1.16

DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE HABILIDADES PROTOCOLARES EN LA ASISTENCIA MÉDICA, MUNICIPIO JATIBONICO, PERÍODO 2023-2025

THE DEVELOP OF THE ADMINISTRATION OF PROTOCOL ABILITIES IN THE MEDICAL ATTENDANCE, MUNICIPALITY JATIBONICO, PERIOD 2023-2025

Dra. Aimee Pérez Díaz
Doctora en Medicina
Orcid: https://orcid.org/0009-0000-3396-6950
Celular: 55486161
Especialista de Primer Grado MGI
Correo: aimeepd@infomed.sld.cu

Institución: Dirección General de Salud Jatibonico, Universidad de Ciencias Médicas Faustino Pérez Hernández,Maestría en Ciencias Gerencia en Sistemas y Servicios de Salud
Localidad: Jatibonico, Sancti Spíritus

Resumen

Fundamentación: El dominio de las habilidades protocolares se ha convertido en un requisito fundamental para el éxito en ámbitos profesionales y sociales. A pesar de su relevancia muchos profesionales de la salud precisan profundizar en el desarrollo de las mismas. Esta brecha evidencia la necesidad de una metodología híbrida de superación para el desarrollo de la gestión de habilidades protocolares en la asistencia médica. **Metodología:** Estudio exploratorio descriptivo con 42 médicos, 16 residentes y 26 especialistas, en Medicina Familiar, con edades entre 23 y 60 años. Se recopilaron datos mediante la observación, método del grupo formativo y entrevista, midiendo habilidades protocolares, así como la combinación de elementos metodológicos, y modelos para resolver problemas médicos. **Resultados:** El 21% de la muestra son residentes de tercer año, mientras el 33% son especialistas con más de 3 años de experiencia. Dentro de las habilidades organizativas el 88% de los residentes no coordinan de forma correcta y el 55% del total muestral, presentan dificultades en la toma de decisiones. En las habilidades gerenciales el 69% se mostró con dificultades en manejo de recursos humanos. El 60% del total, no observa ni establece relaciones empáticas correctamente, (habilidades comunicativas). Con igual porcentaje los médicos no desarrollan enfoques originales (habilidades intelectuales). No cumplen la metodología

establecida en el llenado de Historia Clínica el 55.0%, y el 64.0% contempla un solo plan en manejo de problemas médicos. **Conclusiones:** Quedó diseñada una metodología híbrida de superación para desarrollar la gestión de habilidades protocolares en la asistencia médica, en la que se combinan elementos metodológicos.
Palabras clave: Médicos especialistas y residentes, habilidades protocolares, metodología híbrida

Abstract

Foundation: The domain of the protocol abilities has become a fundamental requirement for the success in professional and social environments. In spite of their relevance many professionals of the health specify to deepen in the development of the same ones. This breach evidences the necessity of a hybrid methodology for the development of the administration of protocol abilities in the medical attendance. Methodology: I study exploratory descriptive with 42 doctors, 16 residents and 26 specialists, in Family Medicine, with ages between 23 and 60 years. Data were gathered by means of the observation, method of the formative group and he/she interviews, measuring protocol abilities, as well as the combination of methodological elements, and models to solve medical problems. Results: 21% of the sample is third year-old residents, while 33% is specialist with more than 3 years of experience. Inside the organizational abilities 88% of the residents doesn't coordinate of correct form and 55% of the total sample, they present difficulties in the taking of decisions. In the managerial abilities 69% was shown with difficulties in handling of human resources. 60% of the total, he/she doesn't observe neither it establishes relationships correctly, (talkative abilities). With same percentage the doctors don't develop original focuses (intellectual abilities). they don't complete the methodology settled down in the one filled of Clinical History 55.0%, and 64.0% contemplates a single plan in handling of medical problems. Conclusions: A hybrid methodology was designed to develop the administration of protocol abilities in the medical attendance, in which you/they combine methodological elements.
Keywords: specialist doctors and residents, protocol abilities, hybrid methodology

Introducción

Los protocolos siempre han existido. Al principio se usaba el protocolo ceremonial, aquel que se aplicaba en el funeral de un faraón o un acto cortesano. Existen pruebas de que en la antigua India, China y Egipto se practicaban rudimentariamente. Confucio, el cual vivió 500 años antes de Cristo, desde niño mostró inclinaciones por toda clase de ritos y ceremonias, dice el escritor Max Eastrman.

Decidió hacerse experto en todo lo relativo al ceremonial y estudiar reglas de etiqueta. Estableció un paralelo entre la moral y los buenos modales, la etiqueta y ceremonial.

En la época del Imperio romano, en el libro “el arte de amar”, del poeta romano, Ovidio, se recuerda las buenas costumbres en la mesa como beber pequeños sorbos, comer poca cantidad y sin ansias. Los pueblos nórdicos, en Europa, también establecieron algunas reglas para la mesa como por ejemplo, el invitado más importante, ocupaba el sitio de honor. El modo de transmisión de estas normas era el oral; había numerosos poemas instructivos y sátiras que se ocupaban de estos temas.

