

Importancia de las habilidades blandas en el proceso de atención de enfermería y un trato humanizado.

RESUMEN

Introducción: En enfermería, el cuidado se considera como la disciplina esencial que implica no solamente al sujeto de cuidado, sino también a la enfermera como transmisora de él. El cuidado es el arte, es el ser, es el sentir, es el vivir, es el todo en una sola palabra, en este sentido se considera que este debe ser humanizado para que responda a las necesidades del receptor, y se deben tener ciertas habilidades que caracterizan a quien transmite este. **Objetivo:** Proporcionar al personal de enfermería una conceptualización clara de la importancia de las habilidades blandas como parte esencial en la atención y el trato humanizado. **Metodología:** La implementación del marco lógico es de gran relevancia debido a que es una herramienta que facilita el proceso de conceptualización, diseño, ejecución y evaluación de un proyecto. **Resultados:** Los indicadores muestran un conocimiento frente a las diferentes habilidades blandas, fueron muy pocos los participantes que estaban en desacuerdo con los temas en relación en cambio la mayoría de los participantes están totalmente de acuerdo o acuerdo con la temática desarrollada los que nos indica una fuerte adherencia al proyecto. **Conclusión** Se contribuye a la formación del personal de enfermería en el campo de las habilidades blandas a través de actividades educativas basadas en la identificación de necesidades a través de la encuesta inicial, facilitando el desarrollo de estrategias vivenciales, posibilitando la implementación de sesiones educativas, y por ende su evaluación, reconociendo así que las habilidades blandas son necesarias para lograr altos estándares de calidad a fin de poder brindar servicios de atención humanizada.

PALABRAS CLAVE: Educación, enfermería, habilidades blandas, Ciencia, humanización, atención, teoría, cuidado.

KEY WORDS: Education, nursing, life skills. Science, humanization, attention, theory, careful.

INTRODUCCIÓN

Cuidar es una actividad humana que se define como una relación y un proceso cuyo objetivo va más allá de la enfermedad; en enfermería, el cuidado se considera como la esencia de la disciplina que implica no solamente al receptor, sino también a la enfermera como transmisora de él. Según Watson, el cuidado se manifiesta en la práctica interpersonal, que tiene como finalidad promover la salud y el crecimiento de la persona (1). El cuidado es el arte, es la esencia, es el ser, es el sentir, es el vivir, es el todo en una sola palabra, en este sentido se considera que este debe ser humanizado para que responda a las necesidades del sujeto de cuidado, y se deben tener ciertas habilidades que caracterizan a quien lo transmite(2).

Se ha conceptualizado el cuidado humanizado, centrándose en el enfoque integral y holístico que debe tener la entrega de cuidados, destacando que debe haber un equilibrio entre los conocimientos de la ciencia y los valores, por lo que los principios de la bioética deben regir el actuar de todo profesional de enfermería y la base moral y filosófica del cuidar; Watson, a partir de sus experiencias personales y profesionales, elabora conceptos teóricos e identifica la humanización como un componente elemental en la entrega de cuidados (1,3,4).

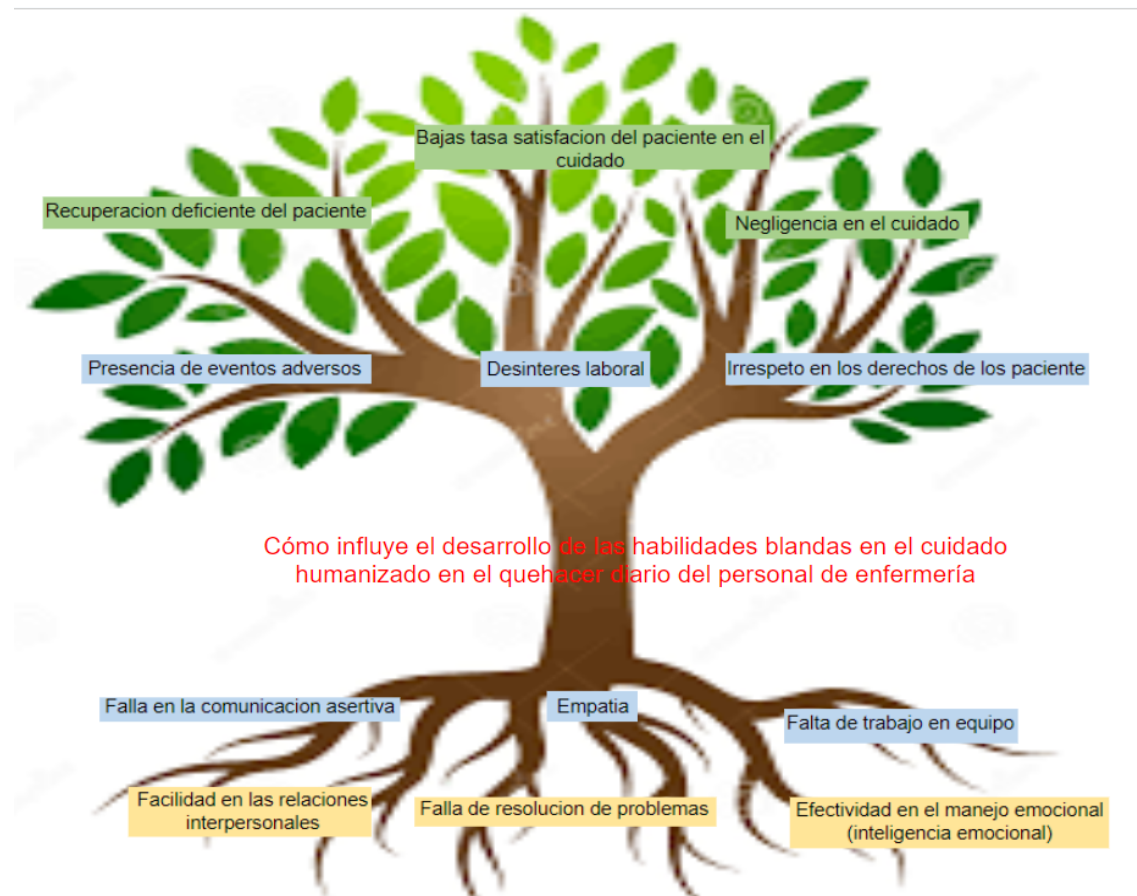
El Ministerio de Salud y Protección definió que “Humanizar es ético, que hay valores que buscan conducir conductas en el ámbito de la salud para dar respuesta a las necesidades de las personas”(5). Por esta razón el cuidado humanizado es fundamental en el desarrollo de la profesión, aquí es donde las experiencias positivas son un recordatorio al profesional de enfermería, que data la importancia de brindar una atención integral que atienda y proteja la dignidad humana no solo basados en evidencia científica, sino en una relación que promuevan un ambiente saludable donde se cuide la salud física y mental del personal y el sujeto de cuidado; el

ideal del cuidado humanizado incluye valores, deseos, compromiso que van más allá del conocimiento(6,7).

