

# Habilidades blandas del profesional de enfermería para el cuidado humanizado al paciente crítico y su familia.

## *Soft Skills of Nursing Professionals for Humanized Care of Critically Ill Patients and Their Families.*

Manzano-Albán, Jamilex Isolina<sup>1</sup>; Lucero-Pintado, Melina Elizabeth<sup>2</sup>; Gallardo-Muñoz, Indyra Emma<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Universidad Iberoamericana del Ecuador; Ecuador, Quito; <https://orcid.org/0009-0005-6434-8019>; [jmanzano@est.unibe.edu.ec](mailto:jmanzano@est.unibe.edu.ec)

<sup>2</sup> Universidad Iberoamericana del Ecuador; Ecuador, Quito; <https://orcid.org/0009-0007-7209-5079>; [mlucerop@est.unibe.edu.ec](mailto:mlucerop@est.unibe.edu.ec)

<sup>3</sup> Universidad Iberoamericana del Ecuador; Ecuador, Quito; <https://orcid.org/0000-0003-1236-7363>; [igallard@unibe.edu.ec](mailto:igallard@unibe.edu.ec)

**Cita:** Manzano-Albán, J. I., Lucero-Pintado, M. E., & Gallardo-Muñoz, I. E. (2026). Habilidades blandas del profesional de enfermería para el cuidado humanizado al paciente crítico y su familia. *Innova Science Journal*, 4(2), 503-515. <https://doi.org/10.63618/omd/isj/v4/n2/289>

**Recibido:** 22/11/2025

**Aceptado:** 18/04/2026

**Publicado:** 30/04/2026



**Copyright:** © 2026 por los autores. Este artículo es un artículo de acceso abierto distribuido bajo los términos y condiciones de la Licencia Creative Commons, Atribución-NoComercial 4.0 Internacional. (CC BY-NC).

(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

<sup>1</sup> Autor Correspondencia

 <https://doi.org/10.63618/omd/isj/v4/n2/289>

**Resumen:** Introducción: las habilidades blandas, como la empatía, la comunicación, la asertividad y la inteligencia emocional, constituyeron un componente esencial en el cuidado crítico, donde el paciente y su familia enfrentaron condiciones de alta vulnerabilidad física y emocional, lo que exigió al profesional de enfermería articular la competencia técnica con la capacidad de brindar acompañamiento humano en escenarios clínicos complejos. Objetivo: analizar las habilidades blandas del profesional de enfermería en el cuidado humanizado dirigido al paciente crítico y su familia, identificando su relevancia en la práctica clínica y los vacíos existentes en la formación profesional. Metodología: se desarrolló una revisión sistemática de tipo descriptivo bajo las directrices PRISMA, mediante la búsqueda de artículos publicados entre 2021 y 2025 en bases de datos como PubMed, Scopus, ScienceDirect, SciELO y Google Scholar, aplicando criterios de inclusión y exclusión previamente establecidos, lo que permitió la selección final de 100 estudios. Resultados: evidenciaron que la comunicación terapéutica, la empatía, la inteligencia emocional, el trabajo en equipo y el liderazgo clínico incidieron directamente en la calidad de la atención y en la relación enfermero-paciente. Conclusiones: estas competencias estuvieron condicionadas por factores organizacionales y que su fortalecimiento resultó necesario para mejorar el cuidado humanizado en contextos críticos.

**Palabras clave:** cuidado humanizado; enfermería; habilidades blandas; paciente crítico.

**Abstract:** Introduction: Soft skills, such as empathy, communication, assertiveness, and emotional intelligence, constituted an essential component in critical care, where patients and their families faced conditions of high physical and emotional vulnerability, requiring nursing professionals to integrate technical competence with the ability to provide human support in complex clinical settings. Objective: To analyze the soft skills of nursing professionals in humanized care aimed at critically ill patients and their families, identifying their relevance in clinical practice and existing gaps in professional training. Methodology: A descriptive systematic review was conducted following PRISMA guidelines, through the search for articles published between 2021 and 2025 in databases such as PubMed, Scopus, ScienceDirect, SciELO, and Google Scholar, applying previously established inclusion and exclusion criteria, which allowed the final selection of 100 studies. Results: The findings showed that therapeutic communication, empathy, emotional intelligence, teamwork, and clinical leadership directly influenced the quality of care and the nurse-patient relationship. Conclusions: These competencies were conditioned by organizational factors, and their strengthening was necessary to improve humanized care in critical contexts.

**Keywords:** humanized care; nursing; soft skills; critically ill patient.

## 1. Introducción

La demanda de habilidades blandas en el ámbito sanitario se ha incrementado en los sistemas de salud contemporáneos. Aunque no existe una definición universal, se entienden como un conjunto de capacidades cognitivas, metacognitivas, interpersonales y emocionales articuladas con valores éticos y actitudes profesionales. Estas se diferencian de las habilidades duras, relacionadas con el conocimiento técnico y científico y el dominio de procedimientos específicos. Ambas dimensiones se complementan en el desempeño profesional, ya que el ejercicio sanitario exige integrar competencias técnicas con capacidades humanas (Atalla et al., 2024).

