



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Habilidades blandas predictoras de la calidad del cuidado en
personal de enfermería de quirófano de un hospital de Milagro,
2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Castillo Torres, Rina Magali (orcid.org/0000-0002-5364-3566)

ASESOR:

Dr. Castillo Hidalgo, Efren Gabriel (orcid.org/0000-0002-0247-8724)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y Gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

PIURA — PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios, por darme la oportunidad de mejorar cada día y permitirme avanzar en mi vida profesional. A mis hijos, que por ellos me levanto con las fuerzas necesarias para buscar un mejor futuro, dárselos a ellos y poder cubrir las necesidades que tengan a lo largo de su vida, a ellos que son mi inspiración de mejora. A mis padres quienes desde niña me han apoyado en cada obstáculo y objetivo que me proponga, así como me han enseñado que todo esfuerzo vale la pena y que luchar por nuestros sueños es lo único que nos lleva a sentirnos realizados en la vida. A mi familia en general, por estar en los momentos más difíciles y apoyarme cuando lo necesitaba.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por permitirme conseguir un logro más en mi vida, ya que estoy segura de que sin el nada sería posible. A la universidad César Vallejo por darme la oportunidad de aprender con sus docentes. mi tutor de tesis, quién fue una guía y ayuda imprescindible a lo largo de estos meses, que sin sus correcciones y consejos el proceso hubiera sido casi imposible. A los dirigentes del hospital por darme la autorización de realizar el estudio en sus instalaciones. A las personas que hicieron posible la obtención de resultados, que, sin ellos, la metodología seguía no hubiera sido posible de completar. A toda mi familia que ha sido un pilar fundamental en este proceso.

Índice de contenidos

<i>Dedicatoria</i>	<i>ii</i>
<i>Agradecimiento</i>	<i>iii</i>
<i>Índice de contenidos</i>	<i>iv</i>
<i>Índice de tablas</i>	<i>v</i>
<i>Índice de figuras</i>	<i>vi</i>
<i>Resumen</i>	<i>vii</i>
<i>Abstract</i>	<i>viii</i>
<i>I. INTRODUCCIÓN</i>	<i>1</i>
<i>II. MARCO TEÓRICO</i>	<i>5</i>
<i>III. METODOLOGÍA</i>	<i>10</i>
3.1. <i>Tipo y diseño de investigación</i>	<i>10</i>
3.2. <i>Variable y operacionalización</i>	<i>11</i>
3.3. <i>Población, Muestra y muestreo</i>	<i>13</i>
3.4 <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i>	<i>15</i>
3.5 <i>Procedimientos</i>	<i>17</i>
3.6 <i>Método Análisis de datos</i>	<i>17</i>
3.7 <i>Aspectos Éticos</i>	<i>18</i>
<i>IV. RESULTADOS</i>	<i>20</i>
<i>V. DISCUSIÓN</i>	<i>25</i>
<i>VI. CONCLUSIONES</i>	<i>30</i>
<i>VII. RECOMENDACIONES</i>	<i>31</i>
<i>REFERENCIAS</i>	<i>32</i>
<i>ANEXOS</i>	<i>50</i>

Índice de tablas

Tabla 1. Caracterización sociodemográfica de la muestra.....	14
Tabla 2. Regresión lineal entre las habilidades blandas y la calidad del cuidado.....	20
Tabla 3. Puntuación para medir los niveles de las habilidades blandas en personal de enfermería del quirófano de un hospital del Milagro, 2022	20
Tabla 4. Niveles de las habilidades blandas en personal de enfermería del quirófano de un hospital del Milagro, 2022	21
Tabla 5. Puntuación para medir los niveles de calidad de cuidado del personal de enfermería del quirófano de un hospital del Milagro, 2022	21
Tabla 6. Niveles de la calidad del cuidado en personal de enfermería del quirófano de un hospital del Milagro, 2022.....	22
Tabla 7. Regresión lineal múltiple entre las dimensiones comunicación asertiva, empatía y trabajo en equipo de las habilidades blandas y la calidad del cuidado.....	22

Índice de figuras

Figura 1. Diseño esquema de investigación.....	11
Figura 2. Niveles de las habilidades blandas en personal de enfermería del quirófano de un hospital del Milagro, 2022	23
Figura 3. Niveles de calidad del cuidado en personal de enfermería del quirófano de un hospital del Milagro, 2022.....	24

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar si las habilidades blandas actúan como predictoras de la calidad de cuidado del personal de enfermería del quirófano de un hospital del Milagro, 2022. Se realizó bajo el diseño de la investigación fue no experimental, de corte transversal con alcance descriptivo – correlacional; no experimental. La muestra no probabilística estuvo conformada por 132 profesionales en enfermería de la institución. Para la recolección de datos se utilizó la escala de Habilidades blandas (HB) de Morocho (2017) adaptada por Castillo (2022) y el cuestionario de Evaluación de la Calidad de Cuidado diseñado por Castillo (2022). Para el análisis de datos se utilizó la regresión lineal en el programa Jamovi 1.1.9.0 y SPSS V.26.0. Los resultados evidencian que existe una correlación directa, significativa y tamaño del efecto pequeño entre Habilidades Blandas y Calidad de Cuidado p valor $< \alpha$ 0,05; en el análisis descriptivo prevalece el nivel medio (56,02%) de habilidades blandas y el nivel medio (46,21%) de calidad de cuidado. Se concluye que las Habilidades Blandas actúan como predictoras de la Calidad de cuidado, recomendándose estrategias que permitan fortalecer las habilidades de los profesionales asegurando una calidad de cuidado optima en los pacientes.

Palabras clave: Enfermería, Habilidades Sociales, Cuidado de enfermería, Calidad de la Atención de Salud

Abstract

The objective of the research was to determine if soft skills act as predictors of the quality of care of the nursing staff of the operating room of a hospital in Milagro, 2022. It was carried out under the design of the research was non-experimental, cross-sectional with descriptive scope. – correlational; no experiments. The non-probabilistic sample consisted of 132 nursing professionals from the institution. For data collection, the Soft Skills (HB) scale of Morocho (2017) adapted by Castillo (2022) and the Quality-of-Care Assessment questionnaire designed by Castillo (2022) were taken. For data analysis, linear regression was obtained in the Jamovi 1.1.9.0 program and SPSS V.26.0. The results show that there is a direct, significant connection and small effect size between Soft Skills and Quality of Care p value $< \alpha$ 0.05; In the descriptive analysis, the average level (56.02%) of soft skills and the average level (46.21%) of quality of care prevail. It is concluded that Soft Skills act as predictors of Quality of care, recommending strategies that allow strengthening the skills of professionals, ensuring optimal quality of care for patients.

Keywords: Nursing, Social Skills, Nursing Care, Quality of Health Car

I. INTRODUCCIÓN

Para brindar a los pacientes y sus familias una atención y comunicación cálida, oportuna y efectiva, los profesionales de la salud deben desarrollar estrategias para hacerlo en el mundo moderno (Espinoza y Gallegos, 2020). Las habilidades blandas, también conocidas como habilidades de carácter, son habilidades socioemocionales que incluyen la capacidad de comunicarse, trabajar en equipo, adaptarse, empatizar, ser proactivo, flexible y tomar decisiones para cumplir con las demandas laborales y lograr metas profesionales y organizacionales. en beneficio de la atención al paciente (Ernawati).

Como resultado, la importancia de las habilidades blandas para una mejor interacción con el paciente queda demostrada por el cambio global al que está expuesto el sector salud así como los cambios socioculturales que existen entre la relación paciente-familia (Gonzales, 2022). Ya que estos impactarán en cómo la persona que recibe el cuidado se adapta y percibe su propia integridad (Pabón et al., 2021).

Es importante tener en cuenta que los profesionales que trabajan en campos como la educación, la salud y la formación académica se ven impactados tanto individual como colectivamente por sus habilidades socioemocionales. Es por ello que el estudio Habilidades socioemocionales en América Latina y el Caribe de 2019 evaluó diversas dimensiones de habilidades; en países como Argentina, Cuba y Ecuador indicaron porcentajes de 58 por ciento, 70 por ciento y 52 por ciento respectivamente, frente al nivel de empatía de la población; en cuanto a la dimensión apertura a la diversidad, los datos arrojaron 85 por ciento en Ecuador, 93 por ciento en Cuba y 87 por ciento en Argentina, evidenciando una actitud positiva.

El problema actual de una escasez mundial de 20,5 millones de médicos, 9 millones de enfermeras y otros 6 millones de profesionales en el sector de la salud, que pone en peligro la calidad de la atención que se brinda a las familias y comunidades dado su papel crucial en la salud, es otro contexto que afecta el adecuado desarrollo de habilidades socioemocionales (OMS, OCDE, etc.). Como resultado, los problemas en la atención están constantemente presentes

porque la atención está ausente o se brinda de manera insuficiente (OMS, OCDE, etc.).

Las instituciones en Ecuador han iniciado programas de evaluación para comprender mejor la satisfacción del paciente con la atención médica y cambiar la percepción pública de la misma, enfatizando el papel fundamental que desempeña la enfermería en el estándar de atención (Burgueo, Rodríguez, Cedillo, como resultado se han propuesto indicadores, que incluyen rasgos , cualidades de excelencia, categorías de satisfacción del paciente y habilidades blandas en el profesional, como el tacto y la empatía en la atención al paciente.(Beltrán.

Para garantizar que los profesionales que integran los procesos de atención en los establecimientos de salud estén debidamente capacitados y sean capaces de brindarles una atención útil, eficiente, a la par que de calidad y compasiva, es fundamental evaluarlos periódicamente. Pincay (2017).

Sin embargo, en el campo médico, el personal de enfermería ocasionalmente minimiza el valor de las habilidades blandas a favor del tratamiento de la patología; ya que los procesos patológicos están ligados a emociones y factores sociales, no se debe tener en cuenta cuando se brinda atención por parte de un profesional de la salud. Debido a que fomentan la autorregulación y mejoran la relación médico-paciente, el personal de enfermería con fuertes habilidades socioemocionales es cada vez más necesario dada la complejidad de la atención médica actual (Sánchez, 2019; Strickland, Cheshire, 2018).

En este sentido, las habilidades blandas son variables que impactan el calibre de la atención y han sido foco de numerosas investigaciones. Los datos empíricos indican que las habilidades blandas están conectadas con el calibre de la atención. La mayor barrera para la humanización, según un estudio de la literatura (Astochado, 2019), fueron las relaciones interpersonales. El estudio también identificó la empatía y la calidez como las dos habilidades blandas más importantes en la atención al paciente (Chileno, 2021). Por ello, con el fin de mejorar el clima laboral de los profesionales de la salud, se considera relevante estudiar esta relación de variables.

La situación actual en un hospital de Cantón Milagro es complicada porque hay problemas con la gestión del talento humano, lo que dificulta el desarrollo organizacional de la institución. Los problemas más importantes son provocados por la falta de planificación de la capacitación, lo que impacta en los indicadores de resultados positivos y deja a los funcionarios con una sensación de desorientación y una atención deficiente (Maggi, 2018).

En un estudio de pacientes del Hospital Milagro, se descubrió que el 25% de los pacientes informaron que el personal no ofreció mucha asistencia o mostró poco interés cuando los recibían. Otro 30% de los pacientes informaron ineficiencia en el seguimiento de los procedimientos. Si bien el 42,5% de los encuestados dijo que la comunicación médico-paciente es deficiente, lo que indica problemas con los servicios de atención del hospital, los pacientes expresan que en ocasiones han recibido una atención deficiente y personal de enfermería ineficaz (Maggi, 2018).

De acuerdo a lo mencionado, la trascendencia de esta investigación se debe a un problema complejo para la institución de salud, por lo que la institución debe controlar y evaluar la calidad de atención y las competencias del personal de enfermería para poder desempeñarse exitosamente en relación a los resultados esperados. por la entidad.

Esto nos lleva a la indagación que enmarca el tema de investigación:.

¿El nivel de atención brindado por las enfermeras de quirófano en un hospital Miracle en 2022 depende de sus habilidades interpersonales?

El autor define el modelo Bar-On, también conocido como modelo de inteligencia emocional y social, como un conjunto de habilidades que intervienen en la relación del individuo con su entorno. Este modelo divide las habilidades en dos grandes grupos en los que se encuentra, entre ellas la autoevaluación, la empatía y el optimismo, entre otras. En cuanto al estándar de cuidado, este estudio se basa en la teoría del cuidado de Jean Watson. Esta teoría del cuidado humano examina el compromiso profesional y ve a la enfermería como una ciencia y un arte donde el cuidado es necesario para la supervivencia humana.

La evidencia de validez y confiabilidad se conoce como el método metodológico justificación y puede utilizarse como base para estudios adicionales de este tipo. En cuanto a la justificación práctica del estudio, se enfoca en el aporte de la investigación con el flujo de información sobre las variables de estudio habilidades blandas y calidad de atención para que sirva de base para el desarrollo de programas y estrategias en la formación de talentos. dentro del personal de enfermería del hospital.

En consecuencia, el objetivo amplio que se ha planteado es conocer si las habilidades blandas son indicadores del estándar de atención que brinda el personal de enfermería en un quirófano de un hospital de El Milagro, 2022.

Como resultado se planteó los siguientes objetivos específicos: Describir los niveles de habilidades blandas en el personal de enfermería del quirófano de un hospital de El Milagro, 2022; Describir los niveles de calidad de atención en quirófano de un hospital de El Milagro, 2022; Determinar si la dimensión 1 (comunicación asertiva) de las habilidades blandas actúa como predictor de la calidad de atención en el quirófano de un hospital.

En tal sentido, en el estudio se asume la siguiente hipótesis general

H_i: Las habilidades blandas actúan como predictoras en la calidad de cuidado en personal de enfermería del quirófano de un hospital en Milagro, 2022.

H_o: Las habilidades blandas no actúan como predictoras en la calidad de cuidado en personal de enfermería del quirófano de un hospital de Milagro, 2022.

Las hipótesis específicas son las siguientes:

H_{i1}: La comunicación asertiva actúa como predictora de la calidad de cuidado en personal de enfermería del quirófano de un hospital en Milagro, 2022.

H_{i2}: La empatía actúa como predictora de la calidad de cuidado en personal de enfermería del quirófano de un hospital en Milagro, 2022.

H_{i3}: El trabajo en equipo actúa como predictora de la calidad de cuidado en personal de enfermería del quirófano de un hospital de Milagro, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional, las investigaciones que servirán de base son:

Con el fin de evaluar la satisfacción del usuario y la comunicación médico-paciente en un centro de apoyo de nivel 1 en Lima (Perú), Domnguez et al. (2022) desarrollaron un estudio transversal. La muestra estuvo compuesta por 121 pacientes ambulatorios que utilizaron el PSQ-18 para medir la satisfacción del paciente y los instrumentos de la subclase IPC-18. Según los hallazgos, la relación médico-paciente tiene un bajo índice de satisfacción del paciente.

Con el objetivo de investigar la relación entre las competencias de enfermería y el nivel de atención humanizada brindada a los estudiantes de prácticas preprofesionales de enfermería de una universidad privada de Lima (Perú), Galindo (2021) diseñó un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal. -en corte. Utilizó las escalas conocidas como “Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería (PCHE)” y “Evaluación de Competencias de Enfermería (ECOenf)” con 60 estudiantes del IX y X ciclo como muestra. Los hallazgos indicaron que los graduados en enfermería también carecen de competencia para brindar atención humana. Sin embargo, hubo una fuerte correlación entre las variables de estudio.

Dáz et al. , (2020) realizaron un estudio transversal cuantitativo con el objetivo de evaluar las habilidades sociales requeridas para la comunicación en el cuidado humanizado de enfermería en México. Se seleccionó una muestra representativa de 30 pacientes y 30 enfermeras hospitalarias. Para la recolección de datos se utilizaron tres instrumentos: el primero fue CECOP (Comportamientos sobre la Forma de Comunicación Observada por los Pacientes), el segundo fue ACEP (Autoevaluación sobre la Forma de Comunicación del Personal de Enfermería), y el tercero fue una evaluación de conocimiento del Cuidado Humanizado. Los hallazgos del estudio revelaron que la capacidad de las enfermeras para demostrar empatía era del 60 por ciento, mientras que las observaciones de los pacientes estaban en un nivel alto con el 63,3 por ciento, y recibieron una calificación de respeto y. a 10

Fue un estudio con enfoque cuantitativo, método deductivo, correlacional, diseño no experimental, y la muestra utilizada fue de 113 enfermeras

asistenciales. Domnguez (2019) buscó medir la relación entre las habilidades profesionales y la atención al paciente. Para la recolección de datos de la encuesta se utilizó el instrumento PES-NWI, que combina el CARE-Q (Caring Assesment Instrument) y la Practice Environment Scale of the Nursing Work Index. Con un valor de p de 0 punto 05, el resultado demostró una correlación directa entre las habilidades profesionales y la atención al paciente.

El objetivo del estudio de Matta a partir de 2022 fue evaluar el estándar de atención de enfermería brindada a los pacientes en una sala de un hospital de Lima. Fue de naturaleza cuantitativa, descriptiva y transversal. 122 pacientes conformaron la muestra de estudio, y se utilizó el CUCACE para la recolección de datos. Como resultado, el cuidado de enfermería predominó en un nivel superior al promedio, seguido del nivel medio, y la satisfacción del paciente predominó en un nivel superior al promedio.

Los resultados de las investigaciones nacionales son los siguientes:.

El estudio de Vázquez a partir de 2022, que fue observacional, descriptivo, cuantitativo y transversal, tuvo como objetivo evaluar la atención humanizada brindada por el personal de enfermería en la atención de pacientes en hospitales públicos de la ciudad de Milagro, Ecuador. utilizó el instrumento Nursing Care Behavior Assessment (ECCOE), y la muestra fue de 35 profesionales que actúan en la organización. Como resultado, demostraron un nivel de atención moderado en 6 de las dimensiones del ECCOE. Esta investigación ayuda a comprender los instrumentos para evaluar y, en consecuencia, mejorar las deficiencias relacionadas con el cuidado que pueda tener el personal de enfermería.

Con una muestra de 61 profesionales de enfermería, Vera (2021) realizó un estudio descriptivo con el objetivo de conocer las competencias emocionales que posee el profesional de enfermería del Hospital General IESS de Manta. Los datos fueron recolectados utilizando la herramienta de inventario de competencias emocionales (ICEL), y los resultados mostraron un bajo nivel de competencias interpersonales, lo que requiere la necesidad de formación profesional en las competencias. Este estudio proporciona una base para una mayor investigación sobre las competencias emocionales y cómo afectan la atención.

Yanchapanta (2022) utilizó un enfoque cuantitativo con un diseño transversal descriptivo, observacional y analítico, una muestra de 119 personas y una encuesta en línea para recopilar datos para su estudio, que buscó comprender la relación entre la comunicación asertiva y la enfermera-paciente. Se consideró que los resultados tienen un alto porcentaje de comunicación no asertiva, y entre las dimensiones evaluadas, la que más se destacó fue la falta de confianza en la relación enfermera-paciente, seguida de un bajo nivel de significancia en la relación entre las variables.

Utilizando un método descriptivo de cuantificación y transferencia, Freire (2021) elaboró un estudio con el objetivo de analizar la empatía en la atención brindada por el personal médico durante una emergencia sanitaria por Covid-19 en el Centro Médico Quero Tipo. Se utilizó como instrumento de investigación la Escala de Empatía de Jefferson, y la muestra poblacional para este estudio estuvo conformada por 50 profesionales de la salud. Los resultados de la evaluación del factor empatía para el cuidado del paciente fueron favorables. En consecuencia, el estudio argumenta que la empatía, que es un componente de las habilidades blandas, determina una buena gestión en los establecimientos de salud y aumenta la atención.

El estudio de Cando (2019), que tuvo un diseño descriptivo, no experimental, transversal y con enfoque cualitativo-cuantitativo, tuvo como objetivo evaluar la calidad de la atención de enfermería después del proceso de acreditación. Su muestra estuvo conformada por 5 enfermeras y 200 usuarios. Fue objeto de un cuestionario de registro sobre el estándar de atención de enfermería que recolectó datos de él. Entre los hallazgos pertinentes, se descubrió que las pautas de liderazgo, la gestión de la mediación y la planificación de emergencias se cumplieron en gran medida. En consecuencia, los líderes del equipo de trabajo reconocieron las ventajas de estandarizar los procedimientos de atención.

El término "habilidades blandas" de la década de 1990 recibe nuevos nombres en la revisión teórica, incluidas las habilidades del siglo XXI, habilidades no cognitivas, habilidades socioemocionales y habilidades blandas. Estas habilidades se derivan de la personalidad, los valores y las creencias de una persona. Actualmente, estas habilidades son cruciales para el desempeño

laboral porque permiten ampliar el desarrollo emocional y mental, lo que repercute en cómo se desarrolla un individuo a lo largo de su vida (Rodríguez et al., 2021; Tamayo et al., 2022).

Las teorías que las sustentan en el presente trabajo investigativo se basan en las variables de estudio utilizadas. La Organización Mundial de la Salud (OMS) define las habilidades blandas como un conjunto de habilidades socioafectivas que son críticas en las interacciones sociales y ayudan a las personas a interactuar de manera más efectiva (Guerra-Báez, 2019). Estas habilidades incluyen la resolución de problemas, el pensamiento crítico, la comunicación asertiva y la construcción de relaciones interpersonales saludables. Goleman piensa que estos determinan la capacidad de una persona para adaptarse en varias esferas de la vida por este motivo. (2010) Vásquez, Vila y Tuesta. Por lo tanto, es crucial evaluar estas habilidades utilizando herramientas que miden la comunicación, la cooperación, la empatía y el autocontrol, entre otras habilidades cruciales (Aguinaga). Estas habilidades también se conocen como habilidades socioemocionales y son cruciales para el mejor desarrollo de la autoconciencia para tener éxito en los desafíos de la vida.

Dado que la inteligencia emocional sería un punto de conexión para el mejor desarrollo de las habilidades en el ámbito laboral, las habilidades blandas se relacionan en una variedad de contextos y a lo largo del tiempo se han reconocido como un conjunto de competencias laborales que incluyen conocimientos y habilidades en el profesional (Castao, Forero, estos se relacionan mejor con los entornos en los que trabajan, poniendo en práctica rasgos de personalidad, conocimientos y valores, entre las competencias básicas se encuentran la adaptabilidad, la empatía, la responsabilidad, etc. (Vasquez, Vila,

En cambio, le doy mucha importancia a las habilidades en el desempeño laboral utilizando el Big Five Model, que buscaba estudiar 5 dimensiones de la personalidad. Al hacer esto, puedo aumentar el interés de las organizaciones en este tema al destacarlo como una rama crucial de las habilidades blandas. para un liderazgo efectivo, lo que redundará en un clima laboral positivo en las instituciones (Riva, 2019; Torres, 2022).

El trabajo en equipo es la capacidad de demostrar el trabajo colaborativo frente a otros y desarrollar un compromiso que beneficie al medio ambiente y sus habitantes (Aranda). El desarrollo de estas habilidades asegura que el personal brindará al paciente la mejor atención posible (Jiménez, Camue, La responsabilidad social mejora el pensamiento crítico y las habilidades de comunicación, lo que se traduce en una atención más completa al paciente.

III. METODOLOGÍA.

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

El objetivo de la presente investigación fue encontrar y recopilar información, y debido a que se basó en el conocimiento previo de las variables estudiadas o de las relaciones entre ellas, fue de tipo básico. Como resultado, sus características se basaron en desarrollar nuevas teorías, mejorar las existentes y ampliar el cuerpo de conocimiento sobre un tema en particular (Sánchez et al., 2018).