Más allá de estos conocimientos propios del cuidado que tiene cada profesional, existen las habilidades blandas que son el conjunto de capacidades que permite interactuar asertivamente con el ambiente (laboral y personal); no son innatas en las personas sino que se forman desde una edad temprana, y se desarrollan a lo largo de la vida; cabe destacar que no se procesan directamente, sino transversalmente, es decir, ocurren en todos los contextos de la vida, estas aportan a la humanización desde el contacto directo y estrecho con el sujeto de cuidado, transmitiendo seguridad en lo que se hace de una manera profesional, respetuosa y agradable. Probablemente la deshumanización en el cuidado se encuentra en la falta de aplicación de estas habilidades, no es desconocido que enfermería carecen de habilidades blandas. Por esto para tener una mejor percepción de la problemática principal (deshumanización en el cuidado)(4).

Después de un análisis realizado planteamos un “árbol de problemas”, donde se centraliza “Cómo influye el desarrollo de las habilidades blandas en el cuidado humanizado, en el quehacer diario del personal de enfermería” (figura 1), donde las causas que alimentan la problemática, son evidenciadas y evaluadas por la institución quienes determina que las habilidades blandas deficientes fueron: Dificultad de las relaciones interpersonales, manejo de conflictos, comunicación asertiva, empatía, trabajo en equipo e inteligencia emocional; como agentes causales se encuentra la presencia de eventos adversos, recuperación deficiente del paciente, baja tasa de satisfacción del paciente en el cuidado, desinterés laboral, negligencia en el cuidado, no cumplimiento derechos de los pacientes, por esta razón se diseña este plan educativo para mejorar los conocimientos y percepción del profesional, y de esta manera se empodere del cuidado humanizado(9).

Figura 1. Árbol de problemas



Fuente: las autoras, 2023

OBJETIVOS

Objetivo general

Proporcionar al personal de enfermería una conceptualización clara de la importancia de las habilidades blandas como parte esencial en la atención y el trato humanizado.

Objetivos específicos:

- Plantear una estrategia educativa para el personal, para demostrar la importancia de las habilidades blandas en la atención humanizada.
- Desarrollar encuentros con el personal para informar sobre las habilidades blandas y como afectan en la atención.
- Recolectar datos, que nos permitan identificar dentro de la población intervenida, los conocimientos previos y los adquiridos después de la estrategia educativa.
- Analizar los datos recogidos entre las pruebas para detectar el cambio de la percepción del personal de enfermería, sobre la importancia de las habilidades blandas en la atención y trato humanizado.

REFERENTE TEÓRICO

Cuidar es el arte donde a través de diferentes actividades se brinda ayuda, confort y apoyo emocional. Para enfermería constituye el arte y la ciencia, se caracteriza por las actividades del quehacer cotidiano y abarca no solo el campo físico, sino que se incluye el campo biopsicosocial del sujeto de cuidado, desde su condición de carencia de salud (sujeto de cuidado) hasta la palabra de aliento para sostenerse fuerte frente a su presente situación incluyendo su red de apoyo (familia)(2,4). En la historia de la humanidad el cuidado ha estado asociado con el desarrollo de las sociedades, siendo el acto humano más primitivo, por ende requiere de valores humanísticos que en enfermería, se refleja en mejorar la calidad de vida del paciente(2).

Dentro del campo bio-psico-social el paciente y su familia, la enfermera cuenta con conocimiento y habilidades para el desarrollo de su trabajo de una forma segura y eficaz, con una perspectiva de atención humanizada, desarrollando relaciones profesionales adecuadas con los pacientes y los colegas, emplear juicio profesional y evitar conflictos(7,10).

El cuidado es considerado intersubjetivo, con aportes al proceso de salud y enfermedad, encargado de preservar, proteger y fortalecer la dignidad humana. En este sentido la teoría de Jean Watson introduce un concepto de cuidado basado en la armonía, entre mente, cuerpo y alma, entre el cuidador (enfermera) y la persona cuidada, con un proceso interpersonal con una dimensión transpersonal (enfermera-sujeto de cuidado)(12). La autora establece que el cuidado humanizado es el ser de enfermería y abarca tres pilares fundamentales mente, cuerpo y espíritu, y está presente en las acciones diarias que realiza la enfermera, enfatizando que no se trata solo la enfermedad sino también el campo espiritual, emocional y psicológica para que la recuperación del paciente sea rápida y satisfactoria (6).

En este sentido, se plantea que la humanización de un servicio requiere cambios en el personal, por ende se debe promover o transformar el lugar de trabajo en un ambiente saludable donde se cuide la salud física y mental; lo cual según Acosta en su estudio lleva a poseer control de sus emociones, mantener relaciones cordiales con superiores y colegas; que les resulte sencillo trabajar en equipo, tomar la iniciativa y mantener una buena relación, entre otras diversas habilidades(6). Las habilidades blandas se entienden como un conjunto de capacidades, que dan la oportunidad de actuar con mayor eficacia en contextos trabajo y personal; lo que podemos confirmar, según Muñoz, son complementarias cuando se refieren a habilidades no cognitivas, referidas a conducta o manifestación características personales (6).

Con respecto a lo anterior es necesario fortalecer las habilidades blandas en el personal de enfermería, porque permiten al personal de enfermería resolver problemas, manejar el estrés, tener una comunicación efectiva a través de la escucha activa y la empatía de esta manera así satisfacer las necesidades del paciente fortaleciendo la relación enfermera-paciente (7).