En las unidades de cuidados intensivos, el paciente crítico se encuentra en un entorno altamente tecnificado, caracterizado por dispositivos médicos, monitoreo continuo y decisiones clínicas inmediatas. En este contexto, el profesional de enfermería cumple un rol fundamental al integrar la dimensión técnica con la humana. Cada intervención no solo busca garantizar la estabilidad del paciente, sino también brindar acompañamiento emocional e interactuar con la familia, que enfrenta incertidumbre ante la gravedad del estado de salud (Youn et al., 2022). Esta relación se fortalece mediante vínculos basados en la confianza, la comprensión y la comunicación efectiva (Kang et al., 2022).

Las habilidades blandas incluyen la comunicación terapéutica, la empatía, la escucha activa, la cooperación y la inteligencia emocional. Estas competencias permiten establecer interacciones significativas entre el personal de enfermería, el paciente y su familia, contribuyendo a la calidad del cuidado humanizado (Laari et al., 2022). En contextos críticos, la empatía y la sensibilidad ética adquieren especial relevancia debido al sufrimiento y la vulnerabilidad presentes (Labrague & De los Santos, 2022). Así, la tecnología no sustituye la atención centrada en la persona, sino que requiere una integración equilibrada entre lo técnico y lo humano (Hemberg & Bergdahl, 2022).

A nivel internacional, diversas investigaciones evidencian que las habilidades blandas son esenciales en la práctica de enfermería. Competencias como la comunicación interpersonal, el liderazgo, el pensamiento crítico y la inteligencia emocional influyen directamente en la calidad del cuidado. Esto demuestra que el desempeño profesional no depende únicamente del dominio técnico, sino también de la capacidad de interacción y manejo emocional. En este sentido, estas habilidades fortalecen la relación enfermero-paciente, mejoran los resultados en salud, orientan la toma de decisiones clínicas, refuerzan la calidad del servicio y promueven una formación integral del profesional (Laari et al., 2022; McKenna et al., 2023).

En América Latina, aunque la producción científica es menor, existen estudios que resaltan la importancia de estas competencias. En países como Perú, se ha evidenciado que la comunicación y la empatía influyen en la calidad de la atención, lo que confirma que la relación terapéutica no depende únicamente del conocimiento técnico, sino también de la interacción humana. Estas habilidades fortalecen el vínculo con el paciente, mejoran la adherencia al tratamiento, aumentan la satisfacción del usuario y contribuyen a la humanización del cuidado, además de evidenciar la necesidad de ampliar la investigación en contextos críticos (Gonzales et al., 2025).

En Ecuador, la evidencia disponible indica que el desarrollo de habilidades blandas en el personal de enfermería y en formación aún presenta limitaciones. Aunque se identifican niveles aceptables de empatía, asertividad y vocación de servicio, estas competencias requieren fortalecimiento mediante procesos formativos más estructurados. Esto sugiere que la formación actual no logra consolidarlas plenamente, lo que evidencia la necesidad de intervenciones educativas, el fortalecimiento del perfil profesional y la mejora del desempeño clínico, especialmente en áreas críticas como cuidados intensivos (Vinueza et al., 2024).

El desarrollo de habilidades blandas también está vinculado a los procesos formativos. La evidencia reciente indica que estrategias como la simulación clínica y la realidad virtual favorecen la formación del estudiante de enfermería al fortalecer tanto el entrenamiento técnico como las dimensiones relacionales, incluyendo la empatía, la comunicación y la toma de decisiones en contextos complejos. Esto demuestra que el cuidado humanizado no es una disposición espontánea, sino una competencia que puede desarrollarse mediante experiencias educativas estructuradas (Toasa-Ortiz et al., 2025).

Por otro lado, el desarrollo y aplicación de estas competencias no dependen únicamente de las características individuales, sino también de las condiciones organizativas del entorno laboral. Factores como el clima institucional, el liderazgo y la inteligencia organizacional influyen en su aplicación. Contextos de cooperación favorecen conductas empáticas, mientras que escenarios con alta carga asistencial pueden limitarlas, afectando la calidad del cuidado, la interacción profesional y la estabilidad emocional del personal (Atalla et al., 2024; Cho & Han, 2023).

Desde la perspectiva del paciente y su familia, el cuidado humanizado implica sentirse escuchados, comprendidos y acompañados durante el proceso de atención. Las habilidades blandas permiten interpretar necesidades emocionales y brindar apoyo, integrando la dimensión humana al cuidado clínico. Estas competencias fortalecen la relación terapéutica, mejoran la experiencia del paciente, facilitan la toma de decisiones compartidas y promueven la confianza, consolidando un modelo integral que articula técnica y sensibilidad profesional (Liang et al., 2022; Hasandoost et al., 2023).

En este contexto, surge la necesidad de desarrollar el presente estudio, cuyo objetivo es analizar las habilidades blandas del profesional de enfermería que contribuyen al cuidado humanizado en pacientes críticos y sus familias. Se reconoce que estas competencias influyen en la calidad de la atención, lo que resalta la importancia de su análisis en entornos clínicos complejos. La investigación busca identificar dichas habilidades, examinar su impacto en la práctica, comprender su relación con el cuidado humanizado y aportar evidencia al campo sanitario.

## 2. Materiales y Métodos

Se plantea una revisión sistemática de la literatura de carácter exploratorio y descriptivo, cuyo propósito fue analizar las habilidades blandas del profesional de enfermería en el cuidado humanizado dirigido al paciente crítico y su familia. La metodología siguió las directrices de la guía Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA). La población objeto de estudio estuvo constituida por 300 artículos científicos identificados en diferentes bases de datos académicas: PubMed (120),

Scopus (80), ScienceDirect (50), SciELO (30) y Google Scholar (20). Para la selección de la muestra se aplicaron criterios de inclusión y exclusión previamente establecidos, quedando finalmente 100 documentos científicos para el análisis.