Este proyecto de investigación tomó un enfoque cuantitativo porque los datos de la población escogida serán recolectados y analizados usando procedimientos estadísticos que medirán y cuantificarán el fenómeno de la investigación. Esta estrategia se basa en hipótesis que, cuando se prueban a través de la recopilación de datos, demostrarán la validez del estudio. Si estos se confirman, agregarán apoyo a la investigación; de lo contrario, se revelarán nuevas hipótesis. (Ortega, 2018).

3.1.2 Diseño de investigación

Dado que no hubo alteración ni manipulación de las variables de estudio, el diseño del estudio aplicado fue transversal, no experimental y de carácter descriptivo-correlacional. Para lograr los objetivos de la investigación sin modificar las variables se utilizan diseños no experimentales (Sánchez et al., 2018). También se utilizan diseños transversales porque las variables se medirán todas a la vez. Los estudios transversales carecen de períodos de seguimiento que ocurren en puntos específicos del evento que se estudia (Manterolaa, Quiroz y García, 2019); los estudios descriptivos correlacionales, por su parte, buscaron medir y describir la relación entre las variables de estudio, y su metodología de investigación es la siguiente.

X1 → Y2

Figura 1. Diseño esquema de investigación

Fuente: autor desconocido

Dónde:

X1: Medición variable Habilidades Blandas

— : Relación entre variables

X2: Medición variable Calidad de Cuidado

3.2. Variable y operacionalización

3.2.1 Variables

Variable 1: Habilidades blandas

Definición conceptual

La actitud positiva, la comunicación, la planificación y el trabajo en equipo son algunos ejemplos de las características a las que se hace referencia como habilidades blandas (Espinoza y Gallegos, 2020).

Dimensiones

El trabajo en equipo es la capacidad de trabajar colaborativamente frente a los demás, adquiriendo un compromiso que beneficie al entorno y a sus habitantes al evaluar: la cooperación, el dinamismo y las actitudes de liderazgo (Aranda y Caldera, 2018).

La empatía, que se define como la capacidad de experimentar y comprender los sentimientos de otra persona, se considera crucial en las interacciones interpersonales. Se evalúa mediante los siguientes indicadores: comprensión emocional, trato humanizado y escucha activa (Marrero, 2018).

Comunicación Asertiva: La dimensión de la comunicación asertiva se define como la capacidad de expresarse verbal o no verbalmente en situaciones críticas con el lenguaje adecuado para provocar la escucha activa de los demás. Se evalúa mediante los siguientes indicadores: control emocional, comunicación efectiva y claridad del mensaje (Santiago, 2020).

Definición Operacional

El cuestionario Soft Skills Scale (HB), creado por (Morocho, 2017) y modificado por el autor de este estudio, contiene 30 ítems tipo Likert y será utilizado para evaluar al personal de enfermería de un Hospital de Milagro con el fin de operacionalizar el tres dimensiones de trabajo en equipo, empatía y comunicación asertiva. (Espinoza y Gallegos, 2020).

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: Calidad del cuidado

Definición conceptual

Es crucial identificar a los pacientes de alto riesgo con equidad, eficiencia e integralidad de los servicios ofrecidos para mejorar la calidad de la atención y garantizar la protección de la salud en enfermería (Beltrán y Velasco, 2021). Esto ayudará a prevenir errores clínicos y mejorar la atención al paciente.

Dimensiones

La capacidad de respuesta se define como la capacidad de la persona para identificar problemas, definirlos y encontrar soluciones rápidas a las situaciones. Es también la capacidad de descomponer los problemas en sus componentes y visualizar las diversas soluciones y los efectos que tendrían. (Marrero, 2018; Guerra-Báez, 2019).

La confianza implica brindar a los pacientes una atención adecuada desde el inicio, lo que se evidenciará en las capacidades y conocimientos de los profesionales percibidos por el paciente. Esto asegura que el paciente recibirá una atención cuidadosa y confiable, que se evalúa a través de los siguientes indicadores: comprensión del paciente, confiabilidad y comunicación adecuada (Vargas, 2020).

La educación del paciente: en enfermería es una herramienta utilizada en todo el proceso de atención ya que mejora la capacidad de prever problemas, prevenirlos y organizar una adecuada mejora. Esta dimensión se mide a través de los indicadores: inclusión, lenguaje apropiado y aporte de conocimiento (Lermo, 2022).

Definición Operacional

El autor de este trabajo diseñó un cuestionario con 25 ítems y una escala tipo Likert que será aplicado al personal de enfermería de un Hospital de Milagro para medir tres dimensiones de la variable Calidad de Atención: capacidad de respuesta, confianza y educación del paciente.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, Muestra y muestreo

3.3.1 Población

La población es el conjunto de objetos que interesan a la investigación y que comparten un rasgo común; sin embargo, estudiar a la población en su conjunto requeriría mucho tiempo y dinero (Castro, 2019). El personal de enfermería del área de quirófano, que representa 200 profesionales y se encuentra activo durante el período 2022-2023, fue considerado durante la ejecución de la investigación en un Hospital del Cantón Milagro.

3.3.2 Muestra

Según Castro (2019), la muestra es un segmento de una población conocida que comparte rasgos específicos. La muestra del estudio, que estuvo conformada por 132 profesionales de enfermería de quirófano de la institución y fue establecida mediante la fórmula para poblaciones finitas con una precisión del 5% y una certeza del 95%, estuvo compuesta por 30 sujetos que fueron evaluados para la prueba piloto.

La muestra de estudio fue caracterizada por los datos socios demográficos que se encuentran a continuación:

Tabla 1. Caracterización sociodemográfica de la muestra

Variable	Opciones	M	%
Edad (años)	18 a 30 años	57	43%
	31 a 59 años	65	49%
	60 y más años	10	8%
Género	Femenino	81	61%
	Masculino	51	39%
Grado de instrucción	Tecnológico	43	33%
	Licenciatura	62	47%
	Máster	27	20%
Estado Civil	Soltero	38	29%
	Casado	52	39%
	Divorciado	25	19%
	Viudo	17	13%
Condición laboral	Nombramiento	52	61%
	Contrato fijo	80	39%
	Contrato Temporal	0	
Función	Jefe de servicio	15	11 %
	Personal asistente	88	67%
	Personal administrativo	29	22%

Fuente: Elaboración de la autora

3.3.3 Muestreo

El muestreo tiene como objetivo determinar el tamaño de la población que necesita ser estudiada. Este estudio será de tipo intencionalmente no probabilístico porque la muestra escogida serán personas que voluntariamente accedan a participar en el estudio, sean de fácil acceso y satisfagan las necesidades del investigador. (Hernández y Carpio, Introducción a los Tipos de Muestreo, 2019).

3.3.4 Proceso de selección

Criterios de selección

Para la presente investigación se tomaron en cuenta los siguientes criterios:

Criterios de inclusión

- Personal de enfermería con vínculo laboral activo con en la institución en el periodo 2022-2023.
- Personal de enfermería masculino y femenino de un Hospital de Milagro.
- Profesionales de enfermería de la institución que concedan el consentimiento informado.
- Personal de enfermería de la institución que no se encuentren en tratamiento psicológico activo.

Criterios de exclusión

- Personal de enfermería sin contrato fijo de un Hospital de Milagro
- Personal de enfermería practicante en la institución
- Profesional de enfermería que se encuentre en periodo de vacaciones
- Profesional de enfermería que no hayan respondido el 100% de los reactivos de los instrumentos de recolección de datos

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizará la técnica de la encuesta para recolectar datos e información de las variables de estudio para poder llevar a cabo esta investigación. Este método, el más popular en la ciencia, lo lleva a cabo un entrevistador que utiliza un cuestionario prefabricado que ha sido evaluado en la población objetivo. (Cisneros, 2022).

El cuestionario sirvió como instrumento de recolección de datos para este estudio. Un conjunto de preguntas o ítems sobre un tema en particular debe estar estructurado de tal manera que puedan ser aplicados a una muestra definida de personas u objetos para que la información obtenida sea sumamente valiosa para las variables de interés (Bravo y Valenzuela, 2019).

El Cuestionario de la Escala de Habilidades Blandas (HB) se utilizará en este estudio para medir la variable de habilidades blandas. Fue creado por Morocho en 2017 y modificado por el autor de esta investigación. Este instrumento tiene una amplia gama de aplicaciones en personal administrativo.

La validez de la herramienta Soft Skills Scale estará determinada por la fórmula de Pearson, que indica una confiabilidad mayor a 0,91, y por la fórmula

de Spearman, que indica una confiabilidad de 2,13 y un resultado favorable. Similar a esto, se aplicó el alfa de Cronbach a la muestra de 400 colaboradores, demostrando altos niveles de confiabilidad de 0.846 (Morocho, 2017).

Sin embargo, para medir la variable calidad de atención se elaboró un cuestionario con 25 ítems en escala tipo Likert y valores que van del 1 al 5. Este cuestionario evaluará tres dimensiones de confianza (8 ítems), educación del paciente (9 ítems) y capacidad de respuesta (8 ítems) en el sistema sanitario: confianza (8 ítems), educación del paciente y capacidad de respuesta. Los profesionales de enfermería que cumplan con los criterios de inclusión del estudio serán sometidos a esta herramienta de recolección de datos.

Tres expertos con un mínimo de maestría juzgarán la validez, aplicabilidad y claridad de los ítems para las dos variables consideradas, y se utilizará el índice de concordancia de Aiken para medir esto. La base de los enfoques teóricos ahora debe aclararse y defenderse para que la investigación se considere de relevancia científica. Los estudios tienen mayor validez al medir la realidad que se observa y no otra (Posso).

Como se muestra en la Tabla 2, la claridad, coherencia y relevancia del contenido de la escala de evaluación de habilidades blandas fueron evaluadas por las opiniones de tres expertos. Esta evaluación resultó en una presentación del 100 por ciento de un índice de concordancia de Aiken superior a .75, lo que denota que los ítems diseñados tienen evidencias de validez de contenido para ser incluidos en la escala de medición de habilidades blandas en profesionales.

A través del índice de concordancia de Aiken se validó el contenido de la escala de evaluación de la Calidad de Atención según lo observado. La claridad, pertinencia y coherencia de la escala fueron evaluadas por tres expertos y los resultados se muestran en la Tabla 3. Los resultados fueron superiores a .75 en el 100%, lo que indica que los reactivos elaborados tienen validez de contenido para ser utilizados como herramienta de medir la Calidad de la Atención.

Confiabilidad

La información se analizó mediante el alfa de Cronbach y el coeficiente Omega McDonald en el software estadístico Jamovi, que considera valores

mínimos aceptables mayores a 80, para desarrollar la confiabilidad utilizando una muestra de 30 personas en una prueba piloto. Un estudio se considera confiable cuando tiene un alto nivel de validez y cuando los datos se consideran consistentes (Villas, 2018).

Los resultados de la prueba de confiabilidad para la consistencia interna de la variable habilidades blandas entre el personal de enfermería se muestran en la Tabla 4, la cual refleja valores de confiabilidad aceptables tanto en la dimensión global como en las dimensiones individuales, presentando coeficientes superiores a .90.

Los resultados de la prueba de confiabilidad para la consistencia interna de la variable calidad de atención en los profesionales de la institución investigada se muestran en la Tabla 5, con valores de confiabilidad aceptables tanto en la dimensión global como en cada una de sus dimensiones individuales. obteniendo valores superiores a .90.

3.5 Procedimientos

El proceso para la realización de la investigación se iniciará con la recolección de datos teniendo en cuenta el marco teórico y el funcionamiento de la tabla de variables, en base a esto se diseñó un instrumento que midió las variables de estudio. Previo al uso de la herramienta, esta fue validada por expertos, y luego se obtuvo el permiso de aplicación por parte de los directores de la institución. Después de obtener todos los permisos necesarios, se realizó la encuesta elaborada. Los datos extraídos de este proceso fueron analizados mediante programas estadísticos para verificar la hipótesis, y finalmente, una vez obtenidos los resultados, se entregó el cuestionario a un personal de enfermería del Hospital Milagro, luego de haber sido modificado de manera virtual y enviado a través de un enlace URL. Esta modalidad facilitó la recolección de datos teniendo en cuenta los horarios rotativos del personal.

3.6 Método Análisis de datos

Se desarrollará utilizando un método estadístico que utiliza el Jamovi 1.1 como punto de partida. El programa Excel se utilizará para la construcción inicial

de la base de datos utilizando los datos recopilados, mientras que el programa 9.0 se utilizará para el análisis de datos. En la interpretación descriptiva de los resultados se emplearon tablas de frecuencia y gráficos para mostrarlos.

SPSS V se utiliza para el análisis correlacional. Dado que los resultados mostraron una distribución normal, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, el paquete 26.0, y a la muestra piloto se le realizará una prueba de normalidad mediante la prueba de Kolgomorov Smirnov. De manera similar a lo anterior, la verificación de la hipótesis se evaluará a un nivel de significancia de 005, resultando que se rechazará la H_0 si el valor de p es mayor a 0 punto 05 y se aceptará en caso contrario.

3.7 Aspectos Éticos

Se llevó a cabo teniendo en cuenta los lineamientos morales señalados en el código de ética de la Universidad César Vallejo.

La seguridad de los participantes fue protegida durante el proceso de aplicación del cuestionario para evitar la exposición a cualquier riesgo, respetando el principio de garantizar el bienestar y la autonomía de los participantes del estudio. Se utilizó el consentimiento informado para respetar la autonomía de los sujetos, y sus identidades serán mantenidas en reserva.

Dado que la institución participante estará al tanto de todo lo que se haga en ella con la intención de qué hacer, también se tendrá en cuenta la integridad y transparencia de los investigadores tanto en la recolección de la información como en su manejo, procesamiento e interpretación. . objetivos de mejora usando esos datos como guía.

En respuesta, también se tendrán en cuenta los principios rectores del informe Belmont: autonomía, beneficencia y no maleficencia, y justicia, que están conectados con la investigación científica relacionada con los seres humanos.

Dado que una persona autónoma es aquella que es capaz de decidir sobre sus fines y actuar sobre esas decisiones, la autonomía es empírica y se vuelve autónoma, el primer principio es respetar la autonomía individual y

defender a quienes puedan estar en peligro. después de recibir el consentimiento informado (Cabral, 2021).

Se debe ser consciente de que las personas no pueden dañarse intencionalmente para beneficiar a otros, por lo que el investigador debe considerar constantemente si lo que hace es perjudicial para quienes participan en el estudio (Ruiz M., 2018). El principio de beneficencia y no maleficencia se refiere a no causar daño, aumentar los beneficios y minimizar los riesgos de los participantes en la investigación.

El principio de justicia, por su parte, parte del reconocimiento del investigador, junto con sus limitaciones e ideas previas, cuidando que no afecten la participación de la gente. En consecuencia, el investigador debe tratar a los que participan sin mostrar preferencia por los demás. (Ames & Merino, 2019).

IV. RESULTADOS

Tabla 2. Regresión lineal entre las habilidades blandas y la calidad del cuidado

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig
	B	Error estándar			
Constante	60,06	6,5		9,23	<,001
Habilidades blandas	,262	,069	,312	3,78	<,001

R cuadrado ajustado = ,312

ANOVA: F = 14,29***; gl1 = 1

p** < ,001.

Se realizó una regresión lineal para determinar si las habilidades blandas funcionan como predictores de la calidad de la atención. De acuerdo con los hallazgos de la Tabla 2, todos los índices de significación son suficientes y, combinados con las habilidades blandas, explican el 31,2 por ciento de la calidad de la atención en el quirófano del personal de enfermería. El indicador de Durbin-Watson es casi 2, lo que indica que están negativamente correlacionados.

Objetivo específico 1.

Describir los niveles de las habilidades blandas en personal de enfermería del quirófano de un hospital del Milagro, 2022

Tabla 3. Puntuación para medir los niveles de las habilidades blandas en personal de enfermería del quirófano de un hospital del Milagro, 2022

Nivel de satisfacción del enfermero	Puntuación
Nivel bajo	30 a 69
Nivel medio	70 a 110

Nivel alto	111 a 150
------------	-----------

Nota: Resultados estadísticos

Tabla 4. Niveles de las habilidades blandas en personal de enfermería del quirófano de un hospital del Milagro, 2022

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	32	24,2	24,2	24,2
Nivel medio	73	55,3	55,3	79,5
Nivel alto	27	20,5	20,5	100,0
Total	132	100,0	100,0	

Nota: Resultados estadísticos

Los niveles de competencias blancas en el personal de enfermería de un Hospital de Milagro en el año 2022 se pueden apreciar en los resultados de las tablas 3 y 4, donde el nivel bajo tiene un 24.2 por ciento, el nivel medio tiene un 55.3 por ciento y el nivel alto tiene un 20,5 por ciento.

Objetivo específico 2.

Describir los niveles de calidad de cuidado del personal de enfermería en personal de enfermería del quirófano de un hospital del Milagro, 2022

Tabla 5. Puntuación para medir los niveles de calidad de cuidado del personal de enfermería del quirófano de un hospital del Milagro, 2022

Nivel de satisfacción del enfermero	Puntuación
Nivel bajo	25 a 57
Nivel medio	58 a 92
Nivel alto	93 a 125

Nota: Resultados estadísticos

Tabla 6. Niveles de la calidad del cuidado en personal de enfermería del quirófano de un hospital del Milagro, 2022

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	17	12,9	12,9	12,9
Nivel medio	63	47,7	47,7	60,6
Nivel alto	52	39,4	39,4	100,0
Total	132	100,0	100,0	

Nota: Resultados estadísticos

Es posible observar los niveles de calidad de atención del personal de enfermería en un hospital de Milagro, 2022, a partir de los resultados de las tablas 5 y 6, donde el nivel bajo tiene un porcentaje de 12 punto 9 por ciento, el nivel medio tiene un porcentaje de 47 punto 7 por ciento, y el nivel alto tiene un porcentaje de 39 punto 4 por ciento.

Se utilizará regresión lineal múltiple para examinar los hallazgos de los objetivos específicos 3, 4 y 5 que vinculan las dimensiones (comunicación asertiva, empatía y trabajo en equipo) de la variable habilidades blandas con la variable calidad de atención.

Tabla 7. Regresión lineal múltiple entre las dimensiones comunicación asertiva, empatía y trabajo en equipo de las habilidades blandas y la calidad del cuidado

Modelo	Coeficientes no estandarizados		t	Sig
	B	Error estándar		
Constante	68,34	6,28	10,84	<,001

Comunicación asertiva	,512	,189	,231	2,70	,008
Empatía	,511	,212	,207	2,41	,017
Trabajo en equipo	,551	,200	,235	2,75	,007

R cuadrado ajustado = ,225

ANOVA: F = 7,330***; gl1 = 1

p** < ,001.

Se realizó una regresión lineal múltiple para determinar si las habilidades blandas son predictivas de la calidad de la atención. Los hallazgos de la Tabla 7 demuestran que todos los índices de significación son suficientes, y que la comunicación asertiva, la empatía y el trabajo en equipo representan en conjunto el 22,5% de la calidad del cuidado de quirófano del personal de enfermería. del Milagro. El indicador Durbin-Watson fue casi 2, lo que indica una correlación serial positiva, para terminar.

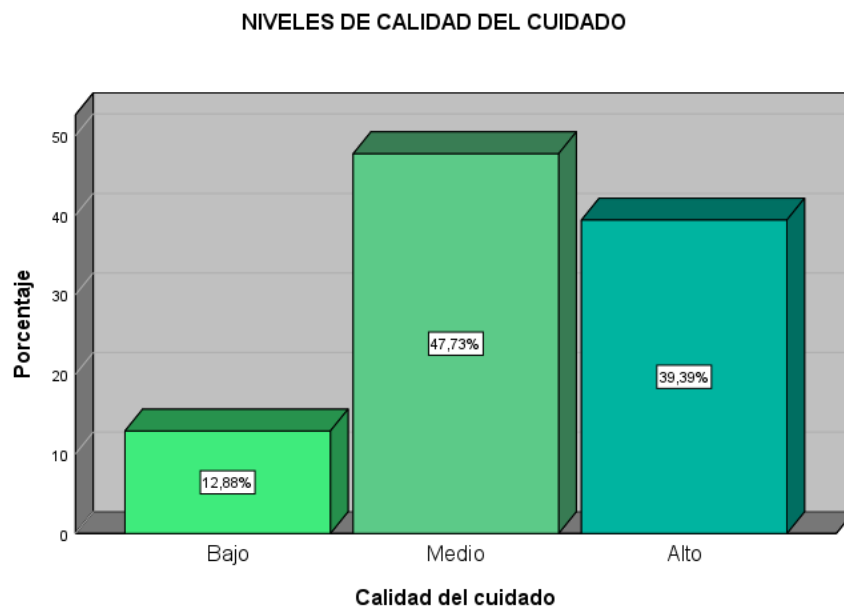
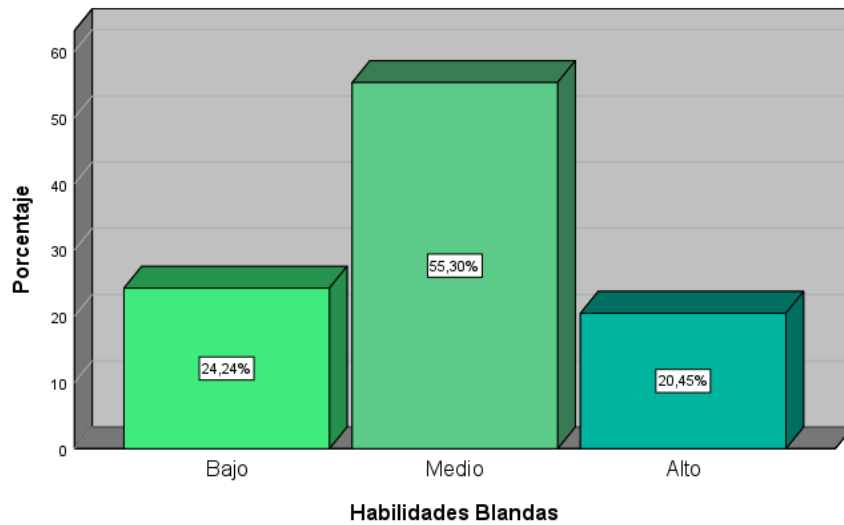


Figura 2. Niveles de las habilidades blandas en personal de enfermería del quirófano de un hospital del Milagro, 2022

Figura 3. Niveles de calidad del cuidado en personal de enfermería del quirófano de un hospital del Milagro, 2022

NIVELES DE HABILIDADES BLANDAS



V. DISCUSIÓN

El desarrollo de la investigación arrojó hallazgos concluyentes en cuanto al objetivo que fue determinar si las habilidades blandas son predictoras de la calidad de atención del personal de enfermería en el quirófano de un hospital de Milagro, 2022. Para ello se realizó una revisión teórica, elección de se realizó el diseño de la investigación, la validación de los instrumentos de recolección de datos y el análisis estadístico de acuerdo con las normas éticas.

Las habilidades blandas son una variable independiente en los resultados del estudio procesados mediante análisis de regresión lineal simple, lo que demuestra que todos los índices de significancia son adecuados y que junto con las habilidades blandas explican el 31,2 por ciento de la calidad de la atención que brinda el personal de enfermería en el quirófano de un Hospital de Milagro. La calidad de la atención se toma como variable dependiente y las habilidades blandas como variable independiente. Asimismo, el indicador de Durbin-Watson estuvo cercano a 2, por lo que existe una correlación serial positiva. Los hallazgos de la investigación son consistentes con los de un estudio realizado por Galindo en 2021, que encontró una correlación positiva entre las competencias de enfermería y el cuidado humanizado, con una significación de

397 y un valor de P. Se realizaron prácticas preprofesionales en estudiantes de enfermería. por la prueba 005.