METODOLOGÍA

Desde el lado administrativo de la organización, o más bien cualitativamente, ya se cuenta con el apoyo necesario para el pleno desarrollo de la pasantía. El proceso de planificación requiere mucho compromiso, teniendo en cuenta los requisitos tanto de la institución como del docente. En cuanto a la implementación, surgieron varias dificultades, como la ubicación de los trabajadores de la salud durante la intervención y la disponibilidad de las instalaciones. Sin embargo, según los resultados constatados a nivel estadístico, la población ha desarrollado asertividad a los conocimientos adquiridos en diversas actividades.

Marco Lógico

La ejecución de esta herramienta facilita el proceso de conceptualización, diseño, ejecución y evaluación, la atención se centra en los objetivos, la orientación del grupo objetivo, promoción, participación y la comunicación entre las partes, del mismo modo está ayuda a que análisis y la presentación de diferentes aspectos, además de acompañar toda la evaluación como guía del proyecto (8).

Tabla 1. Matriz de Marco lógico (MML)

Objetivos	Indicadores de gestión o empíricos	Medios de verificación	Supuestos
Objetivo general Proporcionar al personal de enfermería una conceptualización clara de la importancia de las habilidades blandas como parte esencial de la atención y un trato humanizado	Percepción de los profesionales y auxiliares de enfermería	Encuesta pre-test y post- test (Anexo 1).	Programar las presentaciones de la sesiones, colaborar con los jefes de servicio para determinar las prioridades, la asistencia y la puntualidad del programa por parte de los participantes
Objetivos específicos Plantear una estrategia educativa para el personal, para demostrar la importancia de las habilidades blandas en la atención humanizada.	Capacidad de escucha y comunicación de profesionales y auxiliares de enfermería	Participación activa y retroalimentación enfatizando en la fijación del conocimiento adquirido, evaluado a través de Encuesta pre-test y post- test.	Falta de interés por adquirir conocimiento, atención dispersa por factores relacionados con estrés laboral y compromisos extrainstitucionales.

Desarrollar encuentros con el personal para informar sobre las habilidades blandas y como afectan en la atención.	Conocimiento sobre habilidades blandas en el personal de enfermería.	Socialización del programa sobre competencias blandas, propiciando la participación y resolución de inquietudes.	Omitir los espacios y tiempo establecidos y desinterés generado por desconocimiento del tema a tratar.
Recolectar datos, que nos permitan identificar dentro de la población intervenida, los conocimientos previos y los adquiridos después de la estrategia educativa.	Adherencia a la temática desarrollada durante el proceso formativo	Análisis de datos recolectados durante el desarrollo de las diferentes socializaciones en marco de los pre y post - test implementados.	Falta veracidad por parte de los participantes en el momento del desarrollo de los test, por su poco sentido de pertenencia frente al a la temática desarrollada.
Analizar los datos recogidos entre las pruebas para detectar el cambio de la percepción del personal de enfermería, sobre la importancia de las habilidades blandas en la atención y trato humanizado.	Concepto por parte del personal de enfermería sobre la intervención de competencias blandas.	Encuesta post- test, y de satisfacción después de la realización de las actividades.	Falta de participación de los usuarios para responder la encuesta planteada. Negativa de los auxiliares frente a la solicitud de participación en el desarrollo de las actividades asociadas al proyecto.

Fuente: las autoras, 2023

Plan de acción:

Formular intervenciones educativas, requiere de un proceso sistemático que pueda ser implementado en relación a las necesidades específicas de la población, para que los resultados posteriores a la ejecución generen un impacto relevante en el actuar de los sujetos intervenidos, como se muestra a continuación:

Tabla 2. Plan de acción

Objetivo específico No. 1: Plantear una estrategia educativa para el personal, para demostrar la importancia de las habilidades blandas en la atención humanizada			
Actividades	Recursos	Indicadores de evaluación	Medios de verificación
Búsqueda y construcción del concepto de habilidades blandas y como se puede por medio de estas promover y fortalecer un trato humanizado.	Humanos, físicos y tecnológicos.	Resultados del Informe inmediatamente anterior de necesidades identificadas por auxiliares y profesionales de Enfermería	Informe inmediatamente anterior de necesidades identificadas por auxiliares y profesionales de Enfermería
Definir los espacios de socialización que faciliten el desarrollo de las temáticas sobre fortalecimiento de las habilidades blandas y cómo influyen en el trato humanizado.	Humanos, físicos y tecnológicos.	Número de servicios intervenidos	Listas de asistencia (anexo 3)
Construir formatos de evaluación, validando redacción, que estén acorde a objetivos, que sean fáciles de entender y contestar.	Humanos, físicos y tecnológicos.	Cuestionario pre-test y pos-test (anexo 1)	resultado de cuestionarios aplicados en las sesiones
Crear ayudas educativas para cada una de las sesiones	Humanos, físicos y tecnológicos.	Número de ayudas creadas para desarrollar las sesiones	Diferentes ayudas creadas y utilizadas en las diferentes sesiones

Fuente: las autoras, 2023

Tabla 3. Objetivo específico N° 2

Objetivo específico No. 2: Desarrollar encuentros con el personal para informar sobre las habilidades blandas y como afectan en la atención.			
Actividades	Recursos	Indicadores de evaluación	Medios de verificación
Sesión 1. Generalidades de las Habilidades blandas, trabajo en equipo, comunicación asertiva. Ayuda visual: Rotafolio. Método: Activo, trabajo en grupo Técnicas: Expositiva e interrogativa;	Humanos, físicos y tecnológicos.	Número de asistentes y personas que diligenciaron el pretest	Listado de asistencia y resultados del pre- test
Sesión 2. Inteligencia emocional, empatía. Ayuda visual: Ilustraciones de las emociones Método: Activo, trabajo en grupo Técnicas: Expositiva e interrogativa;	Humanos, físicos y tecnológicos.	Número de asistentes	Lista de asistencia

Sesión 3 Liderazgo, resolución de conflictos. Método: Activo, trabajo en grupo Técnicas: Expositiva e interrogativa;	Humanos, físicos y tecnológicos.	Número de asistentes	Listado de asistencia y resultados del post- test
--	----------------------------------	----------------------	---