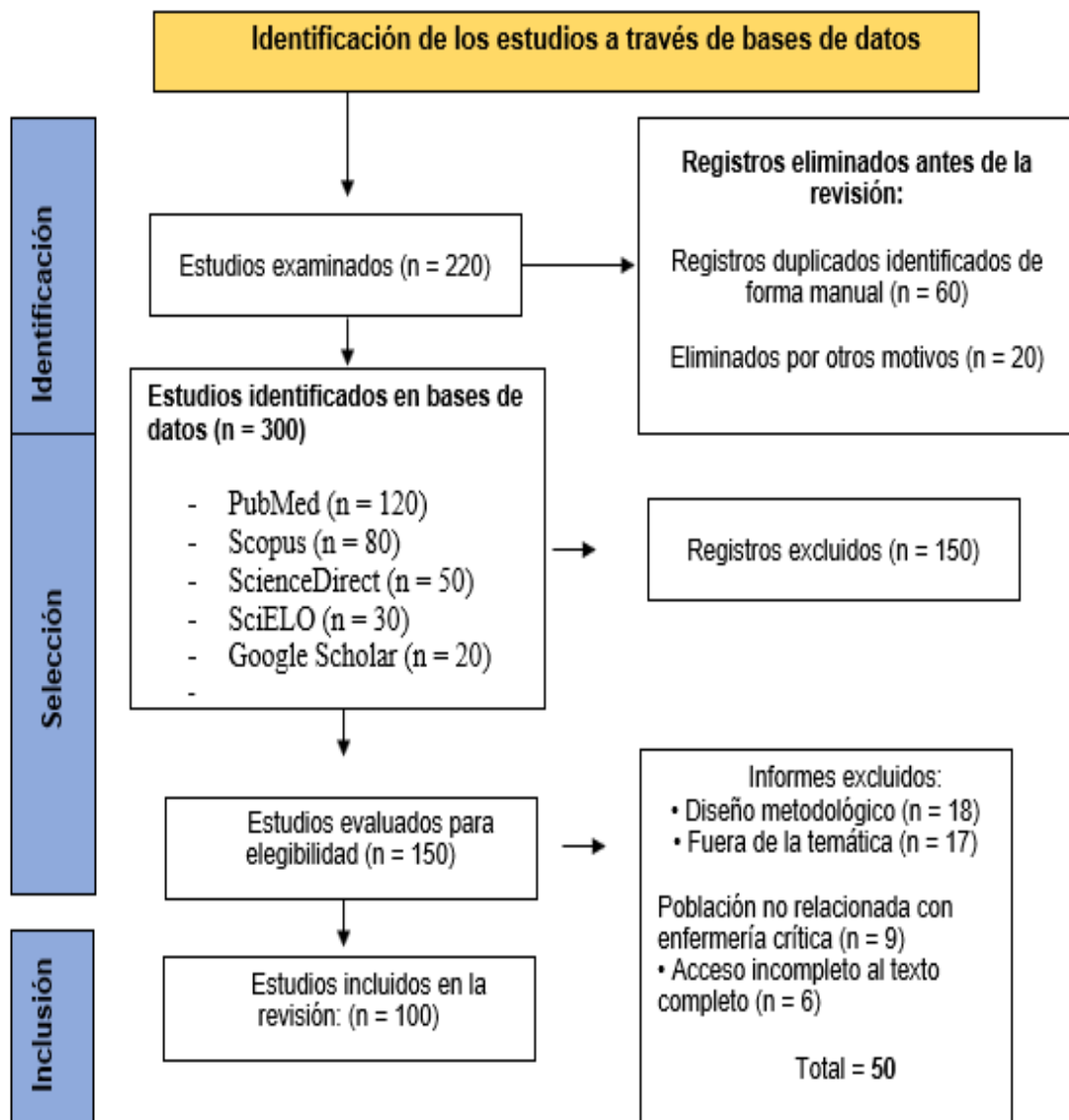
Entre los criterios de inclusión se consideraron artículos originales publicados entre 2021 y 2025, investigaciones relacionadas con habilidades blandas en enfermería, estudios centrados en el cuidado humanizado del paciente crítico y trabajos que abordaran la perspectiva del personal en contextos clínicos, lo que permite delimitar un marco analítico pertinente, en este sentido se priorizaron fuentes con rigor metodológico y coherencia temática, mientras que los criterios de exclusión contemplaron estudios en población pediátrica o neonatal, documentos con información incompleta, artículos sin revisión por pares, cartas al editor y opiniones académicas, así como publicaciones con acceso restringido, garantizando así la validez, pertinencia y calidad de la evidencia seleccionada.

Para la estrategia de búsqueda se utilizaron términos como habilidades blandas, enfermería, cuidado humanizado, paciente crítico y familia, junto con sus equivalentes en inglés (soft skills, nursing, humanized care, critical patient y family), los cuales fueron combinados mediante operadores booleanos AND y OR con el fin de mejorar la precisión en la identificación de estudios relevantes en las bases de datos consultadas. Los instrumentos de recolección de información incluyeron la descarga y revisión de artículos científicos disponibles en bases de datos y revistas indexadas. Posteriormente, se aplicó la metodología PRISMA para el proceso de selección de estudios y se elaboró una matriz de análisis en Microsoft Excel que permitió organizar la información y facilitar el análisis comparativo de los resultados.

