



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

TEMA:

**Efectividad de competencias de comunicación interpersonal
de los profesionales de enfermería en la satisfacción de los
usuarios**

AUTORA:

García Díaz María Eugenia

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

**Guayaquil, Ecuador
2024**



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

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Licenciada en Enfermería, María Eugenia García Díaz**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

REVISORA

Ing. Margarita Zumba Cordova, Mgs.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.

Guayaquil, a los 09 días del mes de septiembre del año 2024



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **María Eugenia García Díaz**

DECLARO QUE:

El documento **Efectividad de Competencias de Comunicación Interpersonal de los Profesionales de Enfermería en la Satisfacción de los usuarios** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, se ha desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

Guayaquil, a los 09 días del mes de septiembre del año 2024

LA AUTORA


María Eugenia García Díaz



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

AUTORIZACIÓN

Yo, **María Eugenia García Díaz**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **documento** previo a la obtención del grado de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: **Efectividad de Competencias de Comunicación Interpersonal de los Profesionales de Enfermería en la Satisfacción de los usuarios**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 09 días del mes de septiembre del año 2024

LA AUTORA


María Eugenia García Díaz



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

REPORTE COMPILATIO

CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

Ensayo_Maria_Garcia_Diaz 18-07-2024

2%

Textos sospechosos

< 1% Similitudes
0% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas

2% Idiomas no reconocidos

0% Textos potencialmente generados por la IA

Nombre del documento: Ensayo_Maria_Garcia_Diaz 18-07-2024.docx

ID del documento: 0f430ac14e1ad96e5fe9edafa38bad372e26c79a

Tamaño del documento original: 446,77 kB

Depositante: María de los Angeles Núñez Lapo

Fecha de depósito: 19/7/2024

Tipo de carga: interface

fecha de fin de análisis: 19/7/2024

Número de palabras: 5113

Número de caracteres: 35.902

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Ensayo corregido - Pilar Montaño.docx Ensayo corregido - Pilar Montaño #b3c5d2 El documento proviene de mi biblioteca de referencias 25 fuentes similares	12%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc; position: relative;"><div style="width: 12%; background-color: #f7941d; position: absolute; left: 0;"></div></div>	Palabras idénticas: 12% (600 palabras)
2	Explorando los Desafíos Actuales en la Gestion de Carga Laboral y Salud ... #02a2fa El documento proviene de mi biblioteca de referencias 20 fuentes similares	10%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc; position: relative;"><div style="width: 10%; background-color: #f7941d; position: absolute; left: 0;"></div></div>	Palabras idénticas: 10% (533 palabras)
3	REVISION DE ENSAYO GENESIS PINELA.docx REVISION DE ENSAYO GENES... #8f5bc7 El documento proviene de mi biblioteca de referencias 20 fuentes similares	10%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc; position: relative;"><div style="width: 10%; background-color: #f7941d; position: absolute; left: 0;"></div></div>	Palabras idénticas: 10% (508 palabras)
4	Ensayo - Savinovich.pdf Ensayo - Savinovich #6e8448 El documento proviene de mi grupo 18 fuentes similares	5%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc; position: relative;"><div style="width: 5%; background-color: #f7941d; position: absolute; left: 0;"></div></div>	Palabras idénticas: 5% (297 palabras)
5	repositorio.ucsg.edu.ec http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/22962/1/UCSG-C424-22474.pdf 3 fuentes similares	2%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc; position: relative;"><div style="width: 2%; background-color: #f7941d; position: absolute; left: 0;"></div></div>	Palabras idénticas: 2% (127 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Documento de otro usuario #fb44f1 El documento proviene de otro grupo	< 1%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc; position: relative;"><div style="width: 0.5%; background-color: #f7941d; position: absolute; left: 0;"></div></div>	Palabras idénticas: < 1% (38 palabras)
2	redie.uabc.mx <article-title>Caracterización de la comunicación interpersonal en...	< 1%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc; position: relative;"><div style="width: 0.5%; background-color: #f7941d; position: absolute; left: 0;"></div></div>	Palabras idénticas: < 1% (38 palabras)

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios por haberme guiado por el camino de la felicidad hasta ahora; a cada uno de los que son parte de mi familia a mi PADRE Benjamín García, mi MADRE, Carmita Díaz, a mis hijos, Madelaine e Ismael Químiz, sin olvidar a mis Ángeles Fernando y Mathewis Químiz, aunque no están junto a mí su recuerdo siempre vivirá conmigo, a mi directora de tesis quién nos ayudó en todo momento, Eco. María Del Carmen Lapo Maza, finalmente quiero expresar mi gratitud a todos aquellos que, de una forma u otra contribuyeron en este proyecto.