Fuente: las autoras, 2023

tabla N° 4 Objetivo específico N°3

Objetivo específico No. 3: Recolectar datos, que nos permitan identificar dentro de la población intervenida, los conocimientos previos y los adquiridos después de la estrategia educativa.			
Actividades	Recursos	Indicadores de evaluación	Medios de verificación
Emplear un cuestionario de caracterización al personal que asiste a la sesión primera educativa en los diferentes turnos.	Humanos y tecnológicos.	Número de personas que diligenciaron el formato	Encuesta Google Forms
Poner a prueba conocimientos previos aplicando una encuesta pre test para identificar conocimientos previos de las habilidades blandas y cómo estas influyen de en brindar un trata humanizado como personal de enfermería	Humanos, logísticos y tecnológicos	Número de participantes que diligenciaron los pre-test	Gráficas de indicadores con los resultados del pre-test
Utilizar en la tercera sesión encuesta post test para evaluar impacto y la construcción de un nuevo conocimiento.	Humanos, logísticos y tecnológicos	Número de participantes que diligenciaron los pos-test	Gráficas de indicadores con los resultados del pos-test
Aplicar un formulario de satisfacción sobre las sesiones, la importancia, temática y horario en que se desarrollaron.	Humanos, logísticos y tecnológicos	Número de participantes que diligenciaron formulario de satisfacción	Encuesta Google Forms

Fuente: las autoras, 2023

tabla N° 5. Objetivo específico N° 4

Objetivo específico No. 4: Analizar los datos recogidos entre las pruebas para detectar el cambio de la percepción del personal de enfermería, sobre la importancia de las habilidades blandas en la atención y trato humanizado.			
Actividades	Recursos	Indicadores de evaluación	Medios de verificación
Organizar una base de datos por cada encuesta (caracterización, pre y post test, satisfacción) aplicadas a lo largo de la pasantía.	Humanos y tecnológico	Informe de caracterización	Base de datos
Codificar las respuestas cualitativas convertido a escala para análisis gráfico	Humanos y tecnológico	Número de gráficas de resultados	Base de datos
Interpretar los resultados obtenidos en cada encuesta con los resultados cuantitativos.	Humanos y tecnológico	Número de gráficas de resultados	Informe de resultados (tablas)

Fuente: las autoras, 2023

Aspectos éticos

Previo aval de la facultad de enfermería de la Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud - FUCS y del Hospital de San José (Anexo 2), el comité de investigadores de la facultad de enfermería (CIFE) efectuado en su sesión ordinaria del 3 de noviembre, consigna en acta N° 009 del 2022 aprobó el proyecto titulado “ Aportes a la humanización dentro de la responsabilidad social empresarial en habilidades blandas para el equipo de enfermería”, se desarrollará este proyecto bajo los principios del Código Deontológico de Enfermería, regido por la ley 911 del año 2004 y las disposiciones de la ley 23 de 1982 para la protección de derechos de autor, aplicada en la referenciación bibliográfica de todas las obras utilizadas en este documento.

RESULTADOS

En el desarrollo de las sesiones educativas participaron 27 personas, de las cuales 18 culminaron el proceso formativo; los profesionales de enfermería y técnicos de enfermería intervenidos se encuentran en un rango de edad entre los 20 y 56 años con una media de 27,66 (8,99 DE), con una experiencia laboral que varía entre menos de un año (n: 5) y más de 5 años (n:7) en el área hospitalaria, los 6 participantes estantes se encuentran en el periodo de 2 a 3 años de experiencia, contando dentro de la entidad con un tipo de vinculación a término indefinido en contratación por entidad externa.

Esta población está constituida por 3 hombres (11,11%), 24 mujeres (88,89%), entre 9 profesionales (33,33%) y 18 auxiliares de enfermería (66,67%) que hacen parte de la organización hospitalaria desarrollando sus actividades en diferentes turnos; mañana, tarde y noche. Donde la institución detectó déficit de habilidades blandas que afectaba el desarrollo de las diferentes actividades durante el turno y el brindar un trato humanizado a la persona y su familia. (ver tabla # 3 caracterización de los participantes)

Tabla # 6 Caracterización de los participantes

Variable	Frecuencia	%
Género		
Masculino	3	11,11%
Femenino	24	88,89%
Edad Media 27,66 (8,99 DE)		
Ocupación		
Profesión de enfermería	9	33,33%
Auxiliar de enfermería	18	66,67%
Años de experiencia		
Menor a 1 año	5	19%
Entre 1 y 3 años	12	44%
Entre 3 y 5 años	3	11%
Más de 5 años	7	26%

Durante el desarrollo de la pasantía, como medio de verificación se considera en las sesiones formativas, el desarrollo de cuestionario pre test y post test, subsiguiente a las actividades desarrolladas previamente en los diferentes servicios del centro hospitalario, estos escogidos previamente por parte del departamento de Enfermería para ser intervenidos; los criterios de inclusión fueron previamente desarrollados durante la primera etapa de la implementación de este proyecto.

Al evaluar el conocimiento sobre las habilidades blandas desarrolladas en las intervenciones, se reveló que no existe un grado de desconocimiento sobre el tema, al contrario el personal entiende y comprende el significado de los mismos, pero si existe un brecha grande al momento del desarrollo y la apropiación tanto profesional como personal de estas habilidades; se evidencia que las intervenciones resultaron en un alto nivel de compromiso con los sujetos de cuidado lo cual se puede evidenciar en el siguiente análisis de las encuestas desarrolladas.

Para evaluar los cambios en la percepción de la importancia de las habilidades blandas, se aplicó una encuesta de 5 preguntas que evaluó la percepción que tiene el personal de enfermería respecto a las habilidades blandas y algunos conceptos básicos. La primera pregunta (Ver gráfica # 1 Pre test Las habilidades blandas como competencia) ¿Las habilidades blandas son competencias que no están relacionadas con conocimientos técnicos específicos, sino con la capacidad de una persona para trabajar en equipo, comunicarse eficazmente, resolver problemas, liderar y adaptarse a situaciones cambiantes? En consideración al análisis graficado de los pre y pos- test se evidencia que el 100% de los participantes está de acuerdo que las habilidades blandas son competencias relacionadas con la capacidad de las persona para trabajar en equipo, comunicarse eficazmente, resolver problemas, liderar y adaptarse a situaciones cambiantes.