La evaluación de la información se realizó mediante una lectura crítica y comparativa de los estudios incluidos, en donde se identificaron coincidencias, diferencias y aportes relevantes en torno a las habilidades blandas en la práctica profesional de enfermería en unidades de cuidados intensivos, lo que permite comprender la diversidad de enfoques existentes, en este marco se analizaron los hallazgos desde una perspectiva integradora, valorando su coherencia y aplicabilidad clínica, lo que contribuye a fortalecer la interpretación de resultados, mientras que en el aspecto ético se respetó la autoría mediante la adecuada citación de las fuentes, reconociendo el aporte de los investigadores originales y garantizando la integridad académica del estudio.

Figura 1.

Flujograma PRISMA para la selección de estudios



**Nota.** Elaborado por los autores

### 3. Resultados

Las habilidades blandas más relevantes en el cuidado humanizado del paciente crítico y su familia comprenden la comunicación terapéutica, la empatía, la inteligencia emocional, el trabajo en equipo y el liderazgo clínico, en donde estas competencias fortalecen la relación entre el profesional de enfermería, el paciente y su entorno familiar, lo que permite una interacción más comprensiva, cercana y ética en contextos de alta complejidad, en este marco la comunicación terapéutica destaca al facilitar información clara, reducir la incertidumbre y sostener el acompañamiento emocional durante la atención (Laari et al., 2022), mientras que la empatía permite reconocer el sufrimiento y comprender las necesidades emocionales del paciente y la familia (Labrague & De los

Santos, 2022), a lo que se suma la inteligencia emocional como capacidad para regular las propias respuestas y actuar de manera adecuada ante situaciones críticas (Youn et al., 2022).

También se identificó que el trabajo en equipo y el liderazgo clínico constituyen habilidades blandas decisivas en el ejercicio de la enfermería dentro de unidades críticas. El trabajo colaborativo favorece la coordinación de acciones, mejora la continuidad del cuidado y fortalece la calidad de la atención brindada al paciente crítico (Chen et al., 2023). De manera semejante, el liderazgo clínico aporta a la organización del cuidado, a la toma de decisiones y a la orientación del equipo hacia prácticas más humanizadas y seguras (Kang et al., 2022). Estas habilidades no solo complementan la competencia técnica del personal de enfermería, sino que amplían la capacidad profesional para responder de forma integral a situaciones complejas, donde el componente humano del cuidado adquiere un valor central.

En relación con los factores organizacionales, la evidencia permitió reconocer que el clima laboral, el liderazgo institucional, la comunicación interna y la carga asistencial influyen de forma directa en la aplicación de las habilidades blandas en la práctica profesional. Un entorno laboral caracterizado por apoyo mutuo, coordinación y relaciones interpersonales saludables facilita la expresión de conductas empáticas, comunicativas y colaborativas en el personal de enfermería (Atalla et al., 2024). Del mismo modo, la presencia de un liderazgo institucional claro y participativo fortalece la motivación profesional y favorece la incorporación de prácticas centradas en la humanización del cuidado (Hartiti et al., 2020). En contraste, cuando predominan dinámicas organizativas rígidas o poco favorables, se reducen las posibilidades de desarrollar una atención cercana y sensible frente a las necesidades del paciente y su familia.

Otro factor organizacional identificado fue la sobrecarga laboral, la cual aparece como una limitante importante para la aplicación efectiva de las habilidades blandas. La elevada demanda asistencial, la presión constante y el exceso de tareas reducen el tiempo disponible para la interacción significativa con el paciente y dificultan el acompañamiento emocional a la familia (Cho & Han, 2023). Esta situación repercute en la calidad del cuidado humanizado, ya que el profesional puede verse obligado a priorizar procedimientos técnicos inmediatos por encima de dimensiones relacionales fundamentales. De forma paralela, la escasa comunicación entre miembros del equipo y las debilidades en la organización del servicio también condicionan negativamente la puesta en práctica de competencias como la empatía, la escucha activa y la comunicación terapéutica (Seo et al., 2025).

A partir de los hallazgos obtenidos, se reconoce la necesidad de implementar estrategias orientadas al fortalecimiento de las habilidades blandas en el personal de enfermería que labora en unidades de cuidados intensivos. Entre las principales acciones propuestas destacan la capacitación continua en comunicación terapéutica, inteligencia emocional y trabajo en equipo, así como el fortalecimiento del liderazgo clínico dentro de los servicios hospitalarios (McKenna et al., 2023). De igual manera, se identificó la importancia de promover espacios institucionales de apoyo emocional para el personal de enfermería, con el propósito de favorecer su bienestar psicológico y su capacidad para sostener un cuidado humanizado en escenarios de alta exigencia (Shorey et al., 2024). En esa misma línea, la mejora de las condiciones organizacionales

representa una medida clave para consolidar la aplicación de estas competencias en la práctica cotidiana (Hussien et al., 2025).

