoso⁷ en el año 2017 en México, realizan un estudio en el Hospital de Zapopan, a 96 pacientes con el objetivo de determinar la satisfacción del paciente que acude al servicio de urgencias, dicha satisfacción se determinó a través del desempeño laboral. Las dimensiones que se evaluaron fueron: empatía, confiabilidad, seguridad y la capacidad de respuesta, concluyendo que la percepción del beneficiario con relación a la condición de la prestación depende del trato y el desempeño que brinda el personal de salud del hospital donde laboran.

Yépez, Ricaurte y Jurado⁸ en el 2018 en Colombia, aplican un estudio en 28 participantes con el objetivo de conocer qué opinan los pacientes con respecto al servicio brindado teniendo en cuenta las dimensiones de confianza y responsabilidad. En los resultados se identificaron problemas en la parte administrativa, incorrecta atención especializada a pacientes, entonces las habilidades blandas permiten el buen funcionamiento de los equipos de trabajo además de la relación con clientes y proveedores, dando como resultado la marcha adecuada de la empresa.

García⁹ en el año 2018 en Colombia realiza una investigación titulada “La gestión del cuidado de Enfermería en el marco de la renovación en la atención primaria en Salud” cuyo objetivo es describir la gestión del cuidado de enfermería en el marco de la Atención Primaria en Salud en Colombia, concluye que la gestión de cuidado es la primera línea de acción y que se debe cumplir con características propias como el liderazgo toma de decisiones y la capacidad de integrar el proceso de salud.

Manayalle, Milagros, Toribio y Rosario¹⁰ en el 2018 en Perú elaboran un estudio titulado “Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería y su relación con el cumplimiento del control de niño sano en menores de cinco años en el Centro de Salud Mariscal Castilla”, los resultados indican que

la satisfacción del cuidado de enfermería tiene un nivel medio y afirma que no existe relación entre las variables y hay un incumplimiento en el control de niño sano.

Quesada¹¹ en el año 2019 en Colombia realiza un estudio denominado “Habilidades blandas para mejorar la interacción de los líderes gerenciales en su recurso humano en la E.S.E del hospital Santa Matilde de Madrid” cuyo objetivo es determinar la influencia de las habilidades blandas en la interrelación del líder gerencial en el recurso humano y se concluye que el liderazgo que se practica es idealista, juicioso y flexible capaz de afrontar los cambios que pueda requerir, mientras que el talento humano espera que su líder sea capaz solucionar problemas.

Astochado¹² en el año 2019 en Perú en su estudio titulado “Habilidades blandas y calidad de atención en el Hospital de apoyo II Gustavo Lanatta Lujan-Bagua” tiene como objetivo conocer las habilidades blandas y la calidad de atención en el Hospital de apoyo, los resultados afirman que existe una relación significativa directa entre las habilidades blandas y calidad de atención, además existe una relación continua entre las dimensiones de las habilidades blandas con respecto al usuario, comunicación y eficacia del servicio.

Antecedentes Nacionales

Rojas¹³ en el 2016 realiza un estudio titulado “Percepción de los usuarios con discapacidad visual sobre el cuidado humanizado brindado por parte del profesional de Enfermería de los diferentes Servicios de Salud Área Metropolitana”, afirma en cuanto al cuidado humanizado que se deben de realizar mejoras en las áreas de escucha activa, empatía y concluye que los usuarios están satisfechos con la atención, pero indican que esta puede ser mejor con capacitación y mayor interés por el profesional.

Carvajal y Vázquez¹⁴ en el año 2016 realizan un artículo nombrado “Conocimiento y prácticas y prevención de enfermería respecto a Tele-Enfermería como estrategia de continuidad del cuidado”, se determina que los participantes poseen una percepción positiva de la Tele-Enfermería y se puede generar cambios en los procesos de gestión clínicos y concluye que existen nuevas formas de llevar cuidados continuos aprovechando los avances de la globalización tecnología y que el profesional de enfermería es una profesión capaz de modernizarse.

Garza¹⁵ en el año 2018 en Costa Rica menciona en su artículo titulado “Debilidades habilidades blandas alejan a los ticos de Multinacionales” el autor concluye en que la falta de conocimiento en las habilidades blandas es uno de los puntos débiles de las costarricenses, ya que no satisfacen las necesidades y no hay atención al cliente.

Arce y Carmona¹⁶ en el año 2019 en su investigación titulada “Percepción del Enfermero acerca del cuidado que requieren las personas en el Servicio de Recuperación desde las Áreas del Quehacer de Enfermería”, se evidencia en el área de educación un déficit de información a los pacientes que van hacer operados pero a la vez los enfermeros se encuentra realizando el cuidado directo y concluye que el cuidado de enfermería que requieren los pacientes se encuentra basado en la atención integral y en la resolución de necesidades, queda en evidencia la necesidad de un profesional con conocimientos del complejo peri operatorio.

Peña¹⁷ en el año 2019 realiza una investigación sobre el “Cuidado humanizado por parte del personal de salud según las expectativas y vivencias de los usuarios en los distintos Servicios de Salud en Alajuelita” afirma que falta empatía en la atención hacia ellos y concluye que el cuidado humanizado globalmente es bueno, pero debe mejorar.

Urbina¹⁸ en el año 2019 en Costa Rica en su artículo “Habilidades blandas en las Ciencias de la Salud” menciona que el profesional de Enfermería forma parte de diferentes situaciones para las

cuales es fundamental el manejo de las habilidades blandas y afirma que el profesional de salud debe demostrar a su paciente el verdadero interés sobre su salud y ese calor humano hacia cada usuario.

1.1.2 Delimitación del problema

La presente investigación se realiza con una muestra de 10 usuarios que acudan actualmente a los servicios de salud del Gran Área Metropolitana, sin importar edad, sexo, etnia o nivel socioeconómico. Se recolectan datos durante el tercer cuatrimestre del 2021, en Costa Rica.

1.1.3 Justificación

Las habilidades blandas son determinantes y se consideran sumamente importantes en el desempeño profesional de cualquier ser humano, pero especialmente tienen relevancia en las carreras de Ciencias de la Salud en las cuales el profesional no sólo debe investigar, comunicar, analizar y resolver, sino también acompañar a sus pacientes, familiares durante sus atenciones, consultas y dudas de sus enfermedades.

La investigación involucra una variable importante que son las habilidades blandas de comunicación, escucha y empatía con los que deben contar los y las profesionales de enfermería, ya que en la actualidad la mayoría de la población exige que los expertos en las áreas de salud cuenten con estos aspectos. Es importante para los enfermeros conocer sobre sus habilidades blandas, dado que pueden considerarse como catalizadoras para mejorar la competencia personal, innovación, colaboración, productividad, el crecimiento, la sostenibilidad y el rendimiento del trabajo en equipo.

La presente investigación también busca describir la satisfacción de los usuarios, en la gestión de cuidado de los profesionales de enfermería; con el fin de permitir la toma de decisiones para

mejorar las actuales y futuras experiencias de los pacientes, hacia un buen desempeño laboral de los enfermeros y así brindar una experiencia grata para ellos cuando requieran los servicios de asistencia.

El enfermero tiene la finalidad esencial en el cuidado de los pacientes, basada en un valor personal expresado como profesionalismo direccionado a conservar, reestablecer y auto cuidar la vida mediante la relación terapéutica del binomio enfermero-paciente. Ahí radica la importancia de la profesión de enfermería, la cual en términos ideales ha de revelar un elevado sentido del deber, humanismo y por ende ejecutar las habilidades blandas que cada uno como ser humano posee y ponerlas en prácticas en cada paciente o usuario. Es muy difícil que una persona tenga todas las habilidades que se requieren, pero cada enfermero debe priorizar y desarrollar estas destrezas.

El profesional de enfermería cuenta con la capacidad de adaptación a los diferentes escenarios laborales, actúa de forma rápida, eficaz, posee una comunicación clara y efectiva, así como el trabajo en equipo, dado que sus características o atributos sirven para interactuar con los usuarios, familiares y compañeros de manera más práctica.

Los beneficiados directos del estudio son los profesionales de enfermería que trabajen a nivel nacional, las áreas de salud, como las universidades públicas y privadas del país que emitan las carreras de enfermería y a la vez los usuarios que acuden a los centros de atención del gran área metropolitana; ya que expone datos reales y actuales relacionados con las habilidades blandas como la escucha activa, comunicación asertiva, empatía, así como la realización de la satisfacción en la gestión de cuidado.

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general

Determinar la opinión de los usuarios acerca de las habilidades blandas presentes en los profesionales de Enfermería relacionado con la satisfacción de la gestión del cuidado, Gran Área Metropolitana, 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar la opinión de los usuarios con relación a las habilidades blandas presentes en los profesionales de Enfermería.

Describir la satisfacción de los usuarios relacionado a las habilidades blandas del profesional de Enfermería en el aspecto de la gestión del cuidado.

Relacionar la opinión de los usuarios acerca de las habilidades blandas presentes en los profesionales de Enfermería con la satisfacción de la gestión del cuidado.

CAPÍTULO II:
MARCO TEÓRICO

2.1 CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL

2.1.1. Habilidades blandas

Las habilidades blandas son aquellos atributos o características de una persona que le permiten interactuar con otras de manera efectiva, lo que generalmente se enfoca al trabajo, a ciertos aspectos de éste, o incluso a la vida diaria.¹⁹

Ortega C²⁰ indica que las habilidades blandas son un conjunto de destrezas que permiten desempeñarse mejor en las relaciones laborales y personales, interactuando de manera efectiva, lo que constituye un elemento vital en el éxito de una persona a lo largo de su vida, toda persona puede trabajar y desarrollar habilidades blandas siempre que sepa escuchar, puesto que la comunicación es la clave para obtener mejores resultados.

Ortega T²¹ señala que las habilidades blandas son habilidades cognitivas que se refieren a la capacidad de una persona de interpretar, reflexionar, razonar, pensar de manera abstracta y asimilar ideas complejas, resolver problemas y generalizar de lo que se aprende, lo cual incluye darle sentido a una situación o de descifrar qué hacer en el contexto de un problema nuevo.

Mujica²² expresa que las habilidades blandas son aquellas cualidades que posee un ser humano para comunicarse con los demás de forma asertiva y efectiva, teniendo como base el manejo de competencias que le permitan un nivel de inteligencia emocional, lo que va a dar un resultado positivo convirtiéndose en un elemento esencial para el desarrollo de la organización.

2.1.2 Tipos de habilidades blandas

2.1.2.1 Liderazgo

La palabra liderazgo concreta a una influencia que se ejerce sobre las personas y que permite incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común, quien ejerce el liderazgo se conoce como líder.²³

Maxwell define el liderazgo como la influencia y cada persona influye en alguien más, “los líderes no nacen se hacen” por lo tanto si quieres ser un buen líder debe establecer valores sanos, comprometerse con el crecimiento personal diario y vivir el tiempo y las relaciones de manera intencionada encaminado hacia el valor de la persona.

El liderazgo en enfermería se evidencia en la capacidad para influir en un grupo con el objeto de lograr metas las conductas y prácticas que se esperan del líder enfermero son tener los objetivos y metas claras, involucrar a los demás en las acciones, promover el trabajo en equipo, establecer altos estándares de actuación, desarrollar nuevos métodos, tecnologías, formas de trabajar, etc.¹¹

2.1.2.2 Toma de decisiones

La toma de decisiones es un proceso que atraviesan las personas cuando deben elegir entre distintas opciones. Diariamente cada individuo se encuentra ante situaciones en las que debe optar por algo, esa decisión no siempre resulta simple. El proceso de la toma de decisiones se activa cuando se presentan conflictos en diversos ámbitos de la vida a los que hay que encontrarles la mejor solución posible.²⁴

Las decisiones son una resolución o determinación que se toma respecto a algo, se conoce como al proceso que consiste en realizar una elección entre diversas alternativas, el proceso en esencia permite resolver los distintos desafíos a los que se debe enfrentar una persona o una organización.²⁵

2.1.2.3 Trabajo en equipo

El trabajo en equipo se define como un número de personas con habilidades complementarias que están comprometidas con un propósito, un conjunto de metas de desempeño y un enfoque común, por los cuales se hacen mutuamente responsables.²⁶

El trabajo en equipo es una labor que se lleva a cabo a través de un conjunto de integrantes que tienen un objetivo común, aunque cada uno desarrolle sus tareas de forma individual para conseguirlo. Los equipos se crean para aportar conocimiento, compartir información, criterios, y para conseguir un objetivo común gracias a las tareas que desarrolla cada miembro.²⁷

2.1.2.4 Empatía

La empatía es la intención de comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo. La palabra empatía es de origen griego “*empáttheia*” que significa “emocionado”. La empatía hace que las personas se ayuden entre sí, está estrechamente relacionada con el altruismo, el amor, preocupación por los demás y la capacidad de ayudar.²⁸

La empatía también se define como la capacidad innata de las personas que permite tender puentes hacia universos distintos al propio para imaginar y sentir cómo es el mundo desde la perspectiva de las otras personas, desconectar por momentos de los pensamientos y necesidades propias, para conectar con las necesidades de las demás personas. El poder sentir como las otras personas facilita comprender mejor las reacciones, emociones y opiniones ajenas, e ir más allá de las diferencias, lo que nos hace más tolerantes en las interacciones sociales.²⁹

2.1.2.5 Adaptación

La adaptación es el saber que se vive en un mundo dinámico y en permanente evolución, lo que obliga a ser flexible para adecuarse a las nuevas circunstancias y los cambios de escenarios que tienen lugar.³⁰

La adaptabilidad se concibe como la capacidad para asumir los cambios sin que esto altere el alcance objetivo que se han propuesto con antelación, lo cual está estrechamente vinculado con la

capacidad de concebir como válidas perspectivas y situaciones diferentes a las que se está acostumbrado.³¹

2.1.2.6 Motivación

La motivación es una actitud continuada en el tiempo con el objetivo de satisfacer una necesidad, puede ayudar a cualquier individuo a mantenerse en acción, lograr los procesos necesarios e implementar las acciones pertinentes para conseguir un logro, cada persona tiene distintas motivaciones, y dependerá de ella el grado de motivación que tiene para conseguir lo que desea.³²

2.1.2.7 Comunicación asertiva

Comunicación

La comunicación es la habilidad de dar a conocer las ideas, inquietudes, problemas y puntos de vista de una manera que sea entendida por todos.³³ La persona que se comunica asertivamente expresa con claridad lo que piensa, siente o necesita, teniendo en cuenta los derechos, sentimientos y valores de sus interlocutores. Para esto, al comunicarse da a conocer y hace valer sus opiniones, derechos, sentimientos y necesidades, respetando las de las demás personas. La comunicación asertiva se fundamenta en el derecho inalienable de todo ser humano a expresarse, a afirmar su ser y a establecer límites en las relaciones sociales.³⁴

Escucha activa

La escucha activa es una habilidad que puede ser adquirida y desarrollada con la práctica. Sin embargo, puede ser difícil de dominar, pues hay que ser pacientes y tomarse un tiempo para desarrollarla adecuadamente. La escucha activa se refiere, como su nombre indica, a escuchar activamente y con conciencia plena. Por tanto, la escucha activa no es oír a la otra persona, sino a estar totalmente concentrados en el mensaje que el otro individuo intenta comunicar.³⁵

Seguridad

La cultura de seguridad frecuentemente se define como el conjunto de percepciones, creencias, actitudes, valores y competencias compartidas en una organización hospitalaria que se combinan para crear un compromiso con la seguridad y un esfuerzo para minimizar el daño.³⁶

2.1.3. Satisfacción de la gestión del cuidado

Satisfacción

La satisfacción es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse, este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio.³⁷

La satisfacción representa la sensación de placer que tienen las personas cuando han hecho realidad un deseo o han cubierto una necesidad. Es un elemento subjetivo de cada uno ya que no todas las personas se sentirán satisfechas ante resultados similares. Aunque la satisfacción de las necesidades básicas como comida, vivienda y trabajo son un requerimiento para sentirse completos, hay personas que siempre desean más y por lo tanto nunca están satisfechos con lo que tienen. Un sinónimo de satisfacción es placer, aunque también puede ser gozo o complacencia.³⁸

Satisfacción del paciente

La satisfacción del paciente es un indicador importante y comúnmente utilizado para medir la calidad de la atención sanitaria, influye en los resultados clínicos, la retención de los pacientes y las reclamaciones por negligencia médica, afecta a la prestación oportuna, eficiente y centrada en el paciente. La satisfacción de los pacientes es un indicador indirecto pero muy eficaz para medir el éxito de los servicios brindados por los profesionales.³⁹

Donabedian menciona que la satisfacción del paciente es considerada como un objetivo del cuidado y es representada por el juicio del paciente sobre la calidad de la atención en la salud y proporciona al evaluador la información relativa al éxito.⁴⁰

A continuación, se detallan los beneficios de medir la satisfacción del paciente según Viviano :⁴⁰

- La satisfacción del paciente conduce a la fidelidad del cliente (paciente).
- Mejora la retención de los pacientes.
- El aumento de la moral del personal, al evitar la rotación de empleados, también conduce a un aumento de la productividad.
- Una buena satisfacción del paciente evita el riesgo de demandas por mala praxis.
- Aumento de la satisfacción del personal, cuando los enfermos mejoran.