Gráfica # 1: Pre test Las habilidades blandas como competencia

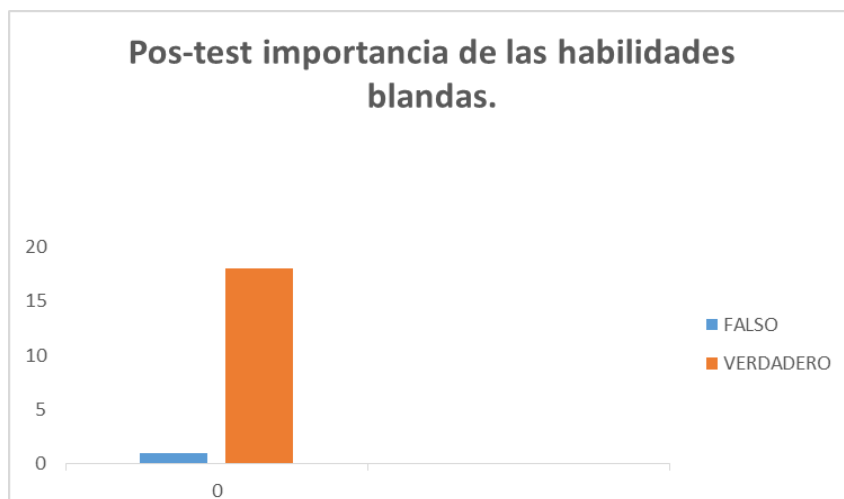
Pregunta # 1 ¿Las habilidades blandas son competencias que no están relacionadas con conocimientos técnicos específicos, sino con la capacidad de una persona para trabajar en equipo, comunicarse eficazmente, resolver problemas, liderar y adaptarse a situaciones cambiantes.



Fuente: Las autoras, 2023.

Gráfica # 2: Pos-test importancia de las habilidades blandas

(Ver gráfica # 2 pos-test importancia de las habilidades blandas) no existe ningún cambio de concepto dentro los dos análisis, en ambos se mantiene el mismo.

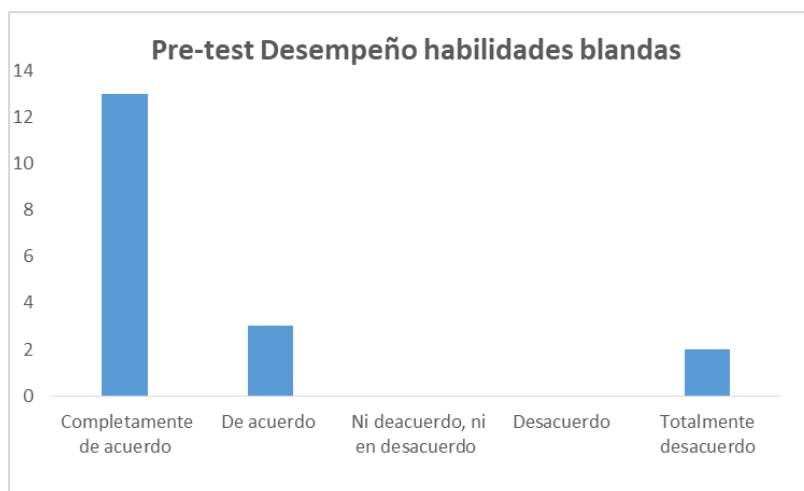


Fuente: Las autoras, 2023.

Con relación a la segunda pregunta ¿Considera que la aplicación de las habilidades blandas es importante para el desempeño del equipo de enfermería? (Ver gráfica #3 Pre-test Desempeño habilidades blandas); el 72,2 % de los participantes están completamente de acuerdo, el 16,6 % está desacuerdo y el 11.1 % totalmente en desacuerdo en una primera instancia.

Gráfica #3 Pre-test Desempeño habilidades blandas

Pregunta # 2 ¿Considera que la aplicación de las habilidades blandas es importante para el desempeño del equipo de enfermería?

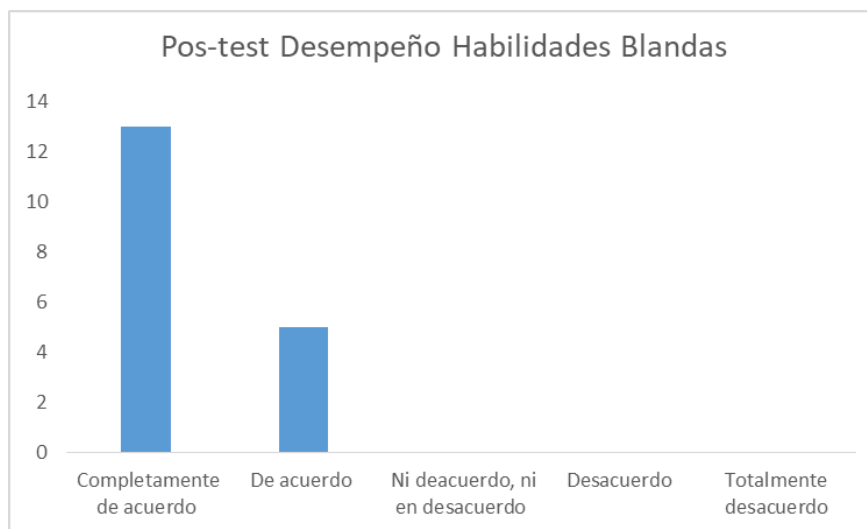


Fuente: Las autoras, 2023.

Luego del desarrollo de la educación relacionada con el tema en mención, (Ver Gráfica # 4 Pos-test Desempeño habilidades blandas) la tendencia a estar completamente de acuerdo se mantiene con el 72.2% , el 27,8% restante están de acuerdo y desaparecen totalmente en desacuerdo.