A cada uno de ustedes, gracias de corazón.

Maria Eugenia García Díaz

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de ensayo a Dios, mis padres e hijos. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad.

A todas las personas que de una forma u otra han contribuido a mi formación intelectual y personal, este logro no habría sido posible sin el respaldo y colaboración de cada uno de ustedes, mi mas sincero agradecimiento

Maria Eugenia García Díaz

EFFECTIVIDAD DE COMPETENCIAS DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

INTRODUCCIÓN

En la profesión de enfermería la comunicación es un medio principal caracterizado por un hablar claro, buen vocabulario, confiabilidad, fluidez, tono apropiado y brevedad para la relación con el paciente. La OMS (2023) ha incluido las perspectivas de varios grupos relevantes, tales como usuarios, proveedores, planificadores y profesionales de la salud, esto implica considerar múltiples factores: eficacia en la transmisión de información, empatía demostrada por los profesionales de enfermería y autonomía para atender eficazmente las solicitudes de los pacientes y sus familiares.

Para Rodríguez y Arévalo (2023) se requieren habilidades que puedan desarrollarse en la práctica diaria, tales como observar silencios o pausas para facilitar el uso de palabras, a su vez expresar pensamientos, deseos, opiniones, actitudes y sentimientos esto promueve confianza y seguridad en el paciente, por ende la correcta comunicación del profesional influye positivamente tanto en ellos como en sus familiares, obteniendo un proceso interactivo y efectivo.

En este contexto, la búsqueda de calidad es una tarea vital en el control sanitario, por ello la OPS (2021) estableció como novena función fundamental de salud pública garantizar y mejorar la calidad en servicios, tanto individual como colectivo, desde esta perspectiva se desarrollaron sistemas de evaluación para satisfacción de usuarios como herramientas que permitan identificar áreas a mejorar y fomentar una cultura de retroalimentación continua entre profesionales de salud y los pacientes, la implementación

de programas de formación continua en comunicación interpersonal es fundamental para desarrollar habilidades en el personal de enfermería.

Además, estos programas deben incluir la práctica de la escucha activa, el manejo del lenguaje oral, expresivo relacionado a empatía y apoyo emocional como lo indican Penagos y Henao (2021). También es importante que el personal médico reciba capacitación sobre su desempeño comunicativo, la integración de tecnologías de información aporta a mejorar la calidad de atención, herramientas como registros informáticos de salud permiten acceder de manera rápida y precisa a la información del paciente, generando una mejor coordinación entre diferentes niveles.

Algunos factores que inciden en la comunicación son: proporcionar información nítida, precisa y comprensible; la empatía hacia preocupaciones y emociones del paciente fomenta un ambiente de apoyo y comprensión mutua; adecuada gestión del tiempo durante la atención al paciente, que sea suficiente para escuchar y responder sus inquietudes; el contexto cultural y lingüístico, que permite a profesionales adaptar su estilo a características específicas de cada paciente y así garantizar que reciban la información comprensible en su idioma, por último, la tecnología, plataformas digitales y sistemas de registros electrónicos facilitan la comunicación rápida y compartición de información entre profesionales.

Un estudio realizado en un centro médico de la ciudad de Esmeraldas por Leyes (2021), para el cual se aplicó una encuesta a un total de 96 usuarios que asisten por el área de emergencia, obtuvo los siguientes resultados:

Indicadores	Muy bien	Bien	Regular	Mal	No sabe
Preparación del personal enfermería	58%	30%	3%	0%	9%
Interés al resolver sus problemas	25%	47%	10%	1%	16%
Comprendió la información que le proporcionaba	21%	39%	9%	4%	27%
Conocimientos sobre el material técnico	10%	63%	7%	0%	20%
Resuelven dudas sobre su enfermedad	2%	97%	0%	0%	1%
Personal de Enfermería lo resolvió con prontitud	9%	89%	0%	0%	2%
Trato personal que recibió	10%	56%	33%	0%	1%
Familiar ha sido debidamente atendido	0%	56%	35%	0%	9%

Fuente: Pacientes del Centro de Salud Tipo C “Nuevo San Rafael”.