Cuidado de enfermería

El cuidado de enfermería es la atención independiente y en cooperación con otros profesionales a individuos en todas las etapas de vida, familias, agrupaciones y sociedades en general, ya sean con alguna patología o no, y en cualquier condición y es apoyado en el conocimiento científico, en el reforzamiento de la educación universitaria, en la mejora de las habilidades particulares referente a seguridad del usuario como factor fundamental de la calidad del cuidado, teniendo en cuenta la seguridad del usuario de acuerdo con la necesidad.⁴¹

Satisfacción en el cuidado

Pérez et al refieren que la satisfacción puede tener distintas acepciones, planteándola como una evaluación emocional del procesamiento de la información relevante, donde se comparan las expectativas de la persona con el rendimiento percibido.⁴²

2.1.4 Gestión del cuidado

La gestión de cuidado generalmente se reconoce como el rol de una gestora, consiste en planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos financieros, humanos y materiales con la intención de atender, con la mejor eficacia posible los objetivos de la organización.

La gestión del cuidado de Enfermería se define como la aplicación de un juicio profesional en la planificación, organización, motivación y control de la provisión de cuidados, oportunos, seguros, integrales, que aseguren la continuidad de la atención y se sustenten en lineamientos estratégicos, para obtener como producto final la salud.⁴³

El cuidado en enfermería ha existido desde siempre, originalmente asociado al problema del mantenimiento de la vida, los profesionales combinan los conocimientos de la técnica con principios de prudencia derivados del precepto fundamental de respeto por la vida y dignidad de la persona, para así conseguir una adecuada planificación, organización y control de la provisión de los tratamientos más oportunos, seguros y eficaces para la recuperación del enfermo.⁴⁴

Características de la gestión de cuidado

La calidad en el cuidado

La calidad del cuidado de enfermería se considera el logro de los resultados deseados en la salud de los individuos y la población en general, permitiendo una aproximación desde la óptica de los usuarios, de sus familias y de las instituciones que lleve a la unificación de las acciones del cuidado acordes con las percepciones de los pacientes y que se mantengan dentro de los parámetros técnico-científicos establecidos para el manejo, en la búsqueda del mejoramiento de la calidad del cuidado.⁴⁵

Planificación

La planificación de los cuidados enfermeros podrá estar dirigido a las necesidades de la persona en términos de cuidados para la salud y a la gestión del entorno como condicionante de salud y de vida. Es la etapa de elaboración de estrategias para prevenir, minimizar o corregir los problemas, determinar resultados e intervenciones enfermeras, plasmando este plan de actuación de forma escrita en un plan de cuidados.⁴⁶

Organización

La organización de cuidados son las formas de división del trabajo y asignación de responsabilidades. En general, podemos distinguir entre asignación de tareas y asignación de usuarios. En la práctica no existe un modelo organizativo único, sino que existen modelos mixtos, es decir, en un mismo centro aparecen distintas fórmulas organizativas. A veces en una misma modalidad de atención (programas de prevención) existen diferencias organizativas.⁴⁷

Ejecución

La ejecución es el momento de la puesta en práctica de los cuidados planificados, revalorando a la persona y evaluando su respuesta, es la operacionalización del planteamiento de los cuidados enfermeros. En esta etapa se valida el plan de cuidados, se documentan todos los cuidados, se suministran los mismos y se continúa con la recogida de datos de la persona manteniendo el plan siempre actualizado.⁴⁸

2.1.4. Modelo y teorías

Katharine Kolcaba

Katharine Kolcaba nace y recibe su educación en Cleveland, en el año 1965 se gradúa en Enfermería y trabaja a tiempo parcial durante algunos años en enfermería médico-quirúrgica, cuidados de larga duración y cuidado domiciliario antes de volver a estudiar. En 1987 obtiene la primera licenciatura superior que se realizaba en enfermería en la Escuela de Enfermería Frances Payne Bolton, de la Case Western Reserve University con una especialidad en Gerontología. Mientras estudiaba compartió el cargo de enfermera jefe de una unidad de demencia. Fue en el contexto de esta experiencia donde empezó a teorizar acerca de la comodidad o confort.⁴⁹

Kolcaba empieza a trabajar como profesora en la University of Akron College of Nursing obtiene y conserva el certificado de Gerontología de la American Nurses Association, durante los siguientes 10 años utiliza el trabajo en su doctorado para desarrollar una teoría y demostrarla. Publica un análisis del concepto del confort con su marido filósofo, elabora un diagrama recogiendo los aspectos de la comodidad como objetivo del cuidado. En la actualidad, la Dra. Kolcaba es profesora asociada emérita de Enfermería en el University of Akron College of Nursing, en el que enseña teoría a estudiantes de máster en Enfermería.

Teoría del confort

«En el mundo tecnológico actual, la misión histórica de la enfermería de confortar a los pacientes y a los familiares es aún más importante. El confort es un antídoto contra los factores de estrés inherentes en situaciones sanitarias de hoy, y cuando el confort mejora, pacientes y familias salen reforzados frente a las tareas que tienen por delante. Además, las enfermeras se sienten más satisfechas con los cuidados que prestan». K. Kolcaba.

La teoría del confort contiene tres partes que se comprueban por separado o como un todo:

La parte I afirma que las intervenciones de confort, si son eficaces, aumentan el confort en los receptores (pacientes y familias), en comparación con una pre-intervención basal. Los cuidadores pueden ser receptores si la institución se compromete a ofrecer confort en su entorno laboral. Las intervenciones de confort abordan necesidades humanas básicas, como reposo, homeostasis, comunicación terapéutica y tratamiento como seres holísticos. Estas intervenciones de confort habitualmente no son técnicas y complementan la prestación de asistencia técnica.⁴⁹

La parte II afirma que el mayor confort de los receptores de los cuidados se traduce en la mayor implicación en las conductas de búsqueda de la salud que se negocian con los receptores.

La parte III afirma que la mayor implicación en las conductas de búsqueda de la salud se traduce en una asistencia de mayor calidad, que beneficia a la institución y su capacidad de reunir pruebas para las mejores prácticas y políticas.

Para sintetizar y elaborar los tipos de confort del análisis conceptual de Kolcaba, se utiliza las obras de tres de las primeras teóricas enfermeras:

1. El alivio se elabora a partir del trabajo de Orlando (1961), quien postulaba que las enfermeras satisfacían las necesidades de los pacientes.
2. Para la tranquilidad, se utiliza el trabajo de Henderson (1966), que describía las 13 funciones básicas de los seres humanos que debían mantenerse durante los cuidados.
3. La trascendencia se redacta a partir de la obra de Paterson y Zderad (1975), quienes propusieron que los pacientes superan sus dificultades con la ayuda de las enfermeras.

Tipo de confort⁴⁹

Alivio: estado de un paciente que ha visto satisfecha su necesidad específica.

Tranquilidad: estado de calma o satisfacción.

Trascendencia: estado en el que se está por encima de los problemas o el dolor propio.

Contexto en el que se produce el confort:

Físico: perteneciente a las sensaciones del cuerpo

Psicoespiritual: hace referencia al conocimiento interno del yo, incluidos la autoestima, el autoconcepto, el sexo y el significado de la vida; la relación de una persona con un orden o un estado superiores.

Ambiental: incluye el entorno, las condiciones y las influencias externas

Social: perteneciente a las relaciones interpersonales, familiares y sociales.

Metaparadigmas de la teoría⁴⁹

Enfermería

La enfermería incluye la valoración de las necesidades de la comodidad, el diseño de las intervenciones de comodidad para satisfacer esas necesidades y la revaloración de los niveles de comodidad después de la implantación de dichas medidas, en comparación con una situación anterior. La valoración y la revaloración deben ser intuitivas o subjetivas, como cuando una enfermera le pregunta al paciente si está cómodo, u objetivas, como cuando observa la curación de una herida o cambios en los valores analíticos o en la conducta. La valoración se consigue

mediante la administración de escalas de puntuación verbales o cuestionarios de confort con instrumentos desarrollados por Kolcaba.

Paciente

Los receptores del cuidado deben ser individuos, familias, instituciones o comunidades que necesiten. Las enfermeras pueden ser receptoras de un mayor confort en el lugar de trabajo cuando se ponen en marcha iniciativas para mejorar las condiciones laborales.

Entorno

El entorno es cualquier aspecto del paciente, la familia o las instituciones que la enfermera, los familiares o la institución pueden manipular para mejorar el confort, cuando el paciente necesite algún dispositivo como una silla, almohada, una cama adecuada, entre otras cosas.

Salud

La salud es el funcionamiento óptimo del paciente, familia, profesional de la salud o comunidad, la enfermera valora la situación de cada paciente para así poder brindar las medidas necesarias a cada uno.

La enfermera está obligada a prestar atención a los detalles que influyen en la comodidad de la persona, a la hora de procurarla, no hay que ignorar ningún detalle, pues es el primer y último objetivo de la enfermera hacer que los pacientes se sientan cómodas. El cuidado del paciente es la esencia de la profesión de Enfermería y como actividad requiere de un valor personal y profesional que implica conocer a cada ser humano tratándolo como persona y no como patología.

Cuando el ser humano enferma, es vulnerable, trae consigo la historia de su enfermedad, con una forma propia de sentirla, orientándolo a comprender la experiencia vivida. El profesional de

enfermería debe de prestar atención a los detalles que influyen en la comodidad del paciente o usuario durante su estadía en los servicios de salud o centros hospitalarios, dirigiendo sus acciones y quehaceres a las necesidades en la satisfacción en la gestión del cuidado.

Las intervenciones de enfermería son eficaces y primordiales para aumentar el confort dado que es una herramienta importante en los profesionales, provocando un efecto muy esperado y buscado por los pacientes, sus familiares y acompañantes, estas acciones ayudan e incitan en las personas a investigar por conductas de salud favorables para sus vidas.

La teoría de confort busca satisfacer las necesidades psicoespirituales de las personas que estén enfermas, con el fin de evitar la aparición de problemas como la ansiedad, preocupación o tristeza, es innegable la gran importancia del personal de enfermería en los procesos de recuperación de los pacientes, ya que el ser humano, no solo es cuerpo, también es emocionalmente y tiene mayor impacto en su mejoramiento.

Esta teoría enseña que el cuidado debe ser una experiencia holística, con una visualización guiada, diseñada para los usuarios, además sugiere que la función terapéutica de los profesionales de salud tiene como fin, la comodidad del paciente quienes utilizan la oportunidad de interactuar para poder identificar sus propias necesidades y así establecer mejoras en ella.

De este modo la enfermería organiza sus acciones en la práctica profesional mediante el modelo sistemático, con el propósito de orientar a las personas a implementar conductas beneficiosas para los cuidados en la salud, además de contribuir a la visibilidad y el reconocimiento profesional, demostrándose durante labor clínica, donde los pacientes denotan e identifican el cambio en el instante de ser cuidados, de esta manera favorece una calidad de vida mejor con la intención de perfeccionar la atención en todas las áreas.

CAPITULO III:
MARCO METODOLÓGICO

3.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

El enfoque de esta investigación es de tipo cualitativo, mediante información obtenida en las entrevistas, ya que se busca saber la opinión de los usuarios acerca de las habilidades blandas presentes en los profesionales de Enfermería relacionado con la satisfacción de la gestión del cuidado, Gran Área Metropolitana.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación se categoriza en una metodología de tipo descriptivo, ya que se analiza las variables bajo el principio de la observación, mediante la recolección de datos, la misma se realiza de manera independiente, según las variables establecidas para el estudio.

3.3 UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO

La unidad de análisis de la presente investigación son las opiniones de los usuarios de la Gran Área Metropolitana de cualquier sexo, y rango de edad, que hayan vivido alguna experiencia acerca de las habilidades blandas con los profesionales de enfermería en relación con la satisfacción de la gestión de cuidado.

3.3.1 Población

La población de estudio es finita, según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos se concentra cerca del 60% de la población costarricense, alrededor 3 millones de habitantes aproximadamente de la Gran Área Metropolitana, que corresponde a las provincias de San José, Alajuela, Heredia y Cartago.

3.3.2 Muestra

La muestra es de tipo no probabilísticas y corresponde a 10 individuos; se seleccionan las unidades de estudio según los criterios de inclusión y exclusión de la investigación a conveniencia de la investigadora.

3.3.3 Criterios de inclusión y exclusión

Tabla 1
Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
Usuarios que se encuentren asegurados actualmente.	Usuarios que se encuentren con algún impedimento mental.
Usuarios que acudan a los centros de Salud de GAM, del primer, segundo y tercer nivel dentro de cualquiera de los centros de salud público o privado.	Personas que se nieguen a participar del estudio

Fuente: elaboración propia, 2021.

3.4 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La entrevista que se emplea en la presente investigación es de elaboración propia, busca captar la opinión de los usuarios acerca de las habilidades blandas presentes en los profesionales de enfermería relacionado con la satisfacción en la gestión del cuidado por medio de preguntas abiertas, en medio de un ambiente confortable y seguro, por medio de las plataformas digitales de

Zoom, Teams o también de manera presencial, el instrumento está confeccionado para obtener de manera cuantiosa y oportuna la opinión de los entrevistados.

La investigación emplea el instrumento conocido como cuestionario, el cual está compuesto por preguntas que tienen un enfoque cualitativo las cuales se caracteriza por ser flexible lo que implica que cada una puede sufrir modificaciones. El instrumento cuenta con 21 preguntas abiertas donde se aborda con amplitud lo relacionado al tema central de la presente investigación, el entrevistador posee el dominio de la guía durante la conversación con cada participante, donde se le comparte de manera digital o en físico la pregunta que se le realiza, para facilitar la comprensión de la misma.

Se les solicita que se coloquen en un ambiente cálido de su casa, lugar de trabajo donde pueda contar con la privacidad para contestar lo que se le pregunta, con el fin de que no tengan interrupciones por medio de terceros. Cada entrevista se realiza durante el día y se les solicita el consentimiento informado, donde se detalle la finalidad investigativa del presente y para proceder a iniciar.

Las conversaciones de los entrevistados son grabadas, con la finalidad de darle confiabilidad al registro que el investigador se encuentre haciendo por medio de una bitácora observacional, donde se anotan los diálogos de interés en relación con el tema central de la investigación. Lo anterior es realizado bajo el consentimiento de los participantes.

3.4.1 Validez del cuestionario.

El instrumento que se utiliza para la presente investigación es una entrevista de enfoque cualitativo, cuya validación se realiza mediante el criterio de 8 profesionales expertos e inmersos en la educación y en el tema.

3.4.2 Confiabilidad del cuestionario.

La confiabilidad es brindada por medio del estadista de la Universidad Hispanoamericana, Roger Bonilla, mediante el cálculo del Alpha de Cronbach. Este mide consistencia interna del instrumento aplicado, por medio de la extracción de un núcleo de preguntas, donde 4 profesionales expertos brindan un puntaje del 1 al 4, arrojando un resultado de un 95% (muy consistente) del Alpha de Cronbach (Anexo #7)

3.5 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación es de diseño no experimental, ya que no existe una manipulación deliberada de las variables. Además, es de diseño transversal, debido a que recolecta la información en un momento único del tiempo.

3.6 CATEGORIZACIÓN DE LAS UNIDADES DE ANÁLISIS

Tabla 2. Categorización de las unidades de análisis

Categorías	Subcategorías	Unidad de estudio
Opinión de los usuarios acerca de las Habilidades Blandas en los Profesionales de Enfermería	1era. Opinión sobre las habilidades blandas y su importancia	Definición relacionada a las habilidades blandas. Importancia de las habilidades blandas.
	2da. Opinión sobre las habilidades blandas según tipos.	Tipos de habilidades blandas. Definición de los tipos de habilidades blandas.
Opinión de los usuarios acerca de la satisfacción en la gestión del cuidado de los Profesionales de Enfermería	3era. Opinión sobre la satisfacción de la gestión del cuidado	Definición relacionada a la satisfacción. Percepción del cuidado.
	4ta. Opinión sobre la gestión del cuidado	Definición relacionada a la gestión del cuidado. Percepción de la calidad del cuidado Planificación, organización y ejecución.