Dichos antecedentes históricos demuestran que el protocolo ha acompañado al hombre durante todo el decursar de su historia y desde épocas muy antiguas.

La palabra protocolo proviene del latín protocollum, el cual ya derivaba de un concepto griego. En español, el protocolo es un conjunto de reglas o instrucciones a seguir, fijadas por la ley o la tradición.1

El protocolo se refiere a un conjunto de reglas y especificaciones sobre la realización de un tipo de actividad determinado. Estas especificaciones responden al ámbito particular en que se circunscribe una práctica y tiene origen histórico en dicha disciplina; en el ámbito de los actos públicos y legislativos, las reglas que rigen los protocolos son más o menos arbitrarias, puesto que tienen su origen en costumbres y tradiciones. En el ámbito de las ciencias exactas, los protocolos responden a necesidades metodológicas; en el caso de una enfermedad contagiosa, por ejemplo.1,2

Para simplificar el análisis, podemos decir que el protocolo puede caracterizarse como de índole social o metodológico.

Los protocolos médicos son metodológicos, pues reúnen un conjunto de recomendaciones sobre los procedimientos diagnósticos a utilizar ante cualquier enfermo con un determinado cuadro clínico. O sobre la actitud terapéutica más adecuada ante un diagnóstico clínico o un problema de salud.

Carecen de obligatoriedad jurídica, aunque es cierto que en la práctica sirven de guía también a los tribunales para valorar la actuación de los profesionales sanitarios. El no cumplimiento íntegro de su contenido por parte de un facultativo, a priori, no implica una actitud negligente. Por lo que habrían de estudiarse las circunstancias de cada caso concreto.

Por tanto, generalmente, los protocolos contribuyen al mantenimiento de la calidad asistencial mediante el uso adecuado de los recursos disponibles. De esta manera se evitan decisiones clínicas no fundamentadas científicamente y reduciendo la variabilidad incompetente de la práctica médica.1,2,3

En muchas ocasiones, los profesionales sanitarios desconocen cuál es el protocolo que hay que seguir para tratar una determinada enfermedad. A veces, porque desconocen cuál es el que utiliza

su centro, bien por falta de información o por ser ésta imprecisa. En otras ocasiones puede ser porque el propio centro no disponga de protocolos para tratar una enfermedad concreta, porque no se ha preocupado de tenerlos, o bien porque la sociedad científica no ha conseguido averiguar pautas de tratamiento para la curación de una determinada enfermedad.

El trabajo con los protocolos médicos requiere del desarrollo de habilidades en los profesionales del sector salud, tales como:

- Analizar y sintetizar
- Reflexionar
- Comprensión lectora
- Identificar, formular y resolver problemas.
- Manejar fuentes de información diversas.
- Observar.
- Organizar y gestionar recursos, trabajo y tiempo.
- Comunicar.
- Entre otras.

Dichas habilidades están interrelacionadas, ya que las mismas están clasificadas como intelectuales, organizativas y comunicativas. En la literatura nacional e internacional revisada6,7,8, 9,10,11, se aprecia una recurrente presencia sobre el desarrollo de habilidades en profesionales; diversidad de proyectos investigativos evidencian un amplio movimiento de las ideas fundamentando la necesidad de perfeccionar la formación y/o desarrollo de habilidades, identificadas a modo de actuar que permite utilizar los conocimientos, según Talizina.6

La metodología híbrida tiene varias ventajas, como mayor adaptabilidad que los métodos rígidos, mejor control de riesgos y plazos e ideal para proyectos con requisitos mixtos (claros + cambiantes).14,15,16,17,18,19,20,21,22

Las habilidades intelectuales representan uno de los recursos más importantes que deben permitir al sujeto desarrollar, de forma multilateral, las competencias que lo hagan eficiente para el desempeño de sus labores; se logra de manera progresiva y permanente, porque se desarrollan a lo largo de la vida del sujeto. Por su naturaleza, están vinculadas con una serie de disciplinas ligadas al aprendizaje y también con las actividades diarias.23

La Autogestión, planificación, coordinación y la toma de decisiones son de las habilidades más importantes a tener en cuenta en el espacio laboral.25

En base a lo anterior, se hace necesario dominar las emociones o sensaciones como el estrés o la falta de motivación, difícilmente se puede tomar decisiones acertadas si no se está autocontrolado.

Es así como el autocontrol contribuye a que se puedan desarrollar las tareas de forma más eficiente, centrada y calmada. Indispensable para trabajar, decidir, discernir, expresar ideas y establecer prioridades.26,27

También las habilidades clínicas son habilidades específicas que caracterizan la actuación profesional del médico. La adquisición equilibrada de estas habilidades, en la etapa de estudiante de medicina, garantiza las herramientas necesarias para la atención de los pacientes, por parte del profesional graduado.28

La práctica clínica es la parte de la medicina que integra el conocimiento médico a la solución de los problemas del paciente, puede verse como un cuerpo de conocimientos o como la habilidad para atender a los pacientes, la actitud o disposición para ayudarlos auténticamente.