Otros parámetros de consulta:

Indicadores	Siempre	A veces	Nunca
Informan al realizar algún tipo de cuidado	61%	39%	0%
Recibía información del Personal de enfermería sobre la evolución	86%	14%	0%
Le ha transmitido seguridad	66%	34%	0%
Se preocupaban por su confort	56%	44%	0%
Estancia fuera más llevadera	77%	23%	0%

Fuente: Pacientes del Centro de Salud Tipo C “Nuevo San Rafael”.

Por último, la variable de percepción:

Indicadores	Tranquilidad	Seguridad	Miedo	Incertidumbre
Qué sintió a su ingreso al área de emergencia	59%	41%	0%	0%

Fuente: Pacientes del Centro de Salud Tipo C Nuevo “San Rafael”.

El propósito de este ensayo es determinar cómo la comunicación entre profesionales de enfermería influye en la satisfacción tanto de los paciente como de sus familiares, se explorarán múltiples factores, entre ellos, eficacia en la transmisión de

información médica, empatía, habilidad para atender adecuadamente las necesidades del usuario, importancia de la formación, capacitación continua del personal, abordando prácticas como la escucha activa y el manejo del lenguaje expresivo relacionado con el apoyo emocional e integración de tecnologías de la información.

Estructura

El siguiente trabajo abordara los siguientes temas:

Tipos de comunicación en enfermería

- Comunicación verbal: importancia, técnicas y ejemplos.
- Comunicación no verbal: su uso en la relación enfermera-paciente.
- Comunicación escrita: relevancia en la documentación médica.
- Comunicación interpersonal: interacción con colegas y pacientes.
- Comunicación terapéutica: escucha activa, preguntas abiertas, reflexión.
- Comunicación interprofesional: coordinación entre el personal de salud.
- Comunicación asertiva: expresión de pensamientos y sentimientos.

Importancia de las practicas adecuadas de comunicación interpersonal

- La capacidad de generar confianza y simpatía con los pacientes
- Técnicas de comunicación claras y empáticas.

Impacto de la comunicación eficaz en la satisfacción del usuario

- Impacto de las interacciones enfermero – paciente
- La comunicación eficaz para precautelar la seguridad del usuario.
- Establecer confianza para una comunicación efectiva.

Estrategias para mejorar las habilidades de comunicación interpersonal

- La escucha activa para demostrar interés en el individuo.
- Empatía y la inteligencia emocional para generar confianza.
- Dominio de destrezas para la resolución de conflictos.

La comunicación interpersonal del profesional de enfermería

- Establecimiento de relaciones terapéuticas: de confianza.
- Transmisión de información: precisa y comprensible para el paciente.
- Coordinación del cuidado: información oportuna de enfermeros a médicos.
- Resolución de problemas: pronta identificación de inquietudes y la discusión abierta de soluciones
- Apoyo emocional: comunicación sensible y compasiva.
- Mejoramiento continuo: retroalimentación frecuente de la información entre pacientes, familia y enfermeros

La comunicación y su influencia en la satisfacción del usuario

- Utilizar analogías simples y ejemplos cotidianos para una mejor comprensión.
- Valoración de la excelencia en los servicios de salud: evaluación constante, exactitud, seguridad, empatía, complacencia y aspectos tangibles.
- Elementos asociados a la satisfacción del usuario: buena y oportuna atención, trato amable y claridad en la información.
- Importancia de la empatía: conexión emocional, capacidad de entender y comunicarse efectivamente con el paciente.

Variables que determinan satisfacción

- Excelencia en el cuidado: diagnósticos y tratamientos precisos.
- Trato personalizado: comprensión profunda y respeto hacia cada paciente como individuo.

- Infraestructura y aspectos tangibles: limpieza, comodidad y disponibilidad de tecnología.
- Comunicación efectiva: capacidad de informar de manera clara y comprensible.
- Tiempo de espera: prontitud en la atención y eficiencia en procesos administrativos.
- Accesibilidad y disponibilidad de servicios: proximidad geográfica, disponer de citas en horarios convenientes.
- Retroalimentación y mejora continua: encuestas de satisfacción, buzones de sugerencias, plataformas digitales para comentarios, entrevistas.

Desarrollo

LA COMUNICACIÓN

Se basa en la difusión de información a través de símbolos habituales y su comprensión, proceso por medio del cual dos o más personas logran intercambiar ideas, sentimientos y opiniones. La comunicación en enfermería es fundamental para la práctica clínica según Gijón y Vigil (2019), para la relación con los pacientes, existen diversos tipos de comunicación que se utilizan en este ámbito, cada uno con características y propósitos específicos.