3.6.1 Descripción de unidades de análisis

El esquema anterior busca categorizar los resultados en las principales variables de estudio, para de esta manera corroborar las habilidades blandas presentes en el personal de enfermería y la satisfacción de la gestión del cuidado.

3.7 PLAN PILOTO (VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS)

El plan piloto se lleva a cabo con tres profesionales de la salud de la Gran Área Metropolitana, una es femenina, profesora del IPA y enfermera de los EBAIS de San Sebastián, la otra es una femenina profesora de investigación y el último es un masculino profesional de la salud, los cuales se encuentran activamente trabajando, ellos acceden a participar después de la lectura, explicación, y firma del consentimiento informado. El instrumento es formulado y enviado por medio de la plataforma Google Forms, debido a que cuentan con diferentes horarios de trabajo y además que la pandemia por Covid-19 limita que se haga de manera presencial.

Las preguntas se modifican para una mejor comprensión. A continuación, se mencionan los cambios realizados:

El enunciado 2 referente a ¿Por qué se considera que las habilidades blandas son importantes para brindar un mejor cuidado a los usuarios?, se modifica de la siguiente forma: ¿Considera que el profesional de enfermería hace un buen uso de las habilidades blandas? ¿Explique?, debido a que los entrevistados refieren que es más fácil de comprender.

El enunciado 3 referente a ¿Cuál es la causa que usted considera por la cual no se tome la importancia a las habilidades blandas por parte del profesional de enfermería? Se modifica a ¿Cuál cree usted que sea la razón por la que no se toma en cuenta las habilidades blandas?, debido a que las participantes no comprenden bien, no les queda claro lo que se está preguntando.

El enunciado 7 referente a ¿Qué considera sobre el tiempo brindado por los enfermeros? (mantiene una escucha activa) se modifica ¿Considera que los enfermeros lo escuchan todo el tiempo?, debido a que los participantes indican que es confusa la pregunta.

El enunciado 12 referente a ¿Cuál es su opinión sobre el actuar de los enfermeros, respecto a las necesidades de satisfacción del usuario? Se modifica con relación a la satisfacción ¿Considera que los enfermeros cumplen con las necesidades del paciente?, debido que los entrevistados indican que no está clara.

El enunciado 13 referente a ¿Cuándo se presenta un problema, los enfermeros tratan de hacer que el usuario se sienta de lo mejor posible? ¿Cómo? Se modifica a ¿Qué acciones o cosas hacen los enfermeros para solucionar sus problemas de salud?, debido a que los entrevistados indican que no está clara.

3.8 PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE LOS DATOS

La recolección de los datos se lleva a cabo por medio de una entrevista estructurada, que se les realiza a 10 usuarios mayor de edad y que cumple con todos los criterios de inclusión previamente descritos. La entrevista se efectúa por medio de las plataformas digitales, Whats App, Zoom y Teams y otras se realizaron presenciales debido a que la pandemia por Covid-19 limita que sean todas de manera presencial con cada participante. Las respuestas brindadas por algunos de los participantes son grabadas en su totalidad para evitar la pérdida de información, debido a la complejidad que esto concierne.

3.9 ORGANIZACIÓN DE LOS DATOS

La organización de los datos recopilados en cada entrevista consiste en transcribir la información de las grabaciones que se realizaron por cada uno de los entrevistados. Los datos son separados de acuerdo con el conocimiento sobre las habilidades blandas, los diferentes tipos de habilidades blandas, la satisfacción y la gestión de cuidado presentes en los profesionales de enfermería.

CAPITULO IV:
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1 GENERALIDADES

Este capítulo presenta los resultados de la investigación, por medio de las respuestas brindadas por los participantes del estudio, el trabajo se divide en dos categorías: la categoría I trata de las habilidades blandas presentes del profesional de enfermería, la categoría II indaga la satisfacción en la gestión de cuidado y las variables de intervención que influyen en la percepción por parte de los receptores.

Por consiguiente, cuenta con cuatro subcategorías las cuales examinan las unidades de análisis y se dividen en secciones: la primera examina las habilidades blandas, su importancia, el conocimiento, y los beneficios en la salud; la segunda: investiga los conceptos, apreciación de los tipos de habilidades blandas de los enfermeros; la tercera: analiza la satisfacción del usuario, calidad y necesidad y por último la cuarta sección: estudia la gestión del cuidado y la seguridad del paciente.

Esta investigación trabaja en conjunto con la teoría de Kolcaba, estudiando lo que la comodidad representa desde la perspectiva del enfermero, el usuario, el entorno, la salud; así poder desarrollar con claridad y simplicidad la teoría del confort en todos los ámbitos de este estudio, con la finalidad de brindarle al lector mayor entendimiento de la ejecución del trabajo realizado.

CATEGORÍA I. OPINIÓN DE LOS USUARIOS CON RELACION A LAS HABILIDADES BLANDAS PRESENTES EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA

Primera subcategoría. Opinión sobre las habilidades blandas y su importancia.

Unidad de estudio: conocimiento, percepciones, actitudes de las habilidades y beneficios en la salud.

Se consulta a los entrevistados sobre el conocimiento de las habilidades blandas, obteniendo las siguientes respuestas:

La entrevistada LCO menciona *“Las habilidades ayudan a desenvolverse en el entorno laboral en la vida diaria”*. El entrevistado RAV menciona *“Pertenece a un grupo de actividades responsables de la integración laboral son necesarias para fomentar una buena alianza con los compañeros de trabajo y con cada una de las actividades laborales”*.

La entrevistada BAC menciona *“Las habilidades son la importancia de implementarlas día a día ya que son parte esencial de las personas”*. El entrevistado RUM menciona *“Se relacionan con el desempeño como persona del individuo y no directamente con el campo profesional”*.

El entrevistado NHL menciona *“Las habilidades sociales necesarias para un óptimo desempeño de las personas en sus funciones como parte de un equipo de trabajo o como parte de la sociedad en general”*. La entrevistada GAB refiere *“desconocer el término porque no tenía idea que existía como tal con dicho nombre”*.

El entrevistado PFN menciona *“Son aquellas habilidades o más bien destrezas que identifican la personalidad de cada ser por ejemplo la comunicación, paciencia, empatía, trabajo en equipo”*.

La entrevistada RFN menciona *“Es el trato del enfermero hacia los pacientes, la forma que el enfermero se desenvuelve en su trabajo”*.

La entrevistada XRM indica que *“son destrezas vinculadas a la inteligencia emocional e interacción con otros”*. La entrevistada BPA menciona *“que las habilidades blandas son relacionadas con el trabajar en equipo”*.

Al investigar sobre las percepciones de los profesionales de enfermería los entrevistados responden:

La entrevistada LCO menciona *“si ponen especial atención a los detalles son empáticos escuchan y con espíritu de servicio”*. El entrevistado NHL refiere *“el profesional de enfermería por la naturaleza de su trabajo tiene que mantenerse en constante comunicación con su equipo el equipo de Medicina auxiliares y pacientes además deben hacerlo de manera efectiva y empática”*.

La entrevistada GAB refiere *“la mayoría de los profesionales tienen esas habilidades a como hay muchos que les falta en todos los ámbitos desenvolverse un poco más falta de empatía y de humanismo”*. La entrevista BAC menciona *“los enfermeros tienen que poner en práctica varias habilidades blandas para solucionar o atender de la mejor manera al usuario”*.

El entrevistado PFN refiere *“es necesarios que los enfermeros tengan este tipo de habilidades bien desarrolladas y practicarlas día a día muchas veces dependiendo de qué tan mal se sienten el paciente debe ser incómodo poder lidiar con alguien así y es así donde se pone en práctica parte de la paciencia comunicación y demás habilidades que contribuyen con poder avanzar con el caso”*.

El entrevistado RAV menciona *“no siempre no todos los profesionales en enfermería son aptos o tienen las habilidades blandas requeridas para asumir ese gran reto desconozco las razones del porqué muchos profesionales en enfermería no tienen ese tacto con los pacientes”*. El entrevistado RUM menciona *“desde la perspectiva ético profesional deberían de hacerlo”*.

La entrevista RFN menciona *“Los enfermeros son muy atentos, se les pueden ir detallitos, es relativo”*. La entrevista XRM refiere *“que un porcentaje bajo si logra interiorizar y descubrir y aplicar sus habilidades tal vez por influencia del entorno o por qué no lo han descubierto o las conoce, pero perdió interés en aplicarla esto afecta al usuario”*. La entrevistada BPA indica *“que si hacen buen uso de las habilidades”*.

Al indagar sobre las actitudes que poseen los enfermeros, los entrevistados manifiestan:

El entrevistado PFN refiere *“en los últimos años muchas empresas lo están tomando muy en cuenta para reclutar personal, pero si es muy difícil poder medirlas con certeza”*. La entrevistada LCO menciona *“puede ser porque se da prioridad a conocimientos académicos”*.

El entrevistado NHL refiere *“en el área de salud las habilidades blandas usualmente se dejan en un segundo plano ya que se le brinda mayor atención a la habilidad diagnóstica y curativa meramente científica”*. La entrevistada GAB, BPA refiere *“falta de vocación y entrega”*.

El entrevistado RAV menciona *“creo que una gran parte responsabilidad es de cada uno, pero el lugar de trabajo debe de incentivar indagar y propiciar un énfasis en las habilidades blandas de cada trabajador”* El entrevistado RUM menciona *“desconocimiento de la importancia de estas y algunas veces falta de capacitación”*.

La entrevista BAC menciona *“se debe a que en muchas ocasiones ya sea un profesional se encuentra bajo mucha presión o estrés por lo cual se les dificulta expresar adecuadamente las diferentes habilidades blandas”*. La entrevista RFN menciona *“puede ser por el volumen de paciente que ellos tienen, dado que tienen más cosas que hacer y no se pueden enfocar en una sola persona”*.

La entrevistada XRM refiere *“que es la carga de trabajo lo consume el sistema los superiores no los fomentan desinterés”*, mientras que la entrevistada BPA menciona *“porque algunas personas no tienen el don de atender pacientes”*.

Se consulta sobre los beneficios en la salud que los enfermos realizan, los entrevistados responden:

La entrevista RFN menciona *“ha sido buena, es como un término medio, así como un súper súper no ha sido”*. La entrevistada LCO menciona *“deben fomentar el desarrollo de las habilidades blandas”*.

El entrevistado PFN refiere *“en general muchos las tienen desarrolladas, pero de la misma forma muchos carecen de ellas”* El entrevistado NHL refiere *“hay muchos enfermeros que brindan una atención adecuada y empática sin embargo también hay muchos que no ponen en práctica las habilidades blandas, aunque son muy importantes”*.

La entrevistada GAB refiere *“excelente, pero si fuera bueno que se capaciten más”*. El entrevistado RAV menciona *“la opinión es muy variada he tenido la experiencia de observar a enfermeros con gran capacidad en el manejo de los pacientes esto genera mucha seguridad y aprecio por el contrario algunos enfermeros no tienen la paciencia ni el carisma necesario”*.

El entrevistado RUM menciona *“depende del lugar de atención algunos son excelentes y otros demuestran que le falta mucho en ese aspecto”* La entrevista BAC menciona *“son personas profesionales que le brindan al usuario la mejor atención para su comodidad”*.

XRM la experiencia a nivel hospitalario en su mayoría brindan una atención con calidez aplican dichas habilidades un 60% se esfuerzan por brindar soporte emocional al paciente y familia. La entrevistada BPA menciona *“que tienen mucha conexión con el paciente y trabajan en equipo”*.

Segunda subcategoría. Opinión sobre las habilidades blandas según tipos.

Unidad de estudio: Conceptos, apreciación de los tipos de habilidades blandas

Se consulta a los entrevistados sobre el conocimiento de los tipos de habilidades blandas, obteniendo las siguientes respuestas:

Los entrevistados PFN, XRM menciona *“conozco todas las mencionadas”* mientras la entrevista BAC menciona *“los tipos son adaptabilidad, creatividad, colaboración”*.

Los entrevistados RUM, GAB, RAV, BPA *“comunicación asertiva, empatía, compañerismo y trabajo en equipo”*. Y los entrevistados LCO, RFN, NHL, *“empatía, comunicación asertiva, escucha activa, integridad”*.

Al consultar sobre la comunicación que reciben por parte de los enfermeros, los entrevistados responde:

El entrevistado RUM menciona *“brinda la información necesaria para el paciente”*. El entrevistado RAV refiere *“considero que hay muchos factores, pero los principales dependen si es un servicio privado o público, entonces es muy incierto qué tipo de persona le va a corresponder de la mejor manera”*.

La entrevistada GAB refiere *“la mayoría no lo hace muy pocos inclusive te explican que es el medicamento que te están poniendo”*. La entrevistada LCO menciona *“en mi caso siempre ha sido información básica antes de entrar a consulta”*.

La entrevista BAC menciona *“sí los enfermeros primero revisan la información e indican que se debe proceder luego”*. El entrevistado PFN menciona *“mayoría de las veces sí he recibido una*

buena atención es decir se siente que utilizan esas habilidades blandas muy pocas veces he topado con algunos que carecen de ella”.

El entrevistado NHL refiere *“en mi experiencia la mayoría tiene una comunicación efectiva en el sentido de que brinda la información adecuada en términos que el paciente y la familia pueden entender, aunque por lo general no lo hacen de una manera empática”.* La entrevistada BPA menciona *“que es una comunicación asertiva”.*

La entrevista RFN menciona *“es clara y buena, siempre le explican a uno, por lo general siempre brinda la información de los medicamentos que le están poniendo, que efectos puede tener el medicamento”.* La entrevistada XRM menciona *“que si por parte del jefe de turno en el servicio o salón como líder de equipo”.*

Al investigar sobre la escucha que ejecutan los enfermeros, los entrevistados mencionan:

El entrevistado RAV refiere *“esa es una de las actividades que más resalta los profesionales en enfermería sin embargo sigue siendo relativo y depende de donde trabaje”*

Los entrevistados GAB, RUM, PFN, NHL refiere *“no siempre, algunos sí otros no, los enfermeros escuchan parcialmente lo que el paciente refiere”.* Los entrevistados BAC, LCO, RFN, BPA menciona *“sí en muchas ocasiones son personas que escuchan”.* La entrevistada XRM opina *“que con frecuencia no incluso son algunos gestos dan a entender que no los retrase haciendo preguntas”.*

Al preguntar sobre la empatía que ejercen los enfermeros, los entrevistados responden:

Las entrevistas RFN, BAC y LCO menciona *“sí por qué es su carrera para eso estudiaron, es su vocación, es una carrera de la cual ya ellos sabían en qué consistía, es la atención al paciente”* El entrevistado RAV y NHL refiere *“no todos, pero algunos son muy buenos en sus quehaceres y*

generan tranquilidad algunos por el contrario tratan a pacientes como ignorantes o por el contrario tienden a regañar al paciente o ven al paciente como un número”.

La entrevistada GAB refiere *“algunos sí, porque existe otro tipo de enfermeras que se les olvida que los que lo que atienden son seres humanos”*. Los entrevistados RUM y PFN menciona *“es muy relativo y depende del centro de atención algunos con vocación si lo hacen”*.

La entrevistada XRM refiere *“que no menos de la mitad no la tiene o no lo aplica porque algunas veces el paciente se convierte en un número de cama y se olvidan de que una persona esta vulnerable y posiblemente esté asustado”*. La entrevistada BPA menciona que sí porque se ponen al lugar del paciente”.

Al indagar sobre las experiencias vividas con los enfermeros, los entrevistados responden:

El entrevistado RAV menciona *“estuve en el proceso de parte de mi esposa y en ambas ocasiones pude observar ciertas actitudes muchos de los pacientes esperaban el cambio de turno para que les tocará cierto enfermero 1 de ellos era amable atento y muy paciente hacía lo posible por conseguir o atender las solicitudes de cada una de las embarazadas”*. Las entrevistas BAC y PFN menciona *“recuerdan que durante sus embarazos las Enfermeras del hospital fueron muy atentas conmigo”*.

El entrevistado RUM menciona *“en una ocasión la enfermera que me atendió demostró mucha empatía e interés hacia mi persona asegurándose al mismo tiempo que recibiera toda la atención que requería y a la vez dio seguimiento en mi caso hasta el último día”*

La entrevistada LCO menciona *“en general he sido atendida de manera que me siento escuchada orientada y me parece que con el tiempo se ha ido desarrollando una cultura de servicio que mejora día con día”*. El entrevistado PFN menciona *“la empresa cuenta con consultorio privado y*

la enfermera que nos atiende cuando I necesita algo es una tensión que transmite buenas vibras paz seguridad y me he sentido muy conforme como utilizan habilidades blandas”.