**Tabla 1.**

**Síntesis de estudios sobre habilidades blandas en UCI**

Autor / Año	Tipo de estudio	Contexto	Habilidad blanda analizada	Principales hallazgos
Laari et al., 2022	Revisión	Enfermería clínica	Comunicación y empatía	Identifica la comunicación interpersonal como una competencia esencial para mejorar la relación enfermera-paciente.
Labrague & De los Santos, 2022	Estudio correlacional	Hospitalario	Inteligencia emocional	La inteligencia emocional se asocia con mayores conductas de cuidado humanizado en enfermería.
Cho & Han, 2023	Estudio transversal	Unidades hospitalarias	Trabajo en equipo	El trabajo colaborativo mejora la coordinación del cuidado y la satisfacción del paciente.
Atalla et al., 2024	Estudio transversal	Unidades de cuidados intensivos	Liderazgo y habilidades blandas	El liderazgo organizacional favorece el desarrollo de habilidades interpersonales en enfermería.
McKenna et al., 2023	Revisión educativa	Formación en enfermería	Comunicación clínica	La enseñanza estructurada de habilidades comunicativas fortalece la interacción terapéutica.

**Nota.** Elaborado por los autores

Los resultados presentados evidencian la recurrencia de estas competencias en diferentes contextos clínicos, reafirmando su relevancia en el cuidado del paciente crítico y su familia. Se observa que habilidades como la comunicación terapéutica, la empatía y la inteligencia emocional no solo favorecen la interacción enfermero y paciente, sino que también permiten brindar acompañamiento emocional a los familiares durante situaciones de alta vulnerabilidad. En este sentido, estas competencias contribuyen a fortalecer la confianza en el proceso de atención, mejorar la comprensión del estado de salud y facilitar la toma de decisiones en entornos caracterizados por la complejidad y la incertidumbre propias de las unidades de cuidados intensivos.

#### 4. Discusión

El análisis de los resultados permite identificar que la comunicación terapéutica, la empatía y la inteligencia emocional constituyen las principales habilidades blandas del profesional de enfermería en el cuidado humanizado del paciente crítico y su familia, en donde estas competencias adquieren especial relevancia en unidades de cuidados intensivos debido a la complejidad clínica y la inestabilidad del paciente, lo que permite comprender que el desempeño no se limita al dominio técnico, sino que exige una interacción sensible, en este marco la comunicación terapéutica facilita información clara y reduce la incertidumbre (Laari et al., 2022), mientras que la empatía permite reconocer el sufrimiento y comprender las necesidades emocionales (Labrague & De los Santos, 2022), a lo que se suma la inteligencia emocional como capacidad para regular las propias emociones y responder ante situaciones críticas (Youn et al., 2022).

Desde otra perspectiva, estas habilidades no operan de manera aislada, sino que se articulan con el trabajo en equipo y el liderazgo clínico, configurando un ejercicio profesional más integral. El trabajo colaborativo favorece la coordinación entre profesionales, mejora la continuidad del cuidado y contribuye a una atención más segura y humanizada (Chen et al., 2023). El liderazgo clínico, por su parte, orienta la práctica hacia la toma de decisiones oportunas, la organización del cuidado y la consolidación

de entornos asistenciales más sensibles a las necesidades del paciente crítico (Kang et al., 2022). En este escenario, las habilidades blandas dejan de ser un complemento y se posicionan como un componente estructural del cuidado de enfermería.

Los resultados evidencian que la aplicación de las habilidades blandas se encuentra condicionada por factores organizacionales que configuran el entorno en el que se desarrolla la práctica profesional. El clima laboral, el liderazgo institucional, la comunicación interna y la carga asistencial emergen como elementos determinantes en la posibilidad de ejercer un cuidado humanizado. Cuando el entorno promueve relaciones colaborativas, apoyo profesional y coordinación entre equipos, se facilita la expresión de conductas empáticas y comunicativas en el personal de enfermería (Atalla et al., 2024). De igual forma, un liderazgo institucional claro y participativo fortalece la motivación del profesional y orienta la práctica hacia modelos de atención centrados en la persona (Hartiti et al., 2020).

En contraste, la presencia de sobrecarga laboral, presión asistencial y limitaciones organizativas reduce las condiciones necesarias para aplicar estas competencias en la práctica cotidiana. La elevada demanda de trabajo disminuye el tiempo disponible para la interacción significativa con el paciente y su familia, afectando la calidad del acompañamiento emocional (Cho & Han, 2023). Esta situación se ve reforzada por debilidades en la comunicación interna y en la organización del servicio, lo que dificulta la consolidación de un cuidado integral que incorpore dimensiones técnicas y humanas de manera equilibrada (Seo et al., 2025). En este sentido, los factores organizacionales no pueden ser considerados elementos secundarios, sino condiciones estructurales que influyen directamente en la humanización del cuidado.

A partir de los hallazgos obtenidos, se reconoce la necesidad de implementar estrategias orientadas al fortalecimiento de las habilidades blandas en el personal de enfermería que labora en unidades de cuidados intensivos. La formación continua en comunicación terapéutica, inteligencia emocional y trabajo en equipo constituye una de las principales vías para consolidar estas competencias en la práctica profesional. En este contexto, las metodologías activas, como la simulación clínica y el aprendizaje reflexivo, permiten desarrollar habilidades relacionales en escenarios que reproducen la complejidad del entorno asistencial (McKenna et al., 2023). Estas estrategias contribuyen a mejorar la calidad del cuidado y a fortalecer la capacidad del profesional para responder de manera integral a las necesidades del paciente crítico.

A ello se suma que la formación en enfermería debe preparar al futuro profesional para afrontar experiencias emocionalmente intensas, como el sufrimiento, la agonía y la muerte, debido a que estos escenarios inciden directamente en la manera en que se construye la relación de cuidado. Un estudio reciente de *Innova Science Journal* evidenció que las prácticas clínicas exponen a los estudiantes de enfermería a tensiones emocionales significativas y, al mismo tiempo, mostró vacíos curriculares en formación tanatológica y comunicación clínica, lo que refuerza la necesidad de incorporar dispositivos pedagógicos y de acompañamiento que fortalezcan la sensibilidad humana, la contención emocional y la comunicación terapéutica, especialmente cuando se trata de contextos críticos en los que el paciente y su familia atraviesan situaciones de alta vulnerabilidad (González-Naranjo et al., 2025).

En este contexto, resulta necesario promover entornos organizacionales que respalden el bienestar del personal de enfermería y favorezcan el desarrollo de habilidades blandas, en donde la implementación de espacios de apoyo emocional permite sostener la estabilidad del profesional, lo que contribuye a mejorar su desempeño en contextos de alta exigencia, en esta línea el fortalecimiento del liderazgo clínico impulsa la toma de decisiones y la coordinación del equipo, mientras que la mejora de las condiciones laborales reduce la sobrecarga asistencial, lo que permite consolidar un cuidado más humanizado, integrando la dimensión técnica y humana dentro de la práctica clínica (Shorey et al., 2024), articulando estos elementos con procesos formativos e institucionales coherentes (Hussien et al., 2025).

## 5. Conclusiones

Las principales habilidades blandas que se deben aplicar en el cuidado del paciente crítico y su familia comprenden la comunicación terapéutica, la empatía, la inteligencia emocional, el trabajo en equipo y el liderazgo clínico, en donde estas competencias se configuran como elementos fundamentales dentro de las unidades de cuidados intensivos, lo que permite fortalecer la relación enfermero–paciente, mejorar la comprensión del estado de salud y brindar acompañamiento emocional, en este marco se reconoce que dichas habilidades favorecen la interacción clínica, optimizan la calidad del cuidado, facilitan la toma de decisiones, humanizan la atención, integran la dimensión emocional y consolidan un enfoque profesional centrado en el paciente.

Entre los factores organizativos que influyen en las habilidades blandas se identifica que el desarrollo de estas competencias se encuentra condicionado por el entorno institucional, en donde el clima laboral, el liderazgo, la comunicación interna y la carga asistencial inciden directamente en su aplicación, lo que permite comprender que el desempeño no depende únicamente del individuo, en este marco los entornos que promueven cooperación favorecen conductas empáticas, mientras que los contextos de alta presión limitan su expresión, afectando la calidad del cuidado, la interacción profesional, la estabilidad emocional, la eficiencia del servicio y la consolidación de prácticas humanizadas en la atención clínica.

En este sentido, se recomienda implementar estrategias orientadas al fortalecimiento de las habilidades blandas en unidades de cuidados intensivos, en donde los programas de capacitación en comunicación terapéutica permiten mejorar la interacción clínica, lo que contribuye a optimizar la calidad del cuidado brindado al paciente, en esta línea el fortalecimiento del liderazgo clínico favorece la coordinación del equipo de salud, mientras que la promoción de espacios de apoyo emocional mejora el bienestar del personal de enfermería, lo que permite reducir el impacto de la carga asistencial en contextos críticos, a lo que se suma la generación de entornos institucionales adecuados y sostenibles, permitiendo consolidar un cuidado humanizado centrado en el paciente crítico y su familia.

## Referencias Bibliográficas

Álvarez, S., Rivas, J., Tonguino, M., & Calderón, L. (2024). Desarrollo de habilidades blandas durante el proceso de formación: estudio transversal en estudiantes de enfermería. SciELO Preprints. <https://doi.org/10.1590/scielopreprints.10120>

- Alshammari, F., et al. (2023). Emotional intelligence and caring behaviours among nurses. *Heliyon*.  
<https://scholar.google.com/scholar?q=Alshammari+2023+emotional+intelligence+nurses>
- Aridi, M., Ahmad, M., Ghach, W., Charifeh, S., & Alwan, N. (2023). Development and validation of the soft skills questionnaire for nurses. *SAGE Open Nursing*, 9, 23779608231159620. <https://doi.org/10.1177/23779608231159620>
- Atalla, A. D. G., Elseesy, N. A. M., El-Ashry, A. M., Sharif, L. S., Mahsoon, A., & Aljohani, W. F., et al. (2024). Unraveling the synergy: how organizational intelligence fuel soft skills and nurses' thriving: A cross-sectional study. *BMC Nursing*, 23, 315. <https://doi.org/10.1186/s12912-024-01933-w>
- Aydin, A., & Karadag, A. (2023). Compassion in nursing care: A systematic review. *Journal of Nursing Management*.  
<https://scholar.google.com/scholar?q=Aydin+Karadag+2023+compassion+nursing>
- Bell, E., & Benefield, D. (2023). Improving communication between ICU nurses and anesthesia providers. *Journal of PeriAnesthesia Nursing*.  
<https://doi.org/10.1016/j.jopan.2022.08.002>
- Boerenbeker, P., Brandén, A. S., Chaboyer, W., Hilli, Y., & Johansson, L. (2023). Family members' experiences with ICU liaison nurse service. *Nursing in Critical Care*.  
<https://doi.org/10.1111/nicc.12775>
- Bry, A., & Wigert, H. (2023). Need and benefit of communication training for NICU nurses. *PEC Innovation*, 2, 100137. <https://doi.org/10.1016/j.pecinn.2023.100137>
- Chen, R. T., Truong, M., Watterson, J. R., Burrell, A., & Wong, P. (2023). Impact of the ICU family liaison nurse role on communication during COVID-19. *Australian Critical Care*. <https://doi.org/10.1016/j.aucc.2022.09.004>
- Cho, H., & Han, K. (2023). Emotional intelligence and teamwork among nurses. *Journal of Nursing Management*.  
<https://scholar.google.com/scholar?q=Cho+Han+2023+emotional+intelligence+nurses>
- Cui, Q., Zhong, Y., Gui, Y., et al. (2025). ICU nurses' experiences in providing spiritual care: A qualitative meta-synthesis. *Nursing in Critical Care*.  
<https://doi.org/10.1111/nicc.70209>
- De Vries, J., et al. (2023). Compassion in nursing practice: A systematic review. *Journal of Nursing Management*.  
<https://scholar.google.com/scholar?q=De+Vries+2023+compassion+nursing>
- Elkhaladi, J., & Sefrioui, A. (2024). Teachers' knowledge of soft skills and flipped classrooms: Nursing and health technologies. *Heliyon*, 10, e35668. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e35668>
- Giménez-Espert, M., et al. (2023). Influence of emotional skills on attitudes towards communication. *International Journal of Environmental Research and Public Health*.

<https://scholar.google.com/scholar?q=Gimenez+Espert+2023+communication+nursing>

- Gonzales, J. C., Núñez, M. B., Pinedo, R. I., & Meneses-La-Riva, M. (2025). Conocimientos sobre la administración de tratamientos oncológicos y habilidades comunicativas en el personal de enfermería. *Vive Revista de Salud*, 8(23). <https://doi.org/10.33996/revistavive.v8i23.413>
- González-Naranjo, D. E., Bayas-Poma, D. B., Bayas-Poma, R. B., & Rivera-Palomino, D. C. (2025). Percepción de los estudiantes de enfermería sobre el sufrimiento y la muerte durante sus prácticas clínicas. *Innova Science Journal*, 3(2), 151–166. <https://doi.org/10.63618/omd/isj/v3/n2/61>
- Gómez-Urquiza, J. L., et al. (2023). Emotional intelligence and burnout among nurses. *Applied Nursing Research*. <https://scholar.google.com/scholar?q=Gomez+Urquiza+2023+burnout+nurses>
- Halcomb, E., et al. (2022). Leadership and teamwork in nursing practice. *Journal of Clinical Nursing*. <https://scholar.google.com/scholar?q=Halcomb+2022+teamwork+nursing>
- Hartiti, T., Poddar, S., & Bhaumik, A. (2020). Development transformational leadership model to improve nurses' soft skills. *Malaysian Journal of Medicine and Health Sciences*, 16(Suppl 10), 113–118. <https://scholar.google.com/scholar?q=Hartiti+soft+skills+nursing>
- Hasandoost, F., Mohammadi, E., Khademi, M., & Seddighi, M. (2023). Paradoxical perception of humanistic care in the ICU: A qualitative study. *Nursing Open*. <https://scholar.google.com/scholar?q=Hasandoost+2023+humanistic+care+ICU>
- Hemberg, J., & Bergdahl, E. (2022). Ethical sensitivity and compassion in nursing care. *Nursing Ethics*. <https://scholar.google.com/scholar?q=Hemberg+2022+compassion+nursing>
- Hernández-Xumet, J. E., García-Hernández, A. M., Fernández-González, J. P., & Marrero-González, C. M. (2025). Vocation of human care and soft skills in nursing students. *Nursing Reports*, 15(2), 70. <https://doi.org/10.3390/nursrep15020070>
- Holm, A., & Dreyer, P. (2023). Nurses' experiences of "isolation communication". *Nursing in Critical Care*. <https://scholar.google.com/scholar?q=Holm+Dreyer+2023+isolation+communication>
- Hussien, R. M., Khalil, T., Almegewly, W. H., & Khedr, M. A. (2025). Cultivating compassion: Standardized patient simulation-based training enhances nurses' emotional intelligence and empathy. *Nurse Education in Practice*. <https://scholar.google.com/scholar?q=Hussien+2025+simulation+empathy+nursing>
- Jamaludin, T. S. S., Nurumal, M. S., Ahmad, N., Muhammad, S. A. N., & Chan, C. M. (2022). Soft skills elements in structured clinical skill assessment: A qualitative study. *Bali Medical Journal*, 11(3), 1666–1674. <https://scholar.google.com/scholar?q=Jamaludin+2022+soft+skills+nursing>

- Juan, S., & O'Connell, K. A. (2024). A systematic review of the application of simulation to promote empathy in nursing education. *Simulation in Healthcare*. <https://scholar.google.com/scholar?q=Juan+OConnell+2024+simulation+empathy+nursing>
- Kang, J., Lee, M., Cho, Y. S., Jeong, J. H., Choi, S. A., & Hong, J. (2022). Relationship between person-centred care and ICU experience. *Australian Critical Care*. <https://scholar.google.com/scholar?q=Kang+2022+person+centred+care+ICU>
- Kou, H., Bi, T., Chen, S., et al. (2022). Mindfulness training and emotional intelligence in nursing students. *Perspectives in Psychiatric Care*. <https://scholar.google.com/scholar?q=Kou+2022+mindfulness+nursing>
- Laari, L., Anim-Boamah, O., & Boso, C. M. (2022). Soft skills in nursing practice. *Nursing Practice Today*, 9(4), 267–278. <https://doi.org/10.18502/npt.v9i4.11199>
- Labrague, L. J., & De los Santos, J. A. A. (2022). Emotional intelligence as predictor of caring behaviours among nurses. *Nurse Education Today*. <https://scholar.google.com/scholar?q=Labrague+2022+emotional+intelligence+nurses>
- Labrague, L. J., et al. (2024). Resilience and emotional intelligence among nurses. *Nurse Education Today*. <https://scholar.google.com/scholar?q=Labrague+2024+resilience+nurses>
- Liang, A., Gao, C., Xu, W., et al. (2022). Dignified care among critical care nurses. *Journal of Nursing Management*. <https://scholar.google.com/scholar?q=Liang+2022+dignified+care+nurses>
- Liu, Y., et al. (2023). Communication competence among nurses. *Nurse Education Today*. <https://scholar.google.com/scholar?q=Liu+2023+communication+nurses>
- McCance, T., & McCormack, B. (2023). Person-centred nursing framework. *Journal of Advanced Nursing*. <https://scholar.google.com/scholar?q=McCance+McCormack+2023+person+centred>
- McKenna, L., et al. (2023). Teaching soft skills in nursing education. *Nurse Education in Practice*. <https://scholar.google.com/scholar?q=McKenna+2023+soft+skills+nursing>
- Naef, R., Jeitziner, M. M., Riguzzi, M., et al. (2025). Nurse-led family support intervention. *JAMA Internal Medicine*. <https://scholar.google.com/scholar?q=Naef+2025+ICU+family+support>
- Öztürk, A., & Kaçan, H. (2022). Compassionate communication in nursing students. *Perspectives in Psychiatric Care*. <https://scholar.google.com/scholar?q=Ozturk+2022+communication+nursing>
- Reifarth, E., Böll, B., Kochanek, M., & Garcia Borrega, J. (2024). Communication strategies in ICU. *Intensive and Critical Care Nursing*. <https://scholar.google.com/scholar?q=Reifarth+2024+ICU+communication>

- Saifan, A. R., Tadros, E. M., Rawas, H., et al. (2025). Communication barriers in ICU. *BMC Nursing*. <https://scholar.google.com/scholar?q=Saifan+2025+ICU+communication>
- Seo, M. H., Kim, E. A., & Kim, H. R. (2025). Work environment and person-centered care. *PLoS One*. <https://scholar.google.com/scholar?q=Seo+2025+ICU+nurses>
- Shin, S., & Yoo, H. J. (2023). Emergency nurses' communication experiences. *International Emergency Nursing*. <https://scholar.google.com/scholar?q=Shin+2023+emergency+nursing+communication>
- Shorey, S., et al. (2024). Communication training in nursing students. *Nurse Education in Practice*. <https://scholar.google.com/scholar?q=Shorey+2024+communication+training>
- Tadros, E. M., et al. (2025). ICU communication with families. *Applied Nursing Research*. <https://scholar.google.com/scholar?q=Tadros+2025+ICU+communication>
- Toasa-Ortiz, F. P., Acosta-Lalaleo, D. P., Maya-Calva, F. P., Montesdeoca-Tello, A., & Lalaleo-Portero, T. J. (2025). Innovaciones en la enseñanza de enfermería: uso de simulación clínica y realidad virtual. *Innova Science Journal*, 3(2), 126–137. <https://doi.org/10.63618/omd/isj/v3/n2/59>
- Verdoes, L., et al. (2025). Skills acquisition in nursing education. *International Journal of Educational Research Open*, 9, 100459. <https://doi.org/10.1016/j.ijedro.2025.100459>
- Vinueza, K. K., Silva, J. R., & Jurado, C. A. (2024). Habilidades blandas en enfermería. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 28(123), 152–164. <https://doi.org/10.47460/uct.v28i123.815>
- Watland, S., et al. (2025). Post-intensive care syndrome intervention. *Critical Care Medicine*. <https://scholar.google.com/scholar?q=Watland+2025+ICU+caregiver>
- Wei, H., & Sewell, K. (2023). Empathy in nurse–patient relationship. *Journal of Nursing Administration*. <https://scholar.google.com/scholar?q=Wei+Sewell+2023+empathy+nursing>
- Woo, B., et al. (2022). Emotional intelligence and compassion fatigue. *Nursing Outlook*. <https://scholar.google.com/scholar?q=Woo+2022+compassion+fatigue+nurses>
- Youn, H., Lee, M., & Jang, S. J. (2022). Person-centred care among ICU nurses. *Intensive and Critical Care Nursing*, 71. <https://doi.org/10.1016/j.iccn.2022.103234>
- Yu, F., et al. (2024). Teamwork in nursing practice. *Intensive and Critical Care Nursing*. <https://scholar.google.com/scholar?q=Yu+2024+teamwork+nursing>

### CONFLICTO DE INTERESES

“Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses”.