Comunicación verbal

Es el intercambio de información mediante palabras habladas, en enfermería se utiliza para proporcionar instrucciones, explicar procedimientos y ofrecer apoyo emocional, debe ser clara, concisa y adecuada al nivel de comprensión del paciente, la elección de palabras y el tono de voz son determinantes para asegurar una comunicación efectiva y comprensible que no genere miedos, dudas e incertidumbre.

Comunicación no verbal

Comprende gestos, expresiones faciales, lenguaje corporal y contacto visual, esta forma de comunicación es indispensable para transmitir empatía, confianza y comprensión, la postura abierta, el contacto visual adecuado y gestos amistosos pueden ayudar a pacientes y a su familia sentirse más cómodos, seguros y a su vez llevar de mejor manera su proceso.

Comunicación escrita

Aplicada en el uso de textos para transmitir información, la documentación de registros médicos, elaboración de informes y la comunicación a través de notas y correos electrónicos, la precisión y claridad en la redacción son vitales para evitar malentendidos, procedimientos inadecuados y asegurar una atención de calidad.

Comunicación interpersonal

Son interacciones directas entre el personal de enfermería con pacientes y colegas, fundamental para establecer relaciones terapéuticas, realizar evaluaciones y coordinar el cuidado, la retroalimentación efectiva es un componente clave para lograr una comunicación interpersonal exitosa como lo manifiestan Saavedra, León y Dávila (2021).

Comunicación terapéutica

Utilizada para apoyar y mejorar el bienestar del paciente mediante técnicas como la escucha activa, el uso de preguntas abiertas, la reflexión y la validación de sentimientos, para Amancio, Camareta, Fajardo y Del Carpio (2021), ayuda a pacientes a expresar sus preocupaciones, comprender su situación y participar en decisiones sobre su cuidado.

Comunicación interprofesional

Comprende la interrelación entre el personal médico para coordinar el cuidado del paciente, las enfermeras, médicos, terapeutas y otros profesionales, asegura un enfoque

integrado y colaborativo en la atención, las reuniones de equipo, informes de turno y las plataformas digitales son herramientas utilizadas para facilitar esta comunicación.

Comunicación asertiva

Es de gran importancia y fundamental para proporcionar una atención de calidad tanto al paciente como a su familia, implica la expresión clara y directa de pensamientos y sentimientos, manteniendo el respeto mutuo, además, facilita la creación de un vínculo de confianza entre el personal médico y pacientes, para promover el cumplimiento del tratamiento, así mismo la satisfacción con la atención prestada, la comunicación con la familia es indispensable para brindar un apoyo integral, ellos son una fuente importante de información e influyen en la recuperación, la transparencia y empatía al informar sobre el estado de salud y las expectativas del tratamiento ayudan a mitigar la ansiedad y el estrés de los familiares.

IMPORTANCIA DE LAS PRACTICAS ADECUADAS DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

La capacidad de generar confianza en los pacientes a través de habilidades de comunicación interpersonal efectiva, además de construir una sólida relación enfermero - paciente, es importante ofrecer atención superior y promover respuestas oportunas, como lo manifiestan Hernández & Hinojos (2019). Al demostrar comprensión, respeto y reciprocidad en sus interacciones con los pacientes, los profesionales crean un entorno de apoyo que promueva la comunicación abierta y la colaboración.

Por otro lado, las habilidades de comunicación interpersonal efectivas no sólo facilitan la creación de confianza, sino que también contribuyen a mejorar la comprensión del paciente y el cumplimiento de los planes de tratamiento, al escuchar activamente a los pacientes, abordar sus inquietudes y brindar explicaciones claras, los profesionales se enfocan en lograr una mejor adherencia a los tratamientos y terapias prescritos según Domínguez, Romero y Cuba (2022).

IMPACTO DE LA COMUNICACIÓN EFICAZ EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Las habilidades de comunicación efectiva entre profesionales de enfermería ejercen un rol preponderante en la configuración de experiencias positivas en los pacientes, investigaciones al respecto han puesto en evidencia su importancia, destacando el impacto de las interacciones enfermero - paciente y así garantizar que ellos y su familia reciban información y apoyo adecuado, lo que conlleva a mejores niveles de satisfacción como lo indican Estévez F y Estévez A (2021).