Los entrevistados NHL Y GAB mencionan *“existen buenos enfermeros con una atención demasiado de calidad, tienen calma y procuran informar al paciente, pero también hay enfermeros que prácticamente llegan a trabajar por un salario o brindan instrucciones verbales rápidas a pacientes retener la información”.*

XRM menciona *mientras mi mamá permanecía hospitalizada, me acerqué al puesto a preguntar sobre su estado de salud en ese momento habían otros enfermeros se limitó a decirme que estaba delicada, que al médico le corresponde hablar al respecto posiblemente leyó mi cara de frustración, me regrese donde mi mamá y una enfermera se me acercó y me consultó, a lo que contesté que solo nos dijo que ella había adquirido una neumonía, en ese momento ella me tomó de la mano y en tono cálido me dijo ella está grave, mientras bajaba la baranda paso seguido me recomendó que abrazará a mi mamá y le hablara al oído, colocó un biombo para darnos privacidad y se retiró.*

La entrevistada BPA menciona *“cuando estuve internada estuvieron muy atentos y tuvieron mucha empatía conmigo además de buena comunicación”.*

Al consultar sobre cuales habilidades se deben reforzar, los entrevistados menciona:

Los entrevistados LCO, RUM, BPA, y NHL mencionan *“que se debe reforzar la empatía primordialmente”.* Mientras que los entrevistados PFN, GAB, BAC, RAV, XRM y RFN refieren *“mucho paciencia, seguridad, buena comunicación, escucha activa y trabajo en equipo.*

CATEGORÍA II. OPINIÓN DE LOS USUARIOS CON RELACIÓN A LA SATISFACCIÓN EN LA GESTIÓN DEL CUIDADO DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA.

Tercera subcategoría. Opinión sobre la satisfacción.

Unidad de estudio: Calidad y necesidad

Se consulta a los entrevistados sobre el conocimiento de satisfacción, obteniendo las siguientes respuestas:

Las entrevistadas BAC, GAB, BPA mencionan *“la satisfacción es sentirse feliz por algún logro o sueño cumplido”*. El entrevistado RAV, LCO mencionan *“en el caso laboral cumplir con creces una labor, un trabajo bien hecho, el resultado de un esfuerzo”*.

El entrevistado PFN menciona *“es la sensación de alegría que un individuo siente después de haber alcanzado una meta”*. El entrevistado NHL menciona *“es un sentimiento como tal es muy subjetivo y dependerá de cada persona el que exista o no satisfacción ante un escenario dado”*.

El entrevistado RUM menciona *“conoce lo básico”*. La entrevistada RFN menciona *“es sentirse bien con las cosas que le brindan en ese momento”*. La entrevistada XRM indica *“que es un indicador de la atención brindada a los servicios de salud”*.

Al indagar si los enfermeros cumplen las necesidades básicas, los entrevistados responden:

Las entrevistadas BAC, XRM menciona *“en muchas ocasiones sí y en otras no, consideran que tal vez 50%”*. El entrevistado RUM menciona *“depende mucho de la persona pienso que no está supeditado a la profesión como tal sino más bien se trata de una decisión individual”*. Los entrevistados RAV, PFN, GAB, NHL, BPA, LCO y RFN mencionan *“sí, son muy esforzados en sus áreas”*.

Al investigar sobre las acciones que realizan de los enfermeros, los entrevistados mencionan:

Las entrevistadas BAC, GAB, NHL, RFN mencionan *“son los encargados del paciente están pendientes de estarlos medicando si es que tienen mucho dolor”*. El entrevistado RUM menciona *“el enfermero apoya al médico, pre y post atención y diagnóstico”*.

Los entrevistados PFN, LCO, RAV mencionan *“escucha procesan la información y después de una serie de preguntas necesarias llegan al punto que requieren y así ayudan de una u otra forma con el bienestar del paciente”*.

La entrevistada XRM refieren *“que brindan confort ayudan con alimentación cuando el paciente tiene dificultades para comer por sí solo les dicen frases cálidas que los tranquilizan abrigan y dan bromas”*. La entrevistada BPA refieren *“ser responsables al examinar al paciente y cuidar del paciente”*.

Al consultar por los cuidados que brindan los enfermeros, los entrevistados responden:

Todos los entrevistados concuerdan en la respuesta, ellos mencionan *“si, son tan importantes como los doctores, sí se siente la ayuda que uno busca, el compromiso con el adecuado servicio, empatía y dedicación, ellos se quedan más ratos de su turno, dan la milla extra, son parte importante del servicio”*.

Al indagar sobre alguna dificultad en el cuidado de enfermería, los entrevistados mencionan:

Los entrevistados NHL, RFN menciona que *“es la carga de trabajo”*, mientras que la entrevistada GAB refiere que es *“la falta de vocación”*. El entrevistado PFN menciona que *“es el entrono”* y los entrevistados RAV, RUM, GAM refieren *“se debe por la personalización o la realización de un mal procedimiento”*.

La entrevistada LCO menciona *“necesitan contar con más tiempo necesario para realizar una buena atención a los usuarios”*. La entrevista XRM indica *“que el volumen de trabajo cantidad de pacientes por enfermero y el sistema en algunos casos los consume”*. La entrevista BPA menciona *“que se debe confirmar los resultados del paciente”*.

Al consultar sobre la relación enfermero-paciente, los entrevistados refieren:

Los entrevistados NHL, PFN, RUM, BPA, BAC, LCO opinan que “es la empatía y la comunicación” mientras que los entrevistados GAB, RAV, RFN, XRM refieren “*que sea una atención con calidad y humanidad*”.

Cuarta subcategoría. Opinión sobre la gestión del cuidado.

Unidad de estudio: Cuidado y seguridad

Se consulta a los entrevistados sobre el conocimiento de la gestión de cuidado, obteniendo las siguientes respuestas:

Los entrevistados GAB, NHL, PFN, RAV, RUM, XRM, BPA contestan “*que desconocen del tema*”. La entrevistada RFN opina “*que el enfermero es la persona que está pendiente del paciente, de los exámenes, del cuidado, todo lo referente a su tratamiento, confort, brindarle una almohada o cobija, barandas en alto*”.

La entrevistada BAC refiere “*que es la importancia que se le da al paciente y su valoración*”, mientras que la entrevistada LCO contesta “*lo conocía de otra manera como valoración, no por ese término, pero a la vez lo conoce muy poco*”.

Al investigar sobre la gestión de cuidado, los entrevistados mencionan:

Los entrevistados GAB, LCO, RUM, RAV, comentan “*que son el personal de primer contacto, cuentan con los recursos para el paciente, ellos hacen lo correcto en la valoración del paciente con el mejor detalle*”, Los entrevistados BAC, NHL, PFN, RFN indican “*son los que tienen el conocimiento en la ayuda pronta y en la adecuada recuperación del paciente, están siempre atentos al paciente emocionalmente, en el tratamiento y en todos los ámbitos*”. La entrevistada

XRM indica *“que se debe promover la salud”*. La entrevistada BPA indica *“es vigilar que el paciente se encuentre bien”*.

Al consultar sobre la calidad del cuidado por parte de enfermería, los entrevistados responden:

Los entrevistados GAB, LCO, RUM, BPA, NHL, PFN, RFN, XRM mencionan *“que los enfermeros si proporcionan calidad en el cuidado para los pacientes”* mientras que los entrevistados RAV y GAB opinan *“que dependen de los recursos con los que cuentan”*.

Al preguntar si se puede acudir donde los enfermeros cuando no se sienta bien de salud, los entrevistados refieren.

La entrevistada RFN menciona *“porque están entrenados para el cuidado del paciente es la persona indicada”*. Las entrevistadas GAB, RAV y LCO comenta *“que si están capacitados para atender al paciente”*. El entrevistado NHL refiere *“considero que se puede confiar en ellos para cuidar mi salud y están especializados en el cuidado del paciente”*.

El entrevistado PFN refiere *“es parte de ellos hacer que se sientan mejor hacen lo correcto”*. Los entrevistados RUM, XRM, BAC, BPA menciona *“que sí porque son los encargados en este tipo de situaciones y ayudan a aliviar un padecimiento”*.

Al indagar sobre la calidad y seguridad en la atención recibida, los entrevistados mencionan:

Las entrevistadas BAC y RFN menciona *“son muy importantes logran brindar estabilidad al paciente e informa, están comprometidos con el paciente”*. Los entrevistados PFN, BPA refiere *“transmiten seguridad, paz, empatía, buena actitud y comunicación”*.

El entrevistado NHL menciona *“brinda atención continua al paciente pueden reconocer más rápidamente que los médicos un cambio en el estado de salud”*. Los entrevistados LCO y RUM

opinan *“que los enfermeros dan cuidados y atención requerida y eso los hace sentir que están en buenas manos”*. El entrevistado RAV menciona *“qué los enfermeros son un Pilar fundamental para mejorar la calidad de la vida y seguridad”*.

La entrevistada GAB opina *“que por el conocimiento que ha adquirido al pasar de los años contribuyen a mejorar la calidad en la atención”*. La entrevista XRM menciona *“brindando educación transmitiendo seguridad al paciente y familiares leyendo las necesidades afectivas del usuario”*.

CAPITULO V:

DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

5.1 DISCUSIÓN

Las habilidades blandas contribuyen al aprendizaje a lo largo de toda la vida del talento humano en salud para poder abordar los riesgos, demandas y desafíos de un sector de acelerada evolución⁵⁰.

Las habilidades blandas pueden imaginarse como catalizadoras para mejorar las aptitudes de los profesionales de enfermería, el rendimiento en la atención a los usuarios y a los entornos multidisciplinarios. Los participantes del estudio mencionan sobre las habilidades blandas:

“Las habilidades ayudan a desenvolverse en el entorno laboral en la vida diaria”. (Participante LCO, San José 2021) y *“Las habilidades son la importancia de implementarlas día a día ya que son parte esencial de las personas”* (Participante BAC, San José 2021), esto demuestra que las habilidades blandas son importantes destrezas que deben de tener cada uno de los enfermeros para un buen desempeño laboral y una buena calidad de atención a los diferentes usuarios en los servicios de salud.

Las habilidades blandas permiten comprender los comportamientos de las personas, en especial los profesionales de enfermería tienen una gran responsabilidad con ellos mismos, dado que pueden manejar de forma eficaz cada una de las emociones de los usuarios que son atendidos en los servicios de salud. Los entrevistados mencionan:

“Es necesarios que los enfermeros tengan este tipo de habilidades bien desarrolladas y practicarlas día a día, muchas veces dependiendo de qué tan mal se sienten el paciente, debe ser incómodo poder lidiar con alguien así y es así donde se pone en práctica parte de la paciencia, comunicación y demás habilidades que contribuyen con poder avanzar con el caso” (Participante PFN, San José 2021). *“El profesional de enfermería por la naturaleza de su trabajo tiene que mantenerse en constante comunicación con su equipo, el equipo de Medicina, auxiliares y*

pacientes además deben hacerlo de manera efectiva y empática”. (Participante NHL, San José 2021).

Lo expuesto anteriormente refleja que el profesional de enfermería realiza un buen uso de estas habilidades blandas, dado que ellos cuentan con componentes que ayudan con el deseo y la voluntad para el cuidado tanto en las intervenciones necesarias básicas de los pacientes como en la búsqueda en la solución de problemas o para proponer alternativas innovadoras.

Las habilidades blandas son aquellas que dependen de nuestra personalidad, de cómo nos relacionamos con nuestro entorno, pero a la vez trata también de cómo comunicamos los mensajes y cómo los pacientes lo perciben, de esta forma se puede observar en la opinión de los usuarios:

“Desconocimiento de la importancia de estas y algunas veces falta de capacitación”. (Participante RUM, San José 2021) y “Puede ser por el volumen de paciente que ellos tienen, dado que tienen más cosas que hacer y no se pueden enfocar en una sola persona”. (Participante FRN, San José 2021).

Lo anterior demuestra que los profesionales de enfermería deben desarrollar dichas habilidades blandas hoy por hoy, ya que esto puede facilitar a la interacción con los usuarios y crear ambientes de servicios agradables y relacionarse con las demás receptores, pacientes, familiares, comunidad e instituciones con el fin de convertirse en enfermeros profesionales exitosos con el fin de brindar protección, crecimiento y preservación de la vida humana.

Las prácticas de enfermería pueden promover confort cuando se traducen en la acogida del usuario, evidenciado en el abordaje gentil, afectuoso y respetuoso, en el interés por la comprensión de las creencias, valores y demandas por cuidados de la salud, en el respeto a las diferencias y en la preocupación por la minimización de su sufrimiento.⁵¹

“La opinión es muy variada he tenido la experiencia de observar a enfermeros con gran capacidad en el manejo de los pacientes esto genera mucha seguridad y aprecio por el contrario algunos enfermeros no tienen la paciencia ni el carisma necesario”. (Participante RAV, San José 2021). “La experiencia a nivel hospitalario en su mayoría brinda una atención con calidez, aplican dichas habilidades un 60% se esfuerzan por brindar soporte emocional al paciente y familia”. (Participante XRM, San José 2021).

Katharine Kolcaba define comodidad para el cuidado de la salud como el estado inmediato de ser fortalecido por tener las necesidades de alivio, tranquilidad y trascendencia abordadas en los cuatro contextos de la experiencia humana holística: física, psicoespiritual, sociocultural y ambiental ⁵².

Los profesionales de enfermería buscan la comodidad de las personas que se encuentran hospitalizadas, brindándoles buenas prácticas para su cuidado, observando los cambios hemodinámicos que ellos presenten, están constantemente en la revalorización del dolor, además brindan información adecuada de los pacientes a sus familiares y por medio de las intervenciones de enfermería cumplen con las necesidades básicas que necesitan.

Las habilidades blandas vienen a denominar actualmente como las "destrezas del siglo XXI", en tanto que son las más valoradas y consideradas necesarias para desarrollarse de manera óptima en nuestro entorno social actual⁵³; los entrevistados del estudio refieren que los tipos de habilidades blandas son:

“Comunicación asertiva, empatía, compañerismo y trabajo en equipo”. (Participantes RUM, GAB, RAV, BPA, San José 2021) y “Empatía, comunicación asertiva, escucha activa, integridad”. (Participantes LCO, RFN, NHL, San José 2021).

Los tipos de habilidades blandas como escucha activa, empatía y la facilidad de comunicación, son algunas de las competencias requeridas para todos los profesionales en especial los del área de

enfermería, dado que es muy importante para relacionarse adecuadamente con los pacientes y brindar un buen servicio de atención, ya que estas herramientas ayudan aplicar los conocimientos para ponerlos en práctica.

Fukuta y Iitsuka⁵⁴ mencionan que la comunicación asertiva requiere una serie de elementos tales como la presentación clara y concisa de información, la escucha activa y el manejo del lenguaje verbal y no verbal. Las habilidades de comunicación se han descrito como la capacidad más importante para el profesional en la atención en los servicios de salud.

“Mayoría de las veces sí he recibido una buena atención es decir se siente que utilizan esas habilidades blandas muy pocas veces he topado con algunos que carecen de ella”. (Participante PFN, San José 2021). “En mi experiencia la mayoría tiene una comunicación efectiva en el sentido de que brinda la información adecuada en términos que el paciente y la familia pueden entender, aunque por lo general no lo hacen de una manera empática”. (Participante NHL, San José 2021).

La comunicación es de suma importancia en el mundo, para todos los ámbitos como negocios, educación y servicio al cliente, en especial en enfermería donde es necesario tanto la comunicación verbal y no verbal, siendo una capacidad o habilidad que ayuda al profesional a reconocer las necesidades individuales de cada paciente y así ellos pueden sentirse satisfechos de la atención brinda por los profesionales.

La escucha activa no es escuchar de manera pasiva, sino que se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está intentando expresar⁵⁵, pero los participantes refieren que *“No siempre, algunos sí otros no, los enfermeros escuchan parcialmente lo que el paciente refiere” (Participantes RUM, GAB, PFN, NHL, San José 2021)* y *“Esa es una de las actividades*

que más resalta los profesionales en enfermería sin embargo sigue siendo relativo y depende de donde trabaje” (Participante RAV, San José 2021).

Los enfermeros deben de estar totalmente concentrados en el mensaje que el otro individuo intenta comunicar, con el fin de buscar soluciones a las necesidades que el usuario tenga en ese momento y demostrar que ha entendido el mensaje, aunque en ocasiones las opiniones de los enfermeros no pueden ser de forma comprendidas, pero si ha sido escuchada.