Apoyando la investigación de Galindo (2021) en su trabajo sobre la importancia de las habilidades blandas para la empleabilidad y sostenibilidad del personal en las empresas, destacan que las habilidades blandas son cruciales en los colaboradores de las instituciones ya que son un eje fundamental en la formación de los mismos, lo que se traduce en una mejor evolución y adaptabilidad a las situaciones cambiantes. Por ello, se considera la importancia de desarrollar y fortalecer las habilidades blandas, y t. Así mismo, Domínguez (2019) en su tesis, que tiene aspectos similares al presente estudio, los datos obtenidos mostraron una relación directa entre las habilidades profesionales de las enfermeras asistenciales y el cuidado de los pacientes hospitalizados en el Instituto Nacional Cardiovascular, con prueba estadística significativa. con a (p valor 0.05), mostrando que a mayor habilidad social, mayor nivel de atención.

En cuanto a los niveles de habilidades blandas en la muestra de estudio, se observó el predominio de un nivel medio (55,3 por ciento), seguido del nivel bajo con (24,2 por ciento) y con el porcentaje más bajo el nivel alto con (20,5 por ciento). Los resultados, por otro lado, contradicen la tesis de Luna y Silva (2020) sobre “Habilidades blandas y su relación con la productividad humana en el personal de una empresa”, que buscaba determinar la correlación entre las variables de estudio, arrojando un alto nivel de habilidades blandas con 86.90 por ciento. El alto nivel de habilidades blandas se relacionó con un alto nivel de productividad humana, y las dimensiones que se relacionaron fueron comunicación asertiva, flexibilidad y adaptabilidad.

Sin embargo, Díaz et. al (2020) en su estudio Habilidades de comunicación social en el cuidado humanizado de enfermería: Un diagnóstico para una intervención socioeducativa, coincide con los hallazgos de la investigación, encontrando que el 60 por ciento del personal de enfermería obtuvo un nivel medio en las dimensiones empatía y comunicación y el 63.3 por ciento percibe un nivel alto, además evaluaron la dimensión respeto, comprensión y amabilidad e indicaron un promedio entre 8.73 a 9,03 en una

escala de 0 a 10, indicando así también que el 97,4 por ciento indica que los pacientes quieren ser comprendidos y atendidos durante el proceso de intervención.

Coincidimos con De Arco & Suarez (2018), al referirse a que debido a la complejidad de la práctica de enfermería, es fundamental el manejo de conductas en el profesional de la salud, entendidas como conductas que incluyen importantes habilidades personales para lograr un trabajo de calidad en el ejercicio. sus funciones y requerimientos de la profesión, estas habilidades favorecen las actividades en el ámbito hospitalario y comunitario.

En cuanto a los niveles de Calidad de atención en los profesionales de enfermería de un Hospital de Milagro se identificó un predominio del nivel medio (47.7 por ciento), seguido del nivel alto con (39.4 por ciento) y con el menor porcentaje el nivel bajo con un (12,9 por ciento). En cuyo contexto, Matta (2022), en su estudio Calidad de la Atención de Enfermería en un paciente en planta hospitalaria, obtuvo resultados que se destacaron por encima del nivel promedio con 46.7 por ciento, seguido del nivel promedio con 36.1 por ciento y el nivel por debajo del media con un 17,2 por ciento y en cuanto a la dimensión del cuidado de enfermería predominó el nivel por encima de la media con un 53,3 por ciento seguido del nivel medio con un 30,3 por ciento y el nivel por debajo de la media con un 16,4 por ciento.

Considerando la importancia de la calidad de atención en el sector salud, Aguilar (2019) expresa los resultados de su estudio, donde la calidad de atención de enfermería fue alta con 49.6 por ciento, media con 37.2 por ciento y baja con 13.3 por ciento, en cuanto a la evaluación de las dimensiones, sobresalían; mantiene una relación de confianza mostrando un nivel alto de 49.6 por ciento, un nivel medio de 27.4 por ciento y un nivel bajo de 22.2 por ciento, y monitorea y da seguimiento con un nivel alto de 69.9 por ciento, un nivel medio de 28.8 por ciento y un nivel de menos del 7,1 por ciento. Fortaleciendo la presente investigación, coincidimos en que la calidad del cuidado en el contexto de la práctica de enfermería comprende varios componentes, no solo las habilidades que los componen, sino también los medios necesarios para brindarlo, por lo que

el profesional de enfermería representa un activo esencial. en las instituciones de salud teniendo en cuenta su especial trabajo con el paciente brindando una atención integral, y manteniendo contacto directo con el paciente.

En cuanto al objetivo específico 3, Identificar si la dimensión comunicación asertiva de las soft skills funciona como predictor de la calidad de atención en la muestra de estudio, los hallazgos muestran que todos los índices de significancia son adecuados y junto a la comunicación asertiva explican el 23.5 por ciento de la calidad de atención. atención del personal de enfermería en el quirófano de un Hospital del Milagro. Además, el indicador de Durbin-Watson estuvo cercano a 2, por lo que existe una correlación serial positiva, lo que significa que la habilidad de comunicación asertiva actúa como predictor de la calidad de la atención. A diferencia de la investigación, Yanchapanta (2022) en su estudio La comunicación asertiva y la relación enfermera-paciente obtuvo una correlación negativa alta de -0,095 mediante el análisis de Pearson y cuando la comunicación era no asertiva ya que no había claridad al comunicarse con un 85 por ciento , por lo que no hubo una relación significativa entre las variables.

Sin embargo, los hallazgos también concuerdan con la investigación Calidad de la atención de enfermería relacionada con el grado de satisfacción del paciente en una institución de salud de San Rafael realizada por Leyes (2021), la cual arrojó como resultado un índice de comunicación del 90 por ciento. entre enfermero-paciente, además de obtener altos porcentajes en el nivel de confiabilidad al personal de salud con un 98 por ciento, el interés por resolver problemas fue calificado como bueno en un 47 por ciento y la resolución rápida de problemas con un 89 por ciento. Así, Gijón & Muggenburg (2020) plantean que la comunicación mejora la calidad de atención en el paciente, por lo que una buena relación es una herramienta fundamental en el proceso de atención, sin una correcta comunicación se dificultaría la planificación y el éxito de la atención, ya que esta permite establecer una relación directa con la mejora de la salud del paciente, por lo que lo que se transmite no solo con palabras sino también con gestos o actitudes genera reacciones positivas o negativas en beneficio del paciente.

En cuanto al objetivo específico 4, Identificar si la dimensión empatía de las habilidades blandas actúa como predictor de la calidad de atención en la muestra de estudio. Los resultados mostraron que los índices de significancia son adecuados y que junto con la empatía explican el 20.7 por ciento de la calidad de atención del personal de enfermería en quirófano de un Hospital de Milagro. Además, el indicador Durbin-Watson estuvo cercano a 2, por lo que existe una correlación serial positiva. Contrario a los hallazgos de la investigación, Castillo (2019) en su investigación que tuvo como objetivo evaluar la presencia de empatía en profesionales de enfermería de un Hospital de Argentina, se observó la presencia de empatía en una mediana de 82 de 140 admisibles y sus dimensiones cognitiva y afectiva. con 42 y 40 respectivamente, concluyendo con la presencia de la empatía en las enfermeras sin importar la edad ni el ambiente laboral.

Por tanto, Gijón & Muggenburg (2020) indican que la empatía está asociada a la capacidad de comprender los sentimientos del individuo desde su propia perspectiva, esto incluye el respeto, la escucha activa ya que, sin una predisposición física y mental para escuchar con atención y comprensión, y a su vez recibir esas opiniones sin generar juicios de valor, no se podría establecer una relación equilibrada con los demás. Otro aspecto a destacar es lo que definió Oliveira (2020), refiriéndose a la empatía como herramienta para la el acercamiento enfermero - paciente, estableciendo una relación de confianza a través de una correcta comunicación, así como la escucha activa y la hospitalidad brindada también componen el proceso. terapia considerada también parte del cuidado de enfermería. Sin embargo Freire (2021), en su estudio Empatía en la atención al paciente por parte del personal de salud durante la emergencia sanitaria por COVID 19 en un centro de salud tipo C, indicó resultados donde el alto nivel de empatía solo correspondía al 52 por ciento de las profesiones y el promedio nivel de empatía solamente .

VI. CONCLUSIONES

1. Se evidencia una relación directa significativa desde el punto de vista estadístico con un efecto pequeño entre las Habilidades Blandas y la Calidad de Cuidado en el personal de enfermería del quirófano de un hospital del Milagro, 2022.
2. Se evidencia que las Habilidades Blandas se hallan en un nivel medio (56,06%), seguido del nivel bajo con un (24,24%) y con el menor porcentaje el nivel alto con un (19,70%).
3. En la descripción de la Calidad de Cuidado prevalece un nivel medio (46,21%), seguido del nivel alto con un (40,91%) y con el menor porcentaje el nivel bajo con un (12,88 %).
4. La dimensión comunicación asertiva de las habilidades blandas se relaciona directamente con la calidad de cuidado del personal de enfermería del quirófano de un hospital del Milagro, lo cual evidencia que la comunicación efectiva beneficia la relación enfermero-paciente.
5. La dimensión empatía de las habilidades blandas no se relaciona significativamente con la calidad de cuidado del personal de enfermería del quirófano de un hospital del Milagro, 2022.
6. Se evidencia que la dimensión trabajo en equipo de las habilidades blandas se relaciona directamente y de forma significativa con tamaño pequeño con calidad de cuidado del personal de enfermería del quirófano de un hospital de Milagro,2022.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los directores de la institución crear iniciativas de capacitación para mejorar las habilidades blandas con el fin de mejorar la calidad de atención.
2. Se recomienda que el personal de enfermería que brinda atención directa al paciente se someta a evaluaciones periódicas de habilidades blandas y sus dimensiones.
3. Se recomienda que la división de salud ocupacional de la institución desarrolle estrategias para el manejo de las emociones, el trabajo en equipo y el estrés.
4. Dado que estos fueron los mayores predictores de la calidad de la atención, se recomienda que los programas de capacitación tengan más en cuenta estos factores.
5. Se sugiere que la comunidad científica realice análisis de otras dimensiones de Soft Skills y Quality of Care en futuras investigaciones. También se recomienda replicar la investigación actual en poblaciones significativas.

REFERENCIAS

- Aguilar, N. (2019). Calidad de cuidado de enfermería según dimensiones, servicio de emergencia. Hospital de Apoyo Chepén, 2019. *Calidad de cuidado de enfermería según dimensiones, servicio de emergencia. Hospital de Apoyo Chepén, 2019.* Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/15686/1907.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aguinaga, S., & Sánchez, S. (2020). Énfasis en la formación de habilidades blandas en mejora de los aprendizajes. *RV.EDUCARE ET COMUNICARE.* Obtenido de <https://revistas.usat.edu.pe/index.php/educare/article/view/470/1079>
- Ames, P., & Merino, F. (2019). REFLEXIONES Y LINEAMIENTOS PARA UNA INVESTIGACIÓN ÉTICA EN CIENCIAS SOCIALES. *Centro de Investigaciones Sociológicas, Económicas, Políticas y Antropológicas (CISEPA).* Obtenido de https://cdn01.pucp.education/cisepa/2020/01/30182832/Reflexiones-y-lineamientos-para-una-inv.-%C3%A9tica-en-CC.SS_.-52.pdf
- Aranda, M., & Caldera, J. (2018). GAMIFICAR EL AULA COMO ESTRATEGIA PARA FOMENTAR HABILIDADES SOCIOEMOCIONALES. *Revista Edu@rnos.* Obtenido de <https://revistaeducarnos.com/wp-content/uploads/2018/09/educarnos31.pdf#page=41>
- Arroyo, J. (2018). El rol de la enfermería en el proceso de capacitar al paciente. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/318721802_El_rol_de_la_enfermeria_en_el_proceso_de_capacitar_al_paciente_sobre_como_obtener_y_comprender_informacion_y_conocimiento_sobre_su_seguridad_y_su_condicion_de_salud
- Astochado, T. (2019). Habilidades blandas y calidad de atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján - Bagua, 2019. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_cbef4a838fd07bc06bc6489304a9d1c8

- Beltrán, M., & Velasco, E. (2021). CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO EN PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL CONTEXTO DE AMÉRICA LATINA. *Enfermería Investiga, Investigación, Vinculación, Docencia y Gestión*, 6(5). Obtenido de https://pdfs.semanticscholar.org/60f4/99185b29f4038e9684693e2de3f9ecf7b6fe.pdf?_ga=2.137111737.844183594.1663797835-282427587.1663797835
- Beltrán, M., & Velasco, E. (2021). CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO EN PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL CONTEXTO DE AMÉRICA LATINA. *Enfermería Investiga, Investigación, Vinculación, Docencia y Gestión*. Obtenido de https://pdfs.semanticscholar.org/60f4/99185b29f4038e9684693e2de3f9ecf7b6fe.pdf?_ga=2.159171635.844183594.1663797835-282427587.1663797835
- Bravo, D. e. (2021). Humanización del cuidado en las intervenciones de enfermería a pacientes COVID-19 en el servicio de emergencia Hospital Básico San Andrés. *Rev.Higia de la Salud*. Obtenido de <https://revistas.itsup.edu.ec/index.php/Higia/article/view/572>
- Bravo, T., & Valenzuela, S. (2019). Desarrollo de instrumentos de evaluación: cuestionarios. *Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación INEE*. Obtenido de <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/08/P2A355.pdf>
- Burgueño, F., Rodrriguez, D., Cedillo, C., & Ordoñez, C. (2021). Percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del austro ecuatoriano. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/559/55971545008/html/>
- Cabral, M. (2021). Ética de investigación y asignación de recursos en tiempos de covid-19. *Revista Bioética*. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/bioet/a/BFxPFTL9HPc3gQMY4h39z5k/?lang=es&format=pdf>

- Calua, M., Delgado, Y., & Regalado, O. (2021). COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL CONTEXTO EDUCATIVO: REVISIÓN SISTEMÁTICA. *REVISTA BOLETÍN REDIP*.
- Camero, Y. e. (2019). Cuidado Humanizado en el Postoperatorio Inmediato de Pacientes Histerectomizadas. *Cultura de los Cuidados (Edición digital*. Obtenido de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/96338/1/CultCuid_54-360-373.pdf
- Campiño, S. e. (2019). Percepción del paciente hospitalizado sobre el cuidado brindado por estudiantes de enfermería. *Univ. Salud*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v21n3/2389-7066-reus-21-03-215.pdf>
- Cando, S. (2019). CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL TRAS EL PROCESO DE ACREDITACIÓN CANADIENSE,. *CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL TRAS EL PROCESO DE ACREDITACIÓN CANADIENSE,*. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/9338/2/06%20ENF%201038%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
- Canet, L. e. (2019). Actuar sin pensar: la autorregulación y sus fallos. *Revista Argentina de Neuropsicología*. Obtenido de https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/124118/CONICET_Digital_Nro.de6f07eb-57c1-49a2-b226-370aac957a1d_A.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Canet, L. e. (2020). Intervención sobre autorregulación cognitiva, conductual y emocional en niños: Una revisión de enfoques basados. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*. Obtenido de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1852-42062020000100001&script=sci_abstract&lng=en
- Castaño, Y., Forero, L., & Aguirre, B. (2021). Industria 4.0. De gerentes a líderes. Una revisión de la literatura sobre las habilidades blandas. *Revista CIES*. Obtenido de <http://revista.escolme.edu.co/index.php/cies/article/view/376>

- Castillo, A. e. (2019). Empatía en los Profesionales de Enfermería de un Hospital Argentino de Alta Complejidad. *Nure Inv.* . Obtenido de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:V7cqDY4fpgcJ:https://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/download/1720/884/&cd=51&hl=es-419&ct=clnk&gl=ec>
- Castro, M. (2019). Bioestadística aplicada en investigación clínica: conceptos básicos. *Revista Médica Clínica Las Condes*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864019300045>
- Cedeño, S., Villalobos, M., Rodriguez, J., & Fontal, P. (2021). La educación de enfermería en latinoamérica y los entornos. *CuidArte*.
- Chileno, G. (2021). HABILIDADES BLANDAS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA PARA UN CUIDADO HUMANIZADO EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS. *HABILIDADES BLANDAS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA PARA UN CUIDADO HUMANIZADO EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS*. Obtenido de https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/11445/Habilidades_ChilenoSegura_Gabriela.pdf?sequence=1
- Cisneros, A. e. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. *Rev.Dominio de las Ciencias* . Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2546/5714>
- Collantes, D., & Clavo, V. (2020). Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. *Rev.Factsalud UNEMI*. Obtenido de <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/1217/1152>
- Condori, J., Uchazara, M., & Guevara, N. (2021). Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia. *Investigación e Innovación*. Obtenido de <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1368/1630>
- Coppiano, G. (2019). CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN EN SALUD Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL HOSPITAL

DE NIÑOS DR. ROBERTO GILBERT ELIZALDE. *CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN EN SALUD Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL HOSPITAL DE NIÑOS DR. ROBERTO GILBERT ELIZALDE.* Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13940/1/T-UCSG-POS-MGSS-210.pdf>

Coppiano, G. (2019). *CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN EN SALUD Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL HOSPITAL DE NIÑOS DR. ROBERTO GILBERT ELIZALDE. CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN EN SALUD Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL HOSPITAL DE NIÑOS DR. ROBERTO GILBERT ELIZALDE.* Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13940/1/T-UCSG-POS-MGSS-210.pdf>

De Arco, L. (2020). ¿Por qué son tan importantes las habilidades blandas en la formación del contador público? *Revista Colombiana de Contabilidad.* Obtenido de <https://ojs.asfacop.org.co/index.php/asfacop/article/view/asf.v8n15.173/181>

De Arco, O., & Suarez, Z. (2018). Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. *Univ. Salud.* Obtenido de <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/3364/pdf>

Díaz et.al. (2020). Habilidades sociales de comunicación en el cuidado humanizado de enfermería: Un diagnóstico para una intervención socioeducativa. *Rev. ENFERMAGEM.* Obtenido de <https://www.scielo.br/j/ean/a/pjh385M4RQfKqWbQxrPRmJg>

Díaz, A. e. (2020). Habilidades sociales de comunicación en el cuidado humanizado de enfermería: Un diagnóstico para una intervención socioeducativa. *Rev Esc. Anna. Nery.* Obtenido de <https://www.scielo.br/j/ean/a/pjh385M4RQfKqWbQxrPRmJg/?lang=es>

- Dominguez, D. (2019). HABILIDADES PROFESIONALES Y CUIDADO DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN ENFERMEROS QUE LABORAN EN EL. *HABILIDADES PROFESIONALES Y CUIDADO DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN ENFERMEROS QUE LABORAN EN EL*. Obtenido de <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5246/JIMENEZ%20DIANA%20FCS%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dominguez, D., Romero, z., & Cuba, M. (2022). Comunicación médico-paciente y satisfacción del usuario en un centro de primer nivel de atención de Lima Metropolitana, Perú. *Revista Médica Herediana*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3380/338070598005/html/>
- Echeverria, M., & Francisco, J. (2018). Calidad del cuidado enfermero en un centro quirúrgico: Experiencia en un hospital de Ibarra, Ecuador. *Enfermería Investiga, Investigación, Vinculación, Docencia y Gestión*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6233761>
- Echeverria, M., & Francisco, J. (2018). Calidad del cuidado enfermero en un centro quirúrgico: Experiencia en un hospital de Ibarra, Ecuador. *Enfermería Investiga, Investigación, Vinculación, Docencia y Gestión*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6233761>
- Ernawati, E., & Nony, C. (2021). Percepciones de las enfermeras senior sobre las habilidades blandas esenciales para las enfermeras novatas en un hospital privado en Yakarta, Indonesia: un estudio fenomenológico. *Belitung Nursing Journal*. Obtenido de <https://www.belitungraya.org/BRP/index.php/bnj/article/view/1549/381>
- Espinoza, M., & Gallegos, D. (2020). Habilidades blandas en la educación y la empresa: Mapeo Sistemático. *Revista Científica UISRAEL*. Obtenido de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-27862020000200039
- Espinoza, M., & Gallegos, D. (2020). Habilidades blandas en la educación y la empresa: Mapeo Sistemático. *Revista Científica UISRAEL*. Obtenido de

http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-27862020000200039

Fariño, J. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención. *Rev.Espacios*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>

Febré, N. e. (2018). CALIDAD EN ENFERMERÍA: SU GESTIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y MEDICIÓN. *Revista Médica Clínica Las Condes*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567>

Freire, L. (2021). EMPATÍA EN LA ATENCIÓN AL PACIENTE POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID 19 EN EL CENTRO DE SALUD QUERO TIPO C. *EMPATÍA EN LA ATENCIÓN AL PACIENTE POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID 19 EN EL CENTRO DE SALUD QUERO TIPO C*. Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32547/1/FREIRE%20CALU%C3%91A%20CLIZBETH%20ALEXANDRA%20-M.pdf>

Freire, L. (2021). EMPATÍA EN LA ATENCIÓN AL PACIENTE POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID 19 EN EL CENTRO DE SALUD QUERO TIPO C. *EMPATÍA EN LA ATENCIÓN AL PACIENTE POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID 19 EN EL CENTRO DE SALUD QUERO TIPO C*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32547/1/FREIRE%20CALU%C3%91A%20CLIZBETH%20ALEXANDRA%20-M.pdf>

Galindo, E. (2021). COMPETENCIAS ENFERMERO(a) Y SU RELACIÓN CON EL ESTADO DEL CUIDADO HUMANIZADO DURANTE LAS PRÁCTICAS PREPROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN ESTUDIANTES DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA – 2021. *COMPETENCIAS ENFERMERO(a) Y SU RELACIÓN CON EL ESTADO DEL CUIDADO HUMANIZADO DURANTE LAS PRÁCTICAS PREPROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN ESTUDIANTES DE UNA*

UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA – 2021. Obtenido de https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5574/T061_46603177_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, B. (2018). Las habilidades socioemocionales, no cognitivas o “blandas”: aproximaciones a su evaluación. *Revista Digital Universitaria*. Obtenido de https://www.revista.unam.mx/wp-content/uploads/v19_n6_a5_Las-habilidades-socioemocionales-no-cognitivas.pdf

Gijón, M., & Muggenburg, M. (2020). Instrumentos que miden la comunicación enfermera-paciente. *rev. Enfermería universitaria*. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-70632019000300303&script=sci_arttext

Gómez, I., & Facundo, C. (2021). Percepción del paciente de diálisis peritoneal sobre la educación que brinda el profesional de enfermería. *ACC CIETNA*. Obtenido de <https://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/580/1152>

Gómez, P., & Rivera, J. (2019). Un problema social: tiempos de espera en la consulta externa del Hospital Carlos Andrade Marín. *Estudios de la Gestión: revista internacional de administración*(5). Obtenido de <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/download/1198/1121?inline=1>

Gonzales, J. (2022). RESOLUCIÓN (CS) N°:71/22. Obtenido de <https://www.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/2022/07/RESOLU1.pdf>

