



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA:

La empatía y habilidades sociales en el personal de salud.

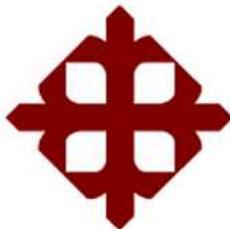
AUTORA:

Cahuana Revelo, Daniela Cecibel

**Previo a la obtención del Grado Académico de:
Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**

Guayaquil, Ecuador

2025



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Licenciada, Daniela Cecibel Cahuana Revelo**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

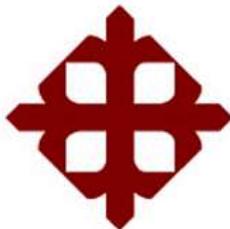
REVISORA

Ing. Elsie Zerda Barreno, Ph.D.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.

Guayaquil, a los 12 días del mes de mayo del año 2025



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Daniela Cecibel, Cahuana Revelo

DECLARO QUE:

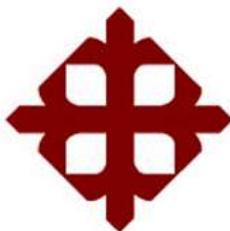
El documento **La empatía y habilidades sociales en el personal de salud** previa a la obtención del **Grado Académico de Magister en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del documento del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 12 días del mes de mayo del año 2025

LA AUTORA

Daniela Cecibel, Cahuana Revelo



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORIZACIÓN

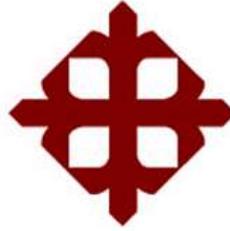
Yo, Daniela Cecibel, Cahuana Revelo

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **documento** previo a la obtención del grado de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: **La empatía y habilidades sociales en el personal de salud**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 12 días del mes de mayo del año 2025

LA AUTORA

Daniela Cecibel, Cahuana Revelo



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD
REPORTE COMPILATIO



DanielaCahuana_CorrecciónPlagio_Versión1

2%
Textos sospechosos

< 1% Similitudes
0% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas
0% Idiomas no reconocidos
1% Textos potencialmente generados por la IA

Nombre del documento: DanielaCahuana_CorrecciónPlagio_Versión1.doc
ID del documento: f3f1bb104edb4cf43c32710bcc3fadbee5956e54
Tamaño del documento original: 218,5 kB

Depositant: María de los Angeles Núñez Lapo
Fecha de depósito: 15/4/2025
Tipo de carga: interfaz
fecha de fin de análisis: 15/4/2025

Número de palabras: 5369
Número de caracteres: 34.822

Ubicación de las similitudes en el documento;



Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Documento de otro usuario #32044 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (13 palabras)
2	doi.org Influencia de la inteligencia artificial en la comunicación en la salud https://doi.org/10.31637/epsir-2024-312	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)

AGRADECIMIENTO

Primero, quiero agradecer a Dios por darme la vida, la salud y la fuerza para seguir adelante, incluso en los momentos más duros. Sin su guía y su presencia constante, este logro no habría sido posible.

A mis padres, gracias por ser mi mayor apoyo, por enseñarme con su ejemplo a luchar por lo que quiero y por estar siempre conmigo, en lo bueno y en lo difícil. Todo su esfuerzo, paciencia y amor han sido fundamentales en este camino.

A mi familia, que siempre estuvo pendiente de mí, animándome, dándome palabras de aliento y recordándome que podía lograrlo. Gracias por su cariño y por estar presentes en cada paso.

También quiero dar las gracias a todas las personas que me apoyaron durante este proceso. A quienes me escucharon, me aconsejaron o simplemente me dieron ánimos cuando más lo necesitaba. Cada palabra, cada gesto, tuvo un valor enorme para mí.

Esta tesis representa mucho más que un trabajo académico. Es el resultado de muchas horas de esfuerzo, de caídas y levantadas, y de todo lo que aprendí en el camino. A todos los que fueron parte de este proceso, les agradezco de corazón.

Daniela Cahuana

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres, porque todo lo que soy y todo lo que he logrado se los debo a ustedes.

Gracias por estar siempre conmigo, por su amor, por su apoyo en cada etapa de mi vida y por enseñarme con su ejemplo a ser fuerte, honesta y responsable.

Gracias por sus sacrificios, por creer en mí incluso cuando yo no lo hacía, y por darme siempre lo mejor, aún en los momentos más difíciles.

Este logro es tan mío como suyo. Con todo mi corazón, gracias. Los amo.

Daniela Cahuana

Introducción

En la actualidad en el ámbito de la atención de salud la empatía y las habilidades sociales desempeñan un papel fundamental en la calidad del cuidado hacia los pacientes. En relación a la empatía los autores Moudatsou et al., (2020) consideran que es un denominador común para muchos profesionales de la salud como enfermeras, médicos, psicólogos y trabajadores sociales; su enfoque está centrado en la aceptación incondicional del paciente. Este trabajo se justifica debido que las habilidades sociales, son consideradas aquellas que se adquieren principalmente a través del aprendizaje (Salavera y Usán, 2021).

Se estima a nivel mundial, que la empatía y habilidades sociales son reconocidos como un factor clave para mejorar la calidad de atención y la experiencia de los pacientes. En diferentes culturas y sistemas de salud se ha observado que según la capacidad de los profesionales para ponerse en lugar del paciente y ofrecer una atención compasiva tiene un impacto positivo en la mejoría de los pacientes (De Felice et al., 2022). En un estudio realizado en Estados Unidos se ha observado que las largas jornadas de trabajo, las presiones asociadas con la eficiencia y el volumen de pacientes en áreas clínicas dificultan la práctica de empatía y comunicación efectiva (Dong et al., 2023).

En México varía significativamente entre los sistemas de salud público y privado, en el ámbito público las instituciones enfrentan retos como la sobrecarga de pacientes, la falta de recursos y los largos tiempos de espera lo que puede afectar la calidad de atención y al trato. Añadiendo a esto las desigualdades regionales y socioeconómicas sigue siendo un reto significativo para garantizar un trato digno y más empático para todos los pacientes. En contraste, con el sector privado que ofrece una atención más personalizada, ágil con un trato más cercano y empático, aunque a un costo muy elevado (Mendoza, 2021).

En un estudio realizado en América Latina, en un estudio realizado por Flores, (2024) menciona que “la complejidad de la sociedad y el vertiginoso avance tecnológico exige que el profesional posea una gama de habilidades que respondan ante las exigencias de la actualidad”. De tal manera, que las habilidades sociales deben ser un requisito fundamental para un buen desempeño, es decir la forma en que interactúa, interviene y

acciona debe ir en base a las actividades propias de cada una de sus funciones (Serrano y García Álvarez, 2018).

Por su parte, Raba et al., (2021) menciona que en ciertas regiones como Colombia, Chile y Perú se considera que estas competencias son parte del proceso terapéutico, por medio del cual éste refleja una comprensión absoluta de la vivencia del paciente. Por esta razón, se requiere de estrategias para poder resolver barreras que dificulten la aplicación de estas competencias que ayuden a mejorar la formación de los profesionales de la salud en habilidades de comunicación e inteligencia emocional (Ramón et al., 2021)

En Ecuador, según el Ministerio de Salud Pública (2019), destaca la relevancia de las habilidades sociales empatía para la atención sanitaria, según el Manual de Educación y Comunicación para la Promoción de Salud enfatiza la importancia de fortalecer la autoestima, la empatía y la motivación en beneficio al bienestar para la salud individual y colectiva. Además, la Guía de Primeros Auxilios Psicológicos y de Apoyo Psicosocial para el COVID hace énfasis sobre las estrategias breves que deben estar directamente relacionadas con la empatía y la asertividad que fortalezcan la comunicación efectiva y el trato humanizado (Ministerio de Salud Pública, 2020).

El objetivo de este ensayo es analizar la importancia de la empatía y las habilidades sociales en el personal de salud. Dado que se busca comprender la capacidad que tienen los profesionales antes las interacciones emocionales y físicas con los pacientes. Por esta razón, se realiza la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es la importancia de la empatía y habilidades sociales en el personal de salud? A pesar de su relevancia, estas competencias no siempre son adecuadas en la formación del personal de salud, lo que puede generar barreras en la atención y afectar la percepción del paciente y por ende en la calidad del servicio y la experiencia de los pacientes.

Este trabajo se desarrolla en cuatro secciones: la primera sección aborda la empatía en el ámbito sanitario definiendo el concepto, su importancia en la atención al paciente, los beneficios, las barreras que dificultan su implementación, estrategias para fomentarla, su relación con la comunicación con los pacientes y teorías. La segunda sección se enfoca en las habilidades sociales en el personal de salud, su definición, importancia, impacto en la comunicación médico paciente, las barreras para su desarrollo, estrategias para la

mejora y teorías. La tercera sección refleja algunas implicaciones prácticas y como última sección las conclusiones.

Definición de la empatía

La empatía es la capacidad de comprender y compartir los sentimientos de otras personas. Es un concepto central ya que, según los enfoques psicodinámicos, conductuales y centrados en la persona, facilita el desarrollo de una relación terapéutica con el paciente de la atención sanitaria, proporcionando la base para el cambio terapéutico (Moudatsou et al., 2020). La empatía es un concepto complejo, multifacético y dinámico que se ha descrito en la literatura de muchas maneras diferentes. Por lo tanto, parece que la empatía significa cosas diferentes para diferentes personas (Jeffrey, 2019).

Se debe diferenciar entre simpatía y compasión. La simpatía es el término más amplio de todos y hace referencia a un sentimiento general de solidaridad, sin importar de qué tipo. La simpatía es una emoción causada por la comprensión de que algo malo le ha sucedido a otra persona. Algunos autores consideran que la simpatía es un concepto completamente distinto de la empatía, mientras que otros sostienen que la simpatía se superpone con el componente emocional de la empatía (San-Martín et al., 2019). La simpatía puede convertirse en un sentimiento de lástima o pena por la otra persona. Puede adoptar una perspectiva "autoorientada" que puede surgir de una motivación egoísta para ayudar a la otra persona con el fin de aliviar la propia angustia (Blanco et al., 2020).

Importancia de la empatía en la atención al paciente

La empatía en la atención del paciente tiene un rol fundamental en su mejora, el profesional tiene como función comprender y compartir los sentimientos desde la perspectiva del individuo, de manera que fomenta un trato más humano y respetuoso. Desde el punto de vista clínico la empatía va más allá de una habilidad comunicacional, esto mejora la experiencia en el paciente favoreciendo el bienestar emocional y psicológico (Blanco et al., 2020)

Por esta razón, los profesionales de la salud que encarnan la empatía clínica crean una alianza terapéutica con sus pacientes, fomentando la confianza y promoviendo una

sensación de bienestar emocional. No se trata simplemente de tratar enfermedades, sino de reconocer la humanidad de la persona que busca atención. Una comunicación eficiente depende de que el terapeuta tenga la certeza de haber escuchado y registrado realmente las necesidades del usuario de la atención médica para poder brindar una atención personalizada (Moudatsou et al., 2020).

Otro aspecto importante es que la empatía tiene un impacto directo en la adherencia a los tratamientos y en los resultados clínicos. Los pacientes que experimentan empatía por parte del personal de salud tienden a sentirse más motivados para seguir las recomendaciones, debido a que estos perciben que sus emociones y preocupaciones son comprendidas, de esta manera se reduce el miedo, la ansiedad y otros factores que a menudo dificultan la aceptación a un tratamiento. Esta conexión facilita la comunicación efectiva haciendo que los pacientes se sienten más cómodos al expresar dudas y preocupaciones (Serrano y García, 2021).

En el ámbito hospitalario la empatía también contribuye a la satisfacción del paciente en base a la atención recibida, dado que estos tienen la percepción de ser tratados con respeto y comprendidos. De esta forma se generan efectos positivos en los paciente y en su experiencia dentro del sistema de salud. Así mismo, al fomentar un ambiente de trabajo positivo promueve un enfoque colaborativo y apoyo mutuo, para no solo mejora la calidad del cuidado sino fortalecer la relación entre pacientes y profesionales (Ramón et al., 2021).

Beneficios de la empatía en la atención sanitaria

Uno de los beneficios es la mejora de la calidad de la atención la cual se refiere a la capacidad de los servicios médicos para cumplir con las expectativas y necesidades de los pacientes de manera que estos puedan recibir una atención adecuada efectiva y segura este tipo de calidad abarca varios aspectos en las que se destaca la precisión en el diagnóstico, la eficacia de los tratamientos, la accesibilidad a los servicios y una atención personalizada (Mendoza, 2021).

Esto implica que se realice un seguimiento constante y que este adaptada a las condiciones cambiantes de la salud del paciente. Además, la calidad del cuidado se relaciona con el respeto hacia la autonomía y dignidad del paciente, de forma que sus

derechos sean protegidos en todo el momento. Esto incluye no solo la atención médica, sino también en el apoyo emocional y apoyo psicológico que son necesarios para el bienestar integral del paciente (Morán y Sierra, 2022).

También se incluye el impacto en la satisfacción del paciente, como un indicador clave para medir si las expectativas del trato recibido son cumplidas. Este indicador puede abarcar aspectos tanto subjetivos como objetivos dentro de la experiencia del paciente ya que van desde la amabilidad y la comunicación percibida por parte del personal de salud e inclusive la eficacia de los tratamientos y el entorno en que recibe la atención. Un paciente satisfecho tiende a tener mejor percepción del servicio, lo que favorece su bienestar general e influir positivamente en su salud (Morán y Sierra, 2022).

Por ende, estará más dispuesto a seguir recomendaciones médicas y participar activamente en su proceso de recuperación. Una de las características fundamentales es la empatía ya que juega un papel fundamental para un trato respetuoso, sentirse valorado y satisfecho con el servicio percibido, además está vinculada con la eficiencia y la comodidad en el proceso de atención. Es decir que cuando estos elementos se gestionan de forma adecuada los pacientes tienen menos estrés y frustración siendo reflejada en el cuidado recibido y en la obtención de los resultados de las condiciones clínicas de los pacientes (Enrique et al., 2020).

Otro de los beneficios es la reducción del estrés y la ansiedad en los pacientes, cuando los profesionales muestran empatía los pacientes sienten que sus miedos y preocupaciones son válidos y comprendidos, de manera que sienten un apoyo emocional indiscutible. Lo que contribuye a disminuir la ansiedad especialmente en situaciones de enfermedades crónicas o catastróficas. Esto hace que el paciente sienta una conexión humana y los hace más capaces de enfrentar los desafíos relacionados con su salud (Enrique et al., 2020).

Cabe resaltar que la empatía facilita la comunicación abierta, lo que es fundamental para reducir el estrés. Cuando los profesionales se toman el tiempo para escuchar activamente a los pacientes y responder inquietudes de manera clara y respetuosa se minimiza la sensación de desinformación o abandono. Esto hace que los pacientes tengan más control sobre su situación y estén más informados y apoyados por el personal

médico. Creando un cuidado más humanizado, compasivo favoreciendo la calma y el equilibrio (De Felice et al., 2022).

También la empatía tiene efectos en la adherencia al tratamiento ya que influye una relación de confianza entre el paciente y el profesional, este enfoque empático hace que las recomendaciones se adapten de manera individualizada a pesar de las barreras que pudiesen existir como el miedo, la frustración, las dificultades económicas o las complicaciones propias del tratamiento. Al existir una buena adherencia implica la participación del paciente en su autocuidado, este se sentirá más confiado y podrá realizar cambios en el estilo de vida, asistir a citas médicas y a seguir pautas de autocontrol. En contraste la falta de adherencia puede llevar a complicaciones a prolongar la enfermedad y a disminuir la eficacia de los tratamientos lo que impide un compromiso del paciente con su salud (De Felice et al., 2022).

Barreras que pueden afectar la empatía del personal de salud en el entorno hospitalario

Al analizar las barreras que pueden influir en las empatía del personal de la salud dentro de un entorno hospitalario se considera al estado emocional del profesional. Cuando un miembro del equipo de salud experimenta estrés, agotamiento o ansiedad puede verse afectada su capacidad para conectarse emocionalmente con los pacientes (Lown et al., 2020). La sobrecarga de trabajo y el desgaste emocional genera una desconexión haciendo que el profesional se enfoque en sus propios desafíos, en lugar de las necesidades emocionales del paciente. De manera que reciben una atención fría o impersonal, esto genera que los pacientes sientan o piensen que sus preocupaciones y emociones no son comprendidas (Raba et al., 2021).

Otro factor es la cultura personal y los valores de los profesionales muchas veces las creencias y valores pueden influir de cómo percibe y responde a las emociones de los pacientes. Si un profesional no está abierto a las diferencias culturales puede haber malentendidos ya que la capacidad para reconocer y respetar las diversas culturas, creencias y valores generan que no se brinde un cuidado empático (Raba et al., 2021). Así mismo la personalidad del profesional influye en la empatía con el paciente, existen profesionales con una personalidad más extrovertida abierta y comunicativa que tienden

a establecer vínculos emocionales con los pacientes. Sin embargo, aquellos con una personalidad más reservada o introvertida pueden tener dificultades para conectarse emocionalmente especialmente en situaciones de alta carga emocional (Dong et al., 2023). La experiencia previa, también juega un papel fundamental en la capacidad para transmitir empatía, sin embargo, muchos profesionales han enfrentado situaciones difíciles o traumáticas durante su práctica profesional, que ha generado un estado de desensibilización como mecanismo de protección, lo que puede afectar la capacidad para expresar empatía hacia los pacientes (Dong et al., 2023)..

Factores que pueden afectar la empatía del personal de salud

Se incluyen a los factores personales, organizacionales y emocionales. Dentro de los factores personales se detalla el estrés y el agotamiento que son barreras significativas para la empatía en los profesionales de la salud. Con respecto al estrés es generado por múltiples fuentes como la sobrecarga de trabajo, presión por cumplir jornadas laborales, responsabilidad para tratar casos complejos o pacientes en situaciones críticas. Cuando los profesionales están en constante niveles de estrés su capacidad para brindar una atención empática se vuelve reducida, ya que el estrés genera una desconexión emocional, haciendo que el profesional se sienta abrumado por sus propias preocupaciones (Parra y Cámara, 2022).

Mientras que el agotamiento o el síndrome de burnout es otro factor que afecta directamente la empatía de paciente donde no solo se ve afectado en términos de energía física sino también con su capacidad para conectar emocionalmente con los pacientes, donde se ve involucrada la fatiga mental y emocional que disminuye la capacidad de atención y de escucha activa para ofrecer una atención de calidad (Parra y Cámara, 2022).

En cuanto a los factores organizacionales, se incluye a la falta de tiempo ya que las jornadas laborales muchas veces son extendidas y la presión por atender a un número elevado de pacientes puede limitar la oportunidad de interactuar con cada uno de ellos, e inclusive el tiempo limitado puede llevar a que los profesionales se enfoquen en cumplir procedimientos y tareas descuidando la dimensión emocional del cuidado del paciente, de forma que impide que se establezca una conexión empática (Atahuman et al., 2020)

Finalmente, uno de los factores emocionales es la desensibilización ante el sufrimiento, esto se debe a la capacidad de los profesionales para expresar empatía en la atención. Esto se genera debido a la exposición continua al dolor, la enfermedad y la muerte; generando una respuesta emocional de insensibilidad como mecanismo de defensa para evitar el desgaste psicológico. Esto ocurre cuando los profesionales con el tiempo dejan de reaccionar ante el sufrimiento de los pacientes, llevando a interacciones frías y distantes hacia los pacientes, por ende, ellos pueden percibir esta respuesta del profesional como una falta de humanidad a la atención recibida (Atahuaman et al., 2020)

La empatía en la comunicación con los pacientes

La empatía es un componente fundamental en la comunicación con los pacientes ya que esto permite establecer una relación de confianza y comprensión mutua. Es por lo que mediante una comunicación empática los profesionales deben tener técnicas de escucha activa, siendo éste una habilidad fundamental para mantener una buena comunicación, mediante el contacto visual, mostrar interés o emplear preguntas adecuadas. De manera, que el paciente puede expresar sus miedos y dudas, de esta forma puede percibir que su opinión es valorada, fortaleciendo la relación profesional (González y Rojas, 2021).

Por otro lado, la empatía se manifiesta a través de un lenguaje verbal como no verbal en cuanto al lenguaje verbal se hace uso de frases como entiendo cómo se siente o comprendo su preocupación, esto ayuda a generar un ambiente de apoyo y confianza, Mientras que un lenguaje no verbal tiene adoptar una postura abierta o un tono calmado de voz calmado y expresiones faciales acorde a la conversación (Chou Chuen et al., 2022).

Finalmente, la empatía juega un papel fundamental en la toma de decisiones esto genera un diálogo abierto y respetuoso dado que el paciente puede expresar sus preocupaciones valores y expectativas respecto a su enfermedad o tratamiento. A su vez el profesional puede ofrecer información clara y adaptada en base a las necesidades del paciente promoviendo así su participación ante el tratamiento recomendado (Chou Chuen et al., 2022).

Habilidades sociales

Definición y componentes de las habilidades sociales

Las habilidades sociales se definen como el conjunto de competencias interpersonales que permiten establecer una comunicación efectiva y empática con pacientes familiares o compañeros de trabajo. Según los autores Intriago et al., (2024) mencionan que estas habilidades están estrechamente relacionadas con la inteligencia emocional ya que tiene la capacidad de reconocer y gestionar las emociones propias y ajenas. Su aplicación es fundamental para garantizar una atención más humanizada y de calidad, promoviendo seguridad y bienestar en el paciente. Por su parte los autores Napolitano et al., (2021) consideran que estas habilidades son indispensables para gestionar conflictos reducir el estrés laboral y mejorar la cooperación interdisciplinaria y su correcta diligencia contribuye a disminuir errores en la práctica profesional y fortalecer la confianza del paciente con los sistemas de salud.

Dentro de los componentes se incluye la comunicación efectiva que facilita la transmisión de información entre el profesional de salud y el entendimiento del paciente. Asimismo, la empatía para responder adecuadamente a las emociones y preocupaciones; de igual manera la escucha activa que es esencial para captar detalles relevantes y mejorar la relación terapéutica la asertividad para expresar ideas, opiniones con respeto y la colaboración en equipo para una clave dinámica hospitalaria para toma de decisiones (Caldevilla et al., 2024). Otro de los componentes es la inteligencia emocional que mide que permite manejar la presión y responder con sensibilidad a las necesidades del paciente la resolución de conflictos que ayudan a prevenir malentendidos y mejorar la dinámica laboral y finalmente el liderazgo para tomar decisiones efectivas y situaciones críticas (Tittarelli et al., 2021).

La importancia de las habilidades sociales en la atención sanitaria

Es importante resaltar que las habilidades sociales juegan un papel fundamental en la relación médico paciente. Estas incluyen la capacidad de escuchar, la comunicación clara, respetuosa y el establecimiento de una relación de confianza. Cuando los profesionales son capaces de demostrar estas habilidades los pacientes se sienten más cómodos, seguros y comprendidos, lo que fomenta un ambiente de respeto mutuo, mejora

la cooperación del paciente durante el tratamiento obteniendo efectos positivos en los resultados de la salud del individuo (Ramón et al., 2021).

Es importante resaltar que cuando un médico sabe comunicarse de manera eficaz puede proporcionar una educación más clara, haciendo que el paciente comprenda su condición de salud y los tratamientos disponibles para seguir con las indicaciones médicas. Así mismo, tiene un impacto significativo en la adherencia a los tratamientos, lo que les ayuda a mejorar el pronóstico y reducir las tasas de reingreso (Marcos et al., 2021).

Otro aspecto importante es la gestión de situaciones difíciles y emocionales con los pacientes ya que a menudo los profesionales enfrentan situaciones complejas como el diagnóstico grave de alguna enfermedad ya sea crónica o catastrófica e inclusive fallecimientos, que generan una carga en la familia del paciente. Por lo tanto, el personal de salud debe ofrecer apoyo emocional, ofrece la calma y las explicaciones claras y sencillas para mitigar el impacto emocional en el paciente (Marcos et al., 2021).

Para esto, se debe emplear un tono y un lenguaje a hospital para que tanto los familiares o el paciente se sientan acompañados en estados de vulnerabilidad de esta manera puede resolver conflictos o malos entendidos en situaciones. De esta manera, el médico puede gestionar la frustración y el enojo de pacientes y familiares a través de la escucha activa y la negociación ya que una relación basada en la empatía permite que los pacientes se sientan respetados y comprendidos incluso en momentos de tensión (Urtasun, et al., 2021).

Asimismo, las habilidades sociales influyen en la salud mental de los profesionales ya que estos al tener la capacidad de interactuar de manera efectiva pueden manejar situaciones de estrés laboral, emplear estrategias de comunicación asertiva, menos agotamiento emocional y mejora en los cuidados médicos o asistenciales. Esto fomenta un entorno colaborativo donde los profesionales de la salud se pueden comunicar de manera abierta en especial en pacientes difíciles de manejar, favorece a un ambiente laboral saludable y equilibrado para promover salud mental (Urtasun, et al., 2021).

Barreras para el desarrollo de habilidades sociales

Una de las barreras se incluye la alta carga laboral y la disponibilidad de tiempo para la interacción con los pacientes. Debido a que muchos entornos hospitalarios el

personal de salud debe asistir a un elevado número de pacientes en períodos o jornadas laborales reducidas, esto hace que el tiempo destinado a cada consulta sea limitada. Como resultado los profesionales se ven obligados a priorizar tareas clínicas dejando en segundo plano las interacciones interpersonales para crear un vínculo de empatía y confianza. Por ende, al tener una alta carga laboral puede construir al estrés y el agotamiento personal lo que dificulta aún más el desarrollo de estas habilidades (Bermúdez et al., 2022).

Por otro lado, las dificultades de la comunicación interprofesional, hace que no se establezca una comunicación fluida y clara entre equipos multidisciplinarios como médicos, enfermeras, terapeutas y otras profesiones ocasionando malentendidos o conflictos entre ellos, lo que afectan de manera directa el trato al paciente. Una atención poco coordinada influye de manera negativa en la experiencia del paciente e inclusive puede generar insatisfacción hacia el cuidado integral (Bermúdez et al., 2022).

Finalmente, la falta de formación en habilidades sociales deja a los profesionales de la salud sin herramientas adecuadas para manejar situaciones emocionales complejas durante la práctica clínica. Por lo tanto, es necesario que las instituciones inviertan en programas de formación que incluyan el desarrollo de habilidades sociales como una solución para mejorar la calidad de los servicios sanitarios (Bermúdez et al., 2022).

Habilidades sociales en el entorno sanitario

El trabajo interdisciplinario o trabajo en equipo en el entorno sanitario permite a que éstos puedan trabajar de manera conjunta y eficiente en el cuidado del paciente. Esta capacidad permite interactuar manera respetuosa, escuchar opiniones y aportar conocimientos de forma colaborativa lo que facilita la creación de un plan de atención integral. Esto fomenta un ambiente de trabajo armónico donde cada equipo de salud se siente valorado y puede contribuir con su experiencia. Esto garantiza que se tomen en cuenta las perspectivas necesarias para abordar las necesidades complejas lo que favorece a los resultados en salud de los pacientes (Tittarelli et al., 2021).

Asimismo, la comunicación efectiva entre profesionales asegura un enfoque coordinado en los tratamientos de los pacientes, de manera que la transmisión de la información sea clara y precisa, así como la interacción para identificar las necesidades individuales de los pacientes. Cuando los profesionales emplean una comunicación

abierta y respetuosa se reduce el riesgo de malos entendidos la comunicación es bidireccional por lo que los equipos de trabajo pueden compartir sus perspectivas y fortalecer la toma de decisiones (Ruiz, 2021).

Otro aspecto relevante es que permite la resolución de conflictos, especialmente en entornos dinámicos y de alta presión como hospitales que es común que surjan desacuerdos con diferencias de opiniones entre los miembros de salud ya sea sobre la atención del paciente o del enfoque del tratamiento. Cuando los profesionales cuentan con empatía y respeto pueden encontrar soluciones que benefician tanto a los pacientes como al equipo multidisciplinario ya que ayuda a mediar los conflictos a prevenir tensiones laborales, prevenir, generar un ambiente colaborativo con una atención más humanizada y personalizada (Ruiz, 2021).

Teorías de empatía relacionada a las habilidades sociales

Empatía cognitiva y emocional

Los constructos de empatía (es decir, comprender y/o compartir las emociones de otra persona) y regulación emocional (es decir, los procesos mediante los cuales uno maneja las emociones). La empatía se conceptualiza comúnmente como compuesta por dos dimensiones: empatía afectiva (la capacidad de compartir las emociones de los demás) y empatía cognitiva (la capacidad de inferir/ entender las experiencias emocionales de los demás (Thompson et al., 2021).

En ocasiones la empatía no solo implica saber cómo piensan y sienten las otras personas, sin embargo, va mucho más allá de sentir las emociones, las cuales son importantes para formar y mantener conexiones durante la atención asistencial. Estudios han demostrado que algunas personas pueden inclinarse de la forma más natural hacia otra persona, mientras que a otros le es difícil mantener esta conexión por lo cual la comunicación con los demás se presenta con dificultad (Clarke, 2023). Además, se cree que los enfermeros, médicos, psicólogos, psiquiatras, entre otras profesiones enfrentan estados de tensión emocional debido que muchas veces las situaciones de empatía son valoradas como desapego u objetividad.

Una justificación común para esto es que las emociones aumentarán el riesgo de agotamiento y amenazarán la capacidad de los profesionales de la salud para brindar una

atención eficaz. Sin embargo, los pacientes necesitan que sus profesionales de la salud expresen su atención, y la empatía es una experiencia recíproca (Gill, 2024).

En lugar de tener esta tensión entre la empatía "cognitiva" y "emocional", puede ser útil considerar la empatía como "un proceso iterativo de resonancia emocional y curiosidad sobre el significado de una situación clínica para el paciente". Además, la forma en que somos empáticos siempre está situada, por ejemplo, cuando resucitamos a un paciente en el departamento de emergencias y cuando le damos la noticia a una madre de que su hijo se está muriendo, o cuando rehabilitamos a un paciente para que vuelva a caminar después de una lesión en la pierna o la columna, o para ayudarlo a mover el brazo después de un derrame cerebral (Gill, 2024).

Implicaciones para la practica

La empatía y las habilidades sociales en el personal de salud son la clave fundamental para mejorar la calidad de atención y la relación con los pacientes. De esta forma no quieren depender de las instituciones deben promover una cultura organizacional en conjunto con la comunicación efectiva, la escucha activa y la empatía dirigida a un cuidado humanizado considerando las necesidades emocionales de los pacientes. Para esto, es necesario que se realicen programas de capacitación continua que fortalezcan la inteligencia emocional y el manejo de conflictos dentro de una institución hospitalaria. De esta manera se obtiene un personal sanitario capaz de desarrollar estrategias de intervención para abordar las situaciones de estrés laboral, sin comprometer la calidad el servicio del usuario o paciente.

Referente a la gestión a nivel hospitalaria, la inclusión de la empatía es un criterio clave para la evaluación de la satisfacción en base al desempeño del personal de salud. E inclusive los gerentes de las instituciones pueden fomentar espacios o reuniones de diálogo en base a la reflexión entre los equipos multidisciplinarios para analizar cada caso clínico mediante un enfoque humanizado. De manera que estos diálogos fortalezcan la calidad del servicio en beneficio a la mejoría de las condiciones de salud del individuo sin olvidar el bienestar laboral del personal de salud y reducir el agotamiento emocional.

A nivel de salud pública, es necesario que los gobiernos fomenten estrategias de promoción de empatía y las habilidades sociales ya que la incorporación de estos

parámetros es fundamental para garantizar que los futuros profesionales tengan las competencias adecuadas tanto en comunicación como trato humanizado desde su formación académica. También se enfatiza que es necesario actualizar normas y políticas que prioricen el trato al paciente como base esencial en la atención médica, de forma que estos servicios sean accesibles y enfocados a las necesidades individuales de cada paciente.

De igual manera, las organizaciones gubernamentales deben enfocarse en mejorar las condiciones laborales del personal de salud, debido que el entorno de trabajo en el cual se desempeña puede influir directamente en la capacidad de brindar una atención más empática. Esto implica que se reduzca la sobrecarga laboral, garantizar horarios flexibles y tener apoyo psicosocial. También es necesaria la implementación de campañas de sensibilización dirigida a profesionales en especial aquellos que presenten síntomas de agotamiento emocional o dificultad en la comunicación con los pacientes para que puedan fortalecer y mejorar sus estrategias de atención para fomentar una cultura de respeto y confianza de los servicios de salud.

Es así como estos programas asignados a profesionales pueden servir de guiar y apoyo a nuevos trabajadores para el desarrollo de habilidades sociales y empatía relacionadas al trato con los pacientes. Por lo que es necesario que se incluyan estrategias de autocuidado y manejo de estrés. Para contar con un personal de salud psicológica y emocionalmente equilibrado a través de una cultura organizacional que contribuye al fortalecimiento del compromiso del equipo de salud y la mejoría del paciente mediante servicios sanitarios de calidad.

Conclusiones

Se concluye que la empatía y las habilidades sociales son parámetros fundamentales para garantizar una atención de calidad y fortalecer la relación con los pacientes, por ende, mejorar la experiencia y el nivel de satisfacción de los usuarios dentro de la institución. Mediante el sustento teórico de la empatía cognitiva y emocional se explica que esto no es un concepto único, sino que comprende dos dimensiones. La cognitiva que implica comprender la perspectiva del paciente. Mientras que la emocional permite conectar de forma afectivamente con su experiencia. Ambas teorías permiten centralizar la atención del cuidado fortalecer la comunicación y generar un ambiente de confianza y seguridad de los servicios médicos o asistenciales.

Como recomendación es necesario que se implementen programas de capacitación que refuercen los aspectos de empatía cognitiva y emocional que aspectos fundamentales que funcionan como herramientas para mejorar la comunicación, el manejo de emociones, la resolución del conflictos y mejora las estrategias de cuidado para prevenir el agotamiento emocional y laboral. Por lo que se sugiere que las instituciones integren la evaluación de empatía como un criterio de elegibilidad para el desempeño personal y profesional para otorgar un buen servicio de calidad, por ende, mejorar la satisfacción de los pacientes.

Por lo tanto, este análisis confirma que la empatía y las habilidades sociales no solo mejora la experiencia del paciente, sino que también está vinculada de manera positiva en la motivación y el bienestar de los profesionales. Al generar un entorno de trabajo donde prevalece la comprensión y el apoyo emocional reduce los niveles de estrés laboral y fortalece el trabajo en equipo. Más aún si existe un respaldo institucional se contribuye a una mejor percepción por parte del paciente y de la calidad del servicio recibida.

Como respuesta al objetivo general se considera que la empatía y las habilidades sociales son aspectos fundamentales para optimizar la atención médica, ya sea mediante la implementación de programas, a través de un ambiente de trabajo positivo y la unificación de la empatía con las políticas de salud que son acciones necesarias para un cuidado más centrado en base a las necesidades del paciente, garantizando una relación más cercana y comprensiva a quienes reciben los servicios.

Referencia bibliográficas

- Atahuaman-Arroyo, F., Ramírez-Espinoza, D. M., Segama-Fabián, E., Dámaso-Mata, B., Panduro-Correa, V., & Arteaga-Livias, K. (2020). Factores asociados al nivel de empatía hacia el paciente en estudiantes de medicina, Perú, 2018. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 19(2).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1729-519X2020000200013&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Bermúdez-Villalpando, V. I., González-Limón, H. J., & Vidal-Solórzano, L. C. (2022). Competencia comunicativa de médicos familiares en una unidad de medicina familiar. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 60(5), 563-568. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10395916/>
- Blanco Canseco, J. M., Valcárcel Sierra, C., Guerra Jiménez, M. del C., Ortigosa Rodríguez, E., García López, F., Caballero Martínez, F., Cabello Ballesteros, L., & Monge Martín, D. (2020). Empatía médica en residentes y tutores de medicina familiar y comunitaria. La visión del profesional y del paciente. *Atencion Primaria*, 52(3), 185-192. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2018.04.009>
- Caldevilla, M. A. P., Herrera, I. A. R., Mesa, I. A. S., & Abreu, R. S. G. (2024). Habilidades comunicativas de los profesionales de salud y sus particularidades en estomatólogos. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 53(3), e024056413-e024056413. <https://revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/56413>
- Chou Chuen, Y., Laurence, T., Mai Khanh, L., Bernard, T., Sok Ying, L., Tanya, T., & Yun Ying, H. (2022). The development of empathy in the healthcare setting: A qualitative approach. *BMC Medical Education*, 22(1), 245. <https://doi.org/10.1186/s12909-022-03312-y>
- Clarke, J. (2023). *How Empathy Can Improve Your Relationships*. Verywell Mind. <https://www.verywellmind.com/cognitive-and-emotional-empathy-4582389>
- De Felice, S., Hamilton, A. F. de C., Ponari, M., & Vigliocco, G. (2022). Learning from others is good, with others is better: The role of social interaction in human

acquisition of new knowledge. *Philosophical Transactions of the Royal Society B: Biological Sciences*, 378(1870), 20210357.

<https://doi.org/10.1098/rstb.2021.0357>

Dong, X., Burke, M. D., Ramirez, G., Xu, Z., & Bowman-Perrott, L. (2023). A Meta-Analysis of Social Skills Interventions for Preschoolers with or at Risk of Early Emotional and Behavioral Problems. *Behavioral Sciences*, 13(11), 940.

<https://doi.org/10.3390/bs13110940>

Enrique, M. M., Camacho, T. G., & Latorre, M. I. L. (2020). La empatía como herramienta del cuidado enfermero en servicios de oncología pediátrica. *Revista Española de Comunicación en Salud*, 11(1), 107-114.

<https://doi.org/10.20318/recs.2020.4917>

Flores-Benalcázar, I. G. (2024). Habilidades sociales en la práctica preprofesional: Un enfoque teórico de las habilidades necesarias del profesional en formación.

AXIOMA, 1(30), 5-10. <https://doi.org/10.26621/ra.v1i30.887>

Gill, S. P. (2024). Empathy and AI: Cognitive empathy or emotional (affective) empathy? *AI & SOCIETY*, 39(6), 2641-2642. <https://doi.org/10.1007/s00146-024-02118-4>

González, C. C., & Rojas, H. A. G. (2020). Empatía e inteligencia emocional como factores protectores de salud mental en estudiantes de la Universidad Nacional de Itapúa en tiempos de Covid-19. *Revista sobre estudios e investigaciones del saber académico*, 16, e2022001-e2022001.

<https://doi.org/10.70833/rseisa16item303>

Intriago-Guzmán, A., Velastegui-Hernández, R., Saltos-Salazar, L., & Altamirano-López, L. (2024). La disminución de las habilidades sociales y la calidad de vida en el grupo de adultos mayores y sus afectaciones. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(1-1), 99-111. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.1-1.2264>

- Jeffrey, D. (2019). Empathy, sympathy and compassion in healthcare: Is there a problem? Is there a difference? Does it matter? *Journal of the Royal Society of Medicine*, 109(12), 446-452. <https://doi.org/10.1177/0141076816680120>
- Lown, B. A., Rosen, J., & Marttila, J. (2020). An Agenda For Improving Compassionate Care: A Survey Shows About Half Of Patients Say Such Care Is Missing. *Health Affairs*, 30(9), 1772-1778. <https://doi.org/10.1377/hlthaff.2011.0539>
- Marcos, J. F., Cerdio, D., Campo, E. del, Gutiérrez, R. E., Castro, L. A., & Cedillo, A. C. (2021). Relación médico-paciente e inteligencia emocional, un reto en la educación médica. *Medicina y ética*, 32(3), 635-664. <https://doi.org/10.36105/mye.2021v32n3.01>
- Mendoza-Medina, C. H. (2021). Las habilidades sociales, factor clave para una interacción efectiva. *Polo del Conocimiento*, 6(2), 3-16. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i2.2233>
- Ministerio de Salud Pública. (2019). *Educación y comunicación para la promoción de la salud*. Dirección Nacional de Normatización.MSP. https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2019/12/manual_de_educaci%C3%B3n_y_comunicaci%C3%B3n_para_promoci%C3%B3n_de_la_salud0254090001575057231.pdf?utm_source=chatgpt.com
- Ministerio de Salud Pública. (2020). *Guía de Primeros Auxilios Psicológicos y Apoyo Psicosocial para primeros respondientes—SARS CoV-2 / COVID-19*. Subsecretaría Nacional de Provisión de Servicios de Salud, Dirección Nacional de Atención Pre-hospitalaria y Unidades Móviles. https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2020/07/GU%C3%8DA-PAP-COVID-19_2020.pdf?utm_source=chatgpt.com
- Morán, R. N. C., & Sierra, A. V. (2022). Evaluación y beneficios de la empatía en el contexto médico: Una revisión. *Psicología y Salud*, 32(2), 283-293. <https://doi.org/10.25009/pys.v32i2.2749>

- Moudatsou, M., Stavropoulou, A., Philalithis, A., & Koukouli, S. (2020). The Role of Empathy in Health and Social Care Professionals. *Healthcare*, 8(1), 26. <https://doi.org/10.3390/healthcare8010026>
- Napolitano, C. M., Sewell, M. N., Yoon, H. J., Soto, C. J., & Roberts, B. W. (2021). Social, Emotional, and Behavioral Skills: An Integrative Model of the Skills Associated With Success During Adolescence and Across the Life Span. *Frontiers in Education*, 6. <https://doi.org/10.3389/feduc.2021.679561>
- Parra Ramírez, G. de J., & Cámara Vallejos, R. M. (2022). Nivel de empatía médica y factores asociados en estudiantes de medicina. *Investigación en Educación Médica*, 6(24), 221-227. <https://doi.org/10.1016/j.riem.2016.11.001>
- Raba, I., Hauché, R. A., & Gago Galvagno, L. G. (2021). Empatía y habilidades comunicativas en profesionales de la salud que trabajan con enfermedades crónicas pediátricas. *Revista de investigación en psicología*, 24(1), 55-71. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8162656>
- Ramón-García, R., Segura-Sánchez, M. P., Palanca-Cruz, M. M., & Román-López, P. (2021). Habilidades sociales en enfermería. El papel de la comunicación centrado en el familiar = Social skills in Nursing. The role of family-centred communication. *Revista Española de Comunicación en Salud*, 49-61. <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/RECS/article/view/3388>
- Ruiz-Moral, R. (2021). Enseñar Comunicación Clínica para los nuevos retos en medicina. *Educación Médica*, 22(4), 185-186. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2021.06.008>
- Salavera, C., & Usán, P. (2021). Relationship between Social Skills and Happiness: Differences by Gender. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(15), 7929. <https://doi.org/10.3390/ijerph18157929>
- San-Martín, M., Roig-Carrera, H., Villalonga-Vadell, R. M., Benito-Sevillano, C., Torres-Salinas, M., Claret-Teruel, G., Robles, B., Sans-Boix, A., Alcorta-Garza, A., & Vivanco, L. (2019). Empatía, habilidades de colaboración interprofesional

y aprendizaje médico permanente en residentes españoles y latinoamericanos que inician los programas de formación médica especializada en España. Resultados preliminares. *Atencion Primaria*, 49(1), 6-12.

<https://doi.org/10.1016/j.aprim.2016.02.007>

Serrano, M. E., & García Alvarez, D. (2021). Niveles de presencia de la habilidad Empatía y su diferenciación entre estudiantes de 16 a 18 años de ambos sexos. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99318197009>

Thompson, N. M., van Reekum, C. M., & Chakrabarti, B. (2021). Cognitive and Affective Empathy Relate Differentially to Emotion Regulation. *Affective Science*, 3(1), 118-134. <https://doi.org/10.1007/s42761-021-00062-w>

Tittarelli, M. A. J., Díaz Pumará, C., Davenport, M. C., & Urtasun, M. (2021). Habilidades comunicacionales del médico. Experiencia en el Departamento de Medicina de un hospital pediátrico. *Revista de la Facultad de Ciencias Médicas*, 78(3), 270-275. <https://doi.org/10.31053/10.31053/1853.0605.v78.n3.29306>

Urtasun, M., Denise Labanca, V., González Pannia, L., De Rochebouët, P., Chiappino, R., Claudio Ferrero, F., Fabiana Ossorio, M., & Adrian Torres, F. (2021). Evaluación del impacto de una intervención en las habilidades comunicacionales de médicos residentes de primer año de pediatría. *Revista de la Facultad de Ciencias Médicas*, 78(2), 130-136.

<https://doi.org/10.31053/1853.0605.v78.n2.31036>



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Cahuana Revelo, Daniela Cecibel, con C.C: # 0941415978 autora del trabajo de titulación: *La empatía y habilidades sociales en el personal de salud*, previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 12 de mayo del 2025

Nombre: Cahuana Revelo, Daniela Cecibel

C.C: 0941415978



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	La empatía y habilidades sociales en el personal de salud		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Cahuana Revelo, Daniela Cecibel		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Zerda Barreno Elsie		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	12 días del mes de mayo de 2025	No. DE PÁGINAS:	15
ÁREAS TEMÁTICAS:	Empatía, habilidades sociales		
PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:	Comunicación en Salud, Relación médico-paciente, Clima laboral, Empatía en la enfermería, Atención médica		

RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):

Se concluye que la empatía y las habilidades sociales son parámetros fundamentales para garantizar una atención de calidad y fortalecer la relación con los pacientes, por ende, mejorar la experiencia y el nivel de satisfacción de los usuarios dentro de la institución. Mediante el sustento teórico de la empatía cognitiva y emocional se explica que esto no es un concepto único, sino que comprende dos dimensiones. La cognitiva que implica comprender la perspectiva del paciente. Mientras que la emocional permite conectar de forma afectivamente con su experiencia. Ambas teorías permiten centralizar la atención del cuidado fortalecer la comunicación y generar un ambiente de confianza y seguridad de los servicios médicos o asistenciales. Como recomendación es necesario que se implementen programas de capacitación que refuercen los aspectos de empatía cognitiva y emocional que aspectos fundamentales que funcionan como herramientas para mejorar la comunicación, el manejo de emociones, la resolución del conflictos y mejora las estrategias de cuidado para prevenir el agotamiento emocional y laboral. Por lo que se sugiere que las instituciones integren la evaluación de empatía como un criterio de elegibilidad para el desempeño personal y profesional para otorgar un buen servicio de calidad, por ende, mejorar la satisfacción de los pacientes.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593- 96 928 7504	E-mail: daniela.cahuana@cu.ucsg.edu.ec
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María de los Angeles Núñez Lapo	
	Teléfono: +593-4-3804600	
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec	

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	