La empatía es un denominador común para muchos profesionales de la salud, como enfermeros, médicos, psicólogos y trabajadores sociales y es un elemento central para el empoderamiento, la atención en salud de calidad, la relación terapéutica y la comunicación.⁵⁶

“Sí por qué es su carrera para eso estudiaron, es su vocación, es una carrera de la cual ya ellos sabían en qué consistía, es la atención al paciente” (Participantes RFN, BAC, LCO, San José 2021). “No todos, pero algunos son muy buenos en sus quehaceres y generan tranquilidad algunos por el contrario tratan a pacientes como ignorantes o por el contrario tienden a regañar al paciente o ven al paciente como un número”. (Participantes RAV, NHL, San José 2021).

Los profesionales de enfermería necesitan colocarse en los zapatos del otro, para comprender emocionalmente a las otras personas, teniendo presente su cultura, creencia y formas de ver sus problemas, la empatía es fundamental en cada ser humano para un mejor manejo de las situaciones, ya que los pacientes se encuentran vulnerables y los que poseen las herramientas del conocimiento son los propios enfermeros.

“En una ocasión la enfermera que me atendió demostró mucha empatía e interés hacia mi persona asegurándose al mismo tiempo que recibiera toda la atención que requería y a la vez dio seguimiento en mi caso hasta el último día” (Participante RUM, San José 2021). “En general he

sido atendida de manera que me siento escuchada orientada y me parece que con el tiempo se ha ido desarrollando una cultura de servicio que mejora día con día”. (Participante LCO, San José 2021).

“Mientras mi mamá permanecía hospitalizada, me acerqué al puesto a preguntar sobre su estado, en ese momento el enfermero se limitó a decirme que estaba delicada, que al médico le corresponde hablar, posiblemente leyó mi cara de frustración, me regrese y una enfermera se me acercó y me consultó, a lo que contesté que solo nos dijo que ella había adquirido una neumonía, en ese momento ella me tomó de la mano y en tono cálido me dijo ella está grave, seguido me recomendó que abrazará a mi mamá y le hablara al oído, colocó un biombo para darnos privacidad y se retiró”. (Participante XRM, San José 2021).

Kolcaba agrega que cuando las intervenciones son administradas en forma continua, se produce una tendencia hacia mayores niveles de comodidad en el tiempo.⁵⁷ Esta teoría afirma que los enfermeros al brindar una intervención reconfortante con el tiempo, aumentan la comodidad y confianza de los usuarios en situaciones de atención de salud. Los enfermeros tratan de brindarles a los usuarios la ayuda necesaria para que ellos se sientan de lo mejor posible, buscando el confort que requieren.

Estas intervenciones son eficaces, buscan la satisfacción en las acciones, mejoras en la comodidad por medio del conocimiento y las herramientas utilizadas por parte de enfermería, los entrevistados lo clasifican como *“Que se debe reforzar la empatía primordialmente”*. (Participantes LCO, RUM, BPA, NHL, San José 2021) y *“Mucha paciencia, seguridad, buena comunicación, escucha activa y trabajo en equipo*. (Participantes PFN, GAB, BAC, RAV, XRM, RFN, San José 2021).

Lo anterior demuestra la necesidad de reforzar las habilidades blandas de empatía ya que los usuarios opinan que es una de las cualidades que algunos profesionales de enfermería carecen o

esta poco manifestada en ellos, por eso es importante que las entidades mantengan en constante capacitaciones, educación continua de estos temas que ayudaran a los enfermeros a un mejor manejo de estas situaciones y así los usuarios se puedan sentir a gusto cuando son atendidos.

La satisfacción del paciente puede ser medida y se considera como un indicador del trabajo bien hecho de los sanitarios que trabajan en este.⁵⁸ Los entrevistados lo describen como *“Es un indicador de la atención brindada a los servicios de salud”*. (Participante XRM, San José 2021) y *“Es un sentimiento como tal es muy subjetivo y dependerá de cada persona el que exista o no satisfacción ante un escenario dado”*. (Participante NHL, San José 2021).

La satisfacción es la sensación de placer que tienen las personas cuando han hecho realidad un deseo o han cubierto una necesidad.⁵⁹ Es esencialmente una parte fundamental la opinión de los usuarios sobre la satisfacción para valorar la calidad en la atención de un servicio y las intervenciones básicas por parte de los profesionales de enfermería.

Kolcaba reafirman la idea de que las intervenciones de confort no suelen ser intervenciones técnicas, sino que complementan la asistencia clínica, a la vez que abogan por satisfacer las necesidades humanas básicas.⁶⁰ Los participantes mencionan que *“Depende mucho de la persona pienso que no está supeditado a la profesión como tal sino más bien se trata de una decisión individual”*. (Participante RUM, San José 2021) y *“Si, son muy esforzados en sus áreas”*. (Participantes RAV, PFN, GAB, NHL, BPA, LCO, RFN, San José 2021).

La disciplina de los profesionales de enfermería tiene un papel relevante, porque ellos satisfacen las necesidades del confort basadas en las intervenciones sobre la salud de los pacientes, evalúan los recursos que van a ayudar a mejorar sus necesidades teniendo en cuenta su complejidad, brindando un adecuado seguimiento de los cuidados y educación a los usuarios.

Katherine Kolcaba señala a los cuidados de calidad como acciones de confort prestadas de forma deliberada para crear un entorno que lleve a comprometerse en conductas de búsqueda de la salud⁵⁷, es aquí donde el profesional de enfermería pone en práctica sus conocimientos, acciones y las intervenciones de comodidad, abordando las necesidades de alivio, tranquilidad y trascendencia en el proceso de recuperación del paciente provocando un mayor impacto en su recuperación.

“Que brindan confort ayudan con alimentación cuando el paciente tiene dificultades para comer por sí solo les dicen frases cálidas que los tranquilizan abrigan y dan bromas”. (Participante XRM, San José 2021). *“Escucha procesan la información y después de una serie de preguntas necesarias llegan al punto que requieren y así ayudan de una u otra forma con el bienestar del paciente”.* (Participantes PFN, LCO, RAV, San José 2021).

Las acciones de enfermería son muy esenciales para la atención de los pacientes, estas intervenciones son de mucha importancia porque se busca ofrecer la ayuda necesaria a los usuarios, el profesional de enfermería ejecuta estas acciones para permitir el control del estado de salud de los usuarios e identificar las necesidades de comodidad que requieran y así poder brindar un cuidado integral ofreciendo seguridad, satisfacción y atención.

La opinión del paciente es un componente esencial en la valoración del servicio prestado, si los pacientes están insatisfechos, el cuidado está lejos de ser el ideal, al margen de cuan alta pueda ser la calidad, para que la enfermera proporcione unos cuidados de calidad debe saber lo que los pacientes esperan de ella.⁶¹ Todos los entrevistados concuerdan en la respuesta, ellos mencionan *“Si, son tan importantes como los doctores, sí se siente la ayuda que uno busca, el compromiso con el adecuado servicio y dedicación, ellos se quedan más ratos de su turno, dan la milla extra, son parte importante del servicio”.*

La enfermería tiene conocimiento de su compromiso ante la calidad del cuidado que presta a los pacientes, familiares, comunidad e institución y también de la contribución de su desempeño en los servicios de salud; las intervenciones de enfermería deben de estar dirigidas al cuidado holístico para el paciente, generando bienestar, ya que los usuarios son grupos vulnerables que pueden sentir abandono, tristeza o desamparo por eso es necesario mejorar la comodidad del mismo a través de la aplicación de los cuidados de enfermería.

Los profesionales necesitan comprender los sentimientos, opiniones y experiencias de los sujetos, objeto de cuidado para evaluar sus necesidades reales y actuar en consecuencia y de esta forma ofrecer servicios de salud a la medida.⁵⁰ Los entrevistados indican que “*Es la carga de trabajo*” (Participantes NHL, RFN, San José 2021) y “*Es el entorno*” (Participante PFN, San José 2021).

La satisfacción del cuidado en los servicios de salud se observa cuando existe congruencia entre las expectativas vividas del paciente y sus expectativas actuales, ellos relatan sobre el cuidado que le es prestado y sobre su satisfacción, puede ser una oportunidad de construcción para enfermería y de un indicador para las instituciones para mejoras.

La relación enfermera-paciente permite desarrollar el cuidado enfermero, siendo el contexto en el que se da una interacción entre ambos con el objetivo de ejecutar un plan de cuidados y conseguir resultados en salud.⁶² Los entrevistados opinan que “*Es la empatía y la comunicación*” (Participante NHL, PFN, RUM, BPA, BAC, LCO, San José 2021). mientras que los demás refieren “*Que sea una atención con calidad y humanidad*”. (Participante GAB, RAV, RFN, XRM, San José 2021).

El cuidado se debe a la relación del enfermero - paciente esto con el fin de promover su salud y prevenir las enfermedades que ellos padecen, principalmente la habilidad blanda de la comunicación sirve como una herramienta clave para la atención a los usuarios, esta relación va

más allá de la interpretación de los signos y síntomas, además se establece una verdadera empatía conociendo y comprendiendo las necesidades de los usuarios.

La gestión de cuidado se entiende como el ejercicio profesional de la enfermera, sustentada en su disciplina, la ciencia del cuidar y se define como la aplicación de un juicio profesional en la planificación, organización, motivación y control de la provisión de cuidados oportunos, seguros, integrales, que aseguren la continuidad de la atención y se sustenten en las políticas y lineamientos estratégicos de la institución.⁶³

“Desconocen del tema”. (Participantes GAB, NHL, PFN, RAV, RUM, BPA, San José 2021) y “Es la importancia que se le da al paciente y su valoración” (Participante BAC, San José 2021). “El enfermero es la persona que está pendiente del paciente, de los exámenes, del cuidado, todo lo referente a su tratamiento, confort, brindarle una almohada o cobija, barandas en alto”. (Participante RFN, San José 2021).

La gestión del cuidado busca abarcar la atención a las necesidades básicas del usuario y además los profesionales de enfermería se esmeran en realizar cuidados que sean de calidad, enseñan a las personas a que se cuiden, asesoran para tener buenas conductas necesarias para la salud, los profesionales de la salud cuentan con el conocimiento requerido a la hora de la valoración, planificación, ejecución y evaluación de los pacientes.

Kolcaba describe que la mejora de la comodidad se ha relacionado con la implicación en las conductas de búsqueda de la salud. La autora ve los cuidados de calidad como acciones de confort prestadas de forma deliberada para crear un entorno que lleve a comprometerse en conductas de búsqueda de la salud.⁶⁴

“Son el personal de primer contacto, cuentan con los recursos para el paciente, ellos hacen lo correcto en la valoración del paciente con el mejor detalle”, (Participantes GAB, LCO, RUM, RAV, San José 2021). “Son los que tienen el conocimiento en la ayuda pronta y en la adecuada recuperación del paciente, están siempre atentos al paciente emocionalmente, en el tratamiento y en todos los ámbitos (Participantes GAB, NHL, PFN, RFN, San José 2021).

La comodidad es vista como algo positivo, que se consigue con la ayuda de la enfermera, para la mejora de un estado de enfermedad, lo primordial es brindar confort a los usuarios con el fin de ayudar en las necesidades básicas, promover cuidados eficaces y de calidad, así puedan contribuir a que el paciente se sienta más cómodo, descansado y atendido.

El papel del enfermero es de extrema importancia en la satisfacción de las necesidades, en la potenciación y readaptación de las capacidades y en la garantía de la dignidad del paciente.⁶⁵ Los entrevistados mencionan: *“Que los enfermeros si proporcionan calidad en el cuidado para los pacientes” (Participante GAB, LCO, RUM, BPA, NHL, PFN, RFN, XRM, San José 2021), y “Que dependen de los recursos con los que cuentan” (Participante RAV, GAB, San José 2021).*

Los profesionales de la salud acuden a la promoción del confort, a las prácticas del cuidar, a buscar sensibilidad en sus acciones de enfermería y a brindar calidad en las intervenciones básicas de los pacientes, el proceso del confort se vive junto con el paciente y se ejecuta a partir de la interacción entre el profesional, el entorno contexto y sus necesidades de atención, el profesional planifica, ejecuta y evalúa los problemas de salud con el paciente.

El personal de enfermería tiene la gran importancia en el proceso de recuperación del paciente, confirmado esto en el estudio de Kolcaba, ya que el ser humano, no es solo cuerpo, también es emocionalidad y a veces es esta esfera de la vida, la que tiene mayor impacto en la recuperación, más aún que el uso de medicamentos.⁶⁶

“Están entrenados para el cuidado del paciente es la persona indicada”. (Participante RFN, San José 2021). “Si están capacitados para atender al paciente”. (Participantes GAB, LCO, San José 2021). “Considero que se puede confiar en ellos para cuidar mi salud y están especializados en el cuidado del paciente”. (Participante NHL, San José 2021).

La calidad representa la atención y el desempeño que brindan los profesionales de la salud y se ha convertido en una necesidad de mejorar la efectividad en la entrega de cuidados, los enfermeros proporcionan información, brindan educación y están atentos a observar todos los cambios, detalles que influyen en la comodidad de los usuarios, el cuidado es esencial y vital en la profesión de enfermería como el valor personal de cada paciente.

La cultura de seguridad frecuentemente se define como el conjunto de percepciones, creencias, actitudes, valores y competencias compartidas en una organización hospitalaria que se combinan para crear un compromiso con la seguridad y un esfuerzo para minimizar el daño.⁵⁶

“Son muy importantes logran brindar estabilidad al paciente e informa, están comprometidos con el paciente”. (Participantes BAC, RFN, San José 2021). “Los enfermeros son un Pilar fundamental para mejorar la calidad de la vida y seguridad”. (Participante RAV, San José 2021). “Brinda atención continua al paciente pueden reconocer más rápidamente que los médicos un cambio en el estado de salud”. (Participante NHL, San José 2021).

Los enfermeros proporcionan mejoras mediante sus conocimientos adquiridos tanto a las necesidades del paciente como en la planificación del cuidado, satisfacción y control en la atención. El profesional de enfermería brinda un cuidado de calidez, humanismo, inspirando al usuario seguridad, calidad, y apoyándolo en el autocuidado de los problemas.

El profesional en enfermería brinda confort y bienestar al paciente, colabora con la tranquilidad, el alivio a su dolor físico y mental; busca satisfacer las necesidades básicas, la calidad del cuidado y

centrarse en el paciente como persona, brindándole comodidad, disminuyendo los factores estresantes, realizar planes, intervenciones y acciones necesarias o favorables para su salud.

CAPITULO VI:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

Los usuarios determinan que los profesionales de enfermería sí presentan ciertas habilidades blandas las cuales sí ponen en prácticas cuando brindan sus servicios en los centros de atención de salud. Ellos indican que a la vez deben de mejorar y reforzar más las habilidades de empatía, según experiencias vividas mencionaron que los enfermeros deben tener más paciencia, afectividad con los escenarios de cada uno de los pacientes, mostrar ese valor agregado que demuestra y hace la diferencia en los profesionales.

Los usuarios identifican que los profesionales de enfermería sí cuentan con buenas bases en las habilidades blandas tanto en la comunicación asertiva como en la escucha activa, de las cuales se evidenció que están muy presentes en las intervenciones básicas de atención, en los cuidados brindados y en la priorización del tratamiento para el dolor.

Los usuarios describen que los profesionales de enfermería ayudan a satisfacer las dimensiones básicas del confort en los usuarios, se demuestra que los cuidados de enfermería establecen prioridades en la atención al dolor, comodidad, bienestar, satisfacción del paciente, orientándolo al autocuidado, autoconfianza, logrando un vínculo de afectividad de enfermero y paciente dejando claro que las habilidades blandas son fundamentales para el manejo en la atención de la salud.

Las habilidades blandas y la satisfacción de la gestión del cuidado están directamente relacionadas con el trabajo realizado por el profesional de enfermería el cual se centra en el cuidado directo del paciente, por lo que los usuarios están a gusto con las acciones realizadas, las cuales buscan un servicio de calidad, una relación de confianza, gestión del cuidado, los enfermeros establecen un sistema que identifique los problemas de salud y además buscan la satisfacción de ellos, están pendientes de sus necesidades básicas y brindan intervenciones en el confort, en el alivio, tranquilidad y transcendencia de su entorno.

6.2 RECOMENDACIONES

Profesionales de enfermería:

- ❖ Incentivar a los demás profesionales de enfermería que deben estar preparados para afrontar cualquier tipo de situación y manejo del estrés.
- ❖ Fortalecer las habilidades blandas en las intervenciones en crisis.
- ❖ Brindar el confort necesario para la atención en los cuidados para la salud.
- ❖ Mejorar la empatía cuando se atiende a los usuarios en los centros de salud.
- ❖ Perfeccionar la calidad del cuidado y comodidad del usuario.