Se consideran habilidades clínicas esenciales de todo médico la entrevista, la relación médico-paciente y la comunicación. Estas tres habilidades, aunque tratadas por separado, están imbricadas. La entrevista es el medio para establecer la relación y la comunicación con el paciente y esta, a su vez, influye en la calidad de la primera.

Las habilidades interpersonales y de comunicación en un médico, abarcan la capacidad de reunir información con el fin de facilitar el diagnóstico preciso, el asesoramiento apropiado, dar instrucciones terapéuticas, y establecer el cuidado y la relación con sus pacientes. Estos son el núcleo de habilidades clínicas en la práctica de la medicina, con el objetivo final de lograr el mejor resultado y satisfacción de los pacientes, que resulta esencial para la prestación eficaz de atención de la salud.

En la medida que los profesionales de la salud se apropien de cada una de las habilidades protocolares, su preparación profesional se debe fortalecer y con ella la calidad de los servicios que presta el sector, especialmente en la sala de hospitalización (cuerpo de guardia, servicio 24 horas).

Situación problémica

En el municipio Jatibonico, en el período comprendido entre enero del año 2022 y enero de 2023, en visitas realizadas por el equipo municipal de asistencia médica y el equipo provincial de supervisión de Atencion Primaria de Salud, mediante entrevistas y encuestas, se evidenciaron dificultades en el desarrollo de habilidades protocolares en médicos especialistas y residentes de Medicina Familiar de la Sala de Hospitalización, del Municipio Jatibonico.

La hipótesis que sustenta esta investigación expresa: si los médicos especialistas y residentes evidencian dificultades con el desarrollo de habilidades protocolares, entonces se precisa de una metodología híbrida para mejorar estas habilidades.

Problema Científico:

¿Cómo integrar las habilidades protocolares al desarrollo de los procesos gerenciales en la asistencia médica?

Justificación del problema:

El objetivo de la formación médica especializada o no especializada, tal como se establece en la normativa vigente es, en general: dotar a los profesionales de conocimientos, técnicas, habilidades y actitudes propios de la asistencia médica, de forma simultánea a la progresiva asunción de la responsabilidad inherente al ejercicio autónomo de la misma; así como a la adquisición en formación de las competencias profesionales propias de la medicina. De forma específica los médicos y residentes deben diagnosticar, tratar enfermedades y desarrollar la prevención, promoción y educación en salud. Es por ello que se considera muy importante y fundamental el desarrollo de habilidades protocolares en la asistencia médica de los profesionales de hoy.

Las habilidades protocolares, en su conjunto, pueden ser entrenadas en el ámbito de la salud, en cualquiera de sus contextos. Por lo que se definen en esta investigación como:

Objeto: Superación postgraduada de médicos y residentes.

Campo: Habilidades protocolares como parte de la Superación de médicos y residentes.

Teniendo en cuenta todo lo anteriormente expuesto se trazaron los siguientes objetivos que guiaron esta investigación:

General: Diseñar una metodología híbrida de superación para el desarrollo de la gestión de habilidades protocolares en la asistencia médica, durante el período 2023-2025.

Específicos:

1. Caracterizar la muestra objeto de estudio de acuerdo a variables de habilidades protocolares que influyen en la superación de médicos especialistas y residentes.
2. Identificar las necesidades en cuanto a habilidades protocolares de médicos y residentes en el municipio Jatibonico.
3. Elaborar una metodología híbrida para el desarrollo de la gestión de habilidades protocolares en médicos especialistas y residentes.

Dentro de los métodos utilizados, en esta investigación, estuvieron los siguientes:

Del nivel teórico: La revisión bibliográfica, el hipotético-deductivo, la abstracción científica, la modelación y el análisis y síntesis, entre otros. Entre los métodos del nivel empírico, se utilizaron: la observación participante, la encuesta, la entrevista en profundidad, grupo formativo y revisión documental.

Dentro de los métodos estadísticos se utilizaron estadígrafos descriptivos.

Población: 42 médicos, distribuidos en 16 residentes y 26 especialistas en Medicina Familiar.

Muestra: 42 médicos. Se hace coincidir la población con la muestra, de forma intencional, pues el 100% labora en la Sala de Hospitalización.

Aspectos éticos: el estudio fue aprobado por la Comisión de Ética de la Dirección General de Salud de Jatibonico, institución ejecutora principal que propone el proyecto. Se obtuvo por escrito el consentimiento informado de cada uno de los médicos que forman parte de la muestra antes referida. En dicho consentimiento se explicaron los objetivos del estudio y se estableció la voluntariedad de participar y de abandonar el mismo en el momento que lo desearan, se les solicitó, además, el compromiso de no participar en ningún otro tipo de intervención (con fines investigativos) dentro del tiempo que ésta durara (Anexo 1).

Este estudio no implica afectaciones físicas ni psicológicas de los involucrados. No hubo experimentación mediante intervenciones especiales con seres humanos; velándose por lo estipulado en la Declaración de Helsinki.

Contribución práctica: se propone una Metodología Híbrida, la cual se basa en la flexibilidad y capacidad de mejorar los servicios, en la Sala de Hospitalización de Jatibonico. La tesis está estructurada en introducción y tres capítulos, el primero se refiere al marco teórico conceptual, el segundo al diseño metodológico. En el capítulo tres, se aborda los resultados obtenidos en la investigación en su primera etapa. Finalmente, se plantean las conclusiones y recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos.

Desarrollo

El protocolo, en su versión más utilizada, hace referencia a distintas conductas y reglas que las personas en una determinada sociedad deberán conocer y respetar en ocasiones específicas, tales como en ámbitos oficiales por una razón en especial o porque posee algún cargo que requiere de este protocolo.

El protocolo se puede definir como el conjunto de normas, disposiciones legales vigentes que, junto a los usos, costumbres y tradiciones de los pueblos, rige la celebración de los actos oficiales y, en otros muchos casos, la celebración de actos de carácter privado que toman como referencia todas estas disposiciones, usos, tradiciones y costumbres.

El protocolo hace referencia a los ensayos clínicos o preclínicos que realizan la evaluación de un fármaco, así como también para agregar alguna indicación o característica a un medicamento ya conocido y a la venta. Suelen ser fuentes de conocimiento que poseen alguna novedad para la ciencia. Incluso pueden existir en la rama de la psicología, la sociología, entre otros. Así también, un protocolo de tratamiento es aquel documento que tiene información sobre el paciente a tratar y que

sirve como guía para los médicos a la hora de decidir de qué manera seguir con un tratamiento o enfermedad tomando las referencias que otorga este papel.3

¿Son los protocolos médicos de obligado cumplimiento?

Lo cierto es que carecen de obligatoriedad jurídica, aunque es cierto que en la práctica sirven de guía también a nuestros tribunales para valorar la actuación de los profesionales sanitarios. El no cumplimiento íntegro de su contenido por parte de un facultativo, a priori, no implica una actitud negligente. Por lo que habrían de estudiarse las circunstancias de cada caso concreto.3

Habilidades que deben desarrollar los médicos:

Análisis y síntesis.

Reflexión

Trabajo colaborativo.

Comprensión lectora.

Identificar, formular y resolver problemas.

Manejar fuentes de información diversas.

Observación

Organizar y gestionar recursos, trabajo y tiempo.

Comunicación asertiva

Manejo de la frustración.

Manejo de emociones.

Tolerancia y paciencia.

Buena atención y cercanía con los pacientes.

Pensamiento crítico.

Definición de habilidades protocolares

Después de realizar un profundo análisis de conceptos, características y tipos de habilidades y por ausencia, en la búsqueda, de un concepto que defina las habilidades protocolares, la autora de esta investigación define las características esenciales para dicho término en este trabajo:

HABILIDADES PROTOCOLARES:

Es el conjunto de habilidades intelectuales, organizativas, comunicativas y clínicas que debe desarrollar un profesional de la salud, en los entornos clínico y docente; tanto en el pregrado como en el posgrado.

De ahí que se derivan 4 grupos de habilidades importantes:

Habilidades organizativas.

Habilidades gerenciales.

Habilidades intelectuales.

Habilidades comunicativas.

Habilidades clínicas.45

Habilidades gerenciales

Existen tres grandes grupos de habilidades gerenciales que debe dominar un profesional para ser exitoso:

Habilidades Técnicas: Involucran el conocimiento y experticia en determinados procesos, técnicas o herramientas propias del cargo o área específica que ocupa.

Este tipo de habilidades van muy relacionadas con el perfil profesional y con la trayectoria que tenga el gerente (médico).

Habilidades Humanas: Se refiere a la habilidad de interactuar efectivamente con las personas. Un gerente interactúa y coopera principalmente con los empleados a su cargo; muchos también tienen que tratar con clientes, proveedores, aliados, o enfermos etc.

Habilidades Estratégicas o Conceptuales: Se involucra en la formulación de nuevas ideas, conceptos o relaciones abstractas y en la resolución creativa de problemas, entre otros.

Estas habilidades conceptuales tienen que ver con la capacidad del profesional de tomar decisiones integrando distintos puntos de vista y poder anticiparse a eventos futuros (pensamiento estratégico).21

Habilidades intelectuales

La habilidad intelectual implica que la persona es poseedora de los conocimientos y los saberes del uso de instrumentos o procedimientos para realizar una tarea determinada.

Estas habilidades pueden formarse en las universidades o colegíos de nivel básico, pero también en la vida cotidiana o simplemente en la vida laboral. Todas las actividades vinculadas a la planificación, observación, análisis, síntesis, argumentaciones, son acciones en donde intervienen, de manera evidente, la habilidad intelectual. De acuerdo con Amorós (2009), las habilidades intelectuales se refieren a las diferentes cualidades de la personalidad que constituyen la premisa para la ejecución de una actividad con éxito. Para Torres Puente (2007), son un conjunto de aptitudes que hacen posible el aprendizaje de nuevos conocimientos.26

Habilidades comunicacionales

De ahí que la comunicación sea una tarea esencial para la práctica médica de calidad, y es un procedimiento que se realiza a diario durante toda la vida profesional médica. La comunicación

efectiva comprende una serie de habilidades aprendidas o un conjunto de procedimientos que ayudan a mejorar el cuidado del paciente 33

Se define comunicación a la actividad consciente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir significados a través de un sistema compartido de signos y normas semánticas. Desde un modelo relacional sistémico, más adecuado para la comunicación médica, se identifica la comunicación como una conducta, y toda conducta es entendida como acto de influencia recíproca en el cual cada sujeto modifica su comportamiento como reacción al otro.34

La comunicación es la base de la relación terapéutica y una de las obligaciones éticas de los médicos hacia sus pacientes y familias. Una comunicación eficaz es una herramienta esencial para un diagnóstico preciso y para el desarrollo de un plan de tratamiento exitoso. Se relaciona con un mejor conocimiento del paciente y su adhesión a la terapéutica acordada, e incluso reduce la morbilidad asociada a complicaciones 35

Habilidades clínicas

Las habilidades clínicas son habilidades específicas que caracterizan la actuación profesional del médico. Las habilidades interpersonales y de la comunicación en un médico, abarcan la capacidad de reunir información con el fin de facilitar el diagnóstico preciso, el asesoramiento apropiado, dar instrucciones terapéuticas, y establecer el cuidado y la relación con sus pacientes. Estos son el núcleo de habilidades clínicas en la práctica de la medicina, con el objetivo final de lograr el mejor resultado y satisfacción de los pacientes, que resulta esencial para la prestación eficaz de atención de la salud.30

Diseño de investigación

Esta investigación se realizó en dos etapas: en la primera etapa fue caracterizada la muestra según variables sociodemográficas, además de identificar las necesidades en cuanto a habilidades protocolares de médicos y residentes. Durante la segunda etapa fue elaborada una metodología hibrida de superación para el desarrollo de la gestión de habilidades protocolares.

Se realizó un estudio exploratorio descriptivo teniendo en cuenta el escaso abordaje sobre el tema, pues no se encontró bibliografía que trate, el mismo, con referentes similares. Dicho estudio exploratorio adquiere carácter descriptivo cuando define el tema en cuestión y se describen las habilidades protocolares con sus especificidades, mediante la aplicación de la Metodología híbrida trazada para el desarrollo de habilidades protocolares, en Médicos Residentes y Médicos Especialistas, del Municipio Jatibonico.

Espacio geográfico: La investigación se realizó en Sala de Hospitalización, perteneciente al Policlínico II. “Arcelio Suárez Bernal”, del Municipio de Jatibonico.

Período: comprendido desde 1ro de septiembre de 2023 hasta el 1 de marzo de 2025.

Se hace coincidir la población con la muestra de forma intencional: 42 médicos, de ellos, especialistas 26, para un 61.9% y residentes de Medicina Familiar 16, para un 38.1%. De ellos 3 de primer año, 4 de segundo y 9 de tercero. Todos realizan guardia médica, lo que representa el 100% de la muestra.

II.3. CRITERIOS DE INCLUSIÓN: Todos los médicos especialistas y todos los médicos residentes que rotan por la Sala de Hospitalización y hacen guardia médica.

II.4. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN: Todos los médicos especialistas y todos los médicos residentes que no rotan por la Sala de Hospitalización y que no hacen guardia.

Conclusiones

La muestra estudiada fue de un total de 42 médicos, de ellos 16 médicos residentes y 26 médicos especialistas.

Se identificaron las siguientes necesidades dentro de las habilidades protocolares: En las habilidades gerenciales el indicador mayormente afectado fue el manejo de recursos humanos.

En cuanto a las habilidades organizativas el indicador con la escala negativa fue la autogestión, seguido del indicador coordinación y a continuación la toma de decisiones.

En habilidades comunicativas la observación fue el indicador con mayor afectación, al igual que la relación empática.

En las habilidades intelectuales el indicador con escala negativa fue la resolución de problemas.

En las habilidades clínicas el indicador más afectado resultó la no indicación de exámenes complementarios.

Quedó elaborada una metodología híbrida para el desarrollo de la gestión de habilidades protocolares, en la que se combinan elementos metodológicos, como el algoritmo de las habilidades protocolares, actividades prácticas de superación y orientaciones metodológicas, para la ejecución de dichas actividades.

Bibliografía

1. Cotes Salgado, LK. PROTOCOLO.2020. [Internet]. [citado 21 de abril de 2024]. Disponible en :https://www.imety.edu.co/wp-content/uploads/2021/06/PROTOCOLO.pdf

2. Protocolo ¿Qué es? ¿En que ámbitos se aplica?-Software DELSOL.2020 [Internet]. [citado 21 de abril de 2024]. Disponible en : https://www.sdelsol.com/glosario/protocolo/

3. ¿Qué son los protocolos médicos?- Blog de Uniteco. . [Internet]. [Citado 12 enero 2022]. Disponible en : https://www.unitecoprofesional.es/blog/que-son-los-protocolos-medicos/

4. Protocolo - Qué es, definición y concepto I 2023- Economipedia. [Internet]. [Citado Ago 1 2020. Disponible en : https://economipedia.com/definiciones/protocolo.html

5. ¿Qué es y para que sirve el protocolo? – Consol Vilar. [Internet]. [Citado May 18 2020 Disponible en : https://www.consolvilar.com/que-es-y-para-que-sirve-el-protocolo/

6. Talizina, NF. Teoría de la formación por etapas de las acciones mentales. En Psicología de la Enseñanza. Moscú: Editorial Progreso; 1988. P57-101.

7. Páez V. La Didáctica dela Educación Superior: desarrolladora con enfoque profesional. Curso Postcongreso: Universidad 2016. 10mo. Congreso Internacional de Educación Superior. La Habana; 2016.

8. Addine F. Aprender y desaprender desde la agenda 2030 para el desarrollo sostenible en las instituciones de educación superior cubanas. Congreso Internacional. Pedagogía. La Habana; 2019.

9. Cala T, Breijo T. La formación de profesionales en Cuba desde una perspectiva desarrolladora y personalizada: nuevos retos y respuestas emergentes. Curso 4. Congreso Internacional Universidad 2020. La Habana; 2020.

10. Hernández Fernández H, Rodríguez CI. Una experiencia de integración inter y multidisciplinaria en la formación médica y sus fundamentos didácticos. En La Didáctica de la Educación Superior ante los retos del siglo XXI (e-book) 2017 [`citado 3 jun 2023]; 2ed. P:193-205. Disponible en www.ucpejv.edu.cu

11. Robinson Jay F, Ramos DD, Durand RR. Estrategia didáctica para el desarrollo de competencia sociohumanista en los profesionales de la salud. Ver Congreso Universidad [Internet]. 2018 [citado 3 jun 2023]; 7(5):120-135. Disponible en: https://revista.congresouniversidad.cu/index.pup

12. Carnero M,Torres T, Tarrió C. Creatividad, potencialidad y talento en la educación superior hacia el 2030. Curso 6. Congreso Internacional Universidad, 2020. La Habana; 2020.

13. Soto Fuentes P. De la educación interprofesional al trabajo en equipo en salud. Santiago de Chile: Dpto. De Publicaciones de la Pontificia Universidad Católica de Chile; 2017.

14. Cordero González Y, Infante Cabrera YO, Pérez Castillo, R, Pupo Verdecia R Cruz Velázquez,M. Metodología para el contenido estilo de vida de la mujer en edad fértil en la formación

del Médico General Integral. Revista Electrónica . Zoilo(Internert)2022(citado 22 de febrero 2024);47(1).Disponible en : https://revzoilomarinello.sld.cu/index.php/zmv/article/vien/2979.

15. 4 metodologías para la gestión de proyectos que debes conocer – INIR. [Internet].2022(citado 22 de febrero 2024Disponible en : https://www.unir.net/empresa/revista/metodologias-gestion-proyectos/

16. Las 12 metodologías más populares par la gestión de proyectos – Asana. [Internet].2016[citado]4 nov 20222024Disponible en : https://asana.com/es/resources/project-management-methodologies

17. Borrego Fiol I. 2021.METODOLOGÍA PARA LA ENSEÑANZA APRENDIZAJE DEL EXÁMEN FÍSICO EN LA CARRERA DE MEDICINA CON ENFOQUE DESARROLLADOR. TESIS EN OPCIÓN AL TÍTULO ACADÉMICO DE MÁSTER EN EDUCACIÓN SUPERIOR. MOA. p. 80. [Internet]. 2021 [citado 3 jun 2023]; Disponible en: https://revista.ismm.edu.cu/index.php/indes/articleview/2160

18. METODOLGÍAS CREATIVAS Y SISTÉMICAS PARA TRABAJAR HABILIDADES PARA LA VIDA EN ADOLESCENTES EN CONFLICTO CON LA LEY PENAL. – UNICEF. [Internet]. 2020 [citado 3 jun 2023]; Disponible en: https://www.unicef.org/nicaragua/media/1681/file/Metodolog%C3%ADas%20creatvas%20...

19. Forster AC, Laprega MR, Dal-FabbroAL, RochaGM, dos SantosJS., Yazlle MED,et al . Metodología del aprendizaje en Atención Primaria y Medicina Familiar. Atención Primaria (Internet). Julio 2002 (citado 21 de abril de 2024);30(2):125-129.Disponible en: https://www.researchgate.net.

20. Oviedo Rdguez J, Glez-Glez M . Métodos de enseñanza para el desarrollo de las habilidades técnicas en la asignatura de electrónica. Rev Electrónica Educación y Pedagogía (Internet).2018 enero-junio (citado 23 de marzo de 2024);2(2). Disponible en: https://revedupe.unicesmag.edu.co

21. Ascon Villa JE, García González Metodología para el desarrollo de habilidades directivas esenciales desde la formación turística. P.116-136. COODES Vol 9 No.1 (ene-abr). (Internet).2019 citado 23 de marzo de 2024); Disponible en: https://coodes.upr.edu.cu/ndex.php/coodes/artcle/view/384

22. Mongelós González NP. 2021.METODOLOGÍAS ACTIVAS PARA EL DESARROLLO DE HABILIDADES Y COMPETENCIAS EN LA ENSEÑANZA DE CIENCIAS: UN ESTUDIO DE SU APLICABILIDAD EN LA EDUCACIÓN ESPECIAL. UNILA. Foz de Iguazú. (Internet). Julio 2018 (citado 21 de abril de 2024);30(2):125-129.Disponible en:https://dspace.unila.edu.br/bitstream/handle/123456789/Metodolog%C3ADas%20..

23. ¿Qué son las competencias organizativas? Ejemplos y desarrollo. UNIVERSITAT CARLEMANY EMPLEABILIDAD. (Internet). Julio 2020(citado Feb 2 2022. Disponible en: https://www.universitatcarlemany.com/actualidad/competencias-organizativas-que--s...

24. 10 formas de desarrollar habilidades organizacionales entre los empleados. (Internet). Nov 2020(citado May 18 2023. Disponible en: https://blog.vantagecircle.com/es/habilidades-organizacionale/

25. Habilidades organizativas ¿Cuáles son las más importantes? (Internet). Nov 2020(citado Abr 9 2021. Disponible en: https://www.aicad.es/habilidades-organizativas/

26. Habilidades intelectuales: ¿Qué y cuáles son?. Copyright 2023- (Internet). Julio 2020(citado Feb 2 2022. Disponible en: https://habilidades.top/habilidades-intelectules/

27. Ale Borja N, Alvarez Díaz EO. 2021. Habilidades intelectuales y competencias emocionales en el aprendizaje de los estudiantes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. (Internet). Julio 2020(citado Sept 25 2021. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_attext&pid=S2007-78902021000800039

28. Pérez Bada E, Díaz Lima N. 2017. Habilidades clínicas en la historia de la Medicina. Villa Clara. Vol 11, No.4 Copyright (c) (2017) (Internet). Julio 2019(citado Feb 2 2022. Disponible en: https://revactamedicacentro.sld.cu/index.php/amc/article/view/868/1100

29 Millán Núñez Cortes J, Andalz I, Armas E, Canadilla M, Díaz M, Gómez P, Guberna L, Gutiérrez A, Sánchez E, Sánchez-Gamborino E, Sanz M, Soroa M, Vallejo A. 2012. Guiones para la práctica Clinica. Competencias en habilidades clínicas. [revista en la Internet]. 2019 [citado 2023 Jul 03] Disponible en: https:/medicina.ucm.es/data/cont/media/www/pag-17227//Competencias%20en%20Habil…

30. Ortíz-Acosta Rogelio, Beltrán-Jiménez Beatriz Elena. Habilidades clínicas, inteligencia emocional percibida y desgaste laboral en médicos pasantes de servicio social. Investigación educ. médica [revista en la Internet]. 2019 Mar [citado 2023 Jul 03] ; 8(29): 76-84. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572019000100076&lng=es. https://doi.org/10.1016/j.riem.2016.11.006.

31. Navarro S. Francisco, González C. Sofia, Gabrielli N. Mauricio. Evaluación de las habilidades no técnicas en cirugía. Rev. cir. [Internet]. 2019 Ago [citado 2023 Jul 302]; 71(4): 359-365. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2452-

32. Toledo LP, González AA & Pérez RC. 2021. LA TOMA DE DECISIONES COMO HABILIDAD PROFESIONAL EN LA FORMACIÓN DE ESPECIALISTAS EN PEDIATRÍA. Conrado [online], 2021,

vol.17, n.78, pp.104-112 Epub. [Internet]. 2020 Ago [citado Feb 02 2021. Disponible en: https://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S19990-86442021000100104

33. Chancay Mendoza AP, Suárez Fernández JC López Fernández R. (2017). La comunicación en la relación médico-paciente como parte de la formación de los estudiantes de medicina. Revista Conrado, 13(59), 261-273. [revista en la Internet]. 2019 Mar [citado 2024 Jul 13 ; Disponible en: https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado

34. Molina Muñoz Y, García Campayo J. Habilidades de comunicación en profesionales de la salud. Madrid: Editorial Médica Panamericana; 2019.

35. García Vega L, Blanco Alfonso I. Comunicación clínica: principios y habilidades para la práctica profesional 2da ed . Barcelona : Elsevier ;2010.

36. González F. Comunicación y relaciones humanas. Madrid: Ediciones Pirámide ;1989.

37. Sánchez G, Díaz -Loving R. Comunicación familiar y toma de decisiones en adolescentes. RevMexPscol. 1993;10(2):127-140.

38.Salazar T. Mediación y resolución de conflictos: técnicas de comunicación. Madrid. Editorial Síntesis;1993.

39. Márquez B, López R. Habilidades comunicativas en educación superior. Rev Educ.2001,325:89-110.

40. Villavicencio P. Comunicación efectiva en equipos de trabajo. Quito: Editorial Abya-Yala;2007.

41. Fernández AM. El dispositivo de género en las instituciones. CuadPsicol Soc.1990; 5: 12-25.

42. López-Hernández LB, Díaz-Olavarrieta C. Ética y jerarquía en medicina: percepciones de residentes en México. Salud Pública Méx. 2021;63(2):178-185. doi:10.21149/12045.

43. Roberts LW, Green Hammond KA, Geppert CMA. The role of ethics in residency training: a nationalsurvey of residents and faculty. *Acad Psychiatry*. 2019;43(4):361-368. doi:10.1007/s40596-018-1001-8.

44. Paice E, Heard S, Moss F. How important are role models in making good doctors?BMJ. 2002;325(7366):707-710. doi:10.1136/bmj.325.7366.707.

45. Sánchez González, M. L., & Fernández Collado, C. (2018).
"Habilidades protocolares y de cortesía en la formación del residente".
Revista de Educación Médica, 19(2), 78-85.

46. López Román, J. (2021).
"El protocolo en los actos médicos: Desde congresos hasta la atención al paciente".
Medicina y Ética, 2(1), 123-145.

47. Creswell JW, Plano Clark VL. Diseño conducción de métodos mixtos. 3a ed. Madrid: Ediciones Pirámide; 2023.
48. HOME/DESARROLLO PROFESIONAL/MEJORA TU CAPACIDAD DE ORGANIZACIÓN EN 5 PASOS [internet]. 29 de enero de 2022 [consultado el 11 enero de 2025]. Disponible en: https://people.acciona.com
Comunicación para la salud laboral-Scielo España-ISCIII. [internet]. 2019 [consultado el 11 enero de 2025]. Disponible en: https://scielo.isciii.es
49. La comunicación en salud: pilar del bienestar y la salud de la comunidad. [internet]. 7 febrero 2024 [consultado 20 enero de 2025] Disponible en: https://puntoedu.pucp.edu.pe
50. ¿Qué son las habilidades gerenciales y cómo adquirirlas? -BlogUVM. [internet]. 20 diciembre 2024 [consultado el 22 enero de 2025]. Disponible en: https://blog.uvm.mx
51. Qué son las habilidades gerenciales y cómo pueden desarrollarse. Cdg-Experts in Business Competenc… [internet]. 16 junio 2021 [consultado el 22 enero de 2025]. Disponible en: https://blog.cdg.com.mx
52. Tesis Doctoral. España: Universidad de Alicante; 2003. Capítulo 2. Habilidades intelectuales generales y el desarrollo de la competencia; p 71-118. … [internet]. 12 junio 2022 [consultado el 22 enero de 2025]. Disponible en: https://rua.ua.es PDF.
53. Las habilidades intelectuales que necesitas para una vida exitosa. GQ México y Latinoamérica. [internet]. 14 febrero 2024 [consultado el 22 enero de 2025]. Disponible en: https://www.gq.com.mx
54.Habilidades clínicas en la historia de la Medicina. Pérez Bada. Cultura y Medicina. [internet]. 3 octubre 2017 [consultado 24 de enero de 2025]. Disponible en: https://revactamedicacentro.sld.cu
55. Clinical Skills policy. [internet]. 26 January 2024 [consultado 24 de enero de 2025]. Disponible en: https://www.rdash.nhs.uk
56. La educación para la salud: conocimiento multidisciplinar-VIU. Universidad Internacional de Valencia. [internet]. 3 febrero 2025. [consultado 24 de enero de 2025]. Disponible en: httpss://www-universidadviu.com
57. Educación para la salud: definición y métodos fundamentales. VIU España. 20 agosto 2018. [consultado 1 de febrero de 2025]. Disponible en: https:// www.universidadviu.com
58. Zimmerman BJ, Cleary TJ. The role of self-regulation in medical training: A frameworkfor clinical skill acquisition.Med Educ.2013;47(8):767-778.
59. Goleman D. Inteligencia emocional. 2a ed. Barcelona ;2012.
60.Parker D, Clifton K, Tuckett A, Walker H , Hwang K. Effectiveness of chronic disease self – management programs for older adults: A systematic review Nurs Manag.2020;28(8):2074-2084.

61. Rodríguez S, Williams B, Thompson EM. Organizational Skills Development Medical Residents: A Randomized Clinical Trial.JAMA Netw Open.2023;6(7): e2321098.
62. Braithwaite J, Ellis LA, Churruca K, Long JC. Organizational resilience in healthcare a review and future directions. BMJ Qual Saf.2024;32(5):265-278.