González, M. (2020). IMPORTANCIA DE LAS HABILIDADES BLANDAS PARA LA EMPLEABILIDAD Y SOSTENIBILIDAD DEL PERSONAL EN LAS ORGANIZACIONES. *REV . ENCUENTRO CON SEMILLEROS, APORTES Y REFLEXIONES*. Obtenido de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:IDXrQ3uSKJQJ:https://journal.poligran.edu.co/index.php/encuentros/article/download/2646/2608/6529&cd=58&hl=es-419&ct=clnk&gl=ec>

Granados, T. (2019). Habilidades blandas y calidad de atención en el Hospital de Apoyo Il Gustavo. *Habilidades blandas y calidad de atención en el*

Hospital de Apoyo II Gustavo. Chiclayo, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43390/Astochado_GTT.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Granados, T. (2019). Habilidades blandas y calidad de atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo. *Habilidades blandas y calidad de atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo*. Chiclayo, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43390/Astochado_GTT.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Grandón, K., Reinoso, L., & Galindo, C. (2018). RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA EDUCACION DE ENFERMERIA. UN ESTUDIO PILOTO EN CHILE. *Notas de Enfermería*. Obtenido de <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/notasenf/article/view/21673>

Guerra-Báez, S. (2019). Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios. *Rev. Psicología Escolar e Educativa*. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/pee/a/YyZgKBY9JLVXnCDKMNc7nqc/?format=pdf&lang=es>

Hernandez, C. (2018). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. *Revista arbitraria Venezolana*. Obtenido de <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>

Hernandez, C., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Revista Alerta*. Obtenido de <https://alerta.salud.gob.sv/wp-content/uploads/2019/04/Revista-ALERTA-An%CC%83o-2019-Vol.-2-N-1-vf-75-79.pdf>

Hernandez, L. (2021). Trabajo en equipo en el desempeño laboral del profesional de Enfermería de sala Covid en Hospital Nivel 2E, Lima-2021. *Trabajo en equipo en el desempeño laboral del profesional de Enfermería de sala Covid en Hospital Nivel 2E, Lima-2021*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70900/Hernandez_CLE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Herrera, S. e. (2018). SOLUCIÓN DE PROBLEMAS COMO PROCESO DE APRENDIZAJE COGNITIVO. *REV. BOLETÍN VIRTUAL*. Obtenido de <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/487/466>
- Ibáñez, L., Fajardo, M., Cardozo, C., & Roa, Z. (2020). Planes de cuidados enfermeros de estudiantes de pregrado: comparación de dos modelos. *Revista de la Universidad Industrial de Santander*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-08072020000100033
- Jiménez, Y., Camue, V., & Soler, V. (2022). PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DE SALUD RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL DESEMPEÑO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA. *Revista Cubana Tecnología de la Salud*. Obtenido de <http://revtecnologia.sld.cu/index.php/tec/article/view/3735/1556>
- Joeven, Z., & Guáqueta, S. (2019). Percepción del paciente crítico sobre los comportamientos de cuidado humanizado en enfermería. *Rv Enferm*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v37n1/0121-4500-aven-37-01-65.pdf>
- Joven, Z., & Guáqueta, S. (2019). Percepción del paciente crítico sobre los comportamientos de cuidado humanizado en enfermería. *Rv Enferm*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v37n1/0121-4500-aven-37-01-65.pdf>
- Lermo, J. (2022). Uso de plataformas virtuales por profesionales de enfermería para educar al paciente oncológico. *Revista San Gregorio*. Obtenido de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072022000300193
- Leyes, S. (2021). CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA RELACIONADO CON EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ASISTEN A LA EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD TIPO C SAN RAFAEL. *CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA RELACIONADO CON EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ASISTEN A LA EMERGENCIA DEL CENTRO*

DE SALUD TIPO C SAN RAFAEL. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2783/1/Leyes%20Qui%C3%B1onez%20%20Solange%20Suley.pdf>

Luna, F., & Silva, S. (2020). Las habilidades blandas y su relación con la productividad humana en el personal del área de caja de Plaza Vea – Real Plaza, Trujillo – 2020. *Las habilidades blandas y su relación con la productividad humana en el personal del área de caja de Plaza Vea – Real Plaza, Trujillo – 2020*. Obtenido de https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/6863/1/REP_FRANCISCO.LUNA_SHENA.SILVA_HABILIDADES.BLANDAS.pdf

Maggi, W. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>

Manterolaa, C., Quiroz, G., & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-metodologia-tipos-disenos-estudio-mas-S0716864019300057>

Marrero, O. (2018). Habilidades blandas :Necesarias para la formación integral del estudiante Universitario. *Revista Científica Ecociencia*. Obtenido de <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/144/111>

Matta, L. (2022). Calidad de Cuidado de enfermería en pacientes de una sala de hospitalización ubicada en Lima Centro. *Rev. Científica cuidado y salud Pública*. Obtenido de <https://www.cuidadoysaludpublica.org.pe/index.php/cuidadoysaludpublica/article/view/39>

- Metzazidy, H., & Abd El-Ghafari, S. (2019). El efecto de la intervención de inteligencia emocional en la práctica de los estudiantes de enfermería y los resultados clínicos de los pacientes en la unidad de cuidados intensivos de quemados. *Revista de Educación y Práctica de Enfermería*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/journal/index.php/jnep/article/view/14186>
- Morales, L. e. (2021). Relación de la inteligencia emocional con el cuidado otorgado por enfermeras/os. *Revista Cuidarte*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2216-09732020000300313
- Morocho, A. (2017). Propiedades Psicométricas de la Escala de Habilidades Blandas en Personal Administrativo de la UGEL AYABACA. *Propiedades Psicométricas de la Escala de Habilidades Blandas en Personal Administrativo de la UGEL AYABACA*. Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10665/morocho_va.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moscoso, M. (2018). Mindfulness, autorregulación emocional y reducción de estrés: ¿ciencia o ficción? *Revista Mexicana de Investigación en Psicología*. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/revmexinvpsi/mip-2018/mip182a.pdf>
- Muñoz, G. e. (2019). Competencias del ser y hacer en enfermería: revisión sistemática y análisis. *Revista Cubana de Enfermería*. Obtenido de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/3339>
- Oliveira, R. (2020). Enlaces entre cuidado y empatía a partir de una reflexión steiniana en tiempos de pandemia. *Revista Cubana de Enfermería*. Obtenido de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/4028/667>
- OMS. (2020). Situación de la enfermería en el mundo 2020 : invertir en educación, empleo y liderazgo. OMS. Obtenido de <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/333949/9789240009219-spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- OMS, OCDE, & Mundial, B. (2020). Prestación de servicios de salud de calidad: imperativo global para la cobertura sanitaria. *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Hi4xFnkb1HcJ:https://apps.who.int/iris/handle/10665/340027&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=ec>
- Ortega, A. (2018). Enfoques De Investigación: Métodos Para El Diseño Urbano. *Arquitectónico*. Obtenido de https://clasev.com/pluginfile.php/21199/mod_resource/content/1/Enfoques%20de%20Investigaci%C3%B3n.pdf
- Oyola, M. (2021). COVID-19 y comorbilidad en enfermería: a propósito de un caso. *Rev Peru Cienc Salud*. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/journal/652/6523189010/html/>
- Pabón, E., Mora, J., Buitrago, C., & Castiblanco, R. (2021). Estrategias para fortalecer la humanización de los servicios en salud en urgencias. *Rev. cienc. cuidad.*, 18(1). Obtenido de <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/2512/3154>
- Paravic, T., & Lagos, M. (2022). TRABAJO EN EQUIPO Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD. *Rev. Ciencia y enfermería*. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532021000100402&script=sci_arttext
- Pérez, M., Simón, M., & Molero, M. (2018). Inteligencia emocional y empatía como predictores de la autoeficacia en Técnicos en Cuidados Auxiliares de Enfermería. *Revista Iberoamericana de Psicología y Salud*. Obtenido de <https://www.rips.cop.es/pdf/art162018e16.pdf>
- Pincay, V. (2019). Análisis situacional de salud de diferentes sectores del País. *Revista Científica Higía De La Salud*,. Obtenido de <https://revistas.itsup.edu.ec/index.php/Higia/article/view/511>
- Posso, R., & Lorenzo, E. (2020). Validez y confiabilidad del instrumento determinante humano en la implementación del currículo de educación

física. *Revista Educare*. Obtenido de <https://revistas.investigacion-upelipb.com/index.php/educare/article/view/1410/1371>

Quinga, J. (2018). "ENTORNOS DE APRENDIZAJE Y SU RELACIÓN CON LA MEJORA DE LAS COMPETENCIAS DE LOS ESTUDIANTES DE ENFERMERÍA. *ENTORNOS DE APRENDIZAJE Y SU RELACIÓN CON LA MEJORA DE LAS COMPETENCIAS DE LOS ESTUDIANTES DE ENFERMERÍA*. Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28662/2/QUINGA%20RUGEL%20JOSELYN%20MICHILLE-PROYECTO%20FINAL.pdf>

Quinga, J. (2018). "ENTORNOS DE APRENDIZAJE Y SU RELACIÓN CON LA MEJORA DE LAS COMPETENCIAS DE LOS ESTUDIANTES DE ENFERMERÍA. *ENTORNOS DE APRENDIZAJE Y SU RELACIÓN CON LA MEJORA DE LAS COMPETENCIAS DE LOS ESTUDIANTES DE ENFERMERÍA*. Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28662/2/QUINGA%20RUGEL%20JOSELYN%20MICHILLE-PROYECTO%20FINAL.pdf>

Quiñonez, J., & Moyano, G. (2019). La asertividad como estilo de comunicación en la formación del sujeto educador. *Revista Cientific*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5636/563662173005/html/>

Rangel, B. (2019). EL TRABAJO EN EQUIPO COMO FUNDAMENTO EN LA SEGURIDAD DEL PACIENTE. *ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/21513/RangelAlvarezBenildaPatricia2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Riva, 9. (2019). Importancia de las habilidades personales blandas (Soft Skills) en el ámbito de las organizaciones. *Importancia de las habilidades personales blandas (Soft Skills) en el ámbito de las organizaciones*. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/29671>

- Rodríguez, A., & Zapata, E. (2019). Formación para la tolerancia. Autorregulación de las emociones. *Revista Educación*. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/revmexinvpsi/mip-2018/mip182a.pdf>
- Rodríguez, E., Moya, M., & Rodríguez, M. (2020). Importancia de la empatía docente-estudiante como estrategia para el desarrollo académico. *Rev. Dominio de las Ciencias*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7467931>
- Rodríguez, J. (2020). Las habilidades blandas como base para el buen desempeño del docente universitario. *INNOVA Research Journal*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7475508>
- Rodríguez, J., Rodríguez, R., & Fuerte, L. (2021). Habilidades blandas y el desempeño docente en el nivel superior de la educación. *Propósitos y Representaciones*. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v9n1/2310-4635-pyr-9-01-e1038.pdf>
- Romero, J. (2021). HABILIDADES BLANDAS EN EL CONTEXTO UNIVERSITARIO Y LABORAL: REVISIÓN DOCUMENTAL. *Rev. Inclusión y Desarrollo*. Obtenido de <https://revistas.uniminuto.edu/index.php/IYD/article/view/2749/2234>
- Ruiz, J. e. (2021). Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Rev. Sanus*. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003
- Ruiz, M. (2018). EL Informe Belmont. *Academia.edu*. Obtenido de https://www.academia.edu/41968871/Cap%C3%ADtulo_2_EL_Informe_Belmont
- Ruydaz, K., Saldarriaga, G., & Fernández, S. (2018). Satisfacción del usuario: un reto para la calidad del cuidado. *Rev. Ciencia y Salud*. Obtenido de <https://revistas.curn.edu.co/index.php/cienciaysalud/article/view/969/893>
- Salazar, E., Villareal, G., & Alvis, C. (2019). Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. *Rev. cienc. ciudad*.

Obtenido de <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615/1507>

Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. *Universidad Ricardo Palma*. Obtenido de <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Sánchez, J. (2019). Impacto de las competencias socio-emocionales de los alumnos del Grado en Enfermería en prácticas clínicas reales. *Impacto de las competencias socio-emocionales de los alumnos del Grado en Enfermería en prácticas clínicas reales*. Obtenido de <http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/4267/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Santiago, A. e. (2020). CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA DESDE EL ENFOQUE DE DONABEDIAN EN PACIENTES HOSPITALIZADOS CON DOLOR. *Rev.Cienc. enferm.* Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532020000100219&script=sci_arttext&tIng=pt

Soto, P. (2018). LA EDUCACIÓN EN SALUD, UN ELEMENTO CENTRAL DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA. *Revista Médica Clínica Las Condes*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300543#:~:text=La%20educaci%C3%B3n%20en%20salud%20a,sea%20vista%20a%20la%20vez>

Strickland, H., Cheshire, M., & Mensch, Z. (2022). Una comparación de la inteligencia emocional en BSN y RN tradicionales con estudiantes de enfermería de BSN. *Enseñanza y Aprendizaje en Enfermería*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S155730872100055X#bib0020>

- Tamayo, M., Reascos, N., & Ochoa, S. (2022). Habilidades blandas en la práctica pre-profesional del psicólogo clínico. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*,. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8552236>
- TORRES, L. (2022). DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS EN ESTUDIANTES.UNA REVISIÓN SISTEMATIZADA. *REVISTA ARBITRADA DEL CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y ESTUDIOS GERENCIALES*. Obtenido de <https://revista.grupocieg.org/wp-content/uploads/2022/02/Ed.5412-22-Torres-Lilly.pdf>
- Ulloa, I. e. (2021). Calidad del cuidado brindado por estudiantes de enfermería: experiencia y satisfacción del usuario. *Revista Cuidarte*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2216-09732021000100215
- UNESCO. (2021). Habilidades socioemocionales en América Latina y el Caribe. *Unicef*. Obtenido de https://unesdoc.unesco.org/in/documentViewer.xhtml?v=2.1.196&id=p::u-smarcdef_0000380240&file=/in/rest/annotationSVC/DownloadWatermarkedAttachment/attach_import_87759cff-e554-43c4-8850-63c99d4e94be%3F_%3D380240spa.pdf&locale=es&multi=true&ark=/ark:/48223/p
- Vargas, I. (2020). La confianza en la relación profesional de la salud y paciente. *Rev Cubana Salud Pública*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662020000300015
- Vásquez, L., Vila, D., & Tuesta, J. (2020). HABILIDADES BLANDAS Y EL IMPACTO DE LA COVID-19 EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR. *Review of Global Management*. Obtenido de <https://revistas.upc.edu.pe/index.php/rgm/article/view/1488/1193>
- Vazqu ez, G. (2022). Cuidado humanizado de enfermería en los hospitales públicos de Milagro-Ecuador. *Rev.Dominio de las Ciencias*. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2812>

- Vera, D., Zambrano, G., & Vega, J. (2021). Competencias emocionales del enfermero profesional en la atención al paciente en el Hospital. Obtenido de <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/QhaliKay/article/view/3122>
- Vidal, N., Medina, I., & Gavilondo, X. (2018). La cultura profesional del docente de enfermería: Preparación ante las tecnologías informáticas. *Rev Cubana Enfermer.* Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192018000200016
- Villasís, M. e. (2018). Validez y confiabilidad de las mediciones. *Revista Alegria*. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v65n4/2448-9190-ram-65-04-414.pdf>
- Yanchapanta, E., & Analuisa, E. (2022). Comunicación asertiva y su relación enfermero-pacientepor el uso constante de la mascarilla. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar.* Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1633/2287>
- Yanchapanta, E., & Analuisa, E. (2022). Comunicación asertiva y su relación enfermero-pacientepor el uso constante de la mascarilla. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar,.* Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1633/2287>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Habilidades blandas	Las habilidades blandas son un término simple para un conjunto complejo de cualidades personales que ayudan a que un individuo sea un miembro positivo y contribuyente de cualquier organización. (Espinoza & Gallegos, 2020)	La variable habilidades blandas se operacionalizó tomando en cuenta tres dimensiones: empatía, trabajo en equipo, comunicación asertiva siendo medidas a través de la escala de Habilidades Blandas que consta de 30 ítems tipo Likert que se aplicará al personal de un Hospital de Milagro (Morocho, 2017)	Empatía	*Comprensión emocional *Trato humanizado *Escucha activa	ORDINAL
			Trabajo en equipo	*Cooperación *dinamismo * Actitudes de Liderazgo	ORDINAL
			Comunicación Asertiva	*Gestión emociones *Comunicación Eficaz *Transmisión clara del mensaje	ORDINAL

Calidad del cuidado	La calidad del cuidado enfermero gana cada vez más importancia en Latinoamérica al ser una herramienta que permite mejorar el trato y reducir los errores clínicos y administrativos, lo cual posibilita un mejor manejo del paciente (Beltrán & Velasco, 2021)	La variable calidad de cuidado se operacionalizó tomando en cuenta tres dimensiones: capacidad de respuesta, confianza, educación al paciente siendo medidas a través del cuestionario de evaluación de calidad de cuidado que consta de 25 ítems tipo Likert que se aplicará al personal de un Hospital de Milagro (Rodríguez, 2020)	Capacidad de respuesta	*Eficiencia *Resolución de conflictos *Flexibilidad	ORDINAL
			Confianza	*Comprensión al paciente *Confiabilidad *Comunicación adecuada	ORDINAL
			Educación al paciente	*Inclusión *lenguaje adecuado *Aporte de conocimientos	ORDINAL

Anexo 2. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable/Dimensión	Metodología
<p>General</p> <p>¿Las habilidades blandas actúan como predictoras de la calidad de cuidado en personal de enfermería del quirófano de un hospital de Milagro, 2022?</p>	<p>General</p> <p>Determinar si la habilidades blandas actúan como predictoras de la calidad de cuidado en personal de enfermería del quirófano de un hospital de Milagro, 2022</p>	<p>General</p> <p>Las habilidades blandas actúan como predictoras en la calidad de cuidado en personal de enfermería del quirófano de un hospital en Milagro, 2022.</p>	<p>Habilidades Blandas :</p> <ul style="list-style-type: none"> *Empatía *Trabajo en equipo *Comunicación Asertiva <p>Calidad de cuidado:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Capacidad de respuesta *Confianza *Comunicación adecuada 	
<p>Específicos</p> <p>¿Cuáles son los niveles de las habilidades blandas en personal de enfermería del quirófano de un hospital de Milagro, 2022?</p>	<p>Específicos</p> <p>1) Describir los niveles de las habilidades blandas en personal de enfermería del quirófano de un hospital del Milagro, 2022</p>	<p>Específicos</p> <p>Existen niveles de habilidades blandas en el personal de enfermería del quirófano de un hospital de Milagro, 2022</p>		
<p>Específicos</p> <p>¿Cuáles son los niveles calidad de cuidado en personal de enfermería del quirófano de un hospital de Milagro, 2022?</p>	<p>Específicos</p> <p>2) Describir los niveles de calidad de cuidado del personal de enfermería en personal de enfermería del quirófano de un hospital del Milagro, 2022</p>	<p>Específicos</p> <p>Existen niveles de calidad de cuidado en personal de enfermería del quirófano de un hospital de Milagro, 2022</p>		

<p>Específicos</p> <p>¿De qué manera se relacionan las habilidades blandas y la calidad de cuidado en personal de enfermería del quirófano de un hospital de Milagro, 2022?</p>	<p>Específicos</p> <p>3) Conocer la relación entre las habilidades blandas y la calidad de cuidado en personal de enfermería del quirófano de un hospital de Milagro, 2022.</p>	<p>Específicos</p> <p>Existe relación entre Las habilidades blandas y calidad de cuidado en personal de enfermería del quirófano de un hospital de Milagro, 2022</p>		
<p>Específicos</p> <p>¿La comunicación asertiva de las habilidades blandas actúa como predictora de la calidad de cuidado del personal de enfermería del quirófano de un hospital del Milagro, 2022?</p>	<p>Específicos</p> <p>4) Identificar si la comunicación asertiva de las habilidades blandas actúa como predictora de la calidad de cuidado del personal de enfermería del quirófano de un hospital del Milagro, 2022</p>	<p>H_{i1}: La comunicación asertiva actúa como predictora de la calidad de cuidado en personal de enfermería del quirófano de un hospital en Milagro, 2022.</p>		
<p>Específicos</p> <p>¿La empatía de las habilidades blandas actúa como predictora de la calidad de cuidado del personal de enfermería del quirófano de un hospital del Milagro, 2022?</p>	<p>Específicos</p> <p>5) identificar si la empatía de las habilidades blandas actúa como predictora de la calidad de cuidado del personal de enfermería del quirófano de un hospital del Milagro, 2022.</p>	<p>H_{i2}: La empatía actúa como predictora de la calidad de cuidado en personal de enfermería del quirófano de un hospital en Milagro, 2022.</p>		
<p>Específicos</p> <p>¿El trabajo en equipo de las habilidades blandas actúa como predictora de la calidad de cuidado del personal de enfermería del quirófano de un hospital de Milagro, 2022?</p>	<p>Específicos</p> <p>6) Identificar si el trabajo en equipo de las habilidades blandas actúa como predictora de la calidad de cuidado del personal de enfermería del quirófano de un hospital de Milagro, 2022.</p>	<p>H_{i3}: El trabajo en equipo actúa como predictor de la calidad de cuidado en personal de enfermería del quirófano de un hospital de Milagro, 2022.</p>		

ANEXO 3.