De igual manera, otro de los beneficios es la reducción de errores y fallas de comunicación dentro de los equipos sanitarios, fundamental para la seguridad del paciente, al promover canales de comunicación claros y abiertos, los profesionales de enfermería pueden trabajar en colaboración para brindar atención de alta calidad y minimizar riesgos que podrían comprometer el bienestar del paciente según Hernández, Lluesma y Veras (2019).

Por otra parte, el desarrollo de estas habilidades generan una mayor confianza entre los involucrados, esto no sólo mejora la calidad de la atención, también brinda una sensación de seguridad y confiabilidad, al escuchar activamente, sentir empatía y transmitir información de forma clara y compasiva, los profesionales de enfermería pueden establecer una gran conexión con el paciente y así obtener una experiencia de atención positiva para ellos, como lo indican Maza, Motta, Motta y Jarquín (2023).

ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LAS HABILIDADES DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

La escucha activa ayuda a que los profesionales de enfermería mejoren sus habilidades de comunicación interpersonal, lo cual implica en centrarse completamente en el paciente sin distracciones, demostrar interés en lo que expresa y proporcionar respuestas adecuadas para su comprensión, su importancia se pone en evidencia en áreas

como el dialogo, el profesionalismo, el apoyo psicológico y la proactividad, enfatizando su impacto positivo en la satisfacción del usuario según manifiestan Bolgeri, Gonzales, Silva, Oróstegui, Rojas y Santelices (2023).

Además, el entrenamiento en empatía e inteligencia emocional capacita a los involucrados en la asistencia sanitaria para entender y empatizar con las emociones de los pacientes, fomentando confianza y simpatía; la inteligencia emocional, por otro lado, permite gestionar las emociones de forma eficaz, navegar por las dinámicas interpersonales y responder con empatía a las necesidades de los pacientes como indican Santos; García y De la Cruz (2022).

De igual manera las habilidades efectivas de resolución de conflictos son necesarias para que los profesionales de enfermería naveguen en situaciones desafiantes y mantengan relaciones positivas con usuarios y colegas, los conflictos interpersonales pueden surgir por diferentes perspectivas, interrupciones en la comunicación o entornos de alta presión, por lo tanto, el dominio de estas destrezas permiten al personal de enfermería manifestar los inconvenientes de forma inmediata, constructiva y con respeto, teniendo como objetivo lograr la satisfacción del paciente y un ambiente de trabajo armonioso según Jurado, Avello y Bravo (2020).

LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Su importancia en la práctica de la enfermería radica en establecer relaciones terapéuticas, transmitir información y coordinar el cuidado integral del paciente con los demás miembros del equipo de salud.

Establecimiento de relaciones terapéuticas

Permite construir relaciones de confianza con los pacientes, comprender mejor sus necesidades, esto a su vez facilita un entorno en el que estén prestos a expresar sus inquietudes y participar en su cuidado, esta relación terapéutica provee una atención de

manera integral centrada en el usuario, se basa en elementos claves como saber escuchar, ser empático y sensible a nivel cultural.

Transmisión de información:

Una comunicación clara y eficiente permite informar de manera adecuada al paciente sobre su condición de salud, el tratamiento y las medidas preventivas, el profesional debe ser capaz de adaptar su lenguaje a un nivel comprensible, utilizando términos sencillos, así se asegura que puedan acatar las instrucciones rigurosamente, cada paciente tiene diferentes niveles de conocimiento y habilidades lingüísticas, por lo que es fundamental ajustar el lenguaje y la terminología a utilizar, metáforas y analogías comunes pueden ayudar a explicar conceptos médicos complejos de manera que sean fácilmente entendibles, por ejemplo, comparar el funcionamiento del corazón con una bomba facilita la comprensión de problemas cardiovasculares.

Coordinación del cuidado

Los enfermeros deben comunicar de manera oportuna información relevante sobre el estado del paciente a médicos, terapeutas y otros miembros del equipo, así se garantiza que tengan una comprensión precisa de su situación, contribuyendo a una atención integral y coherente, estos recursos son útiles para explicar procedimiento, anatomía y efectos de diferentes tratamientos.

Resolución de problemas

La capacidad de comunicarse de manera eficaz permite a enfermeros abordar y solucionar dificultades que puedan surgir en el entorno clínico, la pronta identificación de inquietudes y la discusión abierta de posibles soluciones ayuda a prevenir complicaciones y a mejorar los resultados hacia el paciente, por ello, la retroalimentación continua y comunicación abierta son componentes claves en este proceso.