Gráfica # 4 Pos-test Desempeño habilidades blandas

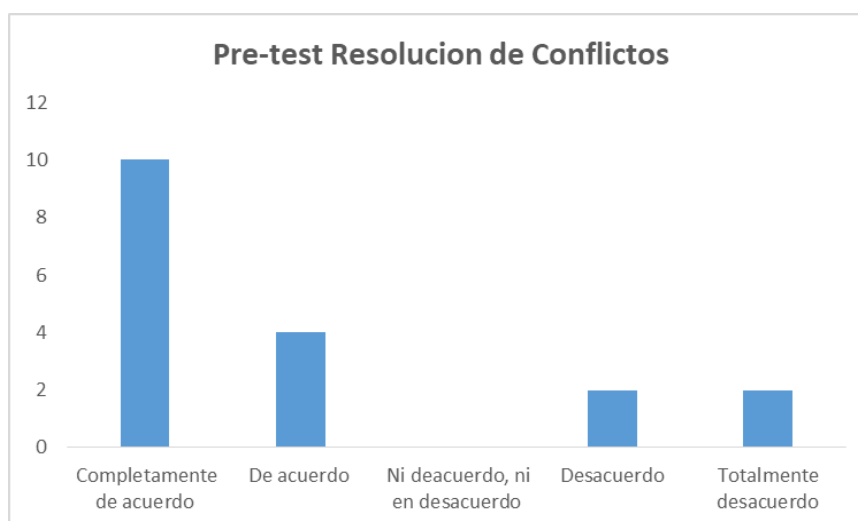
Frente a la circunstancia o tercera pregunta, ¿El manejo de la resolución de conflictos en el área en la cual labora permite brindar una atención óptima a los usuarios? (Ver gráfica #5 Pre-test Resolución de Conflictos), el 55.5% están completamente de acuerdo, el 22.2% de acuerdo, el 11.1% en desacuerdo, 11.1% totalmente desacuerdo.



Fuente: Las autoras, 2023.

Gráfica # 5 Pre-test Resolución de Conflictos

Pregunta # 3 ¿El manejo de la resolución de conflictos en el área en la cual labora permite brindar una atención óptima a los usuarios?



Fuente: Las autoras, 2023.

En el pos-test (Ver gráfica # 6 Pos-test Resolución de conflictos), el 55.5 % de los participantes está completamente de acuerdo y el 44.5% de acuerdo los desacuerdos desaparecen de las respuestas de los participantes.

Gráfica # 6 Pos-test Resolución de conflictos

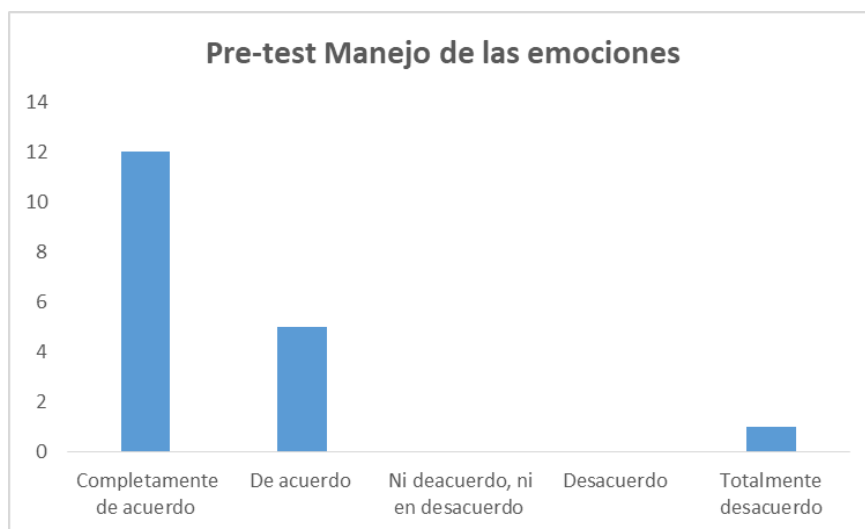


Fuente: Las autoras, 2023.

Dentro de la siguiente pregunta ¿Considera que el manejo de las emociones es importante para brindar una atención acorde a las necesidades de los pacientes? (Ver gráfica # 7 Pre-test manejo de las emociones), el 67% de los participantes está completamente de acuerdo, el 23% de acuerdo y 10% totalmente en desacuerdo.

Gráfica # 7 Pre-test Manejo de las emociones

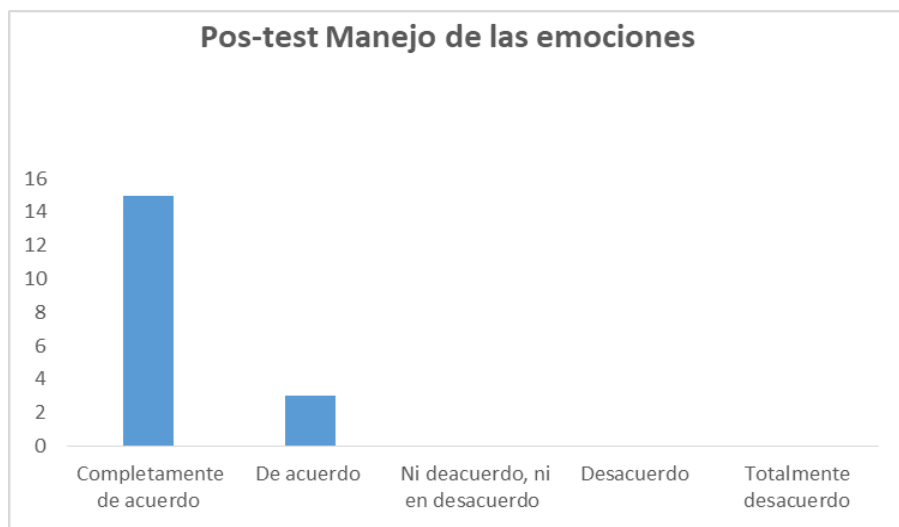
pregunta # 4 ¿Considera que el manejo de las emociones es importante para brindar una atención acorde a las necesidades de los pacientes?



Fuente: Las autoras, 2023.

Al finalizar el análisis de esta ponencia (ver gráfica # 8 pos-test Manejo de las emociones) los participantes en 83.3% están completamente de acuerdo y el 16,6% de acuerdo.