Para los Centros de Atención de Salud:

- ❖ Sensibilizar a los profesionales de enfermería que trabajen en los servicios de salud, de brindar un trato humanizado en los cuidados de los usuarios.
- ❖ Proporcionar la comunicación asertiva y escucha activa para garantizar una buena atención en las intervenciones básicas sin causar daños innecesarios en los usuarios.
- ❖ Brindar capacitaciones continuas sobre habilidades blandas para el mejoramiento en la atención que brinda el personal de enfermería a todos los usuarios que acuden a los centros de salud.

Para las Universidades:

- ❖ Incentivar a las universidades la importancia de una atención humanitaria, incluyendo dentro de su programa de estudios una materia en la carrera de Enfermería sobre el manejo, trato y acceso de las habilidades blandas.
- ❖ Organizar charlas y ferias por parte de los centros universitarios para brindar educación sobre el fortalecimiento y desarrollo de diferentes tipos de habilidades blandas que deben de ir de la mano con las carreras.

- ❖ Evaluar técnicas alternativas que promuevan las habilidades blandas en las universidades que faciliten la aplicación y la gestión del conocimiento de estas habilidades buscando el desarrollo integral, una mejora continua e innovación.
- ❖ Preparar a los estudiantes de enfermería mediante talleres sobre el desarrollo de habilidades blandas en las competencias de autonomía y el rol dirigente para que pueda relacionarse con los otros.

Futuros investigadores:

- ❖ Tomar como base la presente investigación para crear herramientas que permitan mejorar el nivel de satisfacción en la gestión de los cuidados y el confort de los usuarios atendidos en los centros de salud.

6.3 BIBLIOGRAFIA

1. Altamirano Freire Jenny Alexandra. (2014), Satisfacción del usuario frente a la actitud del personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital provincial docente Ambato, Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias de la Salud. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/8359>.
2. Patricia Moreno Pina. (2016). Calidad de los cuidados los puntos mejora de la calidad en los planes de cuidados enfermeros en el área de salud VI de la región de Murcia Universidad de Murcia, Tesis doctoral de la Facultad de enfermería, <https://enfermeriacomunitaria.org>.
3. Jesús Molina Mula, Janeth Vaca Auz, Paulina Muñoz Navarro y Carmen Cabascango Cabascango, (2016). Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Técnica del Norte. Ibarra, Ecuador.
4. Mejía Acuña Danna y Rivera Segura Olenka. (2016). Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional docente las Mercedes, Universidad del Señor de Sipán, Facultad de Ciencias de la Salud.
5. Ramírez Preciado, Marialita. (2017). Gestión del cuidado de enfermería en hospitales de complejidad II. Áncash, Universidad San Pedro, Vicerrectorado Académico Escuela de posgrado, Facultad de Ciencias de la Salud.
6. Lazo, M., Véliz, K. (2017). Las habilidades blandas del psicólogo clínico en su intervención en la salud pública. *Revist Contribuciones a las Ciencias Sociales*.
7. Vizcaino, A., Viscaino, V., Fregoso, G. (2017). Analysis of patients' satisfaction with the emergency room services of a public hospital in Jalisco, (18)1, 27-36. doi: 10.19136/hs.a18n1.2103.

8. Yépez, M., Ricaurte, M., y Jurado, D. (2018). Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto. *Rev Scielo*, 20(2), pp.97-110. Doi: 10.22267/rus.182002.114.
9. Kevin Steven García Toro. (2018). La gestión del cuidado de Enfermería en el marco de la renovación en la atención primaria en Salud, Universidad de ciencias aplicadas y ambientales U.D.C.A. Facultad de Ciencias de la Salud programa de Enfermería.
10. Huamán Manayalle, Dany Milagros, Moreno Toribio, Lucero Rosario. (2018). Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería y su relación con el cumplimiento del control de niño sano en menores de cinco años en el centro de salud Mariscal Castilla. Universidad Privada Norbert Wiener Facultad De Ciencias De La Salud.
11. Deisy Costanza Quesada Valderrama. (2019). Habilidades blandas para mejorar la interacción de los líderes gerenciales en su recurso humano en la E.S.E del hospital Santa Matilde de Madrid, Facultad de Administración, Finanzas y Ciencias Económicas Universidad EAN.
12. Thalía Tatiana Astochado Granados. (2019). Habilidades blandas y calidad de atención en el Hospital de apoyo II Gustavo Lanatta Lujan-Bagua, Universidad Cesar Vallejo, tesis maestría en gestión de los servicios de la salud.
13. Raquel María Rojas Vargas. (2016). Percepción de los usuarios con discapacidad visual sobre el cuidado humanizado brindado por parte del profesional de Enfermería de los diferentes Servicios de Salud Área Metropolitana, Universidad Hispanoamericana, Escuela De Enfermería.
14. Carvajal Flores L, Vásquez Vargas L. CONOCIMIENTO, PRÁCTICA Y PERCEPCIÓN DE ENFERMERAS RESPECTO A TELE-ENFERMERÍA COMO ESTRATEGIA DE CONTINUIDAD DEL CUIDADO. *Enfermería: Cuidados Humanizados*. Disponible en:

http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?Script=sci_abstract&pid=S239366062016000200004&lng=es&nrm=iso&tlng=es.

15. Débiles habilidades blandas alejan a ticos de multinacionales [Internet]. [citado 10 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://www.larepublica.net/noticia/debiles-habilidades-blandas-alejan-a-ticos-de-multinacionales>.
16. Verónica Arce Navarro y Keylyn Carmona Vargas. (2019). Percepción del Enfermero acerca del cuidado que requieren las personas en el Servicio de Recuperación desde las Áreas del Quehacer de Enfermería, Universidad de Costa Rica, Sistema de Estudios de Posgrado.
17. Silvia Peña Mora. (2019), Cuidado humanizado por parte del personal de salud según las expectativas y vivencias de los usuarios en los distintos Servicios de Salud en Alajuelita, Universidad Hispanoamericana, Carrera De Enfermería.
18. Urbina-Soto Marco. (2019). Habilidades blandas en las Ciencias de la Salud. Revista Hispanoamericana De Ciencias De La Salud, 5(4), 125–126. Recuperado a partir de <https://uhsalud.com/index.php/revhispano/article/view/408>.
19. Julio Mujica Leiva, director ejecutivo de Selectum, Habilidades blandas, n°1, enero 2015. <https://educrea.cl/wp-content/uploads/2016/02/DOC-habilidades-blandas.pdf>.
20. Ortega, Tamara. (2016). Desenredando la conversación sobre habilidades blandas. Washington: El dialogo Liderazgo para las Américas.
21. Ortega, Carlos. (2017). Desarrollo de habilidades blandas desde edades tempranas. Guayaquil-Ecuador: Universidad ECOTEC.
22. Mujica. (01 de 01 de 2015). ¿Que son las habilidades blandas y como se aprenden? Obtenido de <https://educrea.cl/wp-content/uploads/2016/02/DOC-habilidades-blandas.pdf>
23. Definición de liderazgo — Definicion.de [Internet]. Definición.de. [citado 25 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://definicion.de/liderazgo/>

24. Toma de Decisiones - Concepto, pasos, tipos y características [Internet]. [citado 25 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://concepto.de/toma-de-decisiones/>
25. Definición de toma de decisiones — Definicion.de [Internet]. Definición.de. [citado 25 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://definicion.de/toma-de-decisiones/>
26. Trabajo en Equipo | Qué es, características, ventajas, importancia y más [Internet]. Coworkingfy. 2019 [citado 25 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://coworkingfy.com/trabajo-en-equipo/>
27. Trabajo en equipo [Internet]. Economipedia. 2020 [citado 25 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/trabajo-en-equipo.html>
28. Significado de Empatía [Internet]. Significados. [citado 25 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://www.significados.com/empatia/>
29. Manuelaraus. 10 habilidades para la vida según la OMS [Internet]. EDUCACIÓN PARA LA SOLIDARIDAD. 2017 [citado 26 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://educacionparalasolidaridad.com/2017/05/03/10-habilidades-para-la-vida-segun-la-oms/>
30. Andrés Felipe Albornoz. Tipos de Habilidades Blandas más buscadas en el mercado | CognosOnline Chile [Internet]. [citado 25 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://cognosonline.com/cl/blog-cl/tipos-de-habilidades-blandas/>
31. Adaptación al cambio: Una competencia necesaria para crecer profesionalmente [Internet]. Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública. 2017 [citado 25 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://cicap.ucr.ac.cr/web/adaptacion-al-cambio-una-competencia-necesaria-para-crecer-profesionalmente/>
32. Motivación [Internet]. Economipedia. [citado 10 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/motivacion-2.html>

33. Andrés Felipe Albornoz. Tipos de Habilidades Blandas más buscadas en el mercado | CognosOnline Chile [Internet]. [citado 25 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://cognosonline.com/cl/blog-cl/tipos-de-habilidades-blandas/>
34. Manuelaraus. 10 habilidades para la vida según la OMS [Internet]. EDUCACIÓN PARA LA SOLIDARIDAD. 2017 [citado 26 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://educacionparalasalidaridad.com/2017/05/03/10-habilidades-para-la-vida-segun-la-oms/>
35. Escucha activa: la clave para comunicarse con los demás [Internet]. 2015 [citado 26 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://psicologiaymente.com/social/escucha-activa-oir>
36. Mossburg, S., Himmelfarb, C. (2018). The association between professional burnout and engagement with Patient Safety Culture and outcomes: A systematic review. Journal of Patient Safety. doi: 10.1097/PTS.0000000000000519.
37. Definición de satisfacción — Definicion.de [Internet]. Definición.de. [citado 25 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://definicion.de/satisfaccion/>
38. ¿Qué es Satisfacción?» Su Definición y Significado 2021 [Internet]. Concepto de - Definición de. [citado 26 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://conceptodefinicion.de/satisfaccion/>
39. Satisfacción del Paciente: Qué es y cómo mejorarla [Internet]. Questión Pro. 2021 [citado 26 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-del-paciente/>
40. Silvia Liliana Viviano Grande, (2017). Percepción del paciente sobre la calidad de atención de la enfermera en la Unidad de Oncología del Hospital Militar Central Lima – Perú.
41. Definición de cuidado — Definicion. de [Internet]. Definición. de. [citado 26 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://definicion.de/cuidado/>

42. Pérez, F. J., Martínez, P. & Martínez, M. (2015). Satisfacción del estudiante universitario con la tutoría. Diseño y validación de un instrumento de medida. *Estudios sobre Educación*, 29: 81-101. doi: 10.15581/004.29.81-101
43. Morfi Samper R. Gestión del cuidado en Enfermería. *Revista Cubana de Enfermería* [Internet]. marzo de 2010 [citado 25 de octubre de 2021];26(1):1-2. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S086403192010000100001&lng=es&nrm=iso&tlng=es
44. Subdirección de Gestión del Cuidado [Internet]. Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río. [citado 26 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://www.hospitalsooterodelrio.cl/web/subdireccion-de-gestion-del-cuidado/>
45. Ramírez Perdomo et al. Artículo de investigación Evaluación de la Calidad del Cuidado de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos, *avances en enfermería*, XXXI (1): 42-51, 06/2013.
46. El proceso enfermero como proceso de gestión de los cuidados [Internet]. El blog de Salusplay. 2019 [citado 26 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://www.salusplay.com/blog/proceso-enfermero-gestion-cuidados-asistencia/>
47. Sistemas de organización de cuidados enfermeros - *Revista Electrónica de Portales Medicos.com* [Internet]. [citado 26 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/sistemas-organizacion-cuidados-enfermeros/>
48. El proceso enfermero como proceso de gestión de los cuidados [Internet]. El blog de Salusplay. 2019 [citado 26 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://www.salusplay.com/blog/proceso-enfermero-gestion-cuidados-asistencia>.
49. Modelos y Teorías de enfermería, Octava edición Martha Raile Alligood, PhD, RN, ANEF.

50. Moudatsou, M., Stavropoulou, A., Philalithis, A., Koukouli, S. (2020). The role of Empathy in health and social care professionals. *Healthcare*, 8 (26), 1 - 9. Recuperado de: <https://www.mdpi.com/2227-9032/8/1/26/htm>
51. Carneiro Mussi F, Santana Freitas K, Almeida Moraes Gibaut MD. Prácticas del cuidar en Enfermería para la promoción del confort. *Index de Enfermería* [Internet]. junio de 2014 [citado 16 de febrero de 2022];23(1-2):65-9. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S113212962014000100014&lng=es&nrm=iso&tlng=es
52. Delgado-Riffo CA, Valenzuela-Suazo S, Delgado-Riffo CA, Valenzuela-Suazo S. Teoría de Kolcaba: propuesta para el cuidado de niños y niñas chilenos enfermos de cáncer. *Enfermería universitaria* [Internet]. diciembre de 2020 [citado 16 de febrero de 2022];17(4):490-9. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sciabstract&pid=S166570632020000400490&lng=es&nrm=iso&tlng=es>
53. 20 habilidades blandas: qué son, cuáles son y ejemplos [Internet]. *psicologia-online.com*. Disponible en: <https://www.psicologia-online.com/habilidades-blandas-que-son-cuales-son-y-ejemplos-5051.html>
54. Fukuta, D., Iitsuka, M. (2018). Non-technical Skills Training and Patient Safety in Undergraduate Nursing Education: A Systematic Review. *Teaching and Learning in Nursing*, 13, 233 - 239. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1557308718300283>
55. Escucha activa: la clave para comunicarse con los demás [Internet]. 2015 [citado 26 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://psicologiyamente.com/social/escucha-activa-oir>

56. Mossburg, S., Himmelfarb, C. (2018). The association between professional burnout and engagement with Patient Safety Culture and outcomes: A systematic review. *Journal of Patient Safety*. doi: 10.1097/PTS.0000000000000519
57. Teoría Del Confort de Katharine Kolcaba | PDF | Enfermería | Bienestar [Internet]. Scribd. [citado 27 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/515681028/Teoria-del-confort-de-Katharine-kolcaba>
58. Revista de Calidad asistencial, ELSEVIER, Satisfacción del paciente como indicador de calidad en salud mental volumen 31, pagina 254-261, septiembre- octubre 2016, L.C. Fernández-Martín.
59. ¿Qué es Satisfacción?» Su Definición y Significado 2021 [Internet]. Concepto de - Definición de. [citado 26 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://conceptodefinicion.de/satisfaccion/>
60. Bosch Alcaraz A, Falcó Pegueroles A, Alcolea Monge S, Domínguez Delso MC, Santaolalla Bertolin M, Jordán I. La teoría del confort en los cuidados enfermeros. *Revista Rol de Enfermería* [Internet]. 2018 [citado 23 de febrero de 2022];41(10):688-92. Disponible en: <https://medes.com/publication/140630>
61. Mejía Acuña- Rivera Segura, tesis Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2016.
62. Allande Cussó, R., Macías Seda, J. & Porcel Gálvez, A.M. (Año 2019). La relación enfermera-paciente: identidad histórica, metodológica y terapéutica en los cuidados de enfermería. *Cultura de los Cuidados* (Edición digital), 23 (55) Recuperado de <http://dx.doi.org/10.14198/cuid.2019.55.08>
63. La gestión de los cuidados de enfermería [Internet]. El blog de Salusplay. 2019 [citado 24 de febrero de 2022]. Disponible en: <https://www.salusplay.com/blog/gestion-cuidados-enfermeria/>

64. Enfermería DDCE. Desarrollo del conocimiento en Enfermería: La teoría del confort. [Internet]. Desarrollo del conocimiento en Enfermería. 2017 [citado 24 de noviembre de 2021].
65. Faria JMS, Sousa PP, Gomes MJP. Universidad de Murcia. La comodidad del paciente en cuidados intensivos - una revisión integradora. Enfermería Global [Internet]. Vol. 17 número (50):477-89. Año 2018. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/3658/365858287017/html/>
66. Desarrollo del conocimiento en enfermería, teoría de Katherine Kolcaba, Modelos y teoría en enfermería. 6ª ed. España, enero 2014.

6.5 ANEXOS

ANEXO #1. CONSENTIMIENTO INFORMADO

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

CARRERA DE ENFERMERÍA

COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Teléfono:(506) 2211 3000

CONSENTIMIENTO INFORMADO

OPINIÓN DE LOS USUARIOS ACERCA DE LAS HABILIDADES BLANDAS PRESENTES EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA RELACIONADO CON LA SATISFACCION DE LA GESTIÓN DEL CUIDADO, GRAN ÁREA METROPOLITANA, 2021.