FORMATO 1: Trabajos Previos
TÍTULO DE LA TESIS

Maestrante: Castillo, Torres Rina Magaly

OBJETIVOS	N	APELLIDOS Y NOMBRE DE AUTOR (ES)	AÑO	LUGAR	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVO	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	Instrumento	POBLACIÓN Y MUESTRA	CONCLUSIONES	
OBJETIVOS GENERALES		Gabriela Vásquez; Grecia Encalada; Guillermo León; Kathiusca Echeverría;Jonna Clavero	2022	Ecuador	Cuidado humanizado de enfermería en los hospitales públicos de Milagro-Ecuador	valorar el cuidado humanizado que ofrece el personal de enfermería en la atención de los pacientes en los hospitales públicos de la ciudad de Milagro-Ecuador	Estudio fue observacional, descriptivo, cuantitativo y transversal	Evaluación de los Comportamientos de Cuidados Otorgados por Enfermería (ECCOE)	35 profesionales	Se pudo concluir que el personal de enfermería de los hospitales públicos de Milagro-Ecuador, tiene estándares de cuidados similares y en algunos aspectos superiores a los encontrados en la región.	https://dominiodelascie

	Lilibeth Vera ;Gema Zambrano ;Jisson Vega I	2021	Ecuador	Competencias emocionales del enfermero profesional en la atención al paciente en el Hospital General Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Manta	Conocer las competencias emocionales que posee el enfermero profesional del Hospital General IESS de Manta	Estudio descriptivo, prospectivo	herramienta de inventario de competencias emocionales (ICEL)	61 profesionales enfermeros.	Las competencias emocionales tienen un nivel de desarrollo muy bajo en los profesionales estudiados, siendo las competencias del área interpersonal las menos favorecidas, lo cual apunta a la necesidad de fomentar estas competencias en el profesional enfermera	https://revistas.utm.edu.e
	Galindo Andrade, Elizabeth	2021	Perú	Competencias enfermero(a) y su relación con el estado del cuidado humanizado durante las prácticas pre profesionales de enfermería en estudiantes de una universidad privada de lima –	Determinar la relación de las competencias enfermero(a) con el estado del cuidado humanizado durante las prácticas pre profesionales de enfermería en estudiantes de una universidad privada	estudio fue de tipo cuantitativo , descriptivo , correlacional y corte transversal , en cuanto a sus herramientas	Escalas denominadas "Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería (PCHE)" y "Evaluación de Competencias Enfermeras (ECOenf)".	.Estudio una muestra de 60 alumnos del IX y X ciclo	Los resultados mostraron que los egresados en enfermería comprenden bajas competencias igual en cuidado humanizado, Sin embargo se mostró una correlación positiva entre las variables de estudio.	https://repositorio.uwien.edu_GTT.pdf?sequence=

		Díaz ,Aracely ; Villanueva Ivonne Delgado ; Martínez José	2020	México	Habilidades sociales de comunicación en el cuidado humanizado de enfermería: Un diagnóstico para una intervención socioeducativa	evaluar las habilidades sociales necesarias para la comunicación en el cuidado humanizado	estudio con enfoque cuantitativo , descriptivo y transversal	CECOP (comportamientos sobre la forma de comunicación observado por pacientes), ACEP (autoevaluación sobre la forma de comunicación por personal de enfermería) y el último fue una evaluación de conocimientos de cuidado humanizado	30 enfermeros y 30 pacientes	El estudio permitió identificar las habilidades sociales necesarias en el profesional de enfermería , requiere fortalecer la comunicación efectiva	https://www.scielo.br/j/ea
OBJETIVOS ESPECIFICOS	OBJETIVO 1	Matta Zamudio, Lourdes Sukeyko	2022	Perú	Calidad de Cuidado de enfermería en pacientes de una sala de hospitalización ubicada en Lima Centro	determinar la calidad de cuidado de enfermería en pacientes de una sala de hospitalización en Lima,	Enfoque. cuantitativo, descriptivo y transversal	las herramientas para la recolección de datos fue el CUCACE	La muestra de estudio fueron 122 pacientes	Como resultado se obtuvo en el cuidado de enfermería un predominio del nivel por encima del promedio, seguido del nivel promedio y en la satisfacción del paciente un predominio por encima del promedio.	https://www.cuidadoys

O B E 2	Dominguez Jjimenez, Diana	2019	Perú	Habilidades profesionales y cuidado del paciente hospitalizado en enfermeros que laboran en el instituto nacional cardiovascular	medir la relación de las habilidades profesionales y el cuidado del paciente	estudio con enfoque cuantitativo , de método deductivo , correlacional de diseño no experimental	encuesta usando el instrumento PES-NWI: Practice Environment Scale of the Nursing Work Index y CARE-Q (Caring Assesent Instrument	La muestra utilizada fue de 113 enfermeras asistenciales	En la recolección de datos se usó la). El resultado manifestó una relación directa entre las habilidades profesionales y el cuidado de los pacientes con un $p < 0.05$	http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12168/10447?sequence=1&isAllowed=y
O B E 3	Yanchapanta Analuisa , Erika Paola	2022	Ecuador	“Comunicación asertiva y su relación enfermero-paciente por el uso constante de la mascarilla” .	determinar la correlación que existe entre la comunicación asertiva y la relación enfermero-paciente	tipo cuantitativo con diseño descriptivo , observacional analítico de corte transversa	Las herramientas usadas para la recopilación fue la encuesta en línea	La muestra la constituyeron 119 personas	Se concluyó en un estilo de comunicación no asertivo con un alto porcentaje y dentro de las dimensiones evaluadas la que más sobresalió fue la confianza entre el enfermero - paciente mostrando una escasa confianza entre ellos, finalmente se observó una relación significativa baja entre variables.	https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/handle/20.500.12168/10447?sequence=1&isAllowed=y OLA.pdf

		Domínguez-Samamés R, Romero-Albino Z, Cuba-Fuentes M	2022	Perú	Comunicación médico-paciente y satisfacción del usuario en un centro de primer nivel de atención de Lima Metropolitana	Evaluar la comunicación médico-paciente y la satisfacción del usuario en un centro de apoyo de nivel 1 en metro Lima	Tipo de estudio transversal.	Instrumentos de la subclase IPC-18 y satisfacción del paciente vía PSQ-18.	La muestra estuvo compuesta por 121 pacientes ambulatorios	En el centro de primer nivel de atención la comunicación médico-paciente es deficiente y la satisfacción del usuario es baja. Se requieren más investigaciones sobre este tema en ámbitos de atención primaria.	https://revistas.upch.edu
O B E 4		Freire, Joselyn	2021	Ecuador	Empatía en la atención al paciente por parte del personal de salud durante la emergencia sanitaria por covid 19 en el centro de salud quero tipo c	Analizar la empatía en la atención por parte del personal de salud durante la emergencia sanitaria por Covid-19 en el Centro de Salud Quero Tipo C	Enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y transversal	Escala de empatía de Jefferson	50 profesionales en salud	Con el desarrollo del estudio se pudo determinar que la dimensión empática más alta en la atención al paciente dentro del Centro de Salud Quero Tipo C, fue la toma de perspectiva y la más baja ponerse en el lugar del paciente y la atención por compasión, lo que desprende la necesidad de	https://repositorio.uta.edu 20-M.pdf

										atención psicológica en los profesionales de la institución	
5	O E B 5	Cando , Sara	2019	Ecuador	Calidad de los cuidados de enfermería en el hospital San Vicente de paúl tras el proceso de acreditación canadiense, 2019.	determinar la calidad de cuidado enfermero tras el proceso de acreditación, su, su	El estudio tuvo un diseño descriptivo, no experimental, transversal con enfoque cuali-cuantitativo	herramientas de recolección de datos fue por medio de un cuestionario de registro sobre la calidad de cuidado de enfermería	muestra fue de 5 enfermeras y 200 usuarios	Se obtuvo entre los resultados relevantes un alto porcentaje en el cumplimiento de pautas de liderazgo, manejo de mediación y preparación de emergencias. Por lo que los líderes del equipo de trabajo reconocieron los beneficios de la estandarización de procesos de atención	http://repositorio.utn.edu

Anexo 4

FORMATO 2: CONCEPTO DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO

TÍTULO DE LA TESIS

Habilidades Blandas			
N°	APELIDOS, AÑO	CITA TEXTUAL	CITA PARAFRASEADA
1	(Díaz et.al, 2020)	<p>Evaluar las habilidades sociales necesarias para la comunicación en el cuidado humanizado de enfermería , estudio con enfoque cuantitativo , descriptivo y transversal , realizado en noviembre del 2018 a enero del 2019 en Hospital público San Luis Potosí ,México .La recolección de datos fue de 30pacientes hospitalizados usando 3 instrumentos CECOP (comportamientos sobre la forma de comunicación observado por pacientes), ACEP (autoevaluación sobre la forma de comunicación por personal de enfermería) y el último fue una evaluación de conocimientos de cuidado humanizado , se analizó la estadística descriptiva .Los resultados el 60% de enfermería obtuvo un nivel medio de empatía y comunicación y el 63.3% de pacientes percibe nivel alto .Al evaluar el respeto, comprensión y amabilidad en las escalas análogas se encontró que el promedio de clasificación varió de 8.73 a 9.03 en una escala de 0 a 10. el nivel bajo, El 97.4% de los pacientes desean ser comprendidos y atendidos .En conocimientos el 67% de enfermeras obtuvo nivel bajo ,en conclusión el estudio permitió identificar las habilidades sociales necesarias que el profesional de enfermería requiere fortalecer para la comunicación efectiva. Los resultados son pieza clave para diseñar la intervención socioeducativa.</p>	<p>Díaz et.al, (2020) expusieron su estudio realizado en México, el cual tuvo como objetivo evaluar las habilidades sociales necesarias para la comunicación en el cuidado humanizado de enfermería , fue un estudio cuantitativo , descriptivo y transversal con una muestra de 30 pacientes y 30 enfermeras de hospitalización .Para la recolección de datos se usaron 3 instrumentos : CECOP (comportamientos sobre la forma de comunicación observado por pacientes), ACEP (autoevaluación sobre la forma de comunicación por personal de enfermería) y el último fue una evaluación de conocimientos de cuidado humanizado .Los resultados del estudio evidenciaron que en la Habilidad de empatía de las enfermeras mostraron un 60% y los pacientes observa un nivel alto con un 63.3% y en cuanto al respeto y comprensión se mostró una calificación de 8.73 a 9,03 en una escala 0 a 10.El aporte del estudio conlleva al conocimiento sobre la habilidades sociales y su importancia en la enfermería para establecer un relación efectiva con el paciente</p>

2	(Freire, 2021)	<p>La presente investigación aborda la empatía como pieza fundamental de la atención al paciente dentro del contexto del Covid -19 donde se han presentado varios factores desestabilizantes en relación profesional-paciente , razón por la cual se planteó como objetivo analizar empatía en la atención al paciente por parte del personal de salud durante la emergencia sanitaria por Covid-19 en el Centro de Salud Quero tipo C para definir la necesidad de atención psicológica y apoyo emocional de personal de salud e incrementar la empatía a niveles adecuados para lo cual se usó una metodología cuantitativa de tipo descriptiva y transversal que incluyó a 50 profesionales de salud a quienes se les aplicó la escala de empatía de Jefferson de manera individual</p>	<p>Freire (2021) , En su trabajo de tesis tuvo como objetivo analizar la empatía en la atención por parte del personal de salud durante la emergencia sanitaria por Covid-19 en el Centro de Salud Quero Tipo C. Utilizó enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y transversal .La muestra en este estudio fue de 50 profesionales en salud y la herramienta empleada fue la escala de empatía de Jefferson. En los resultados la dimensión de empatía evaluada mostro resultado positivos acerca del trato al paciente. De esta manera el estudio nos argumenta como la empatía que forma parte de las habilidades blandas determina un buen manejo en los establecimientos de salud mejorando la atención.</p>
3	(Vera, Zambrano, & Vega, 2021)	<p>Las competencias emocionales son esenciales para el profesional de enfermería que las protegen de enfermedades somáticas y psicológicas, tales como el síndrome de Burnout, el estrés y la ansiedad, además de ayudar a los enfermeros a ajustarse a situaciones de cambio, resolver conflictos, trabajar en equipo y auto motivarse en pro de su desarrollo personal y logro de un mayor desempeño. Con el objetivo de conocer las competencias emocionales posee el enfermero profesional del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Manta se realizó este estudio. Para ello se contó con 61 profesionales enfermeros de dicho hospital y se emplearon los métodos: histórico, lógico, inductivo-deductivo, empírico, matemáticos y estadísticos. Los resultados revelaron que las competencias emocionales tienen un nivel de desarrollo muy bajo en los profesionales estudiado, siendo las competencias del área interpersonal las menos favorecidas, lo cual apunta a la necesidad de fomentar estas competencias en el profesional enfermero.</p>	<p>Vera (2021), expuso su estudio el cual tuvo por objetivo Conocer las competencias emocionales que posee el enfermero profesional del Hospital General IESS de Manta, fue un estudio descriptivo, prospectivo con una muestra de 61 profesionales enfermeros. La recolección de datos se aplicó la herramienta de inventario de competencias emocionales (ICEL), en los resultados se evidencio una nivel bajo de las competencias interpersonales lo cual genera la necesidad de capacitar a los profesionales en las competencias .Es por ello que esta investigación nos sirve como base para seguir investigado sobre las competencias emocionales y su influencia en el cuidado.</p>
4	(Dominguez, 2019)	<p>Para la presente investigación se utilizó un enfoque cuantitativo, de método hipotético deductivo, de tipo</p>	<p>Domínguez (2019) en su investigación que tuvo como objeto medir la relación de las habilidades</p>

		<p>básica, de nivel correlacional y de diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por enfermeras asistenciales, (254), se tomó una muestra probabilística de tamaño (113), asimismo, se incluyeron (113) pacientes hospitalizados en el Instituto Nacional Cardiovascular. La técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos utilizados en la presente investigación PES-NWI: "Practice Environment Scale of the Nursing Work Index" y CARE – Q (CARING ASSESSMENT INSTRUMENT), Tuvo una confiabilidad de (0.927) para las habilidades profesionales y (0.951), para el cuidado, por lo tanto, acorde a la tabla de confiabilidad de Hogan (2004), es calificada como altamente confiable. La validación estuvo realizada por diferentes investigaciones en el mundo, debido a que es un estándar mundialmente utilizado. Como resultado, la percepción de las enfermeras y pacientes se evidenció estadísticamente la relación directa entre habilidades profesionales de enfermeros asistenciales y el cuidado de los pacientes hospitalizados en el Instituto Nacional Cardiovascular.</p>	<p>profesionales y el cuidado del paciente ,fue un estudio con enfoque cuantitativo , de método deductivo , correlacional de diseño no experimental , la muestra utilizada fue de 113 enfermeras asistenciales. En la recolección de datos se usó la encuesta usando el instrumento PES-NWI: Practice Environment Scale of the Nursing Work Index y CARE-Q (Caring Assessment Instrument). El resultado manifestó una relación directa entre las habilidades profesionales y el cuidado de los pacientes con un $p < 0.05$.</p>
5	(Dominguez, et.al, 2022)	<p>(Dominguez, et.al, 2022) Evaluar la comunicación médico-paciente y la satisfacción del usuario en un centro de primer nivel de atención de Lima Metropolitana. El Diseño transversal. Se recogieron datos de 121 participantes de consulta externa del servicio de Medicina, a quienes se aplicó dos instrumentos: la subescala de comunicación del IPC-18 y la satisfacción del paciente a través del PSQ-18. Los resultados fueron el 68,6% de los participantes fue de sexo femenino, 66,1% con instrucción secundaria completa. La comunicación médico-paciente fue calificada como deficiente (39,7%) y la satisfacción del usuario fue baja (53,7%). Se encontró asociación estadísticamente significativa ($p < 0,005$) entre la comunicación médico-paciente y la satisfacción del usuario.en conclusión en el</p>	<p>Este Trabajo investigativo orientado a evaluar la comunicación médico-paciente y la satisfacción del usuario en un centro de apoyo de nivel 1 en metro Lima, siendo el tipo de estudio transversal. La muestra estuvo compuesta por 121 pacientes ambulatorios que utilizaron instrumentos de la subclase IPC-18 y satisfacción del paciente vía PSQ-18. Los resultados obtenidos muestran que un alto índice de satisfacción del paciente es bajo en la relación médico-paciente.</p>

		centro de primer nivel de atención la comunicación médico-paciente es deficiente y la satisfacción del usuario es baja. Se requieren más investigaciones sobre este tema en ámbitos de atención primaria	
6	(Yanchapanta,E ,2022)	(Yanchapanta,E ,2022) La comunicación asertiva en el entorno es un proceso fundamental en toda relación social, que regula y hace posible la interacción con las personas a la hora de prestar cuidados integrales y de calidad, mediante la utilización de terminologías claras, el objetivo es Determinar la correlación que existe entre la comunicación asertiva y su relación enfermero- paciente por el uso constante de la Mascarilla. Es Enfoque Cuantitativo de diseño descriptivo, observacional analítico de corte transversal, la población fue de 119 personas, se aplicó una encuesta en línea para la obtención de información y fueron analizadas mediante el programa Microsoft Excel y SPSS Statistics v.22, en los resultados La comunicación asertiva y relación enfermero paciente en cuanto a su correlación se encontró una asociación negativa alta demostrada a través del análisis de Pearson. En cuanto al estilo de comunicación es no asertivo porque no existió claridad al comunicarse con un 85% (N=17) dimensión predominante en los profesionales de enfermería, donde influyó también que no existió confianza entre enfermero, paciente con 75% (N=76) dichos factores se debieron al uso constante de la Mascarilla.	Yanchapanta (2022) en su estudio tuvo como objetivo determinar la correlación que existe entre la comunicación asertiva y la relación enfermero-paciente, el trabajo fue de tipo cuantitativo con diseño descriptivo, observacional analítico de corte transversal, la muestra la constituyeron 119 personas, las herramientas usadas para la recopilación fue la encuesta en línea. Los resultados presentados se consideró un estilo de comunicación no asertivo con un alto porcentaje y dentro de las dimensiones evaluadas la que más sobresalió fue la confianza entre el enfermero -paciente mostrando una escasa confianza entre ellos, finalmente se observó una relación significativa baja entre variables.
7	(Galindo, 2021)	(Galindo, 2021) Este estudio busca determinar la relación de las competencias enfermero(a) con el estado del cuidado humanizado durante las prácticas pre profesionales de enfermería en estudiantes de una universidad privada de lima- 2021. Material y método: El presente estudio es de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional y corte transversal, la población estuvo conformado por 60 alumnos del IX y X ciclo, a quienes se le aplicó las escalas denominada "Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería (PCHE)" con una confiabilidad de 0.94 y "Evaluación de	Galindo (2021) presentó su investigación que tuvo como objetivo determinar la relación de las competencias enfermero(a) con el estado de cuidado humanizado durante practicas pre profesionales de enfermería en estudiantes de una universidad privada de Lima, por tanto su estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional y corte transversal, Estudio una muestra de 60 alumnos del IX y X ciclo, en cuanto a sus herramientas aplicó las escalas denominadas "Percepción de comportamientos de cuidado

		Competencias Enfermeras (ECOenf)" con una confiabilidad de 0.98 que se aplicó en un determinado tiempo. Resultados: Se encontró que los egresados que son técnicos en enfermería comprenden bajas competencias igual en cuidado humanizado, así mismo los que no son técnicos en enfermería cuenta con cuidado medio y bajo las competencias, aquellos estudiantes que realizaron sus prácticas en el MINSA desarrollaron competencias bajas al igual que en cuidado humanizado, sin embargo, se encontró una correlación positiva entre el cuidado humanizado y las competencias enfermero(a).	humanizado de enfermería (PCHE)" y " Evaluación de Competencias Enfermeras (ECOenf)". Los resultados mostraron que los egresados en enfermería comprenden bajas competencias igual en cuidado humanizado , Sin embargo se mostró una correlación positiva entre las variables de estudio .
Calidad de Cuidado			
N°	APELIDOS, AÑO	CITA TEXTUAL	CITA PARAFRASEADA
8	(Vazquéz, 2022)	El cuidado humanizado de enfermería implica un trabajo interdisciplinario , que debe ser sometido a evaluación permanente para conseguir la prestación de un servicio competente e integral , el objetivo fue valorar el cuidado humanizado que ofrece el personal de enfermería en la atención de pacientes ingresados en los hospitales públicos de Milagro , la investigación fue observacional , descriptiva, cuantitativa y transversal ,se aplicó el instrumento Evaluación de los comportamientos de cuidado otorgado por enfermería (ECCOE) al personal de enfermería del área de hospitalización de Milagro; además se realizó un observación directa del cuidado ofrecido , se evidenció que desde la perspectiva del personal , el cuidado humanizado fue optimo en un 97% y moderado en 2,9%.En cuanto al nivel de cuidado humanizado según las dimensiones del ECCOE , fue optimo en 6 de ellas a excepción de la dimensión , expresión de sentimientos positivos o negativos que presento un nivel moderado .En la observación directa del cuidado humanizado ofrecido , el nivel óptimo para el 100% , Al comparar estos resultados se pudo concluir que el personal de enfermería de hospitales de Milagro , tiene estándares de cuidados similares y en algunos aspectos superiores a los de la región .	Vázquez (2022) , presentó su trabajo investigativo el cual tuvo por objetivo valorar el cuidado humanizado que ofrece el personal de enfermería en la atención de los pacientes en los hospitales públicos de la ciudad de Milagro-Ecuador, este estudio fue observacional, descriptivo , cuantitativo y transversal .Se usó la herramienta de Evaluación de Comportamientos de Cuidado Otorgado por Enfermería (ECCOE) , la muestra fue de 35 profesionales que laboran en la entidad, obteniendo como resultado en cuanto al nivel de cuidado en 6 dimensiones del ECCOE mostraron un nivel moderado, en consecuencia esta investigación nos ayuda a conocer las herramientas para evaluar y por ende mejorar falencias que pudieran tener el personal de enfermería en el cuidado.

9	(Matta, 2022)	<p>El objetivo del estudio fue determinar la calidad de cuidado de enfermería en pacientes de una sala de hospitalización ubicada en Lima Centro. El presente estudio se llevó a cabo bajo el enfoque cuantitativo y su diseño metodológico fue descriptivo y transversal. La población estuvo conformada por 122 pacientes de una sala de hospitalización. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el CUCACE, comprendido por 45 ítems y 2 dimensiones. En cuanto a los resultados en el cuidado de enfermería, predominó el nivel por encima del promedio con 46,7% (n=57), seguido del nivel promedio con 36,1% (n=44) y nivel por debajo del promedio con 17,2% (n=21). En cuanto a sus dimensiones, en experiencia con los cuidados de enfermería, predominó el nivel por encima del promedio con 53,3% (n=65), seguido del nivel promedio con 30,3% (n=37). Finalmente en cuanto al cuidado de enfermería, predominó el nivel por encima del promedio, seguido del nivel promedio y nivel por debajo del promedio. Según sus dimensiones, en experiencia con los cuidados de enfermería y en satisfacción con los cuidados de enfermería, predominó el nivel por encima del promedio (Matta, 2022)</p>	<p>Matta (2022) En su trabajo investigativo tuvo por objetivo determinar la calidad de cuidado de enfermería en pacientes de una sala de hospitalización en Lima, el estudio se dio bajo el enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal. La muestra de estudio fueron 122 pacientes, las herramientas para la recolección de datos fue el CUCACE, Como resultado se obtuvo en el cuidado de enfermería un predominio del nivel por encima del promedio, seguido del nivel promedio y en la satisfacción del paciente un predominio por encima del promedio.</p>
10	(Cando, 2019)	<p>El estudio tuvo como objetivo determinar la calidad en el cuidado enfermero tras el proceso de Acreditación, se utilizó un diseño y tipo de estudio, descriptiva, no experimental, transversal y con enfoque cuali-cuantitativo, la muestra fue constituida por 5 enfermeras líderes del hospital y 200 usuarios, se utilizó el cuestionario de Registro sobre la calidad del cuidado de enfermería, para evaluar la calidad del cuidado enfermero, consta de 4 dimensiones enfocadas en la atención, trato humano, claridad de la información y cuidados estandarizados de enfermería con una escala de Likert.</p> <p>Los resultados más relevantes en relación al cuidado enfermero del informe de acreditación Canadá son los parámetros de control y prevención de infección cuentan</p>	<p>Cando (2019) en su investigación tuvo como objetivo determinar la calidad de cuidado enfermero tras el proceso de acreditación, su estudio tuvo un diseño descriptivo, no experimental, transversal con enfoque cuali-cuantitativo, su muestra fue de 5 enfermeras y 200 usuarios. Sus herramientas de recolección de datos fue por medio de un cuestionario de registro sobre la calidad de cuidado de enfermería. Se obtuvo entre los resultados relevantes un alto porcentaje en el cumplimiento de pautas de liderazgo, manejo de mediación y preparación de emergencias. Por lo que los líderes del equipo de trabajo reconocieron los beneficios de la estandarización de procesos de atención.</p>

		<p>con un 77,1%, de cumplimiento y el resto de pautas (liderazgo, manejo de mediación y preparación para las emergencias y desastres) superan el 90%. Después de este proceso las líderes de los servicios reconocen que la estandarización de procesos permite evaluar indicadores y preparar acciones y planes de mejora que es la enseñanza Más significativa instaurada después del proceso. La calidad del cuidado enfermero se logra por medio de la mejora continua, el trabajo conjunto y articulado para asegurar seguridad y satisfacción del usuario, se recomienda que las enfermeras constantemente estén evaluando la calidad para proponer alternativas de mejora</p>	
--	--	--	--

Anexo 5. Informe de Validación y confiabilidad del Cuestionario para evaluar Habilidades Blandas

I. FICHA TECNICA DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento: Escala de Habilidades Blandas

Autores del instrumento: Morocho, A

Adaptación: Castillo, R

Año: 2017

Procedencia: Ecuador

Ámbito de aplicación: Individual y colectiva

Áreas que explora: Trabajo en equipo, Empatía, Comunicación asertiva

II. EVIDENCIA DE VALIDEZ BASADO EN EL CONTENIDO

Tabla 1. Evidencia de validez de contenido del instrumento cuestionario Escala Habilidades Blandas

DIMENSIONES	ITEMS	CLARIDAD	RELEVANCIA	COINCIDENCIA
		IAA	IAA	IAA
Trabajo en equipo	1	0.92	0.92	0.92
	2	0.92	0.83	0.92
	3	1.00	0.92	1.00
	4	0.83	0.92	0.83
	5	0.92	1.00	0.92
	6	0.92	0.83	0.92
	7	1.00	0.92	1.00
	8	0.83	0.92	0.83
	9	0.92	1.00	0.92
	10	0.92	0.83	0.92
Empatia	11	0.92	0.92	1.00
	12	0.92	1.00	0.83
	13	1.00	0.83	0.92
	14	0.83	0.92	1.00
	15	0.92	0.92	0.83
	16	0.92	0.92	0.92
	17	1.00	0.92	0.92
	18	0.83	0.83	1.00
	19	0.92	0.92	0.83
	20	0.83	0.92	0.92

	21	0.92	1.00	0.92
	22	1.00	0.83	1.00
	23	0,92	0.92	0.83
	24	0.83	1.00	0.92
Comunicación asertiva	25	0.92	0.83	1.00
	26	0.92	0.92	0.92
	27	0.83	0.92	0.92
	28	1.00	0.92	0.92
	29	0.92	0.92	1.00
	30	0.92	1.00	0.92
	M	0.91	0.92	0.92

Nota: IAA: Índice de acuerdo de AIKEN

La validez del contenido de la escala de evaluación de habilidades blandas que se valoró por el juicio de 3 expertos que valoraron la claridad, coherencia y relevancia, como se observa en la tabla 2 dando como resultado que el 100% presenta un índice de acuerdo de Aiken mayor a ,75 lo que representa que los reactivos diseñados cuentan con evidencia de validez de contenido para poder incluirse en la escala de medición de las habilidades blandas en profesionales.