Gráfica # 8 Pos-test Manejo de las emociones

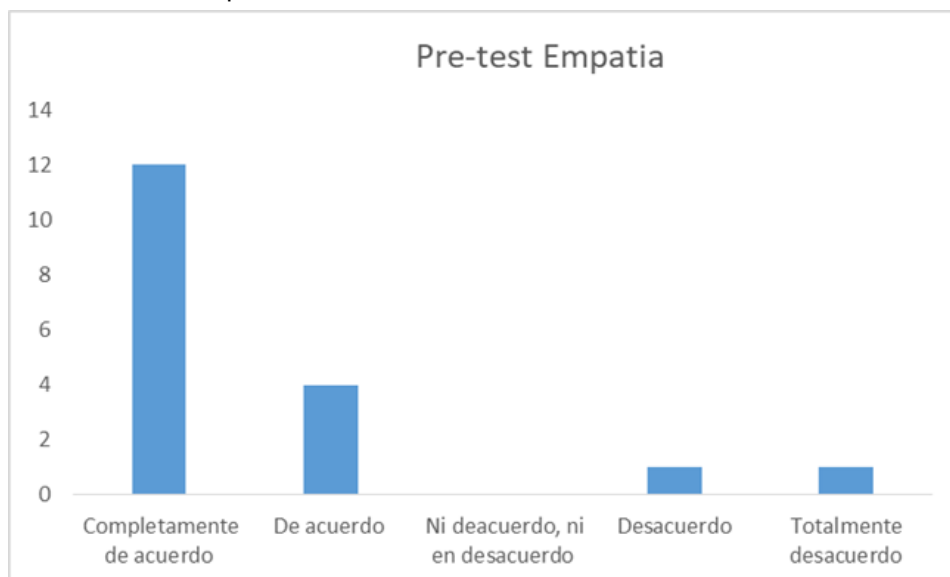


Fuente: Las autoras, 2023.

Dentro de la última temática, ¿Considera que la empatía es importante para brindar una atención óptima según las necesidades de los pacientes? (Ver Gráfica #9 Pre-test empatía), considera que la empatía es importante para brindar una atención óptima según las necesidades de los pacientes el 66.7% de los participante están totalmente de acuerdo, 22.2 % de acuerdo, 5.5% desacuerdo 5.5% totalmente desacuerdo,

Gráfica #9 Pre-test Empatía

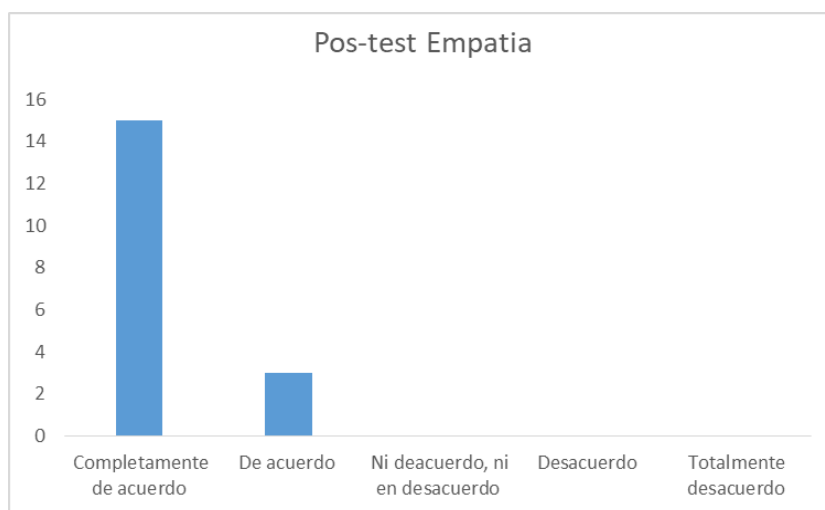
Pregunta # 5 ¿Considera que la empatía es importante para brindar una atención óptima según las necesidades de los pacientes?



Fuente: Las autoras, 2023.

posteriormente al análisis del tema el (Ver gráfica #10 pos-test Empatía), 83.3% está completamente de acuerdo,y el 16,6% de acuerdo.

Gráfica #10 Pos-test Empatía



Fuente: Las autoras, 2023.

Tabla # 7: Resultados del pre y pos test

	Pretest		Posttest		
	Media	DE	Media	DE	Diferencia de medias
Pregunta 1	1,924	0,23	2	0	0,076
Pregunta 2	4,028	1,28	4,699	0,46	0,671
Pregunta 3	3,593	1,45	4,527	0,51	0,934
Pregunta 4	4,297	0,98	4,817	0,38	0,52
Pregunta 5	4,135	1,14	4,817	0,38	0,682
Puntaje total	18,654	3,88	20,898	1,39	2,244

Fuente: Las autoras, 2023.

En general las preguntas no tuvieron mayor cambio respecto a la media, es decir se mantuvieron los puntajes,. El resultado muestra que si hubo mejora en el conocimiento en cuanto a todas las preguntas, consiguiendo que los participantes se adhieran al conocimiento. .

En cuanto al análisis de indicadores, aspectos como qué las habilidades blandas se relaciona con la capacidad de una persona para trabajar en equipo, comunicarse eficazmente, resolver problemas, liderar y adaptarse a situaciones cambiantes que encierra globalmente el tema en general del presente proyecto fueron visiblemente positivos, la información se brinda de manera más abierta, lo que se confirma con las preguntas posteriores a la prueba, que muchas veces dan respuestas con un alto índice de asertividad, por lo que se considera que se han desarrollado adecuadamente las sesiones educativas y la comunicación de acuerdo a las necesidades de cada situación. En cuanto a los demás indicadores, se muestra un conocimiento frente a las diferentes habilidades blandas, fueron muy pocos los participantes que estaban en desacuerdo con los temas en relación a los pre-test, pero se puede evidenciar en todas las diferentes gráficas de indicadores de los pos-test que los participantes están totalmente de acuerdo o acuerdo con la temática desarrollada los que nos indica una fuerte adherencia al proyecto.

CONCLUSIONES

Se contribuye a la formación del personal de Enfermería en el campo de las habilidades blandas a través de actividades educativas basadas en la identificación de necesidades a través de la encuesta inicial, facilitando el desarrollo de estrategias vivenciales, posibilitando la implementación de sesiones educativas, y por ende su evaluación, reconociendo así que las habilidades blandas son necesarias para lograr altos estándares de calidad a fin de poder brindar servicios de atención humanizada.

Adicionalmente, se reconoce que las habilidades blandas son importantes para Enfermería por que durante su quehacer profesional, para el desarrollo de sus diferentes actividades requieren de cada una de estas; de esta manera se facilitan muchos procesos por los cuales pasan los paciente durante su estancia hospitalaria; los profesionales intervenidos socializaron sus diferentes vivencias con los paciente y el cuidado al poner en práctica los conocimientos adquiridos durante cada sesión educativa, refiere el agradecimiento por parte de cada uno de sus pacientes; esto debido al implementación de las habilidades. De la misma manera reconocen que las cargas en los diferentes servicios se hacen más livianas y llevaderas cuando se trabaja en equipo y se reconocen las capacidades del otro para desarrollar sus labores.