Nombre del Investigador (a) Principal: Ana Yancy Vargas López.

Nombre del participante: -----

A. PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN:

La presente investigación es conducida por la estudiante Ana Yancy Vargas López, con el fin de obtener el grado de Licenciatura en Enfermería en la Universidad Hispanoamericana. El principal objetivo de la investigación es determinar la opinión de los usuarios acerca de las habilidades blandas presentes en los profesionales de Enfermería relacionado con la satisfacción de la gestión del cuidado.

B. ¿QUÉ SE HARÁ?:

Se le estará realizando una entrevista donde se le solicita su opinión sobre lo referente a las habilidades blandas y la satisfacción en la gestión de cuidado presentes en los profesionales de enfermería. Su participación se centra en la respuesta de una serie de preguntas relacionadas con el tema expuesto anteriormente, mediante un instrumento llamado entrevista a profundidad. La duración del proceso se estima que sea entre 45 y 60 minutos. Además, deseamos solicitarle el permiso de grabar en audio la conversación, los datos obtenidos se manejarán de forma confidencial.

C. RIESGOS:

La participación en este estudio **no representa riesgo** alguno para ningún individuo.

D. BENEFICIOS:

Como resultado de su participación en este estudio, el beneficio que se obtendrá será una intervención de enfermería con el fin de saber si se encuentran presentes o carecen de algunas de las habilidades blandas de los profesionales de enfermería y corroborar las necesidades de los usuarios sobre la gestión del cuidado.

E. Antes de dar su autorización para este estudio usted debe haber conversado con la investigadora: **Ana Yancy Vargas López** quien debió haber contestado de forma satisfactoria todas sus preguntas. Si quisiera más información más adelante, puede obtenerla comunicándose con la investigadora a cargo **al teléfono 8348-7917** en el horario de lunes a viernes en el horario de 10:00am a 5:00pm o bien al correo electrónico: yancytica@gmail.com. Cualquier consulta adicional puede comunicarse a la Universidad Hispanoamericana **al teléfono 2211-3000**, de lunes a viernes en el horario de 8 am a 5 pm.

F. Recibirá una copia de esta fórmula firmada para su uso personal.

G. Su participación en este estudio es voluntaria. Tiene el derecho **de negarse a participar o a interrumpir** su participación en cualquier momento, sin que esta decisión afecte la calidad de la investigación o de otra índole que requiera.

H. Su participación en este estudio es confidencial por lo que en caso de publicarse los resultados de esta investigación o divulgarse en una reunión científica, se garantiza estrictamente el anonimato de todas las personas participantes en el estudio.

I. No perderá ningún derecho legal por firmar este documento.

CONSENTIMIENTO

He leído o se me ha leído, toda la información descrita en esta fórmula, antes de firmarla.

He tenido la oportunidad de hacer preguntas y éstas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, accedo a participar como sujeto de estudio en esta investigación.

Fecha: _____

Firma del sujeto: _____

Firma del investigador: _____

ANEXO #2. INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCION DE LA INFORMACIÓN

INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCION DE LA INFORMACIÓN

Instrumento de investigación para optar por el grado de Licenciatura en Enfermería:

Estimado entrevistado, en este momento se le entregará un cuestionario cuyo objetivo es Determinar la opinión de los usuarios acerca de las habilidades blandas presentes en los profesionales de enfermería relacionado con la satisfacción de la gestión del cuidado, Gran Área Metropolitana, 2021.

La presente investigación es llevada a cabo por Ana Yancy Vargas López, estudiante de la carrera de Enfermería, Universidad Hispanoamericana. La información que se brinde por medio este instrumento se manejará de manera confidencial y será utilizada exclusivamente para los fines de esta investigación. Por consiguiente, se le agradece que conteste de la manera más completa y honesta cada pregunta para lograr los objetivos de dicha investigación.

Instrucciones generales:

Responda de manera completamente únicamente lo que se le pregunta, de manera sincera. Si tiene una duda, tiene la libertad de preguntar al entrevistador.

CATEGORÍA I. OPINIÓN DE LOS USUARIOS CON RELACION A LAS HABILIDADES BLANDAS PRESENTES EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA.

Primera subcategoría. Opinión sobre las habilidades blandas.

Habilidades blandas: son aquellas que permiten a una persona o un profesional relacionarse con soltura en su entorno

1. ¿Qué conoces sobre las habilidades blandas?
2. ¿Considera que el profesional de enfermería hace un buen uso de las habilidades blandas, explique?
3. ¿Cuál cree usted que sea la razón por la que no se toma en cuenta las habilidades blandas?
4. Con relación a las habilidades blandas ¿Qué opina sobre la atención brindada por los enfermeros?

Segunda subcategoría. Opinión sobre las habilidades blandas según tipos.

Tipos de habilidades blandas: empatía, comunicación, escucha activa, liderazgo, toma decisiones, trabajo en equipo, adaptación, motivación, seguridad.

5. ¿Qué tipos de habilidades blandas conoces?
6. Según su opinión ¿Describa cómo es la comunicación de los enfermeros? Ejemplo (le brindan información clara y precisa sobre su situación de salud).
7. ¿Considera que los enfermeros lo escuchan todo el tiempo? Ejemplo (mantiene una escucha activa).
8. ¿Considera que los enfermeros tienen empatía con los pacientes? ¿Por qué?
9. ¿Describa alguna experiencia que ha tenido por parte de los enfermeros sobre las habilidades blandas?
10. Según su opinión ¿Cuáles habilidades blandas se deben reforzar por el profesional de enfermería?

CATEGORÍA II. OPINIÓN DE LOS USUARIOS CON RELACIÓN A LA SATISFACCIÓN EN LA GESTIÓN DEL CUIDADO DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA.

Tercera subcategoría. Opinión sobre la satisfacción.

Satisfacción: representa la sensación de placer que tienen las personas cuando han hecho realidad un deseo o han cubierto una necesidad.

11. ¿Qué conoces sobre la satisfacción?
12. Con relación a la satisfacción ¿Considera que los enfermeros cumplen con las necesidades del paciente?
13. ¿Qué acciones o cosas hacen los enfermeros para solucionar sus problemas de salud?
14. ¿Según su opinión, está satisfecho con el cuidado que brinda el enfermero? ¿Explíquelo?
15. ¿Cuál es la principal dificultad en el cuidado de enfermería?
16. ¿Cree que deba haber una mejora entre la relación enfermero-paciente y cómo?

Cuarta subcategoría. Opinión sobre la gestión del cuidado.

Gestión del cuidado: es la valoración del paciente, su entorno y los recursos con que se cuenta en vista a obtener el mejor cuidado de enfermería posible en una persona o grupo de personas.

17. ¿Qué conoces sobre la gestión del cuidado?
18. ¿Cuál es un aspecto positivo relacionado a la gestión de cuidado?
19. Según su opinión: ¿Cree usted que los enfermeros proporcionan buena calidad en el cuidado?
Ejemplo (realizan los procedimientos con seguridad, brinda medidas básicas de confort iluminación adecuada, control de ruidos, sabanas adecuadas y les transmiten confianza).
20. ¿Consideran que el personal de enfermería son personas a las que pueden acudir si necesitan ayuda cuando no se sientan bien de salud? ¿Por qué?
21. ¿Cómo cree usted que el enfermero/a contribuye a mejorar la calidad y seguridad en la atención de los pacientes

ANEXO #3. DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA

Yo Ana Yancy Vargas López, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 603430212 egresado de la carrera de ENFERMERÍA de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de LICENCIATURA EN ENFERMERIA, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: OPINIÓN DE LOS USUARIOS ACERCA DE LAS HABILIDADES BLANDAS

PRESENTES EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA RELACIONADO CON

LA SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN DEL CUIDADO, GRAN ÁREA METROPOLITANA, 2021.

, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los DIEZ días del mes de MARZO del año dos mil VEINTIDÓS.



Firma del estudiante

Cédula: 603430212

ANEXO #4. CARTA DE TUTORÍA

CARTA DE LA TUTORA

San José, 05 de abril, 2022.

Máster Vanessa Aguilar Zeledón
Directora Carrera Enfermería
Universidad Hispanoamericana

Estimada señora:

La estudiante, **ANA YANCY VARGAS LÓPEZ**, cédula **6-0343-0212** me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado: “**OPINIÓN DE LOS USUARIOS ACERCA DE LAS HABILIDADES BLANDAS PRESENTES EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA RELACIONADO CON LA SATISFACCION DE LA GESTIÓN DEL CUIDADO, GRAN ÁREA METROPOLITANA, 2021.**”, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Enfermería.

En mi calidad de tutora, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	9%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	17%
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	27%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	17%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	18%
	TOTAL		88%

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura; favor en dicho proceso dar mayor énfasis a la discusión.

Atentamente,

MARIA MARCELA CASTRO
MENDEZ (FIRMA)
MENDEZ (FIRMA)

Firmado digitalmente por
MARIA MARCELA CASTRO
MENDEZ (FIRMA)
Fecha: 2022.04.06
07:01:18 -06'00'

MSc. Marcela Castro Méndez
Cédula identidad 1-1034-0377
Carné Colegio Profesional E-4705

ANEXO #5. CARTA DE LECTORÍA.

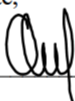
San José, 01 de junio de 2022

Señores
Universidad Hispanoamericana
Sede Aranjuez

Estimados Señores

Como docente universitario y en calidad de lector de Tesis para optar por el grado académico de Licenciatura en Enfermería, titulada: “OPINIÓN DE LOS USUARIOS ACERCA DE LAS HABILIDADES BLANDAS PRESENTES EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA RELACIONADO CON LA SATISFACCION DE LA GESTIÓN DEL CUIDADO, GRAN ÁREA METROPOLITANA, 2021”, a cargo de la estudiante Ana Yancy Vargas López; he revisado y aprobado el documento, según los requisitos académicos de la universidad, para ser presentado como requisito final de graduación.

Atentamente,



Licda. Mariela Araya Valverde
Lectora Metodológica
Código Profesional 16541

ANEXO #6. DEDICATORIA.

A mis padres y hermanos

Por todo el apoyo brindado durante todos estos largos años de estudios, en especial a mi madre que a pesar de que ya no te tengo sé que disfrutas este logro desde el cielo y podrás ver a tu hija graduarse como lo soñaste.

A mi Esposo e Hijo

Por estar siempre a mi lado dándome ánimo de que si se puede, fighting y que pronto lo voy a lograr, por el tiempo sacrificado de horas en familia, este triunfo también es de ustedes mis amores.

A la Lic. Leslie Rivera Jiménez

Por toda su dedicación y ayuda brinda desde los principios de mi carrera, sin ella no lo hubiera logrado gracias jefa por confiar en mí, por acomodar de una u otra manera los horarios para poder estudiar lo que Yo quiero ser, colega.

A la Lic. Marian Díaz Redondo

Por ser una amiga incondicional, que siempre estuvo cuando más la necesite, siempre tuvo un si cuando las cosas no salían bien, muchas gracias por toda la ayuda.

ANEXO #7. TABLA DEL ALPHA DE CRONBACH

From: Roger Bonilla Carrion <roger.bonilla@uhispano.ac.cr>

El Alpha de Cronbach es de 95%

. alpha p1- p21, item
p6 p7 p13 p19 constant in analysis sample, dropped from analysis

Test scale = mean(unstandardized items)

Item	Obs	Sign	average			alpha
			item-test correlation	item-rest correlation	interitem covariance	
p1	12	+	0.6193	0.5774	.1727273	0.9594
p2	12	+	0.6193	0.5774	.1727273	0.9594
p3	12	+	0.9247	0.9127	.1613636	0.9541
p4	12	+	0.8328	0.8115	.1670455	0.9561
p5	12	+	0.6193	0.5774	.1727273	0.9594
p8	12	+	0.9247	0.9127	.1613636	0.9541
p9	12	+	0.7846	0.7389	.1579545	0.9581
p10	12	+	0.9247	0.9127	.1613636	0.9541
p11	12	+	0.8328	0.8115	.1670455	0.9561
p12	12	+	0.8328	0.8115	.1670455	0.9561
p14	12	+	0.6193	0.5774	.1727273	0.9594
p15	12	+	0.9247	0.9127	.1613636	0.9541
p16	12	+	0.7846	0.7389	.1579545	0.9581
p17	12	+	0.8328	0.8115	.1670455	0.9561
p18	12	+	0.7846	0.7389	.1579545	0.9581
p20	12	+	0.6193	0.5774	.1727273	0.9594
p21	12	+	0.9247	0.9127	.1613636	0.9541
Test scale				.1654412	0.9593	

ANEXO #8. CUADRO DE CODIFICACION

Tabla 3. Cuadro de codificación

Objetivo	Categoría	Subcategorías	Unidad de estudio	Codificación
Identificar la opinión de los usuarios con relación a las habilidades blandas presentes en los profesionales	Habilidades blandas	Habilidades blandas y su importancia	Conocimiento Percepciones y actitudes de las habilidades Beneficios en la salud	
		Tipos de habilidades blandas	Conceptos, apreciación de los tipos de habilidades blandas	
Describir la satisfacción de los usuarios relacionado con las habilidades blandas del profesional de enfermería en el aspecto gestión del cuidado	Satisfacción de la gestión del cuidado	Satisfacción	Calidad Necesidad	
		Gestión del cuidado	Cuidado Seguridad	

ANEXO #9. COFICICACIÓN DE DATOS DEL PLAN PILOTO

Los siguientes resultados son los obtenidos mediante la prueba piloto realizada a los tres profesionales de la salud que participaron con el estudio, sobre su opinión de los usuarios acerca de las habilidades blandas presentes en los profesionales de enfermería relacionado con la satisfacción de la gestión de cuidado. La siguiente tabla muestra el análisis de las respuestas por medio de colores.

Subcategorías	Unidad de estudio
1era. Opinión sobre las habilidades blandas y su importancia	<p>Definiciones relacionadas a las habilidades blandas.</p> <p>Importancia de las habilidades blandas.</p>
2da. Opinión sobre las habilidades blandas según tipos.	<p>Tipos de habilidades blandas.</p> <p>Definición de los tipos de habilidades blandas.</p>
3era. Opinión sobre la satisfacción de la gestión del cuidado	<p>Definiciones relacionada a la satisfacción.</p> <p>Percepción del cuidado.</p>
4ta. Opinión sobre la gestión del cuidado	<p>Definiciones relacionadas a la gestión del cuidado.</p> <p>Percepción de la calidad del cuidado</p> <p>Planificación, organización y ejecución.</p>

Opinión de los usuarios con relación a las habilidades blandas presentes en los profesionales de enfermería.

Preguntas (Conocimiento)	Entrevistado #1A	Subunidades de análisis
<p>¿Qué conoces sobre las habilidades blandas?</p> <p>¿Por qué se considera que las habilidades blandas son importantes para brindar un mejor cuidado a los usuarios?</p> <p>¿Cuál es la causa que usted considera por la cual no se tome la importancia a las habilidades blandas por parte del profesional de enfermería?</p> <p>Con relación a las habilidades blandas, ¿Qué opina sobre la atención brindada por los enfermeros?</p>	<p>Habilidades no técnicas, que demuestran, garantizan o complementan la atención de los usuarios</p> <p>Porque pueden garantizar mejores atenciones y resultados.</p> <p>La plétora de los servicios de salud.</p> <p>Es un aspecto más individual o personal del personal de salud pero que impacta en la atención.</p>	<p>Definiciones relacionada a las habilidades blandas.</p> <p>Importancia de las habilidades blandas.</p>

Preguntas (Conocimiento)	Entrevistado #2E	Subunidades de análisis
<p>¿Qué conoces sobre las habilidades blandas?</p> <p>¿Por qué se considera que las habilidades blandas son importantes para brindar un mejor cuidado a los usuarios?</p> <p>¿Cuál es la causa que usted considera por la cual no se tome la importancia a las habilidades blandas por parte del profesional de enfermería?</p> <p>Con relación a las habilidades blandas, ¿Qué opina sobre la atención brindada por los enfermeros?</p>	<p>Como se relaciona y/o interactúa con las demás personas</p> <p>La empatía es fundamental para lograr mejorar la salud de forma eficaz, rápido y placentera</p> <p>La monotonía, la "computarización" de las personas, volviendo el trabajo un rol cuando cada persona es un caso singular.</p> <p>La mayoría de los servicios públicos carece de las mimas, deplorando y denigrando una profesión tan humana y llena de empatía</p>	<p>Definiciones relacionadas a las habilidades blandas.</p> <p>Importancia de las habilidades blandas.</p>

Preguntas (Conocimiento)	Entrevistado #3M	Subunidades de análisis
<p>¿Qué conoces sobre las habilidades blandas?</p> <p>¿Por qué se considera que las habilidades blandas son importantes para brindar un mejor cuidado a los usuarios?</p> <p>¿Cuál es la causa que usted considera por la cual no se tome la importancia a las habilidades blandas por parte del profesional de enfermería?</p> <p>Con relación a las habilidades blandas, ¿Qué opina sobre la atención brindada por los enfermeros?</p>	<p>Habilidades blandas son características personales, formas de ser.</p> <p>Porque son fundamental para dar un mejor cuidado y atención al usuario.</p> <p>La demanda de trabajo, no cuentan con el tiempo necesarios para realizar las cosas.</p> <p>Algunas veces prestan atención, pero por el volumen de pacientes la demanda carece de tiempo para realizar una escucha activa y una comunicación asertiva.</p>	<p>Definiciones relacionadas a las habilidades blandas.</p> <p>Importancia de las habilidades blandas.</p>

Opinión de los usuarios con relación a los tipos de habilidades blandas presentes en los profesionales de enfermería.