Apoyo emocional

Se genera a través de una comunicación sensible y compasiva, el reconocer los sentimientos y el uso de palabras apropiadas pueden aliviar el estrés y la ansiedad asociados con las enfermedades y procedimientos médicos, un apoyo emocional adecuado mejora de manera significativa la experiencia del paciente, su salud física y mental.

Mejoramiento continuo

En la práctica de enfermería, mediante la retroalimentación de pacientes y colegas, los enfermeros pueden identificar áreas de mejora y ajustar sus prácticas para ofrecer una mejor atención, además, participar en discusiones de equipo y la educación continua son fundamentales para mantener y mejorar las competencias comunicativas.

LA COMUNICACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Entregar adecuadamente la información tiene un impacto positivo, algunos estudios proporcionan datos sobre cómo diferentes aspectos de la comunicación afectan la percepción y satisfacción de los pacientes, la utilización de analogías simples y ejemplos cotidianos pueden lograr que los conceptos médicos complejos sean más accesibles, reduciendo la confusión y el malentendido, los pacientes que se sienten comprendidos y valorados están más dispuestos a confiar en las recomendaciones médicas y adherirse a los planes de tratamiento, Paravic y Lagos (2021).

Valoración de la excelencia en los servicios de salud

Se utilizan diversos modelos para evaluarse, en función de los ideales iniciales del paciente y su percepción del servicio recibido, se enfoca en cinco aspectos: exactitud, seguridad, empatía, complacencia y aspectos tangibles, importantes para determinar su satisfacción general, este proceso utiliza diversos modelos y enfoques para capturar una

imagen completa de la calidad del servicio, considerando tanto la percepción de los pacientes como los estándares objetivos de atención médica.

Elementos asociados a la satisfacción del usuario

Al realizar un análisis en los servicios de salud en México se identificaron algunos elementos que determinan para las personas un servicio calidad, entre ellos, la buena atención recibida, el trato amable, la claridad en las explicaciones sobre la enfermedad, el tratamiento y la atención oportuna, concluyendo que, en el año 2012, el 85% de los usuarios reportaron buena atención de los profesionales y por ende mejoría en el sistema, según López, Sifuentes, Lucero, Aguilar y Perea (2021).

Importancia de la empatía

Se trata de un componente indispensable en la comunicación efectiva, como manifiesta Santana R. (2020) en tal virtud, los profesionales que muestran empatía, comprensión y una actitud responsable tienden a mejorar la experiencia del paciente, además, no solo implica una conexión emocional, sino también la capacidad de entender y comunicarse adecuadamente, logrando la satisfacción, además, esto también puede contribuir a reducir errores médicos, mejorar la adherencia al tratamiento y fomentar una cooperación más efectiva entre el equipo médico que contribuya a un mejor ambiente laboral en las instituciones de salud.

VARIABLES QUE DETERMINAN SATISFACCIÓN

Este aspecto abarca una variedad de componentes que interactúan entre sí, entre ellos, excelencia en el cuidado, la empatía del personal, infraestructura funcional del sanatorio y la comunicación efectiva.

Excelencia en el cuidado

Se determina mediante la percepción positiva del trato por parte del usuario, lo cual se consigue con personal médico capacitado, precisión en los diagnósticos, tratamientos y beneficios adicionales en los servicios, estudios revelan que esto influye en la satisfacción del cliente, como lo indican Arenas, Gutiérrez, Huertas, Doria, Martínez y Puerto (2022).

Trato personalizado

Se fundamenta en la comprensión profunda y el respeto hacia cada paciente como individuo, ellos valoran una atención que se caracteriza por la escucha activa, lo que implica prestar oídos sin interrupciones a sus comentarios, preocupaciones y necesidades, además, es necesario mostrar sensibilidad y empatía hacia sus inquietudes, ya que esto genera un ambiente de confianza y seguridad, esta sensibilidad no solo se refiere a la capacidad de entender los problemas médicos, sino también a reconocer y validar las emociones y experiencias del paciente.

Infraestructura y aspectos tangibles

Factores como la limpieza, fácil acceso a todas las áreas, comodidad y disponibilidad de tecnología avanzada juegan un papel importante en la satisfacción, en parte porque se tiende a asociar instalaciones bien mantenidas y equipadas, con un alto nivel de calidad en la atención, según Peralta, Ruiz, Benítez, Fleitas, Franco y Ortega (2019).

Comunicación efectiva

La capacidad del profesional para explicar de manera clara y comprensible los diagnósticos, tratamientos y cuidados es preponderante, la claridad en la comunicación no solo permite que los pacientes comprendan mejor su situación médica, sino que a la vez mejora su capacidad de tomar decisiones primordiales para su bienestar.

Tiempo de espera

Es un factor determinante, los pacientes valoran la prontitud en la atención y la eficiencia en procesos administrativos, un tiempo de espera prolongado puede generar insatisfacción, independientemente de la calidad del servicio recibido, la capacidad de centros de atención para gestionar de manera eficiente los tiempos de espera influye de manera positiva en esta percepción.

Accesibilidad y disponibilidad de servicios

Los pacientes valoran enormemente la facilidad de acceso a estos servicios, lo cual abarca tanto la proximidad geográfica de los centros de salud a su domicilio, como la facilidad para obtener una cita en un tiempo razonable, el no tener que trasladarse forzosamente a grandes distancias es indispensable para usuarios con movilidad limitada, la disponibilidad de citas en horarios flexibles y convenientes es un factor preponderante, ya que les permite compatibilizar las consultas médicas con sus obligaciones personales y laborales, como nos indica Carballo L (2022).

Retroalimentación y mejora continua

Son componentes importantes en la gestión de los servicios médicos, ya que permiten ajustar y optimizar los procesos y prácticas en función de los requerimientos y expectativas del usuario, la capacitación constante del profesional es fundamental para garantizar el perfeccionamiento de los servicios ofrecidos, los sistemas pueden incluir encuestas de satisfacción, buzones de sugerencias, plataformas digitales para comentarios, entrevistas directas y grupos focales, la accesibilidad y anonimato son necesarios para asegurar que los pacientes se sientan cómodos al compartir sus experiencias y opiniones espontáneamente.

CONCLUSIÓN

La interacción profesional en enfermería es preponderante para el éxito del cuidado del paciente y su satisfacción, este proceso se manifiesta en diversas formas que, en conjunto, promueven un entorno de confianza y atención integral, la claridad en la comunicación y la empatía en las interacciones permiten establecer relaciones terapéuticas sólidas, necesario para fomentar la participación del paciente en su tratamiento. Las habilidades de comunicación interpersonal son determinantes para asegurar que los pacientes se sientan escuchados, valorados y comprendidos, la comunicación efectiva también influye en la seguridad del paciente, ya que reduce errores y promueve un ambiente de trabajo conjunto entre los integrantes del equipo médico.

Al implementar estrategias como la escucha activa, el manejo emocional y la solución de conflictos, se contribuye a optimizar la atención y mejorar las dinámicas interpersonales, la capacidad para comunicar de manera comprensible y adaptada a cada paciente no solo facilita el proceso de atención, mejora la percepción, sino que también les ayuda a sobrellevar el estrés asociado con la enfermedad, su proceso y tratamiento, en síntesis, la satisfacción del usuario es consecuencia de implementar y fortalecer mediante la capacitación continua, diversos elementos de comunicación constante.

BIBLIOGRAFÍA

- Amancio, A., Camarena, Z., Fajardo, M., & Del Carpio, S. (2021). Comunicación terapéutica del profesional de enfermería y donación de órganos. *Apuntes Universitarios*, 11(3).
- Arenas, M., Gutiérrez, L., Huertas, M., Doria, D., Martínez, P., & Puerto, N. (2022). Satisfacción de la atención de enfermería en los pacientes que asisten al servicio de urgencias en una institución de primer nivel en Cúcuta norte de Santander. *Boletín Semillerode Investigación en Familia*, 4(4).
- Bolgeri, P., González, M., Silva, G., Oróstigue, I., Rojas, I., & Santelices, N. (2023). Habilidades de comunicación interpersonal en estudiantes de psicología. *Límite (Arica)*, 17(1). <https://doi.org/10.4067/s0718-50652022000100209>
- Carballo, L. (2022). Accesibilidad a los servicios de salud como un componente de la calidad de la atención. *Acta Médica Costarricense*, 64(2).
- Domínguez, R., Romero, Z., & Cuba, M. (2022). Comunicación médico-paciente y satisfacción del usuario en un centro de primer nivel de atención de Lima Metropolitana, Perú. *Revista Medica Herediana*, 33(1). <https://doi.org/10.20453/rmh.v33i1.4166>
- Estévez, F., & Estévez, A. (2021). Comunicación efectiva en salud: evaluación de una experiencia docente en estudiantes de medicina de Cuenca, Ecuador. *Revista de Bioética y Derecho*, 1(52). <https://doi.org/10.1344/rbd2021.52.34162>
- Gijón, M., & Vigil, M. (2019). Instrumentos que miden la comunicación enfermera-paciente. *Enfermería universitaria*, 16(3).
- Hernández, M., Lluesma, M., & Veras, B. (2019). Hacia una comunicación eficaz. *Revista Cubana de Educación Superior*, 38(2).
- Hernández, W., & Hinojos, E. (2019). Relaciones interpersonales entre enfermeros para su bienestar. *Rev. iberoam. Educ. investi. Enferm*, 4(9), 40-47.
- Jurado, M., Avello, R., & Bravo, G. (2020). Caracterización de la comunicación interpersonal en el proceso enseñanza-aprendizaje. *Revista electrónica de investigación educativa*, 22(1). <https://doi.org/10.24320/redie.2020.22.e09.2284>

- Leyes, S. (Octubre de 2021). *Calidad de los cuidados de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los usuarios que asisten a la emergencia del centro de salud tipo C San Rafael*. Esmeraldas, Ecuador.
- López, E., Sifuentes, M., Lucero, R., Aguilar, S., & Perea, G. (2021). Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. *Entreciencias: diálogos en la sociedad del conocimiento*, 9(23).
- Maza, G., Motta, G., Motta, A., & Járquin, P. (2023). La empatía, la comunicación efectiva y la asertividad en la práctica médica actual. *Revista de sanidad militar*, 77(1). <https://doi.org/10.56443/rsm.v77i1.371>
- OMS. (11 de Septiembre de 2023). *Seguridad del paciente*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
- OPS. (2021). *Portales de pacientes seguros, interoperables y con datos de calidad*. Caja de herramientas de transformación digital: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/54910>
- Paravic, T., & Lagos, M. (2021). Trabajo en equipo y calidad de la atención en salud. *Ciencia y enfermería*, 27.
- Penagos, S., & Henao, A. (2021). Comunicación y transferencia del cuidado en el servicio de urgencias. *Index de enfermería*, 30(6).
- Peralta, R., Ruiz, C., Benítez, N., Fleitas, A., Franco, A., & Ortega, J. (2019). Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Clínica Médica del Hospital Nacional en 2018. *Revista virtual de la Sociedad Paraguaya de Medicina Interna*, 6(1).
- Rodriguez, R., & Arevalo, R. (2023). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima- Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1).
- Saavedra, M., León, G., & Dávila, A. (2021). Comunicación terapéutica del enfermero, desde la perspectiva del hospitalizado en el hospital General Jaén, Perú. *Enfermería Global*, 20(61).

Santana, R. (2020). Reflexión: La empatía en la relación médico-paciente. *Revista de sanidad militar*, 71(6).

Santos, L., García, S., & De la Cruz, N. (2022). La comunicación en el aula y su influencia en las relaciones interpersonales: Un estudio de caso. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 10(2).



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, María Eugenia García Díaz, con C.C: # 0925292146 autora del trabajo de titulación: **Efectividad de Competencias de Comunicación Interpersonal de los Profesionales de Enfermería en la Satisfacción de los usuarios** previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, 09 de septiembre del 2024

f. 

Nombre: María Eugenia García Díaz

C.C: 0925292146



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Efectividad de competencias de comunicación interpersonal de los profesionales de enfermería en la satisfacción de los usuarios.		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	García Díaz María Eugenia		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Zumba Cordova Margarita		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	09-09-2024	No. DE PÁGINAS:	19
ÁREAS TEMÁTICAS:	Calidad de servicio, comunicación, satisfacción usuaria		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Relaciones interpersonales, personal de enfermería, atención médica		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>El propósito de este ensayo es determinar cómo la comunicación entre profesionales de enfermería influye en la satisfacción tanto de los paciente como de sus familiares, se explorarán múltiples factores, entre ellos, eficacia en la transmisión de información médica, empatía, habilidad para atender adecuadamente las necesidades del usuario, importancia de la formación, capacitación continua del personal, abordando prácticas como la escucha activa y el manejo del lenguaje expresivo relacionado con el apoyo emocional e integración de tecnologías de la información.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-4-2047635 / 0996423740	E-mail: maria.garcia65@cu.ucsg.edu.ec / m_ariu26gd@hotmail.com.br	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María de los Ángeles Núñez Lapo		
	Teléfono: +593-4-3804600		
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			