III. EVIDENCIA DE CONFIABILIDAD

Tabla 2. Prueba de confiabilidad variable independiente Habilidades Blandas

Escala	N Ítems	M (DE)	α	ω
Escala global	30	2.87(1.47)	,998	,998
Trabajo en equipo	10	2.85(1.46)	,994	,994
Empatía	10	2.83(1.46)	,995	,995
Comunicación asertiva	10	2,91(1.49)	,997	,997

Nota: α Coeficiente Alfa de Cronbach; ω Coeficiente Omega McDonald

En la tabla 2 se puede visualizar los resultados de la prueba de confiabilidad por consistencia interna de la variable habilidades blandas en el personal de enfermería, reflejando valores aceptables de fiabilidad en la dimensión global como también en las dimensiones individuales mostrando coeficientes superiores a ,90.

Anexo 6. Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las Habilidades blandas en profesionales de enfermería –Experto 1

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Escala Habilidades Blandas”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Maxwell Rodríguez
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de Formación académica:	Msc. En gerencia de salud para el desarrollo local Phd en gestión pública y gobernabilidad
Áreas de experiencia profesional:	Médico
Institución donde labora:	Hospital IESS de Milagro
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Calidad de la atención en el área de consulta externa del Centro de Salud de Cube - Quinindé.

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN :

- Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

3. DATOS DE LA ESCALA “CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN DE HABILIDADES BLANDAS”.

Nombre de la Prueba:	Escala de Habilidades Blandas (HB)
Autores:	Morocho, Ana
Adaptado:	Castillo, Rina
Procedencia:	Ecuador
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 10 minutos a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos , Profesionales en Enfermería

Significación:	Esta escala está compuesta por 30 ítems que indican las habilidades blandas que los enfermeros aplican en el cuidado. Las respuestas evalúan el nivel de correspondencia de cada una de las dimensiones con las opiniones de los profesionales sobre la aplicación de las habilidades blandas, sobre una escala de 5 puntos tipo Likert.
----------------	--

4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/AREA	Sub escala (dimensiones)	Definición
Escala de Habilidades Blandas	Empatía	Se expresa como la habilidad de sentir y entender los sentimientos de los demás, es considerada esencial en las relaciones humanas relacionándose con la forma de percepción y análisis sobre los demás involucrando el reconocimiento emocional de las personas (Marrero, 2018).
	Trabajo en equipo	Es la habilidad en la que la persona demuestra su labor de cooperación frente a la sociedad, adquiriendo compromiso que beneficien al entorno y sus miembros. (Aranda & Caldera, 2018)
	Comunicación Asertiva	La dimensión comunicación asertiva es considerada como la destreza de expresarse verbal o no verbal en situaciones cruciales con el lenguaje apropiado para obtener una escucha activa por los demás (Santiago, 2020).

5. PRESENTACIÓN DE LAS INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario para Evaluación de Habilidades Blandas De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

Primera dimensión: Trabajo en equipo

- **Objetivo de la dimensión:** Mide el grado de habilidad en la dimensión de trabajo en equipo en Cooperación, dinamismo, Actitudes de Liderazgo en actividades que demandan atención especial por parte del profesional de enfermería.

Indicadores	Ítems	Claridad	Cohere ncia	Relevan cia	Observacio nes/ recomendac iones
Liderazgo	1. Motivo a mis compañeros a fin de lograr que se cumplan los objetivos.				
	2. Disfruto siendo parte de un grupo				

	3 Es importante para mí motivar a mis compañeros a realizar un buen trabajo.				
	4. Promuevo y apoyo acciones de voluntariado social entre mis compañeros de trabajo				
Cooperación	Estoy comprometido con el desarrollo de la organización				
	6 .Conozco la misión y visión de la organización en la cual trabajo.				
	7. Soy perseverante en el trabajo que se me encarga				
Dinamismo	8. Disfruto siendo parte de un grupo				
	9 Considero que es más fácil lograr un objetivo si se trabaja en conjunto				
	10. Busco continuamente nuevas oportunidades para lograr los objetivos.				

Segunda dimensión: Empatía

Objetivo de la dimensión: Mide el grado de habilidad en la dimensión de empatía evaluando la Comprensión emocional, Trato humanizado y Escucha activa en actividades del área de salud.

Indicadores	Ítems	Claridad	Cohere ncia	Relevan cia	Observacio nes/ recomendac iones
-------------	-------	----------	----------------	----------------	---

Comprensión emocional	11 Estoy siempre atento y dispuesto a apoyar en lo que pueda				
	12. Si algo sale mal busco una solución y evito enojarme				
	13. Cuando me equivoco asumo responsabilidad y no culpo a nadie mas				
	14 Suelo descontrolarme emocionalmente en el trabajo				
Trato humanizado	15 Desarrollo acciones que favorecen el respeto, la promoción y la educación en la empresa donde trabajo.				
	16 Constantemente tengo una buena actitud				
	17 Sólo se puede estar seguro de que algo está bien hecho si lo hace uno mismo				
Escucha activa	18. Estoy siempre dispuesto a trabajar con los demás aunque no siempre tengamos las mismas opiniones.				
	19.Sé cuándo es mejor guardar silencio				
	20.Soy una persona que respeta las opiniones de los demás				

Tercera dimensión: comunicación Asertiva

Objetivo de la dimensión: Mide el grado de habilidad en la dimensión de Comunicación Asertiva, evaluando sus indicadores: Gestión emociones, Comunicación Eficaz, Transmisión clara del mensaje.

Indicadores	Ítems	Claridad	Cohere ncia	Relevan cia	Observacio nes/ recomendac iones
Gestión de emociones	21. Controlo situaciones de estrés en el trabajo				
	22. Me siento orgulloso de trabajar en la organización en la cual trabajo.				
	23.Termino el trabajo aunque sea difícil				

	24.Soluciono dificultades inesperadas de manera muy efectiva				
Comunicación eficaz	25. Expreso mis opiniones de manera que no afecto a nadie.				
	26.Expreso de manera correcta lo que necesito				
	27.Trabajo fácilmente con personas con puntos de vista diferentes al mio				
Transmisión clara del mensaje	28.Cuando hablo, lo hago oportunamente y me expreso de forma correcta				
	29.Me siento nervioso cuando hablo ante personas extrañas				
	30.Siempre estoy atento ante una comunicación				

Información Personal

Identificación: 0915326581

Nombres: RODRIGUEZ ORTIZ MAXWELL OVILDO

Género: MASCULINO

Nacionalidad: ECUADOR

Imprimir Información

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
ESPECIALISTA EN CIRUGIA GENERAL	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	Nacional		1008-11-720455	2011-01-24	
DIPLOMA SUPERIOR EN DESARROLLO LOCAL Y SALUD	UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA	Nacional		1031-10-712615	2010-06-22	
MAGISTER EN GERENCIA DE SALUD PARA EL DESARROLLO LOCAL	UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA	Nacional		1031-16-88075577	2016-01-18	
DOCTOR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	Extranjero		6043183739	2022-03-07	TÍTULO DE DOCTOR O PHD VÁLIDO PARA EL EJERCICIO DE LA DOCENCIA, INVESTIGACIÓN Y GESTIÓN EN EDUCACIÓN SUPERIOR

Anexo 7. Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las Habilidades blandas en profesionales de enfermería –Experto 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario para Evaluación de Habilidades Blandas**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Fanny Janeth Balseca Sanchez
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de Formación académica:	Lcda Enfermería
Áreas de experiencia profesional:	Enfermera profesional
Institución donde labora:	Hospital IESS de Milagro
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	“Calidad de servicio del personal de salud y su incidencia en la atención a mujeres embarazadas con VIH que asisten a consulta al hospital sagrado corazón de Jesús de la ciudad de Quevedo

7. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN :

- b. Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

8. DATOS DE LA ESCALA DE HABILIDADES BLANDAS ”.

Nombre de la Prueba:	Escala de Habilidades Blandas
Autores:	Morocho, Ana
Adaptado:	Castillo ,Rina
Procedencia:	Ecuador
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 10 minutos a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos , Profesionales en Enfermería
Significación:	Esta escala está compuesta por 30 ítems que indican las habilidades blandas que los enfermeros aplican en el cuidado. Las respuestas evalúan el nivel de correspondencia de cada una de las dimensiones con las opiniones de los profesionales sobre la aplicación de las habilidades blandas, sobre una escala de 5 puntos tipo Likert.

9. SOPORTE TEÓRICO

Escala/AREA	Sub escala (dimensiones)	Definición
Escala de Habilidades Blandas	Empatía	Se expresa como la habilidad de sentir y entender los sentimientos de los demás, es considerada esencial en las relaciones humanas relacionándose con la forma de percepción y análisis sobre los demás involucrando el reconocimiento emocional de las personas (Marrero, 2018).
	Trabajo en equipo	Es la habilidad en la que la persona demuestra su labor de cooperación frente a la sociedad, adquiriendo compromiso que beneficien al entorno y sus miembros. (Aranda & Caldera, 2018)
	Comunicación Asertiva	La dimensión comunicación asertiva es considerada como la destreza de expresarse verbal o no verbal en situaciones cruciales con el lenguaje apropiado para obtener una escucha activa por los demás (Santiago, 2020).

10. PRESENTACIÓN DE LAS INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario para Evaluación de Habilidades Blandas De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.

	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

Primera dimensión: Trabajo en equipo

- **Objetivo de la dimensión:** Mide el grado de habilidad en la dimensión de trabajo en equipo en Cooperación, dinamismo, Actitudes de Liderazgo en actividades que demandan atención especial por parte del profesional de enfermería.

Indicadores	Ítems	Claridad	Cohere ncia	Relevan cia	Observacio nes/ recomendac iones
Liderazgo	1. Motivo a mis compañeros a fin de lograr que se cumplan los objetivos.				

	2. Disfruto siendo parte de un grupo				
	3 Es importante para mí motivar a mis compañeros a realizar un buen trabajo.				
	4. Promuevo y apoyo acciones de voluntariado social entre mis compañeros de trabajo				
Cooperación	Estoy comprometido con el desarrollo de la organización				
	6 .Conozco la misión y visión de la organización en la cual trabajo.				
	7. Soy perseverante en el trabajo que se me encarga				
Dinamismo	8. Disfruto siendo parte de un grupo				
	9 Considero que es más fácil lograr un objetivo si se trabaja en conjunto				
	10. Busco continuamente nuevas oportunidades para lograr los objetivos.				

Segunda dimensión: Empatía

Objetivo de la dimensión: Mide el grado de habilidad en la dimensión de empatía evaluando la Comprensión emocional, Trato humanizado y Escucha activa en actividades del área de salud.

Indicadores	Ítems	Claridad	Cohere ncia	Relevan cia	Observacio nes/ recomendac iones
Comprension emocional	11 Estoy siempre atento y dispuesto a apoyar en lo que pueda				
	12. Si algo sale mal busco una solución y evito enojarme				
	13. Cuando me equivoco asumo responsabilidad y no culpo a nadie mas				
	14 Suelo descontrolarme emocionalmente en el trabajo				
Trato humanizado	15 Desarrollo acciones que favorecen el respeto, la promoción y la educación en la empresa donde trabajo.				
	16 Constantemente tengo una buena actitud				
	17 Sólo se puede estar seguro de que algo está bien hecho si lo hace uno mismo				
Escucha activa	18. Estoy siempre dispuesto a trabajar con los demás aunque no siempre tengamos las mismas opiniones.				
	19.Sé cuándo es mejor guardar silencio				
	20.Soy una persona que respeta las opiniones de los demás				

Tercera dimensión: comunicación Asertiva

Objetivo de la dimensión: Mide el grado de habilidad en la dimensión de Comunicación Asertiva, evaluando sus indicadores: Gestión emociones, Comunicación Eficaz, Transmisión clara del mensaje.

Indicadores	Ítems	Claridad	Cohere ncia	Relevan cia	Observacio nes/ recomendac iones
Gestión de emociones	21. Controló situaciones de estrés en el trabajo				

	22. Me siento orgulloso de trabajar en la organización en la cual trabajo.				
	23. Termino el trabajo aunque sea difícil				
	24. Soluciono dificultades inesperadas de manera muy efectiva				
Comunicación eficaz	25. Expreso mis opiniones de manera que no afecto a nadie.				
	26. Expreso de manera correcta lo que necesito				
	27. Trabajo fácilmente con personas con puntos de vista diferentes al mio				
Transmisión clara del mensaje	28. Cuando hablo, lo hago oportunamente y me expreso de forma correcta				
	29. Me siento nervioso cuando hablo ante personas extrañas				
	30. Siempre estoy atento ante una comunicación				

Información Personal

Identificación: 0913512489 Imprimir Información

Nombres: BALSECA SANCHEZ FANNY JANETH

Género: FEMENINO

Nacionalidad: ECUADOR

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MAGISTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO	Nacional		1013-2016-1736996	2016-09-27	

Título(s) de tercer nivel de grado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
LICENCIADA EN ENFERMERIA	UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL	Nacional		1028-02-23134	2002-05-27	



Anexo 8. Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las Habilidades blandas en profesionales de enfermería –Experto 3

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Escala de Habilidades Blandas”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

11. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Grecia Elizabeth Encalada Campos
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de Formación académica:	Maestría en gerencia de servicios de salud
Áreas de experiencia profesional:	Licencia en enfermería
Institución donde labora:	Docente en la UNEMI
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Conocimiento del autocuidado en pacientes con accesos vasculares en centro nefrológico Norte, período junio-diciembre 2021

12. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN :

- c. Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

13. DATOS DE LA ESCALA “CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN DE HABILIDADES BLANDAS”.

Nombre de la Prueba:	Escala de Habilidades Blandas
Autores:	Morocho, Ana
Adaptado:	Castillo, Rina
Procedencia:	Ecuador
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 10 minutos a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos , Profesionales en Enfermería
Significación:	Esta escala está compuesta por 30 ítems que indican las habilidades blandas que los enfermeros aplican en el cuidado. Las respuestas evalúan el nivel de correspondencia de cada una de las dimensiones con las opiniones de los profesionales sobre la aplicación de las habilidades blandas, sobre una escala de 5 puntos tipo Likert.

14. SOPORTE TEÓRICO

Escala/AREA	Sub escala (dimensiones)	Definición
Escala de Habilidades Blandas	Empatía	Se expresa como la habilidad de sentir y entender los sentimientos de los demás, es considerada esencial en las relaciones humanas relacionándose con la forma de percepción y análisis sobre los demás involucrando el reconocimiento emocional de las personas (Marrero, 2018).
	Trabajo en equipo	Es la habilidad en la que la persona demuestra su labor de cooperación frente a la sociedad, adquiriendo compromiso que beneficien al entorno y sus miembros. (Aranda & Caldera, 2018)
	Comunicación Asertiva	La dimensión comunicación asertiva es considerada como la destreza de expresarse verbal o no verbal en situaciones cruciales con el lenguaje apropiado para obtener una escucha activa por los demás (Santiago, 2020).

15. PRESENTACIÓN DE LAS INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario para Evaluación de Habilidades Blandas De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.

	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
--	---------------	---

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

Primera dimensión: Trabajo en equipo

- **Objetivo de la dimensión:** Mide el grado de habilidad en la dimensión de trabajo en equipo en Cooperación, dinamismo, Actitudes de Liderazgo en actividades que demandan atención especial por parte del profesional de enfermería.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/recomendaciones
Liderazgo	1. Motivo a mis compañeros a fin de lograr que se cumplan los objetivos.				
	2. Disfruto siendo parte de un grupo				
	3 Es importante para mí motivar a mis compañeros a realizar un buen trabajo.				
	4. Promuevo y apoyo acciones de voluntariado social entre mis compañeros de trabajo				

Cooperación	Estoy comprometido con el desarrollo de la organización				
	6 .Conozco la misión y visión de la organización en la cual trabajo.				
	7. Soy perseverante en el trabajo que se me encarga				
Dinamismo	8. Disfruto siendo parte de un grupo				
	9 Considero que es más fácil lograr un objetivo si se trabaja en conjunto				
	10. Busco continuamente nuevas oportunidades para lograr los objetivos.				

Segunda dimensión: Empatía

Objetivo de la dimensión: Mide el grado de habilidad en la dimensión de empatía evaluando la Comprensión emocional, Trato humanizado y Escucha activa en actividades del área de salud.

Indicadores	Ítems	Claridad	Cohere ncia	Relevan cia	Observacio nes/ recomendac iones
Comprension emocional	11 Estoy siempre atento y dispuesto a apoyar en lo que pueda				
	12. Si algo sale mal busco una solución y evito enojarme				
	13. Cuando me equivoco asumo responsabilidad y no culpo a nadie mas				
	14 Suelo descontrolarme emocionalmente en el trabajo				

Trato humanizado	15 Desarrollo acciones que favorecen el respeto, la promoción y la educación en la empresa donde trabajo.				
	16 Constantemente tengo una buena actitud				
	17 Sólo se puede estar seguro de que algo está bien hecho si lo hace uno mismo				
Escucha activa	18. Estoy siempre dispuesto a trabajar con los demás aunque no siempre tengamos las mismas opiniones.				
	19.Sé cuándo es mejor guardar silencio				
	20.Soy una persona que respeta las opiniones de los demás				

Tercera dimensión: comunicación Asertiva

Objetivo de la dimensión: Mide el grado de habilidad en la dimensión de Comunicación Asertiva, evaluando sus indicadores: Gestión emociones, Comunicación Eficaz, Transmisión clara del mensaje.

Indicadores	Ítems	Claridad	Cohere ncia	Relevan cia	Observacio nes/ recomendac iones
Gestión de emociones	21. Controlo situaciones de estrés en el trabajo				
	22. Me siento orgulloso de trabajar en la organización en la cual trabajo.				
	23.Termino el trabajo aunque sea difícil				
	24.Soluciono dificultades inesperadas de manera muy efectiva				
Comunicación eficaz	25. Expreso mis opiniones de manera que no afecto a nadie.				
	26.Expreso de manera correcta lo que necesito				
	27.Trabajo fácilmente con personas con puntos de vista diferentes al mio				

Transmisión clara del mensaje	28. Cuando hablo, lo hago oportunamente y me expreso de forma correcta				
	29. Me siento nervioso cuando hablo ante personas extrañas				
	30. Siempre estoy atento ante una comunicación				

Información Personal

Identificación: 0915318935 [Imprimir Información](#)

Nombres: ENCALADA CAMPOS GRECIA ELIZABETH

Género: FEMENINO

Nacionalidad: ECUADOR

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
DIPLOMA SUPERIOR EN GESTION DE DESARROLLO DE LOS SERVICIOS DE SALUD	UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO	Nacional		1013-11-728929	2011-08-15	
MAGISTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO	Nacional		1013-16-86075619	2016-01-18	

Título(s) de tercer nivel de grado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
LICENCIADA EN ENFERMERIA	UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	Nacional		1024-06-697178	2006-07-10	

Activar Win

Anexo 9. Informe de Validación y confiabilidad del Cuestionario para evaluar Calidad de Cuidado

I. FICHA TECNICA DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento: Cuestionario para evaluar Calidad de Cuidado

Autores del instrumento: Castillo, Rina

Año: 2022

Procedencia:

Ámbito de aplicación: Individual y colectiva

Áreas que explora: Capacidad de respuesta, Confianza, Educación al paciente

II. EVIDENCIA DE VALIDEZ BASADO EN EL CONTENIDO

Tabla 3. Evidencia de validez de contenido del instrumento cuestionario para evaluar la Calidad de Cuidado

DIMENSIONES	ITEMS	CLARIDAD	RELEVANCIA	COINCIDENCIA
		IAA	IAA	IAA
Capacidad de respuesta	1	0.83	0.83	0.83
	2	0.92	0.92	0.83
	3	0.83	0.83	0.83
	4	0.83	0.83	0.83
	5	0.92	0.92	0.83
	6	0.75	1.00	0.83
	7	0.92	0.92	1.00
	8	0.92	0.83	0.92
Educación en el paciente	9	0.83	0.75	0.92
	10	1.00	0.92	0.92
	11	0.75	0.92	0.75
	12	0.92	0.92	0.92
	13	0.92	0.92	0.92
	14	0.92	0.75	0.83
	15	0.83	0.92	0.83
	16	0.92	0.83	0.92
	17	0.92	0.92	0.92
	18	0.75	0.83	0.75
	19	0.92	0.83	0.92
	20	0.75	0.83	0.92

	21	0.83	1.00	0.92
	22	0.92	0.83	0.83
	23	0.92	0.83	0.92
	24	0.83	0.92	0.83
	25	0.92	0.83	1.00
	M	0.87	0.87	0.88

Nota: IAA: Índice de acuerdo de AIKEN

A través del índice de acuerdo de Aiken se validó el contenido de la escala de evaluación de la Calidad de Cuidado, la cual se sometió al juicio de 3 expertos que valoraron la claridad, relevancia y coherencia de la escala como se visualiza en la tabla 3 los resultados que se obtuvieron son mayores a ,75 en un 100% lo que indica que los reactivos elaborados cuentan con validez de contenido para poder aplicarse como herramienta de medición de la Calidad de Cuidado.

III. EVIDENCIA DE CONFIABILIDAD

Tabla 4. Prueba de confiabilidad variable dependiente Calidad de Cuidado

Escala	N Ítems	M (DE)	α	ω
Escala global	25	3.08(1.19)	,983	,984
Capacidad de				
Respuesta	8	3.07 (1.23)	,950	,952
Confianza	9	3.03(1.21)	,956	,958
Educación al paciente	8	3.09 (1.18)	,947	,948

Nota: α Coeficiente Alfa de Cronbach; ω Coeficiente Omega McDonald

En la tabla 4 se observan los resultados de la prueba de confiabilidad por consistencia interna de la variable calidad de cuidado en los profesionales de la institución estudiada, mostrando valores aceptables de fiabilidad en la dimensión global así como también en cada una de sus dimensiones individuales obteniendo valores mayores a ,90.

Anexo 10. Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de Cuidado en profesionales de enfermería –Experto 1

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario para Evaluación de Calidad de Cuidado**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Maxwell ovildo Rodríguez Ortiz
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de Formación académica:	Msc. En gerencia de salud para el desarrollo local Phd en gestión pública y gobernabilidad
Áreas de experiencia profesional:	Médico
Institución donde labora:	Hospital IESS de Milagro
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Calidad de la atención en el área de consulta externa del Centro de Salud de Cube - Quinindé.

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN :

- d. Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

3. DATOS DE LA ESCALA “CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN DE CALIDAD DE CUIDADO”.

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para Evaluación de Calidad de Cuidado
Autores:	Castillo, Rina
Procedencia:	Ecuador
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 10 minutos a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos , Profesionales en Enfermería
Significación:	Esta escala está compuesta por 25 ítems que evalúan la calidad de cuidado de los enfermeros hacia los pacientes. Las respuestas evalúan el nivel de correspondencia de cada una de las dimensiones con las opiniones de los profesionales sobre la aplicación de las habilidades blandas, sobre una escala de 5 puntos tipo Likert.

4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/AREA	Sub escala (dimensiones)	Definición
Cuestionario para Evaluación de Calidad de Cuidado	Capacidad de respuesta	La capacidad de respuesta se conceptualiza como la destreza para atender varias situaciones anteponiendo lo urgente y acoplándose a los cambios frecuentes (Rodríguez, 2020)
	Confianza	Significa brindar una atención de forma adecuada desde el principio, lo que se reflejara en la capacidad y conocimientos de los profesionales que serán percibidos por el paciente por lo que la atención será de forma cuidadosa y confiable hacia el paciente (Vargas, 2020).
	Educación al paciente	Constituye una herramienta utilizada durante todo el proceso de atención ya que esta fortalece la capacidad de anticipar las dificultades y prevenir problemas y organizar una adecuada mejoría, (Lermo, 2022).

5. PRESENTACIÓN DE LAS INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario para Evaluación de la Calidad de Cuidado. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

Primera dimensión: Capacidad de respuesta

- **Objetivo de la dimensión:** Mide el grado de habilidad en la dimensión de Capacidad de respuesta evaluando los indicadores eficiencia, resolución de conflictos y flexibilidad en actividades que demandan atención especial por parte del profesional de enfermería.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/recomendaciones
Eficiencia	Examina detalladamente una situación presentada inesperadamente con la finalidad de dar una solución rápida.				
	Posee la capacidad de asimilar nueva información y aplicarla de manera eficaz.				
	Posee versatilidad en su comportamiento para amoldarse rápidamente a distintas situaciones.				
resolución de conflictos	Es paciente con los miembros del equipo cuando están frente a situaciones complejas				
	Establece eficazmente prioridades o metas para ejecutar acciones en situaciones complejas				
flexibilidad	Tiene una adecuada tolerancia a presión que ejerce el entorno de atención en salud				

	Actúa coherentemente con lo que piensa y lo que dice al momento de tomar decisiones.				
	Se predispone a entender y apreciar perspectivas diferentes.				

Segunda dimensión: Confianza

- **Objetivo de la dimensión:** Mide la habilidad de Confianza evaluando los indicadores comprensión al paciente, confiabilidad, Comunicación adecuada

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia
Comprensión al paciente	Dedica tiempo para tratar de comprender las necesidades de los pacientes.			
	Permite que los pacientes manifiesten sus opiniones sin interrumpirlos.			
	Muestra paciencia en el momento de atender a los pacientes			
Confiabilidad	Expresa confianza mediante estilos de comunicación no agresivos.			
	Muestra respeto por las reacciones emocionales que se generan en los pacientes en situaciones complejas.			
	Siente que respeto hacia las necesidades de los pacientes.			
Comunicación adecuada	Da información al paciente acerca de la manera más adecuada para llevar un tratamiento.			
	Cuando da indicaciones sobre el cuidado, usa silencios para que el paciente asimile lo que está expresando.			
	Muestra actitudes agradables durante la atención			

Tercera dimensión: Educación al paciente

Objetivo de la dimensión: Mide la habilidad empática en los profesionales de enfermería evaluando los indicadores Inclusión, lenguaje adecuado, aporte de conocimientos

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/recomendaciones
Inclusión	Involucra a los pacientes y/o a sus responsables en las decisiones acerca de su tratamiento y cuidado.				
	Ayuda al paciente a través de estrategias dinámicas a la comprensión de la información que se le brinda				
	Da explicaciones suficientes del porqué se me indican los exámenes				
Lenguaje adecuado	El paciente muestra comprensión al momento que se le expresa la información				
	Explica la información al paciente con lenguaje sencillo y fácil de entender				
Aporte de conocimientos	Explica claramente al paciente acerca de los exámenes y/o procedimientos que se le realizaron				
	Posee la capacidad de transmitir y recibir mensajes de manera oportuna y eficaz a los pacientes				
	Las recomendaciones de salud brindadas son entendidas correctamente por el paciente.				

Información Personal

Identificación: 0915326581

Imprimir Información

Nombres: RODRIGUEZ ORTIZ MAXWELL OVILDO

Género: MASCULINO

Nacionalidad: ECUADOR

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
ESPECIALISTA EN CIRUGIA GENERAL	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	Nacional		1005-11-720455	2011-01-24	
DIPLOMA SUPERIOR EN DESARROLLO LOCAL Y SALUD	UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA	Nacional		1031-10-712815	2010-08-22	
MAGISTER EN GERENCIA DE SALUD PARA EL DESARROLLO LOCAL	UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA	Nacional		1031-16-88075577	2016-01-18	
DOCTOR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	Extranjero		6043193739	2022-03-07	TÍTULO DE DOCTOR O PHD VÁLIDO PARA EL EJERCICIO DE LA DOCENCIA, INVESTIGACIÓN Y GESTIÓN EN EDUCACIÓN SUPERIOR

Anexo 11. Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de Cuidado en profesionales de enfermería –Experto 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario para Evaluación de Calidad de Cuidado**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Fanny Janeth Balseca Sanchez
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de Formación académica:	Enfermera profesional
Áreas de experiencia profesional:	Lcda. en Enfermera
Institución donde labora:	Hospital IESS de Milagro
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	“Calidad de servicio del personal de salud y su incidencia en la atención a mujeres embarazadas con VIH que asisten a consulta al hospital sagrado corazón de Jesús de la ciudad de Quevedo

7. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN :

- e. Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

8. DATOS DE LA ESCALA “CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN DE CALIDAD DE CUIDADO”.

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para Evaluación de Calidad de Cuidado
Autores:	Castillo, Rina
Procedencia:	Ecuador
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 10 minutos a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos , Profesionales en Enfermería
Significación:	Esta escala está compuesta por 25 ítems que evalúan la calidad de cuidado de los enfermeros hacia los pacientes. Las respuestas evalúan el nivel de correspondencia de cada una de las dimensiones con las opiniones de los profesionales sobre la aplicación de las habilidades blandas, sobre una escala de 5 puntos tipo Likert.

9. SOPORTE TEÓRICO

Escala/AREA	Sub escala (dimensiones)	Definición
Cuestionario para Evaluación de Calidad de Cuidado	Capacidad de respuesta	La capacidad de respuesta se conceptualiza como la destreza para atender varias situaciones anteponiendo lo urgente y acoplándose a los cambios frecuentes (Rodríguez, 2020)
	Confianza	Significa brindar una atención de forma adecuada desde el principio, lo que se reflejara en la capacidad y conocimientos de los profesionales que serán percibidos por el paciente por lo que la atención será de forma cuidadosa y confiable hacia el paciente (Vargas, 2020).
	Educación al paciente	Constituye una herramienta utilizada durante todo el proceso de atención ya que esta fortalece la capacidad de anticipar las dificultades y prevenir problemas y organizar una adecuada mejoría, (Lermo, 2022).

10. PRESENTACIÓN DE LAS INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario para Evaluación de la Calidad de Cuidado. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

Primera dimensión: Capacidad de respuesta

- **Objetivo de la dimensión:** Mide el grado de habilidad en la dimensión de Capacidad de respuesta evaluando los indicadores eficiencia, resolución de conflictos y flexibilidad en actividades que demandan atención especial por parte del profesional de enfermería.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/recomendaciones
Eficiencia	Examina detalladamente una situación presentada inesperadamente con la finalidad de dar una solución rápida.				
	Posee la capacidad de asimilar nueva información y aplicarla de manera eficaz.				
	Posee versatilidad en su comportamiento para amoldarse rápidamente a distintas situaciones.				
resolución de conflictos	Es paciente con los miembros del equipo cuando están frente a situaciones complejas				
	Establece eficazmente prioridades o metas para ejecutar acciones en situaciones complejas				
flexibilidad	Tiene una adecuada tolerancia a presión que ejerce el entorno de atención en salud				

	Actúa coherentemente con lo que piensa y lo que dice al momento de tomar decisiones.				
	Se predispone a entender y apreciar perspectivas diferentes.				

Segunda dimensión: Confianza

- **Objetivo de la dimensión:** Mide la habilidad de Confianza evaluando los indicadores comprensión al paciente, confiabilidad, Comunicación adecuada

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia
Comprensión al paciente	Dedica tiempo para tratar de comprender las necesidades de los pacientes.			
	Permite que los pacientes manifiesten sus opiniones sin interrumpirlos.			
	Muestra paciencia en el momento de atender a los pacientes			
Confiabilidad	Expresa confianza mediante estilos de comunicación no agresivos.			
	Muestra respeto por las reacciones emocionales que se generan en los pacientes en situaciones complejas.			
	Siente que respeto hacia las necesidades de los pacientes.			
Comunicación adecuada	Da información al paciente acerca de la manera más adecuada para llevar un tratamiento.			
	Cuando da indicaciones sobre el cuidado, usa silencios para que el paciente asimile lo que está expresando.			
	Muestra actitudes agradables durante la atención			

Tercera dimensión: Educación al paciente

Objetivo de la dimensión: Mide la habilidad empática en los profesionales de enfermería evaluando los indicadores Inclusión, lenguaje adecuado, aporte de conocimientos

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/recomendaciones
Inclusión	Involucra a los pacientes y/o a sus responsables en las decisiones acerca de su tratamiento y cuidado.				
	Ayuda al paciente a través de estrategias dinámicas a la comprensión de la información que se le brinda				
	Da explicaciones suficientes del porqué se me indican los exámenes				
Lenguaje adecuado	El paciente muestra comprensión al momento que se le expresa la información				
	Explica la información al paciente con lenguaje sencillo y fácil de entender				
Aporte de conocimientos	Explica claramente al paciente acerca de los exámenes y/o procedimientos que se le realizaron				
	Posee la capacidad de transmitir y recibir mensajes de manera oportuna y eficaz a los pacientes				
	Las recomendaciones de salud brindadas son entendidas correctamente por el paciente.				

Información Personal

Identificación: 0913512489

Imprimir Información

Nombres: BALSECA SANCHEZ FANNY JANETH

Género: FEMENINO

Nacionalidad: ECUADOR

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MAGISTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO	Nacional		1013-2016-1738995	2016-09-27	

Título(s) de tercer nivel de grado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
LICENCIADA EN ENFERMERIA	UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL	Nacional		1028-02-23134	2002-05-27	



Activar Wind

Anexo 12. Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de Cuidado en profesionales de enfermería –Experto 3

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario para Evaluación de Calidad de Cuidado**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

11. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Grecia Elizabeth Encalada Campos
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de Formación académica:	Maestría en gerencia de servicios de salud
Áreas de experiencia profesional:	Licenciada en enfermería
Institución donde labora:	Docente en la UNEMI
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Conocimiento del autocuidado en pacientes con accesos vasculares en centro nefrológico Norte, período junio-diciembre 2021

12. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN :

- f. Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

13. DATOS DE LA ESCALA “CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN DE CALIDAD DE CUIDADO”.

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para Evaluación de Calidad de Cuidado
Autores:	Castillo, Rina
Procedencia:	Ecuador
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 10 minutos a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos , Profesionales en Enfermería
Significación:	Esta escala está compuesta por 25 ítems que evalúan la calidad de cuidado de los enfermeros hacia los pacientes. Las respuestas evalúan el nivel de correspondencia de cada una de las dimensiones con las opiniones de los profesionales sobre la aplicación de las habilidades blandas, sobre una escala de 5 puntos tipo Likert.

14. SOPORTE TEÓRICO

Escala/AREA	Sub escala (dimensiones)	Definición
Cuestionario para Evaluación de Calidad de Cuidado	Capacidad de respuesta	La capacidad de respuesta se conceptualiza como la destreza para atender varias situaciones anteponiendo lo urgente y acoplándose a los cambios frecuentes (Rodríguez, 2020)
	Confianza	Significa brindar una atención de forma adecuada desde el principio, lo que se reflejara en la capacidad y conocimientos de los profesionales que serán percibidos por el paciente por lo que la atención será de forma cuidadosa y confiable hacia el paciente (Vargas, 2020).
	Educación al paciente	Constituye una herramienta utilizada durante todo el proceso de atención ya que esta fortalece la capacidad de anticipar las dificultades y prevenir problemas y organizar una adecuada mejoría, (Lermo, 2022).

15. PRESENTACIÓN DE LAS INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario para Evaluación de la Calidad de Cuidado. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.

	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

Primera dimensión: Capacidad de respuesta

- **Objetivo de la dimensión:** Mide el grado de habilidad en la dimensión de Capacidad de respuesta evaluando los indicadores eficiencia, resolución de conflictos y flexibilidad en actividades que demandan atención especial por parte del profesional de enfermería.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/recomendaciones
Eficiencia	Examina detalladamente una situación presentada inesperadamente con la finalidad de dar una solución rápida.				
	Posee la capacidad de asimilar nueva información y aplicarla de manera eficaz.				
	Posee versatilidad en su comportamiento para amoldarse rápidamente a distintas situaciones.				
resolución de conflictos	Es paciente con los miembros del equipo cuando están frente a situaciones complejas				
	Establece eficazmente prioridades o metas para ejecutar acciones en situaciones complejas				
flexibilidad	Tiene una adecuada tolerancia a presión que ejerce el entorno de atención en salud				

	Actúa coherentemente con lo que piensa y lo que dice al momento de tomar decisiones.				
	Se predispone a entender y apreciar perspectivas diferentes.				

Segunda dimensión: Confianza

- **Objetivo de la dimensión:** Mide la habilidad de Confianza evaluando los indicadores comprensión al paciente, confiabilidad, Comunicación adecuada

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia
Comprensión al paciente	Dedica tiempo para tratar de comprender las necesidades de los pacientes.			
	Permite que los pacientes manifiesten sus opiniones sin interrumpirlos.			
	Muestra paciencia en el momento de atender a los pacientes			
Confiabilidad	Expresa confianza mediante estilos de comunicación no agresivos.			
	Muestra respeto por las reacciones emocionales que se generan en los pacientes en situaciones complejas.			
	Siente que respeto hacia las necesidades de los pacientes.			
Comunicación adecuada	Da información al paciente acerca de la manera más adecuada para llevar un tratamiento.			
	Cuando da indicaciones sobre el cuidado, usa silencios para que el paciente asimile lo que está expresando.			
	Muestra actitudes agradables durante la atención			

Tercera dimensión: Educación al paciente

Objetivo de la dimensión: Mide la habilidad empática en los profesionales de enfermería evaluando los indicadores Inclusión, lenguaje adecuado, aporte de conocimientos

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/recomendaciones
Inclusión	Involucra a los pacientes y/o a sus responsables en las decisiones acerca de su tratamiento y cuidado.				
	Ayuda al paciente a través de estrategias dinámicas a la comprensión de la información que se le brinda				
	Da explicaciones suficientes del porqué se me indican los exámenes				
Lenguaje adecuado	El paciente muestra comprensión al momento que se le expresa la información				
	Explica la información al paciente con lenguaje sencillo y fácil de entender				
Aporte de conocimientos	Explica claramente al paciente acerca de los exámenes y/o procedimientos que se le realizaron				
	Posee la capacidad de transmitir y recibir mensajes de manera oportuna y eficaz a los pacientes				
	Las recomendaciones de salud brindadas son entendidas correctamente por el paciente.				

Información Personal	
Identificación:	0915318935
Nombres:	ENCALADA CAMPOS GRECIA ELIZABETH
Género:	FEMENINO
Nacionalidad:	ECUADOR

[Imprimir Información](#)

Título(s) de cuarto nivel o posgrado						
Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
DIPLOMA SUPERIOR EN GESTION DE DESARROLLO DE LOS SERVICIOS DE SALUD	UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO	Nacional		1013-11-728929	2011-06-15	
MAGISTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO	Nacional		1013-16-88075619	2016-01-18	

Título(s) de tercer nivel de grado						
Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
LICENCIADA EN ENFERMERIA	UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	Nacional		1024-06-697178	2006-07-10	

Activar Win

Anexo 13. Formula de poblaciones finitas para determinar la muestra

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde

• N = Total de la población

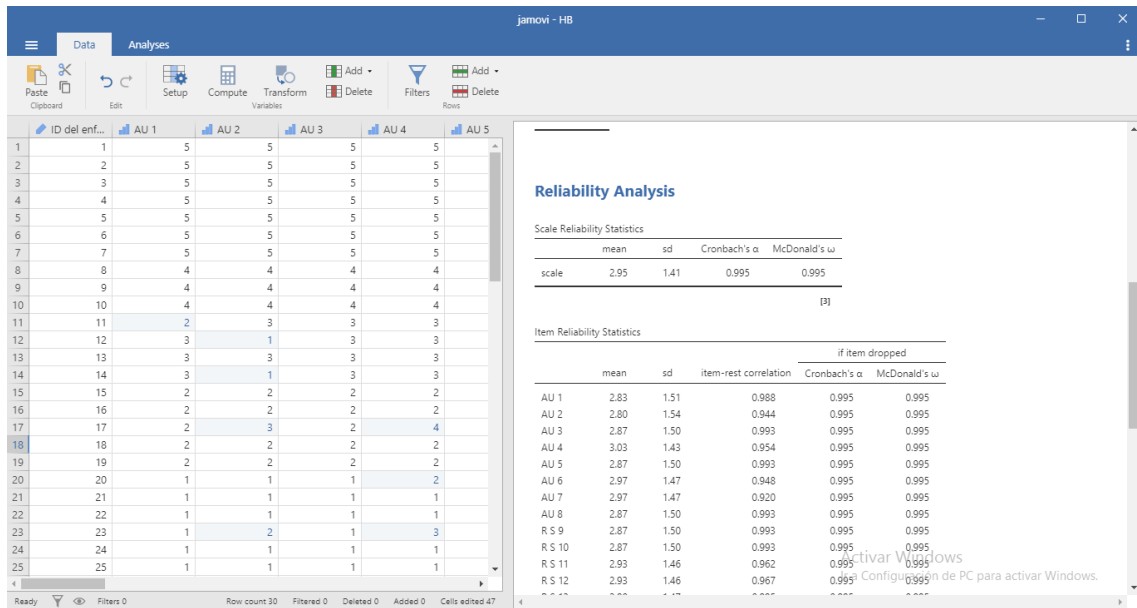
• Z α = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

• p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

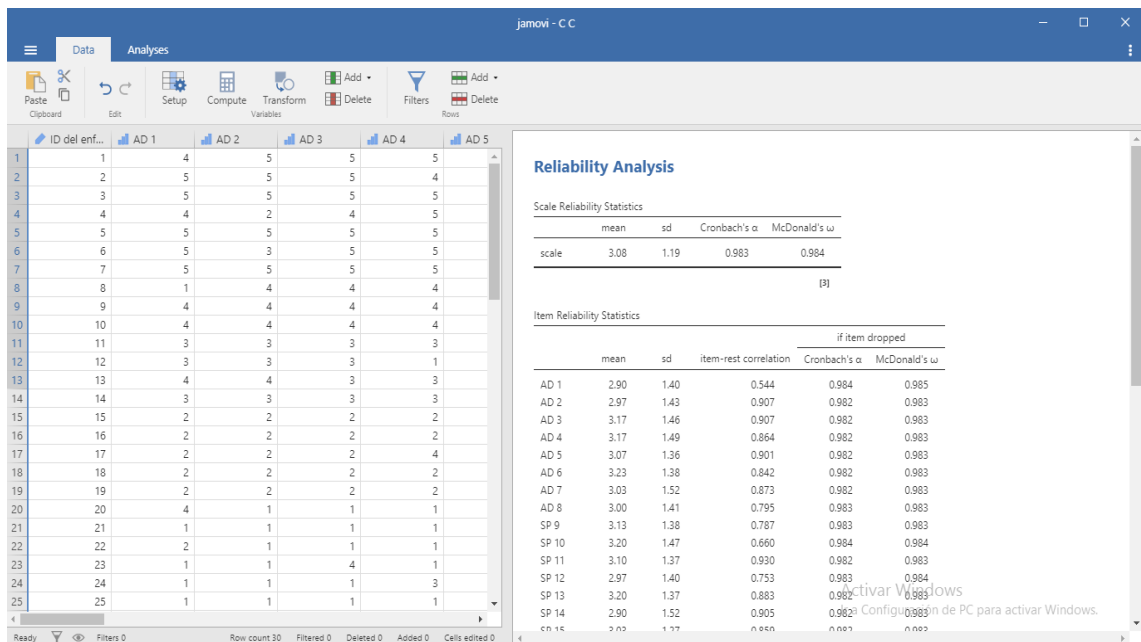
• q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95) • d = precisión (en su investigación use un 5%).

$$n = \frac{200 \cdot 1.96^2 \cdot 0.05 \cdot 0.95}{(0.05)^2 \cdot (200 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.05 \cdot 0.95} = 132$$

Anexo 14. Prueba piloto Cuestionario de las Habilidades Blandas. Análisis de fiabilidad



Anexo 15. Prueba piloto Cuestionario de las Habilidades Blandas, análisis de fiabilidad



Anexo 16. Cuestionario Escala de Habilidades Blandas

ESCALA DE HABILIDADES BLANDAS (HB)

Nombre: _____ Edad _____

Cargo: _____ Sexo _____

Institución: _____ Fecha: _____

Lea atentamente cada frase y luego indique por favor el grado de acuerdo o respecto a las mismas.

Hay cuatro posibles respuestas:

1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones v sentimientos. No

	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Trabajo en Equipo					
1. Motivo a mis compañeros a fin de lograr que se cumplan los objetivos.					
2. Disfruto siendo parte de un grupo					
3. Es importante para mí motivar a mis compañeros a realizar un buen trabajo.					
4. Promuevo y apoyo acciones de voluntariado social entre mis compañeros de trabajo					
5. Termino el trabajo aunque sea difícil					

6 .Conozco la misión y visión de la organización en la cual trabajo.					
7. Soy perseverante en el trabajo que se me encarga					
8. Disfruto siendo parte de un grupo					
9. Considero que es más fácil lograr un objetivo si se trabaja en conjunto					
10. Busco continuamente nuevas oportunidades para lograr los objetivos.					
Empatía					
11 Estoy siempre atento y dispuesto a apoyar en lo que pueda					
12. Si algo sale mal busco una solución y evito enojarme					
13. Cuando me equivoco asumo responsabilidad y no culpo a nadie mas					
14 Suelo descontrolarme emocionalmente en el trabajo					
15 Desarrollo acciones que favorecen el respeto, la promoción y la educación en la empresa donde trabajo.					
16 Constantemente tengo una buena actitud					
17 Sólo se puede estar seguro de que algo está bien hecho si lo hace uno mismo					
18. Estoy siempre dispuesto a trabajar con los demás aunque no siempre tengamos las mismas opiniones.					
19 .Sé cuándo es mejor guardar silencio					
20 .Soy una persona que respeta las opiniones de los demás					
Comunicación asertiva					

21 .Controlo situaciones de estrés en el trabajo					
22. Me siento orgulloso de trabajar en la organización en la cual trabajo.					
23 .Termino el trabajo aunque sea difícil					
24.Soluciono dificultades inesperadas de manera muy efectiva					
25. Expreso mis opiniones de manera que no afecto a nadie.					
26 .Expreso de manera correcta lo que necesito					
27 Trabajo fácilmente con personas con puntos de vista diferentes al mío					
28 Cuando hablo, lo hago oportunamente y me expreso de forma correcta					
29.Me siento nervioso cuando hablo ante personas extrañas					
30 Siempre estoy atento ante una comunicación					

Anexo 17 .Cuestionario para Evaluar la Calidad de Cuidado

Apellidos y nombres:.....

El presente documento tiene como finalidad valorar el nivel de la calidad de cuidado en personal de enfermería, Marcar con una (x) la alternativa que corresponda:

Variable 2 : Calidad de cuidado						
Dimensión :	Capacidad de respuesta					
N	Items	Niveles				
		Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
1	Examina detalladamente una situación presentada inesperadamente con la finalidad de dar una solución rápida.					
2	Posee la capacidad de asimilar nueva información y aplicarla de manera eficaz.					
3	Posee versatilidad en su comportamiento para amoldarse rápidamente a distintas situaciones.					
4	Es paciente con los miembros del equipo cuando están frente a situaciones complejas					
5	Establece eficazmente prioridades o metas para ejecutar acciones en situaciones complejas					
6	Tiene una adecuada tolerancia a presión que ejerce el entorno de atención en salud					
7	Actúa coherentemente con lo que piensa y lo que dice al momento de tomar decisiones.					
8	Se predispone a entender y apreciar perspectivas diferentes.					

Dimensión :	Confianza					
9	Dedica tiempo para tratar de comprender las necesidades de los pacientes.					
10	Permite que los pacientes manifiesten sus opiniones sin interrumpirlos.					
11	Muestra paciencia en el momento de atender a los pacientes					
12	Expresa confianza mediante estilos de comunicación no agresivos.					
13	Muestra respeto por las reacciones emocionales que se generan en los pacientes en situaciones complejas.					
14	Siente que respeto hacia las necesidades de los pacientes.					
15	Da información al paciente acerca de la manera más adecuada para llevar un tratamiento.					
16	Cuando da indicaciones sobre el cuidado, usa silencios para que el paciente asimile lo que está expresando.					
17	Muestra actitudes agradables durante la atención					
Dimensión :	Educación al paciente					
18	Involucra a los pacientes y/o a sus responsables en las decisiones acerca de su tratamiento y cuidado.					
19	Ayuda al paciente a través de estrategias dinámicas a la comprensión de la información que se le brinda					
20	Da explicaciones suficientes del porqué se me indican los exámenes					

21	El paciente muestra comprensión al momento que se le expresa la información					
22	Explica la información al paciente con lenguaje sencillo y fácil de entender					
23	Explica claramente al paciente acerca de los exámenes y/o procedimientos que se le realizaron					
24	Posee la capacidad de transmitir y recibir mensajes de manera oportuna y eficaz a los pacientes					
25	Las reconvenciones de salud brindadas son entendidas correctamente por el paciente					

ESCALA DE HABILIDADES BLANDAS (HB)

Nombre: Lorena Encabla Edad 32
 Cargo: Jefatura Sexo Mujer
 Institución: _____ Fecha: 20/10/2022

Lea atentamente cada frase y luego indique por favor el grado de acuerdo o respecto a las mismas.

Hay cuatro posibles respuestas:

1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Trabajo en Equipo					
1. Motivo a mis compañeros a fin de lograr que se cumplan los objetivos.				4	
2. Disfruto siendo parte de un grupo				4	
3. Es importante para mí motivar a mis compañeros a realizar un buen trabajo.			3		
4. Promuevo y apoyo acciones de voluntariado social entre mis compañeros de trabajo			3		
5. Termino el trabajo aunque sea difícil				4	
6. Conozco la misión y visión de la organización en la cual trabajo.			3		
7. Soy perseverante en el trabajo que se me encarga				4	
8. Disfruto siendo parte de un grupo				4	

9. Considero que es más fácil lograr un objetivo si se trabaja en conjunto			4	
10. Busco continuamente nuevas oportunidades para lograr los objetivos.			4	
Empatía				
11. Estoy siempre atento y dispuesto a apoyar en lo que pueda			4	
12. Si algo sale mal busco una solución y evito enojarme		3		
13. Cuando me equivoco asumo responsabilidad y no culpo a nadie mas			4	
14. Suelo descontrolarme emocionalmente en el trabajo			4	
15. Desarrollo acciones que favorecen el respeto, la promoción y la educación en la empresa donde trabajo.			4	
16. Constantemente tengo una buena actitud			4	
17. Sólo se puede estar seguro de que algo está bien hecho si lo hace uno mismo		3		
18. Estoy siempre dispuesto a trabajar con los demás aunque no siempre tengamos las mismas opiniones.		3		
19. Sé cuándo es mejor guardar silencio		3		
20. Soy una persona que respeta las opiniones de los demás		3		
Comunicación asertiva				
21. Controlo situaciones de estrés en el trabajo			4	
22. Me siento orgulloso de trabajar en la organización en la cual trabajo.			4	
23. Termino el trabajo aunque sea difícil			4	
24. Soluciono dificultades inesperadas de manera muy efectiva			4	

25. Expreso mis opiniones de manera que no afecto a nadie.				4	
26 .Expreso de manera correcta lo que necesito				4	
27 Trabajo fácilmente con personas con puntos de vista diferentes al mio				4	
28 Cuando hablo, lo hago oportunamente y me expreso de forma correcta				4	
29.Me siento nervioso cuando hablo ante personas extrañas				4	
30 Siempre estoy atento ante una comunicación				4	

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario para evaluar las Habilidades Blandas

Apellidos y nombres:.....

El presente documento tiene como finalidad valorar el nivel de desarrollo de las habilidades blandas en personal de enfermería. Marcar con una (x) la alternativa que corresponda:

Variable 2 : Calidad de cuidado						
Dimensión : Capacidad de respuesta						
N	Ítems	Niveles				
		Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
1	Examina detalladamente una situación presentada inesperadamente con la finalidad de dar una solución rápida.				4	
2	Posee la capacidad de asimilar nueva información y aplicarla de manera eficaz.				4	
3	Posee versatilidad en su comportamiento para amoldarse rápidamente a distintas situaciones.			3		
4	Es paciente con los miembros del equipo cuando están frente a situaciones complejas				4	
5	Establece eficazmente prioridades o metas para ejecutar acciones en situaciones complejas				4	
6	Tiene una adecuada tolerancia a presión que ejerce el entorno de atención en salud				4	
7	Actúa coherentemente con lo que piensa y lo que dice al momento de tomar decisiones.				4	
8	Se predispone a entender y apreciar perspectivas diferentes.				4	
Dimensión : Confianza						

9	Dedica tiempo para tratar de comprender las necesidades de los pacientes.				4	
10	Permite que los pacientes manifiesten sus opiniones sin interrumpirlos.				4	
11	Muestra paciencia en el momento de atender a los pacientes				4	
12	Expresa confianza mediante estilos de comunicación no agresivos.				4	
13	Muestra respeto por las reacciones emocionales que se generan en los pacientes en situaciones complejas.				4	
14	Siente que respeto hacia las necesidades de los pacientes.				4	
15	Da información al paciente acerca de la manera más adecuada para llevar un tratamiento.				4	
16	Cuando da indicaciones sobre el cuidado, usa silencios para que el paciente asimile lo que está expresando.				4	
17	Muestra actitudes agradables durante la atención			3		
Dimensión : Educación al paciente						
18	Involucra a los pacientes y/o a sus responsables en las decisiones acerca de su tratamiento y cuidado.				4	
19	Ayuda al paciente a través de estrategias dinámicas a la comprensión de la información que se le brinda				4	
20	Da explicaciones suficientes del porqué se me indican los exámenes				4	

21	El paciente muestra comprensión al momento que se le expresa la información				4	
22	Explica la información al paciente con lenguaje sencillo y fácil de entender				4	
23	Explica claramente al paciente acerca de los exámenes y/o procedimientos que se le realizaron			3		
24	Posee la capacidad de transmitir y recibir mensajes de manera oportuna y eficaz a los pacientes				4	
25	Las reconveniones de salud brindadas son entendidas correctamente por el paciente				4	

ESCALA DE HABILIDADES BLANDAS (HB)

Nombre: Fanny bobeca Edad 33
 Cargo: _____ Sexo Mujer
 Institución: _____ Fecha: 20/11

Lea atentamente cada frase y luego indique por favor el grado de acuerdo o respecto a las mismas.

Hay cuatro posibles respuestas:

1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Trabajo en Equipo					
1. Motivo a mis compañeros a fin de lograr que se cumplan los objetivos.				4	
2. Disfruto siendo parte de un grupo				4	
3. Es importante para mí motivar a mis compañeros a realizar un buen trabajo.				4	
4. Promuevo y apoyo acciones de voluntariado social entre mis compañeros de trabajo			3		
5. Termino el trabajo aunque sea difícil				4	
6. Conozco la misión y visión de la organización en la cual trabajo.				4	
7. Soy perseverante en el trabajo que se me encarga				4	
8. Disfruto siendo parte de un grupo				4	

9. Considero que es más fácil lograr un objetivo si se trabaja en conjunto				4	
10. Busco continuamente nuevas oportunidades para lograr los objetivos.				4	
Empatía					
11. Estoy siempre atento y dispuesto a apoyar en lo que pueda				4	
12. Si algo sale mal busco una solución y evito enojarme				4	
13. Cuando me equivoco asumo responsabilidad y no culpo a nadie más				4	
14. Suelo descontrolarme emocionalmente en el trabajo				4	
15. Desarrollo acciones que favorecen el respeto, la promoción y la educación en la empresa donde trabajo.				4	
16. Constantemente tengo una buena actitud				4	
17. Sólo se puede estar seguro de que algo está bien hecho si lo hace uno mismo				4	
18. Estoy siempre dispuesto a trabajar con los demás aunque no siempre tengamos las mismas opiniones.				4	
19. Sé cuándo es mejor guardar silencio				4	
20. Soy una persona que respeta las opiniones de los demás				4	
Comunicación asertiva					
21. Controló situaciones de estrés en el trabajo				3	
22. Me siento orgulloso de trabajar en la organización en la cual trabajo.				3	
23. Termino el trabajo aunque sea difícil				4	
24. Soluciono dificultades inesperadas de manera muy efectiva				3	

25. Expreso mis opiniones de manera que no afecto a nadie.				4	
26 .Expreso de manera correcta lo que necesito			3		
27 Trabajo fácilmente con personas con puntos de vista diferentes al mio				4	
28 Cuando hablo, lo hago oportunamente y me expreso de forma correcta				4	
29.Me siento nervioso cuando hablo ante personas extrañas			3		
30 Siempre estoy atento ante una comunicación				4	

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario para evaluar las Habilidades Blandas

Apellidos y nombres:.....

El presente documento tiene como finalidad valorar el nivel de desarrollo de las habilidades blandas en personal de enfermería. Marcar con una (x) la alternativa que corresponda:

Variable 2 : Calidad de cuidado						
Dimensión : Capacidad de respuesta						
N	Ítems	Niveles				
		Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
1	Examina detalladamente una situación presentada inesperadamente con la finalidad de dar una solución rápida.				4	
2	Posee la capacidad de asimilar nueva información y aplicarla de manera eficaz.			3		
3	Posee versatilidad en su comportamiento para amoldarse rápidamente a distintas situaciones.				4	
4	Es paciente con los miembros del equipo cuando están frente a situaciones complejas				4	
5	Establece eficazmente prioridades o metas para ejecutar acciones en situaciones complejas				4	
6	Tiene una adecuada tolerancia a presión que ejerce el entorno de atención en salud			3		
7	Actúa coherentemente con lo que piensa y lo que dice al momento de tomar decisiones.				4	
8	Se predispone a entender y apreciar perspectivas diferentes.				4	
Dimensión : Confianza						

9. Considero que es más fácil lograr un objetivo si se trabaja en conjunto			4	
10. Busco continuamente nuevas oportunidades para lograr los objetivos.			4	
Empatía				
11. Estoy siempre atento y dispuesto a apoyar en lo que pueda			4	
12. Si algo sale mal busco una solución y evito enojarme			4	
13. Cuando me equivoco asumo responsabilidad y no culpo a nadie mas			4	
14. Suelo descontrolarme emocionalmente en el trabajo			4	
15. Desarrollo acciones que favorecen el respeto, la promoción y la educación en la empresa donde trabajo.		3		
16. Constantemente tengo una buena actitud			4	
17. Sólo se puede estar seguro de que algo está bien hecho si lo hace uno mismo			4	
18. Estoy siempre dispuesto a trabajar con los demás aunque no siempre tengamos las mismas opiniones.		4		
19. Sé cuándo es mejor guardar silencio			4	
20. Soy una persona que respeta las opiniones de los demás			4	
Comunicación asertiva				
21. Controló situaciones de estrés en el trabajo			4	
22. Me siento orgulloso de trabajar en la organización en la cual trabajo.			4	
23. Termino el trabajo aunque sea difícil		3		
24. Soluciono dificultades inesperadas de manera muy efectiva			4	

ESCALA DE HABILIDADES BLANDAS (HB)

Nombre: Maxwell Rocha Edad: 42
 Cargo: Doctor Sexo: Masculino
 Institución: HL Fecha: 2011

Lea atentamente cada frase y luego indique por favor el grado de acuerdo o respecto a las mismas.

Hay cuatro posibles respuestas:

1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Trabajo en Equipo					
1. Motivo a mis compañeros a fin de lograr que se cumplan los objetivos.				4	
2. Disfruto siendo parte de un grupo			3		
3. Es importante para mí motivar a mis compañeros a realizar un buen trabajo.				4	
4. Promuevo y apoyo acciones de voluntariado social entre mis compañeros de trabajo				4	
5. Termino el trabajo aunque sea difícil				4	
6. Conozco la misión y visión de la organización en la cual trabajo.				4	
7. Soy perseverante en el trabajo que se me encarga				4	
8. Disfruto siendo parte de un grupo				4	

9	Dedica tiempo para tratar de comprender las necesidades de los pacientes.				4	
10	Permite que los pacientes manifiesten sus opiniones sin interrumpirlos.			3		
11	Muestra paciencia en el momento de atender a los pacientes				4	
12	Expresa confianza mediante estilos de comunicación no agresivos.				4	
13	Muestra respeto por las reacciones emocionales que se generan en los pacientes en situaciones complejas.				4	
14	Siente que respeto hacia las necesidades de los pacientes.			3		
15	Da información al paciente acerca de la manera más adecuada para llevar un tratamiento.				4	
16	Cuando da indicaciones sobre el cuidado, usa silencios para que el paciente asimile lo que está expresando.				4	
17	Muestra actitudes agradables durante la atención				4	
Dimensión : Educación al paciente						
18	Involucra a los pacientes y/o a sus responsables en las decisiones acerca de su tratamiento y cuidado.				4	
19	Ayuda al paciente a través de estrategias dinámicas a la comprensión de la información que se le brinda				4	
20	Da explicaciones suficientes del porqué se me indican los exámenes			3		

21	El paciente muestra comprensión al momento que se le expresa la información				4	
22	Explica la información al paciente con lenguaje sencillo y fácil de entender				4	
23	Explica claramente al paciente acerca de los exámenes y/o procedimientos que se le realizaron				4	
24	Posee la capacidad de transmitir y recibir mensajes de manera oportuna y eficaz a los pacientes				4	
25	Las reconvenciones de salud brindadas son entendidas correctamente por el paciente				4	

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario para evaluar las Habilidades Blandas

Apellidos y nombres:.....

El presente documento tiene como finalidad valorar el nivel de desarrollo de las habilidades blandas en personal de enfermería. Marcar con una (x) la alternativa que corresponda:

Variable 2 : Calidad de cuidado						
Dimensión : Capacidad de respuesta						
N	Ítems	Niveles				
		Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
1	Examina detalladamente una situación presentada inesperadamente con la finalidad de dar una solución rápida.				4	
2	Posee la capacidad de asimilar nueva información y aplicarla de manera eficaz.				4	
3	Posee versatilidad en su comportamiento para amoldarse rápidamente a distintas situaciones.				4	
4	Es paciente con los miembros del equipo cuando están frente a situaciones complejas				4	
5	Establece eficazmente prioridades o metas para ejecutar acciones en situaciones complejas				4	
6	Tiene una adecuada tolerancia a presión que ejerce el entorno de atención en salud				4	
7	Actúa coherentemente con lo que piensa y lo que dice al momento de tomar decisiones.				4	
8	Se predispone a entender y apreciar perspectivas diferentes.				4	
Dimensión : Confianza						

25. Expreso mis opiniones de manera que no afecto a nadie.				4	
26 .Expreso de manera correcta lo que necesito				4	
27 Trabajo fácilmente con personas con puntos de vista diferentes al mio				4	
28 Cuando hablo, lo hago oportunamente y me expreso de forma correcta				4	
29.Me siento nervioso cuando hablo ante personas extrañas				4	
30 Siempre estoy atento ante una comunicación				4	

MATRIZ DE DISCUSIÓN				
PROBLEMA	OBJETIVO	RESULTADOS	CONCLUSIONES	RECOMENDACIÓN
<p>GENERAL</p> <p>¿Las habilidades blandas actúan como predictoras de la calidad de cuidado del personal de enfermería de quirófano de un hospital del Milagro, 2022?</p>	<p>GENERAL</p> <p>Determinar si las habilidades blandas actúan como predictoras de la calidad de cuidado del personal de enfermería del quirófano de un hospital del Milagro, 2022.</p>	<p>las habilidades blandas explican el 31,2% de la calidad del cuidado del personal de enfermería del quirófano de un Hospital de Milagro.</p>	<p>Se evidencia una relación directa significativa desde el punto de vista estadístico con un efecto pequeño entre las Habilidades Blandas y la Calidad de Cuidado en el personal de enfermería del quirófano de un hospital del Milagro, 2022.</p>	<p>Se recomienda a los directivos de la institución desarrollar programas de capacitación para el fortalecimiento de las habilidades blandas para que la calidad de cuidado tenga mejores resultados.</p>
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS			
	<p>OE₁</p> <p>Describir los niveles de las habilidades blandas en</p>	<p>Los niveles de habilidades blandas en la muestra de estudio, se observó la</p>	<p>Se evidencia que las Habilidades Blandas se hallan en un nivel medio (56,06%), seguido</p>	<p>Se recomienda evaluaciones periódicas sobre las habilidades blandas y sus dimensiones</p>

	personal de enfermería del quirófano de un hospital del Milagro, 2022	prevalencia de un nivel medio (55,3%), seguido del nivel bajo con un (24,2%) y con el menor porcentaje el nivel alto con un (20,5%).	del nivel bajo con un (24,24%) y con el menor porcentaje el nivel alto con un (19,70%).	en el personal de enfermería de cuidado directo con el paciente.
	OE₂ Describir los niveles de calidad de cuidado del personal de enfermería en personal de enfermería del quirófano de un hospital del Milagro, 2022	Se identificó una prevalencia del nivel medio (47,7%), seguido del nivel alto con un (39,4%) y con el menor porcentaje el nivel bajo con un (12,9%)	En la descripción de la Calidad de Cuidado prevalece un nivel medio (46,21%), seguido del nivel alto con un (40,91%) y con el menor porcentaje el nivel bajo con un (12,88 %).	Se recomienda al departamento de salud ocupacional de la institución diseñar estrategias para el manejo de estrés, trabajo en equipo y gestión de emociones.
	OE₃ Identificar si la dimensión 1 (comunicación asertiva)	Los índices de significancia son adecuados y en conjunto con la	La dimensión de comunicación asertiva de las habilidades blandas se relaciona	Se recomienda considerar en mayor medida las dimensiones de comunicación asertiva y el

	de las habilidades blandas actúa como predictora de la calidad de cuidado del personal de enfermería del quirófano de un hospital del Milagro, 2022	comunicación asertiva explican el 23.5% de la calidad del cuidado del personal de enfermería del quirófano de un Hospital de Milagro. Además, el indicador de Durbin-Watson se ubicó próximo a 2, por lo que existe una correlación serial positiva.	directamente con la calidad de cuidado del personal de enfermería del quirófano de un hospital del Milagro, lo cual evidencia que la comunicación efectiva beneficia la relación enfermero-paciente.	trabajo en equipo en los programas de capacitación, ya que estas fueron las más predictoras en la calidad del cuidado.
	OE4 Identificar si la dimensión 2 (empatía) de las habilidades blandas actúa como predictora de la calidad de cuidado del personal de enfermería del	Los índices de significancia son adecuados y que en conjunto con la empatía explican el 20,7% de la calidad del cuidado del personal de enfermería del	La dimensión empatía de las habilidades blandas no muestra relación significativa con la calidad de cuidado del personal de enfermería del quirófano de un	

	quirófano de un hospital del Milagro, 2022	quirófano de un Hospital de Milagro. Además, el indicador de Durbin-Watson se ubicó próximo a 2, por lo que existe una correlación serial positiva	hospital del Milagro, 2022.	
	OE₅ Identificar si la dimensión 3 (trabajo en equipo) de las habilidades blandas actúa como predictora de la calidad de cuidado del personal de enfermería del quirófano de un hospital de Milagro, 2022.	Los resultados mostraron que todos los índices de significancia son adecuados y que en conjunto con el trabajo en equipo explican el 23,5% de la calidad del cuidado del personal de enfermería del quirófano de un Hospital de Milagro.	Se evidencia que la dimensión trabajo en equipo de las habilidades blandas se relaciona directamente y de forma significativa con tamaño pequeño con calidad de cuidado del personal de enfermería del quirófano de un hospital de Milagro, 2022.	

		Por último, el indicador de Durbin-Watson se ubicó próximo a 2, por lo que existe una correlación serial positiva.		
--	--	--	--	--



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTILLO HIDALGO EFREN GABRIEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Habilidades blandas predictoras de la calidad del cuidado en personal de enfermería del quirófano de un hospital de Milagro, 2022", cuyo autor es CASTILLO TORRES RINA MAGALY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 20 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTILLO HIDALGO EFREN GABRIEL DNI: 00328631 ORCID: 0000-0002-0247-8724	Firmado electrónicamente por: CHIDALGOEG el 20- 01-2023 08:33:14

Código documento Trilce: TRI - 0524913