Preguntas (Conocimiento)	Entrevistado #1A	Subunidades de análisis
<p>¿Qué tipos de habilidades blandas conoce?</p> <p>Según su opinión ¿describa cómo es la comunicación de los enfermeros? Ejemplo (le brindan información clara y precisa sobre su situación de salud).</p> <p>¿Qué considera sobre el tiempo brindado por los enfermeros? (mantiene una escucha activa).</p> <p>¿Consideran que los enfermeros tienen empatía con los usuarios? ¿Por qué?</p> <p>¿Describa alguna experiencia que ha tenido por parte de los enfermeros sobre las habilidades blandas? Ejemplo (comunicación asertiva, escucha activa).</p> <p>Según su opinión ¿Cuáles habilidades blandas se deben reforzar por el profesional de enfermería?</p>	<p>Comunicación, trabajo en equipo, asertividad, valores.</p> <p>En algunos momentos escasa.</p> <p>Es poco tiempo, ya que el servicio demanda mucho trabajo no se da la escucha o tiempo ideal.</p> <p>Si, aunque es un tema de actitud.</p> <p>Atención Post operatoria en un momento de mucho dolor la enfermera me escuchó y busco soluciones a mi problema.</p> <p>Escucha, comunicación asertiva.</p>	<p>Tipos de habilidades blandas.</p> <p>Definición de los tipos de habilidades blandas.</p>

Preguntas (Conocimiento)	Entrevistado #2E	Subunidades de análisis
<p>¿Qué tipos de habilidades blandas conoce?</p> <p>Según su opinión ¿describa cómo es la comunicación de los enfermeros? Ejemplo (le brindan información clara y precisa sobre su situación de salud).</p> <p>¿Qué considera sobre el tiempo brindado por los enfermeros? (mantiene una escucha activa).</p> <p>¿Consideran que los enfermeros tienen empatía con los usuarios? ¿Por qué?</p> <p>¿Describa alguna experiencia que ha tenido por parte de los enfermeros sobre las habilidades blandas? Ejemplo (comunicación asertiva, escucha activa).</p> <p>Según su opinión ¿Cuáles habilidades blandas se deben reforzar por el profesional de enfermería?</p>	<p>Comunicación asertiva, trabajo en equipo, prestar atención a los detalles y necesidades</p> <p>La mayoría de personal que me ha atendido la asertividad es mala</p> <p>La minoría lo hace.</p> <p>Algunos la tienen, se nota en su escucha activa, paciencia y necesidad por satisfacer las necesidades del usuario, no solamente las de su salud.</p> <p>Experiencia positiva sería ante una situación que tenía duda, una enfermera fue asertiva y pude comprender mi situación de salud y plan a seguir.</p> <p>Comunicación asertiva, empatía, trabajo en equipo</p>	<p>Tipos de habilidades blandas.</p> <p>Definición de los tipos de habilidades blandas.</p>

Preguntas (Conocimiento)	Entrevistado #3M	Subunidades de análisis
<p>¿Qué tipos de habilidades blandas conoce?</p> <p>Según su opinión ¿describa cómo es la comunicación asertiva de los enfermeros? Ejemplo (le brindan información clara y precisa sobre su situación de salud).</p> <p>¿Qué considera sobre el tiempo brindado por los enfermeros? (mantiene una escucha activa).</p> <p>¿Consideran que los enfermeros tienen empatía con los usuarios? ¿Por qué?</p> <p>¿Describa alguna experiencia que ha tenido por parte de los enfermeros sobre las habilidades blandas? (comunicación asertiva, escucha activa).</p> <p>Según su opinión ¿Cuáles habilidades blandas se deben reforzar por el profesional de enfermería?</p>	<p>Comunicación, escucha, trabajo en equipo y empatía.</p> <p>Si brindan información, pero muy superficial, no explican detalladamente.</p> <p>Muy pocas veces escuchan las cosas.</p> <p>Algunas veces dependiendo si tienen tiempo, o no están ocupados.</p> <p>Una vez en el servicio de emergencia la enfermera si me presto atención y tomo su tiempo para explicarme.</p> <p>Comunicación y la escucha.</p>	<p>Tipos de habilidades blandas.</p> <p>Definición de los tipos de habilidades blandas.</p>

Opinión de los usuarios con relación a la satisfacción en la gestión de cuidado presentes en los profesionales de enfermería.

Preguntas (Conocimiento)	Entrevistado #1A	Subunidades de análisis
<p>¿Qué conoces sobre la satisfacción?</p> <p>¿Cuál es su opinión sobre el actuar de los enfermeros, respecto a las necesidades de satisfacción del usuario?</p> <p>¿Cuándo se presenta un problema, los enfermeros tratan de hacer que el usuario se sienta de lo mejor posible? ¿Cómo?</p> <p>¿Según su opinión, está satisfecho con el cuidado que brinda el enfermero? ¿Explíqueme?</p> <p>¿Cuál es la principal dificultad en el cuidado de enfermería?</p> <p>¿Cree que deba haber una mejora entre la relación enfermero-paciente y cómo?</p>	<p>Escala de medición en la atención de los usuarios.</p> <p>Los equipos se esfuerzan por cumplir las demandas de los usuarios y de ahí se busca satisfacer, sin embargo, se requiere mejorar los tiempos de atención.</p> <p>Si, brindando atención para mejorar confort, valorando cumplimiento de tratamientos y necesidades inmediatas del usuario.</p> <p>Si estoy satisfecha, sin embargo, considero que con mayor disposición de tiempo puede mejorar.</p> <p>La cantidad de usuarios y trabajo que limitan la atención más individual.</p> <p>Puede mejorar practicando una escucha y comunicación asertiva</p>	<p>Definición relacionada a la satisfacción.</p> <p>Percepción del cuidado.</p>

	empática.	
--	-----------	--

Preguntas (Conocimiento)	Entrevistado #2E	Subunidades de análisis
<p>¿Qué conoces sobre la satisfacción?</p> <p>¿Cuál es su opinión sobre el actuar de los enfermeros, respecto a las necesidades de satisfacción del usuario?</p> <p>¿Cuándo se presenta un problema, los enfermeros tratan de hacer que el usuario se sienta de lo mejor posible? ¿Cómo?</p> <p>¿Según su opinión, está satisfecho con el cuidado que brinda el enfermero? ¿Expliqué?</p> <p>¿Cuál es la principal dificultad en el cuidado de enfermería?</p> <p>¿Cree que deba haber una mejora entre la relación</p>	<p>Sentimiento de placer, tranquilidad, alegría que mis necesidades están cubiertas</p> <p>Normalmente, se basan en alivio, control y sanación del diagnóstico y no se trata de manera holística, como un todo.</p> <p>En algunos casos sí, por ejemplo, brindar posiciones adecuadas, diagnósticos no favorables, brindar confort y seguridad ante un evento estresante y agobiante</p> <p>No, la mayoría de los servicios públicos cuenta con un personal y sistema monitorizado, solamente sacan trabajo y no brindan habilidades blandas al usuario</p> <p>Recarga de trabajo, falta de personal, falta de recursos, falta de habilidades blandas</p> <p>Sí, mejorando las</p>	<p>Definición relacionada a la satisfacción.</p> <p>Percepción del cuidado.</p>

enfermero-paciente y cómo?	y	dificultades mencionadas anteriormente.	
----------------------------	---	---	--

Preguntas (Conocimiento)	Entrevistado #3M	Subunidades de análisis
<p>¿Qué conoces sobre la satisfacción?</p> <p>¿Cuál es su opinión sobre el actuar de los enfermeros, respecto a las necesidades de satisfacción del usuario?</p> <p>¿Cuándo se presenta un problema, los enfermeros tratan de hacer que el usuario se sienta de lo mejor posible? ¿Cómo?</p> <p>¿Según su opinión, está satisfecho con el cuidado que brinda el enfermero? ¿Explíqueme?</p> <p>¿Cuál es la principal dificultad en el cuidado de enfermería?</p>	<p>Es cuando la acción que se realiza me da un buen resultado</p> <p>No siempre todos los enfermeros están atentos a si uno está satisfecho y por lo mismo q antes mencione, depende de su humor en el momento, y las condiciones de trabajo</p> <p>Depende del lugar donde uno se trate, también de la carga de trabajo que tenga el enfermero, no siempre le resuelven a uno los Problemas</p> <p>En general sí, pero según el lugar donde me he tratado, me han tratado muy mal en la CCSS</p> <p>El número de pacientes, el lugar de trabajo, los materiales de trabajo con los que cuenta, el tipo de pacientes, la gravedad de los pacientes y la preparación academia del enfermero en este caso.</p>	<p>Definición relacionada a la satisfacción.</p> <p>Percepción del cuidado.</p>

<p>¿Cree que deba haber una mejora entre la relación enfermero-paciente y cómo?</p>	<p>Si se debe trabajar en todas las habilidades blandas, principalmente en la comunicación asertiva, y dejar de tratar a los pacientes como si estuvieran enfermos por gusto.</p>	
---	--	--

Opinión de los usuarios con relación a la gestión de cuidado presentes en los profesionales de enfermería.

Preguntas (Conocimiento)	Entrevistado #1A	Subunidades de análisis
<p>¿Qué conoces sobre la gestión del cuidado?</p>	<p>Vela por el cumplimiento de los procesos para obtener resultados óptimos en la atención de los usuarios.</p>	
<p>¿Cuál un aspecto positivo relacionado a la gestión de cuidado?</p>	<p>Satisfacción del usuario.</p>	<p>Definición relacionada a la gestión del cuidado.</p>
<p>Según su opinión ¿Cree usted que los enfermeros proporcionan buena calidad en el cuidado? Ejemplo (realizan los procedimientos con seguridad, brinda medidas básicas de confort, iluminación adecuada y les transmiten confianza). ¿Explique?</p>	<p>Si considero que lo hacen, sin embargo, pueden reforzar algunos detalles más de cuidado a la atención del usuario.</p>	<p>Percepción de la calidad del cuidado</p>
<p>¿Considera que el personal</p>	<p>Claro que si</p>	<p>Planificación, organización y ejecución.</p>

<p>de enfermería son personas a las que pueden acudir si necesitan ayuda ¿Por qué?</p> <p>¿Cómo cree usted que el enfermero/a contribuye a mejorar la calidad y seguridad en la atención de los pacientes?</p>	<p>El impacto no es sólo en salud física sino un aspecto más integral. Favoreciendo los procesos de curación y brindando todas las medidas para satisfacer la necesidad de los usuarios.</p>	
--	---	--

Preguntas (Conocimiento)	Entrevistado #2E	Subunidades de análisis
<p>¿Qué conoces sobre la gestión del cuidado?</p> <p>¿Cuál un aspecto positivo relacionado a la gestión de cuidado?</p> <p>Según su opinión ¿Cree usted que los enfermeros proporcionan buena calidad en el cuidado? (realizan los procedimientos con seguridad, brinda medidas básicas de confort, iluminación adecuada y les transmiten confianza). ¿Explique?</p> <p>¿Considera que el personal de enfermería son personas</p>	<p>podría decir que su significado</p> <p>Mejora pronta en la salud.</p> <p>En los servicios públicos no he tenido la oportunidad de experimentar una buena calidad en el cuidado. Atención deficiente, información escasa y trato desinteresado</p> <p>Sí, normalmente es el personal más abundante a la</p>	<p>Definición relacionada a la gestión del cuidado.</p> <p>Percepción de la calidad del cuidado</p> <p>Planificación, organización y ejecución.</p>

<p>a las que pueden acudir si necesitan ayuda ¿Por qué?</p>	<p>mano del usuario</p>	
<p>¿Cómo cree usted que el enfermero/a contribuye a mejorar la calidad y seguridad en la atención de los pacientes?</p>	<p>Mediante su atención, al mejorar sus destrezas y habilidades blandas.</p>	

Preguntas (Conocimiento)	Entrevistado #3M	Subunidades de análisis
<p>¿Qué conoces sobre la gestión del cuidado?</p>	<p>Creo que es la forma en la que el profesional administra la forma en que cuida de los pacientes</p>	<p>definición relacionada a la gestión del cuidado.</p> <p>Percepción de la calidad del cuidado</p> <p>Planificación, organización y ejecución.</p>
<p>¿Cuál un aspecto positivo relacionado a la gestión de cuidado?</p>	<p>Que el paciente está siempre en las mejores condiciones posibles</p>	
<p>Según su opinión ¿Cree usted que los enfermeros proporcionan buena calidad en el cuidado? (realizan los procedimientos con seguridad, brinda medidas básicas de confort, iluminación adecuada y les transmiten confianza). ¿Explique?</p>	<p>No, para mí los profesionales de enfermería principalmente del área pública deben mejorar demasiado, son muy bruscos, mal humorados, tratan mal al paciente o no le brindan una correcta atención, en muchas ocasiones solo dan el mínimo esfuerzo posible.</p>	
<p>¿Considera que el personal de enfermería son personas a las que pueden acudir si</p>	<p>Depende el lugar y el humor del enfermero y si este es una persona</p>	

<p>necesitan ayuda ¿Por qué?</p> <p>¿Cómo cree usted que el enfermero/a contribuye a mejorar la calidad y seguridad en la atención de los pacientes?</p>	<p>dispuesta o con las han para ayudar</p> <p>El enfermero es el pilar del cuidado de los usuarios, cuando ellos hacen un buen trabajo, son los ir saben que necesita cada paciente y que se debe hacer para mejorar un servicio y que todo fluya mejor.</p>	
--	--	--

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICO (CENIT)
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION**

San José, 10 de julio del 2022


Señores:
Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) Ana Yancy Vargas López con número de identificación 603430212 autor (a) del trabajo de graduación titulado **OPINIÓN DE LOS USUARIOS ACERCA DE LAS HABILIDADES BLANDAS PRESENTES EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA RELACIONADO CON LA SATISFACCION DE LA GESTIÓN DEL CUIDADO, GRAN ÁREA METROPOLITANA, 2021.** presentado y aprobado en el año 21 de junio del 2022 como requisito para optar por el título de Licenciatura de Enfermería; (SI) autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,


Firma y Documento de Identidad

**ANEXO 1 (Versión en línea dentro del Repositorio)
LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA PUBLICAR Y
PERMITIR LA CONSULTA Y USO**

Parte 1. Términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional

Como titular del derecho de autor, confiero al Centro de Información Tecnológico (CENIT) una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, el autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito.
- b) Autoriza al Centro de Información Tecnológico (CENIT) a publicar la obra en digital, los usuarios puedan consultar el contenido de su Trabajo Final de Graduación en la página Web de la Biblioteca Digital de la Universidad Hispanoamericana
- c) Los autores aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.
- d) Los autores manifiestan que se trata de una obra original sobre la que tienen los derechos que autorizan y que son ellos quienes asumen total responsabilidad por el contenido de su obra ante el Centro de Información Tecnológico (CENIT) y ante terceros. En todo caso el Centro de Información Tecnológico (CENIT) se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.
- e) Autorizo al Centro de Información Tecnológica (CENIT) para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.
- f) Acepto que el Centro de Información Tecnológico (CENIT) pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.
- g) Autorizo que la obra sea puesta a disposición de la comunidad universitaria en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en las "Condiciones de uso de estricto cumplimiento" de los recursos publicados en Repositorio Institucional.

SI EL DOCUMENTO SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA O UNA ORGANIZACIÓN, CON EXCEPCIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICO (CENIT), EL AUTOR GARANTIZA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO.