

# Empatía, habilidades comunicativas y autoeficacia percibida en el personal de enfermería de un hospital en Tamaulipas, México

Empathy, communication skills, and perceived self-efficacy among nursing staff in a hospital in Tamaulipas, Mexico

Empatia, habilidades de comunicação e autoeficácia percebida em profissionais de enfermagem de um hospital em Tamaulipas, México

Paola Victoria López Estrada<sup>1</sup>,  
Evangelina Guerra Lerma<sup>1</sup>,  
Delfina Olivares Mar<sup>1</sup>,  
Iván Daniel Maya Castro<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Hospital General ISSSTE de Tampico.  
Tamaulipas, México.

<sup>2</sup> Universidad Autónoma de  
Tamaulipas, Facultad de Enfermería.  
Tamaulipas, México.

## RESUMEN

**Objetivo:** Analizar la empatía, las habilidades de comunicación y la autoeficacia percibida en profesionales de enfermería. **Materiales y métodos:** Se realizó un estudio correlacional y transversal en un hospital general de segundo nivel ubicado en Tampico, Tamaulipas, México. La población estuvo conformada por el personal de enfermería que laboraba en la institución; y el muestreo fue no probabilístico por conveniencia. Se obtuvo información de 128 participantes. La recolección de datos se efectuó en línea, con el consentimiento informado de los participantes y la autorización del Comité de Ética e Investigación del hospital. Se aplicaron tres instrumentos: la Escala de Empatía Básica (9 ítems), la Escala de Habilidades de la Comunicación (18 ítems) y la Escala de Autoeficacia General (10 ítems). El análisis se realizó con SPSS versión 25, mediante estadísticos descriptivos, pruebas no paramétricas (Mann-Whitney, Kruskal-Wallis, rho de Spearman) y regresión lineal múltiple para identificar predictores de autoeficacia percibida. **Resultados:** El análisis de los instrumentos mostró un nivel medio de empatía ( $M = 30,13$ ;  $DE = 4,050$ ), buenas habilidades de comunicación ( $M = 91,30$ ;  $DE = 7,277$ ) y alta autoeficacia percibida ( $M = 35,41$ ;  $DE = 4,326$ ). Las mujeres presentaron puntuaciones significativamente mayores de empatía que los hombres, sin encontrarse diferencias significativas en las demás variables. **Conclusiones:** Se identificó que las habilidades de comunicación constituyen un predictor significativo de la autoeficacia. Los hallazgos evidencian la importancia de fortalecer los factores personales y las habilidades que influyen en la práctica de enfermería.

**Palabras clave:** enfermería; empatía; comunicación; salud.

Recibido: 24-10-2024

Aceptado: 10-11-2025

En línea: 04-12-2025



Artículo de acceso abierto

© Los autores

## Aporte científico:

Este estudio muestra que las habilidades de comunicación son un factor clave para el personal de enfermería, al asociarse con la empatía y predecir significativamente la autoeficacia. La identificación adecuada de las habilidades del personal permite fomentar el crecimiento dentro y fuera de los servicios, favoreciendo la calidad en el cuidado.

## ABSTRACT

**Objective:** To analyze empathy, communication skills, and perceived self-efficacy among nursing professionals. **Materials and methods:** A correlational and cross-sectional study was conducted in a second-level General Hospital located in Tampico, Tamaulipas, Mexico. The population consisted of the nursing staff working at the institution, and sampling was non-probabilistic for convenience. Information was obtained from 128 participants. Data collection was carried out online, with informed consent from participants and authorization from the hospital's Ethics and Research Committee. Three instruments were applied: the Basic Empathy Scale (9 items), the Communication Skills Scale (18 items), and the General Self-Efficacy Scale (10 items). Analysis was performed using SPSS version 25, employing descriptive statistics, non-parametric tests (Mann-Whitney, Kruskal-Wallis, Spearman's rho), and multiple linear regression to identify predictors of perceived self-efficacy. **Results:** Instrument analysis revealed a medium level of empathy ( $M = 30.13$ ;  $SD = 4.050$ ), good communication skills ( $M = 91.30$ ;  $SD = 7.277$ ), and high perceived self-efficacy ( $M = 35.41$ ;  $SD = 4.326$ ). Women showed significantly higher empathy scores than men, with no significant differences in the other variables. **Conclusions:** Communication skills were identified as a significant predictor of self-efficacy. The findings highlight the importance of strengthening personal factors and skills that influence nursing practice.

**Keywords:** nursing; empathy; communication; health.

## RESUMO

**Objetivo:** Analisar a empatia, as habilidades de comunicação e a autoeficácia percebida em profissionais de enfermagem. **Materiais e métodos:** Foi realizado um estudo correlacional e transversal em um hospital geral de segundo nível localizado em Tampico, Tamaulipas, México. A população consistiu do pessoal de enfermagem que trabalhava na instituição; e a amostragem foi não probabilística por conveniência. Foram obtidas informações de 128 participantes. A coleta de dados foi realizada online, com o consentimento informado dos participantes e a autorização do Comitê de Ética e Investigação do hospital. Foram aplicados três instrumentos: a Escala de Empatia Básica (9 itens), a Escala de Habilidades de Comunicação (18 itens) e a Escala de Autoeficácia Geral (10 itens). A análise foi realizada com o SPSS versão 25, por meio de estatísticas descritivas, testes não paramétricos (Mann-Whitney, Kruskal-Wallis, rho de Spearman) e regressão linear múltipla para identificar preditores de autoeficácia percebida. **Resultados:** A análise dos instrumentos mostrou um nível médio de empatia ( $M = 30,13$ ;  $DE = 4,050$ ), boas habilidades de comunicação ( $M = 91,30$ ;  $DE = 7,277$ ) e alta autoeficácia percebida ( $M = 35,41$ ;  $DE = 4,326$ ). As mulheres apresentaram pontuações significativamente mais altas de empatia do que os homens, não havendo diferenças significativas nas demais variáveis. **Conclusões:** Identificou-se que as habilidades de comunicação constituem um preditor significativo da autoeficácia. Os achados evidenciam a importância de fortalecer os fatores pessoais e as habilidades que influenciam a prática de enfermagem.

**Palavras-chave:** enfermagem; empatia; comunicação; saúde.

## INTRODUCCIÓN

El personal de enfermería constituye un elemento clave para el funcionamiento eficiente de los servicios de salud, desempeñando un papel protagónico en todas las etapas del desarrollo de la medicina (1). En la actualidad, el perfil profesional requerido del enfermero se encuentra vinculado con los avances tecnológicos e industriales, lo que demanda que cumplan con estándares académicos y certificaciones nacionales que avalen tanto los conocimientos teóricos como la experiencia práctica en su labor (2, 3).

No obstante, la formación profesional no debe limitarse a la capacitación técnica y académica. La calidad de la

atención en salud exige también el fortalecimiento de competencias interpersonales, indispensables para una interacción efectiva y humanizada con el paciente (4). Dichas competencias deben fomentarse desde las etapas iniciales de la formación universitaria, puesto que contribuyen a enfrentar los retos clínicos con resiliencia, compromiso y sentido ético (5). Entre ellas destacan la empatía y las habilidades de comunicación, consideradas esenciales en la práctica de la profesión (6, 7).

La empatía es una competencia socioemocional que puede desarrollarse y perfeccionarse en diversos contextos. En el ámbito de la enfermería, se caracteriza por la capacidad del profesional de comprender los sentimientos, las emociones y las experiencias de sus

pacientes (8). Los antecedentes señalan que un mayor nivel de empatía en el personal se asocia con una menor incidencia de síndrome de *burnout*, así como con la disminución del impacto de la carga académica y la fatiga laboral (9). Este constructo es un rasgo que debe nutrirse y regularse, debido a que puede ser influenciado por varios factores, entre los cuales se encuentran la edad, la experiencia laboral, el sexo y el nivel educativo (10, 11).

La empatía, aunque esencial para el ejercicio de la enfermería, requiere de un canal efectivo para ser percibida y comprendida por los pacientes: la comunicación. Las habilidades comunicativas permiten transmitir las percepciones y emociones del personal de enfermería de forma clara, oportuna y respetuosa, fortaleciendo así la relación terapéutica. Estas habilidades comprenden un conjunto de competencias verbales, no verbales y paraverbales que garantizan que el mensaje emitido sea recibido y comprendido tal como se pretende (12). Su efectividad depende de factores que pueden facilitar o dificultar la transmisión y recepción precisa de la información, como la carga de trabajo, el tiempo disponible y el estado emocional de ambas partes. Un exceso de tareas puede limitar la calidad del diálogo y la atención personalizada; del mismo modo, el estado emocional, tanto del profesional como del paciente, puede afectar la capacidad de escucha activa y la respuesta empática, lo cual influye en la apertura y la confianza durante la interacción (13). Por tanto, establecer una relación terapéutica sólida, basada en la confianza y la comprensión mutua, resulta fundamental para lograr resultados positivos en la atención sanitaria (14).

Las habilidades antes mencionadas son cruciales para fortalecer la calidad en la atención, así como el nivel de autoeficacia percibida (15), la cual motiva al personal a mejorar sus habilidades comunicativas (16). La autoeficacia, por tanto, representa un constructo fundamental para comprender cómo los profesionales de enfermería enfrentan y resuelven los desafíos propios de su labor. Evaluar este atributo permite identificar el nivel de confianza que poseen los enfermeros para desempeñar sus responsabilidades de manera efectiva, lo que influye directamente en su rendimiento, toma de decisiones y capacidad para manejar situaciones de estrés e incertidumbre (17).

A partir de estos antecedentes, la presente investigación tuvo como propósito principal analizar la relación entre los niveles de empatía, las habilidades comunicativas y la autoeficacia percibida en profesionales de enfermería en un hospital general de Tamaulipas.

## MATERIALES Y MÉTODOS

Se realizó un estudio descriptivo, correlacional y transversal en un hospital general de segundo nivel ubicado en Tampico (Tamaulipas, México). La población era de

390 profesionales de enfermería adscritos a los distintos turnos y servicios al momento de aplicar la encuesta. Mediante la fórmula para el cálculo de muestras finitas (con un rango de error del 7 %), se estimó una muestra de 128 participantes, seleccionados mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia.

Como criterios de inclusión, se consideró que sean enfermeros con contrato permanente y pasantes activos; de exclusión, que sean personal en formación, en licencia o que no desearan participar; y de eliminación, las encuestas incompletas o con períodos de inactividad superiores a un año.

Se aplicaron tres instrumentos, cada uno con consistencia interna adecuada, según su alfa de Cronbach: Escala de Empatía Básica (9 ítems, Likert 5 puntos;  $\alpha = 0,712$ ) (18), Escala de Habilidades de la Comunicación (18 ítems, Likert 6 puntos, cuatro dimensiones;  $\alpha = 0,760$ ) (19), y Escala de Autoeficacia General (10 ítems, Likert 4 puntos;  $\alpha = 0,877$ ) (20).

Para el análisis de los datos se evaluó la normalidad de las variables mediante la prueba de Kolmogórov-Smirnov, lo que determinó la aplicación de pruebas no paramétricas: U de Mann-Whitney para la comparación entre dos grupos (sexo) y H de Kruskal-Wallis para la comparación entre más de dos grupos (grado de estudios y tipo de personal). Para examinar la relación entre las variables continuas no normales se utilizó la correlación de Spearman (rho de Spearman). Por último, se empleó regresión lineal múltiple para identificar qué variables actúan como predictores de la autoeficacia percibida.

La recolección de datos se efectuó en línea (Google Forms), previa firma del consentimiento informado de los participantes. Los datos fueron analizados con el software SPSS v. 25. Esta investigación contó con la aprobación del Comité de Ética e Investigación del Hospital General ISSSTE, con fecha 11 de agosto de 2025.

## RESULTADOS

Se recabó la información de 128 profesionales de enfermería, de los cuales 106 (82,8 %) fueron mujeres y 22 (17,2 %) fueron hombres. La mediana de edad fue de 35 años (mín. = 18; máx. = 64). Respecto a la condición laboral, se identificó 21 pasantes (16,4 %), 58 enfermeros con contrato permanente (45,3 %) y 49 eventuales (38,3 %). El grado de estudios predominante fue el de «enfermero especialista» (36,7 %), seguido por «licenciado en enfermería» (28,9 %).

En relación con la antigüedad laboral, el 25,8 % de los participantes eran pasantes o personal sin experiencia. El 45,3 % refirió tener entre 1 y 5 años de experiencia laboral; el 7,8 %, entre 6 y 10 años; otro 7,8 %, entre 10

y 20 años; y el 13,3 %, más de 20 años. El instrumento se aplicó al personal de todos los departamentos y de todos los turnos del hospital.

Cada instrumento se analizó por separado para describir el nivel de cada variable. Los resultados de las frecuencias y porcentajes se presentan en la tabla 1.

**Tabla 1.** Niveles de empatía, habilidades comunicativas y autoeficacia percibida por los participantes.

Variable	Baja		Media		Alta	
	n	%	n	%	n	%
Empatía	1	0,8	61	47,7	66	51,6
Autoeficacia	0	0,0	3	2,3	125	97,7
	Escasas		Medianas		Buenas	
Habilidades comunicativas	0	0,0	3	2,3	125	97,7

Los participantes reportaron un nivel medio de empatía, observándose una media de 30,13 puntos (DE = 4,050; mín. = 13; máx. = 36), lo que indica una alta variabilidad en las respuestas y presencia de algunos participantes con calificaciones bajas. Asimismo, las habilidades de comunicación fueron calificadas como buenas, con una media de 91,30 puntos (DE = 7,277; mín. = 64; máx. = 107), sin

encontrarse personal de enfermería que reportara escasas habilidades comunicación. Por último, el personal encuestado mostró una alta autoeficacia percibida, con una media de 35,41 (DE = 4,326; mín. = 20; máx. = 40;), este resultado refleja una fortaleza individual significativa, ya que la autoeficacia constituye una habilidad interna clave en la confianza del profesional (tabla 2).

**Tabla 2.** Medidas descriptivas de los resultados de las variables.

Variable	Mín.	Máx.	Media	Desviación estándar
Empatía	13	36	30,13	4,050
Habilidades comunicativas	64	107	91,30	7,277
Autoeficacia	20	40	35,41	4,326

Se compararon las puntuaciones de empatía, habilidades comunicativas y autoeficacia percibida con la variable sexo mediante la prueba de U de Mann-Whitney, encontrándose una diferencia estadísticamente significativa en la escala de empatía, donde las mujeres obtuvieron puntuaciones más altas que los hombres. Los demás instrumentos no arrojaron diferencias significativas.

En cuanto a las variables grado de estudio, antigüedad laboral y tipo de personal, se utilizó la prueba de H de Kruskal-Wallis, sin encontrar diferencias significativas en

las respuestas a los instrumentos. Esto sugiere que dichas variables no influyen en la empatía, las habilidades de la comunicación y la autoeficacia. Tampoco se observaron diferencias entre los departamentos del hospital.

De manera posterior, se realizó un análisis de correlación de Spearman entre la empatía, las habilidades comunicativas y la autoeficacia percibida. Los resultados sugieren que, a pesar de que las relaciones son débiles, la comunicación se asocia tanto con la empatía como con la autoeficacia del personal (tabla 3).

**Tabla 3.** Correlación de Spearman entre empatía, habilidades comunicativas y autoeficacia percibida.

	Empatía	Habilidades comunicativas	Autoeficacia percibida
Empatía	1,000	$r_s = 0,295; p = 0,001^*$	$r_s = 0,040; p = 0,653$
Habilidades comunicativas	$r_s = 0,295; p = 0,001^*$	1,000	$r_s = 0,310; p < 0,001^*$
Autoeficacia percibida	$r_s = 0,040; p = 0,653$	$r_s = 0,310; p < 0,001^*$	1,000

$r_s$  = coeficiente de correlación de Spearman; p = significancia bilateral. Los asteriscos (\*) indican relaciones significativas entre las variables.

Finalmente, se realizó un análisis de regresión lineal múltiple para identificar los factores que predicen la autoeficacia percibida. Se observó que únicamente las habi-

lidades comunicativas se comportan como un predictor significativo de la autoeficacia ( $p = 0,003$ ) (tabla 4).

**Tabla 4.** Regresión lineal para predecir la autoeficacia percibida.

	t	Sig.
Empatía	-0,174	0,862
Habilidades comunicativas	3,075	0,003
Antigüedad laboral	-0,371	0,711
Grado de estudios	-0,641	0,522

## DISCUSIÓN

Algunos estudios han medido la empatía en diferentes carreras de la salud, como el de Rozengway et al. (21), quienes realizaron un análisis comparativo entre medicina, enfermería y odontología. Dicho estudio no encontró diferencias significativas entre las carreras, pero sí observó que los hombres recibían las puntuaciones más altas. Esto contrasta con nuestra investigación, donde las mujeres obtuvieron puntuaciones más altas al evaluar el nivel de empatía. No obstante, ninguna otra variable influyó en ellas, lo que sugiere la existencia de otras variables intrínsecas que pueden ejercer influencia.

En Buenos Aires, un estudio sobre la percepción de autoeficacia en cuidados humanizados demostró que la empatía y las habilidades de comunicación influyen en la capacidad del personal y estudiantes de enfermería para brindar atención de calidad (22). Los resultados del presente estudio coinciden en parte: encontramos que las habilidades de comunicación son un predictor significativo de la autoeficacia, mientras que este componente no mostró un efecto predictivo directo. Esto sugiere que, aunque sigue siendo un componente importante de los cuidados humanizados, la competencia comunicativa puede ser más determinante en la percepción de autoeficacia, al facilitar la interacción efectiva con los pacientes y la confianza en la propia capacidad.

Nuestros resultados coinciden con los hallazgos de Güneşer y Kirimlioğlu (23), en Turquía, quienes reportaron una correlación positiva entre las habilidades de comunicación y las actitudes hacia el trabajo en equipo ( $r = 0,467$ ;  $p < 0,001$ ). En el presente estudio, las habilidades de comunicación se identificaron como un predictor significativo de la autoeficacia. Estos hallazgos refuerzan la idea de que la comunicación constituye un elemento clave para fortalecer las competencias profesionales y la percepción de eficacia en enfermería; y resaltan la necesidad de implemen-

tar estrategias formativas, con el fin de potenciar el desempeño y la calidad del cuidado, además de crear un mejor ambiente laboral.

Un estudio realizado en Lima sobre habilidades de comunicación y empatía en enfermeras de urgencias puso en evidencia la relevancia de estas competencias en contextos de alta demanda clínica. Los resultados guardan una relación de complementariedad: aunque la empatía no fue un predictor significativo de la autoeficacia, las habilidades de comunicación tienen un efecto positivo y estadísticamente significativo (24). Esto sugiere que la comunicación constituye un factor central en la percepción de eficacia profesional, mientras que la empatía podría ejercer una influencia indirecta o mediada por otras variables, entre ellas, la comunicación.

Una limitación identificada fue la dificultad de acceso a internet por parte del personal, dado que las encuestas se aplicaron en línea. Esta situación provocó que algunos participantes no respondieran de inmediato.

## CONCLUSIONES

El personal de enfermería estudiado mostró un nivel medio de empatía, buenas habilidades de comunicación y una alta autoeficacia percibida. En conjunto, estos resultados aportan evidencia relevante sobre los factores psicosociales que influyen en la percepción de la autoeficacia del personal.

Al demostrar que las habilidades comunicativas desempeñan un rol predictivo significativo, se refuerza la necesidad de fortalecer la formación en comunicación profesional como estrategia para mejorar la confianza, la empatía y la calidad del cuidado. Este hallazgo contribuye al cuerpo de conocimiento sobre la práctica enfermera en Latinoamérica y ofrece una base empírica para futuras intervenciones formativas y de investigación.

Finalmente, con base en los resultados, se recomienda implementar programas de capacitación enfocados en el desarrollo de competencias interpersonales o

habilidades blandas del personal de enfermería, reforzando las ya existentes y promoviendo la libre expresión.

#### Conflicto de intereses:

Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

#### Financiamiento:

Autofinanciado.

#### Aprobación de ética:

Trabajo aprobado por el Comité de Ética en Investigación del Hospital General ISSSTE, con fecha 11 de agosto de 2025, en Tampico, Tamaulipas, México.

#### Contribución de autoría:

**PVLE:** conceptualización, análisis formal, investigación, metodología, validación, visualización, redacción del borrador original, redacción (revisión y edición).

**EGL:** curación de datos, investigación, validación, redacción del borrador original.

**DOM:** curación de datos, investigación, recolección de datos.

**IDMC:** análisis de datos, investigación, validación.

#### Correspondencia:

Iván Daniel Maya Castro

✉ ivan.maya@uat.edu.mx

## REFERENCIAS

- Casanova MC, González W, Machado F, Casanova D, González M. Hans Hugo Bruno Selye y el estrés, hito en la historia de la medicina moderna. *Gac Méd Espirit* [Internet]. 2023; 25(2). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1608-89212023000200009](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212023000200009)
- Figuroa C, Aranda P. Experiencias del personal de enfermería ante la muerte perinatal. *Rev Cubana Enfermer* [Internet]. 2022; 38(1): e4064. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192022000100016](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192022000100016)
- Consejo Mexicano de Certificación de Enfermería (MX). [Certificación en Enfermería] [Internet]. COMCE A.C.; [s. f.]. Disponible en: <https://www.comceac.com/blank-2>
- Quiñones EI, Bañuelos Y, Bañuelos P, Castillo LC, Álvarez A. Estrategias pedagógicas para el desarrollo de competencias de cuidado en estudiantes de enfermería: una revisión sistemática. *Cienc Lat* [Internet]. 2025; 9(1): 8247-8268. Disponible en: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v9i1.16472](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1.16472)
- Asencios IS, Rivas LH. Estrategias de aprendizaje y logro de competencias genéricas en estudiantes de enfermería. *Rev Cubana Enfermer* [Internet]. 2022; 38(4): e5390. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192022000400007](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192022000400007)
- Macías L, Rojas J, Baeza M, Arévalo C. Simulación interprofesional en estudiantes de enfermería y medicina, experiencias de sus protagonistas. *Rev Cubana Enfermer* [Internet]. 2023; 39: e5757. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192023000100048](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192023000100048)
- Rodríguez RM, Arevalo RA. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Cienc Lat* [Internet]. 2023; 7(1): 5045-5059. Disponible en: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4815](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815)
- Matta-Solis DK. Empatía en internos de un programa de enfermería en Lima, 2022. *Cuid Salud Públ* [Internet]. 2022; 2(2): 36-42. Disponible en: <https://doi.org/10.53684/csp.v2i2.53>
- Santander-Díaz K, Castro-Pastén P, Calzadilla-Núñez A, Aguilera-Olivares F, Díaz-Narváez V. Empatía y declinación empática por curso y sexo en estudiantes de enfermería. *Rev Cubana Med Gen Integ* [Internet]. 2021; 37(2): e1115. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252021000200015&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000200015&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Roldán MT, Sánchez JF, Moore JR, Navarro C, Álvarez C, Buendía D. Efectividad de una intervención breve en la resiliencia, atención plena y empatía de profesionales de enfermería. *Enferm Glob* [Internet]. 2023; 22(3): 133-142. Disponible en: <https://doi.org/10.6018/eglobal.545071>
- Caycho MY. Nivel de empatía en enfermeros del servicio de gineco obstetricia de un Hospital nacional

- del Callao, 2023 [tesis de especialidad en Internet]. Lima: Universidad Peruana Unión; 2024. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12840/8117>
12. Trillo V, Bueno LF, Garibay G, Olivas IG, Vargas L. Nivel de conocimiento y habilidades comunicativas del personal de enfermería en la atención de pacientes con discapacidad auditiva. *Rev Electrón Portales Médicos* [Internet]. 2023; 18(19): 1000. Disponible en: <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/nivel-de-conocimiento-y-habilidades-comunicativas-del-personal-de-enfermeria-en-la-atencion-de-pacientes-con-discapacidad-auditiva/>
  13. Gonzales JC, Núñez MB, Pinedo RI, Meneses-La-Riva ME. Conocimientos sobre la administración de tratamientos oncológicos y habilidades comunicativas en el personal de enfermería. *Vive* [Internet]. 2025; 8(23): 806-817. Disponible en: <https://doi.org/10.33996/revistavive.v8i23.413>
  14. De Tomas Santos VF, Corrales LV. Transcendencia de la empatía y habilidades comunicativas en el cuidado humanizado del Profesional de Enfermería [tesis de maestría en Internet]. Lima: Universidad Peruana Unión; 2025. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12840/8461>
  15. Mansilla M, Canova C. Autoeficacia para brindar cuidados humanizados por parte del personal de enfermería. *Gac Méd Bol* [Internet]. 2024; 47(1): 20-26. Disponible en: <https://doi.org/10.47993/gmb.v47i1.763>
  16. Estrada EG, Farfán M, Lavilla WG, Paricahua JN, Quispe J. Burnout académico y autoeficacia en estudiantes de Enfermería en el contexto de la pospandemia. *Rev Cuba Enferm* [Internet]. 2023; 39: e5831. Disponible en: <https://revenirmeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5831/0>
  17. Delgado C. Estrategia de afrontamiento frente al estrés relacionado con la percepción de la autoeficacia del cuidado del personal enfermero emergencista, en el contexto de la pandemia por Covid-19. Hospital Goyeneche. Arequipa, 2021 [tesis de especialidad en Internet]. Arequipa: Universidad Católica de Santa María; 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/11254>
  18. Hess C, Mesurado B. Adaptación y validación de la Escala Disposicional de Empatía Positiva a población adolescente argentina. *Acta Colomb Psicol* [Internet]. 2023; 26(1): 27-44. Disponible en: <https://doi.org/10.14718/acp.2023.26.1.3>
  19. Leal-Costa C, Tirado S, Ramos-Morcillo AJ, Díaz JL, Ruzafa-Martínez M, Van-der Hofstadt CJ. Validación de la Escala sobre Habilidades de Comunicación en profesionales de Enfermería. *An Sist Sanit Navar* [Internet]. 2019; 42(3): 291-301. Disponible en: <https://doi.org/10.23938/ASSN.0745>
  20. Sanjuán P, Pérez AM, Bermúdez J. Escala de autoeficacia general: datos psicométricos de la adaptación para población española. *Psicothema* [Internet]. 2000; 12(supl.2): 509-513. Disponible en: <https://www.psicothema.com/pdf/615.pdf>
  21. Rozengway H, García AM, Vallecillo LI. Niveles de empatía según la escala de Jefferson en estudiantes de Medicina, Enfermería y Odontología de Honduras. *Rev Cient Cienc Méd* [Internet]. 2016; 19(2): 14-19. Disponible de: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1817-74332016000200003](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1817-74332016000200003)
  22. Canova-Barrios CJ, Figueira-Teuly J, Ayllon J, Miranda ML, Barraud MI. Percepción de autoeficacia para brindar cuidados humanizados por parte de estudiantes y personal de enfermería de Buenos Aires, Argentina. *Rev Chil Enferm* [Internet]. 2023; 5(1): 10-22. Disponible en: <https://doi.org/10.5354/2452-5839.2023.69713>
  23. Güneşer R, Kirimlioğlu N. The relationship between communication skills of nursing students and their attitudes towards teamwork: a case from Turkey. *Acta Bioethica* [Internet]. 2025; 31(1): 65-78. Disponible en: <https://actabioethica.uchile.cl/index.php/AB/article/view/78371>
  24. Cabanillas MT, Meneses ME. Habilidades en comunicación y empatía en enfermeras que laboran en el servicio de emergencia en un establecimiento de salud nacional de Lima, 2025 [tesis de especialidad en Internet]. Lima: Universidad Peruana Unión; 2025. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12840/8824>