RECOMENDACIONES

Continuamos con la misma recomendación del grupo inmediatamente anterior quien inició el proyecto ya que no se ha podido ejecutar, dicha recomendación es la siguiente:

A nivel institucional es recomendable respetar el uso acordado del espacio físico, así como mejorar el control directo por parte del área de calidad. Considerando los lineamientos para el desarrollo de las diferentes actividades de aprendizaje, se sugiere que existe la necesidad de mejorar la comunicación entre el personal de calidad y el docente referente, ya que el beneficio de desarrollar las sesiones de aprendizaje es muy importante. Recomendamos que el personal que intervendrá esté más dispuesto a lograr un mayor impacto en la población.

Por último, un mayor desarrollo de este proyecto, así como el desarrollo de una herramienta para evaluar el impacto de estas intervenciones en los pacientes en el futuro, ya que los propios proveedores de atención recibirán y percibirán la calidad de la atención del grupo. preocuparse.

Limitaciones

La principal limitación es el tiempo con el que se contaba durante la realización de las actividades educativas no era suficiente para evaluar el impacto adicional en los pacientes, por tanto, no se dió un desarrollo del mismo. La participación del personal auxiliar en el desarrollo de los momentos iniciales y finales de las actividades, muestra bajos índices de participación determinados por un total de 18 participantes en el área de enfermería de los servicios intervenidos esto debido a la rotación y déficit del personal.

Finalmente, la medición del postest que se hizo muy rápido y eso puede condicionar los buenos resultados, por ende se recomienda una evaluación en los próximos meses, al igual que una evaluación de la conducta del personal intervenido, y si estos resultado han impactado positivamente la estancia hospitalaria de los pacientes.

Recomendaciones para próximas intervenciones

Las sesiones educativas planteadas deben ser realizadas en diferentes horarios y más servicios hospitalarios, para que haya un mayor número de participantes; Los resultados deben ser evaluados con mayor lapsos de tiempo para valorar realmente el impacto tanto de los participantes como el de los pacientes que son directamente implicados en el cuidado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Javier Báez-Hernández F, Nava-Navarro V, Ramos-Cedeño L, Medina-López OM. El significado de cuidado en la práctica profesional de enfermería [Internet]. Org.co. [citado el 10 de agosto de 2023]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v9n2/v9n2a02.pdf>
2. Reina R, Cardenas MH. Percepción de la enfermera en el arte de cuidar. Ágora Rev Cient [Internet]. 2019;6(1):e3. [citado el 17 de agosto de 2023]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.21679/arc.v6i1.123>
3. Cabrera M, Cruz S, Julia M, Moran Requena M, Samuel H. ESCUELA DE POSGRADO [Internet]. Edu.pe. [citado el 18 de agosto de 2023]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108528/Rodr%c3%adquez_VER-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
4. Monje V. P, Miranda C. P, Oyarzún G. J, Seguel P. F, Flores G. E. Percepción del cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados. Cienc Enferm (Impresa) [Internet]. 2018 [citado el 15 de agosto de 2023];24. Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532018000100205&lng=es](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532018000100205&lng=es&nrm=iso&tlng=es) Epub 25-Sep-2018. <http://dx.doi.org/10.4067/s0717-95532018000100205>.
5. Ministerio de salud y protección. Sistema Único de Acreditación en Salud [Internet]. (Bogotá-Colombia). [Citado 13 de agosto de 2023]. Disponible en: <http://www.acreditacionensalud.org.co/seguridad.php?IdSub=190&IdCat=8>.
6. Robles, V. Cuidado humanizado en pacientes COVID-19 según la teoría de Jean Watson.[Internet] 2023. [citado 5 de abril de 2023]Tesis de Maestría. Jipijapa-Unesum. Disponible en: <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/5106/1/Robles%20Calle%20Ver%c3%b3nica%20Jessenia.pdf>
7. Romero, S. El proceso de formación del profesional de enfermería: una mirada a la dimensión emocional desde la teoría de Jean Watson." 2021. [citado 5 de abril de 2023]Disponible en: <https://repositorio.unbosque.edu.co/bitstream/handle/20.500.12495/6675/Trabajo%20de%20grado%20MADES%20biblioteca.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
8. Javier M, Cárdenas L, Paredes A, De E, Lógico M, De M. El marco lógico: ejemplo de uso en lineamientos para la planificación y la gestión turística municipal en Soacha (Colombia) The logical framework: example of use in guidelines for the planning and the municipal tourism management in Soacha [Internet]. Revistaespacios.com. [citado el 13 de agosto de 2023]. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a19v40n01/a19v40n01p20.pdf>
9. Uño Prieto M. Plan de Asignatura y Plan de secuencia didáctica GESTIÓN DE PROYECTOS. EL ÁRBOL DE PROBLEMAS. 2021 [citado el 12 de agosto de 2023]; Disponible en: <http://ddigital.umss.edu.bo:8080/jspui/handle/123456789/21527>
10. Hugo A, Díaz Raga H, Aurora L, Umaña R, Patricia C, León C, et al. Encuentro Nacional de Grupos de Investigación de UNIMINUTO [Internet]. Uniminuto.edu. [citado el 10 de agosto de 2023]. Disponible en: https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/14549/3/Libro_ENGIU%20Encuentro%20Nacional%20de%20Grupos%20de%20Investigacion%20UNIMINUTO_2021.pdf#page=430
11. Cabrera M, Cruz S, Julia M, Moran Requena M, Samuel H. ESCUELA DE POSGRADO [Internet]. Edu.pe. [citado el 18 de agosto de 2023]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108528/Rodr%c3%adquez_VER-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
12. Guerrero R, González C, Jiménez M . La salud y su cuidado como relación cultural intersubjetiva: reflexión fenomenológica en Schütz. Enferm Actual Costa Rica [Internet].

ANEXOS

1. Encuesta pretest y posttest.
2. Carta de aprobación del CIFE.
3. Formato de recolección de firmas de la asistencia a las intervenciones educativas.
4. Base de datos de pretest.
5. Base de datos de posttest.
6. Presentación Power Point de la intervención educativa.
7. Material de apoyo: folleto de habilidades blandas.

Es necesario incluir los formatos empleados para la ejecución de la pasantía, tales como: formatos de recolección de datos, materiales de apoyo elaborados para el proyecto, avales de las instituciones donde este fue desarrollado.