

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Comunicación efectiva y satisfacción del paciente con el personal
asistencial de salud en el Hospital II de EsSalud Pasco, 2023**

Para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autores:

Bach. Maria Del Carmen ROMERO AIRE

Bach. Sheyla Tomasa TTITO MINA

Asesor:

Dr. Edgar CONDOR CAPCHA

Cerro de Pasco – Perú – 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Comunicación efectiva y satisfacción del paciente con el personal
asistencial de salud en el Hospital II de EsSalud Pasco, 2023**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Fortunato Tarcisio INGA JACAY
PRESIDENTE

Dr. Otto MENDIOLAZA ZUÑIGA
MIEMBRO

Mg. Héctor Joel PIZARRO RIOS
MIEMBRO



INFORME DE ORIGINALIDAD N° 057-2024-UI/FACE-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

Maria Del Carmen ROMERO AIRE - Sheyla Tomasa TTITO MINA

Escuela de Formación Profesional

ADMINISTRACIÓN

Tipo de trabajo:

Tesis

Título del trabajo

Comunicación Efectiva y Satisfacción del Paciente con el Personal Asistencial de Salud en el Hospital II de EsSalud Pasco, 2023

Asesor:

Dr. Edgar CONDOR CAPCHA

Índice de Similitud: **19%**

Calificativo

APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 20 de Noviembre de 2024.

 **UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION (AVANZADA)**
Firmado digitalmente por CARDENAS SINCHE, Jose Antonio FAU
20154605046 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 20.11.2024 10:27:06 -05:00

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN

DEDICATORIA

A Dios porque me ha brindado salud, fuerza y perseverancia en cada paso de este camino académico.

A mis padres Jesus ROMERO CARO y Jhenny AIRE OSORIO, por confiar en mí y a pesar de todo obstáculo o adversidad día a día se encargaron de motivar y guiar mi lucha en este ámbito académico.

Maria Del Carmen

A Dios A Dios por darme fuerzas para seguir adelante y superar los obstáculos que se presentan, por no desfallecer en el intento de superarme.

A mi Madre Norma, y Hermanas por inculcarme el amor, el deseo de superación y por estar siempre conmigo.

Sheyla Tomasa

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Formación Profesional de Administración, por permitirnos realizar nuestros estudios universitarios durante 10 semestres académicos.

A nuestros estimados maestros quienes nos guiaron por el sendero del saber, compartieron sus conocimientos y nos dieron valiosas lecciones, que los compartiremos y nos servirán de soporte en nuestra vida profesional.

A nuestros apreciados colegas por los maravillosos años que vivimos y compartimos a lo largo de este tiempo en las aulas académicas.

Gracias a nuestros colaboradores del Hospital II EsSalud Pasco, quienes resolvieron las encuestas, así mismo a los profesionales que nos apoyaron desinteresadamente en el desarrollo de la presente investigación.

Los Autores

RESUMEN

El objetivo principal de nuestra investigación fue: “Determinar el nivel de influencia de la comunicación efectiva del personal asistencial de salud en la satisfacción del paciente en el Hospital II de EsSalud Pasco, 2023”.

Esta investigación fue de tipo básica, con un nivel correlacional explicativo. Se utilizó como método general el científico, y como métodos específicos, el hipotético-deductivo. El diseño aplicado fue no experimental, de corte transversal y correlacional.

La población del estudio consistió en 1,436 colaboradores, y la muestra incluyó un total de 304 colaboradores. Se emplearon dos cuestionarios como instrumentos, uno para cada variable, cada uno compuesto por 12 preguntas distribuidas proporcionalmente. Las respuestas se estructuraron en una escala de Likert de 1 a 5.

Para la prueba de hipótesis se utilizó la correlación de Rho de Spearman. Los resultados mostraron una relación significativa ($r = 0.770^{**}$; $p < 0.01$) entre las variables de estudio, lo que nos permite afirmar que existe un alto nivel de influencia de la comunicación efectiva del personal asistencial de salud en la satisfacción del paciente en el Hospital II de EsSalud Pasco, 2023.

Palabras clave: Comunicación efectiva, satisfacción del paciente, personal asistencial, Hospital II de EsSalud Pasco.

ABSTRACT

The main objective of our research was: "To determine the level of influence of effective communication by the healthcare staff on patient satisfaction at Hospital II of EsSalud Pasco, 2023."

This research was basic in nature, with a correlational explanatory level. The general method used was the scientific method, and the specific method was the hypothetical-deductive. The applied design was non-experimental, cross-sectional, and correlational.

The study population consisted of 1,436 collaborators, and the sample included a total of 304 collaborators. Two questionnaires were used as instruments, one for each variable, each consisting of 12 proportionally distributed questions. The responses were structured on a Likert scale from 1 to 5.

For the hypothesis test, Spearman's Rho correlation was used. The results showed a significant relationship ($r = 0.770^{**}$; $p < 0.01$) between the study variables, which allows us to affirm that there is a high level of influence of effective communication by the healthcare staff on patient satisfaction at Hospital II of EsSalud Pasco, 2023.

Keywords: Effective communication, patient satisfaction, healthcare staff, Hospital II of EsSalud Pasco.

INTRODUCCIÓN

La calidad de la atención en los servicios de salud es un factor determinante para la satisfacción de los pacientes y, en última instancia, para los resultados clínicos. Dentro de este contexto, la comunicación efectiva entre el personal asistencial y los pacientes se erige como una pieza clave. La comunicación efectiva no solo facilita la comprensión de las necesidades y preocupaciones de los pacientes, según Quaranta (2019) “la comunicación efectiva (compuesta por los factores lingüísticos y paralingüísticos, la escucha empática y la cooperación) es un factor crítico para el éxito” (p. 21), sino que también fortalece la relación de confianza y cooperación entre ambos. En el Hospital II de EsSalud Pasco, la interacción diaria entre el personal asistencial y los pacientes presenta una oportunidad invaluable para evaluar cómo la comunicación impacta en la satisfacción del paciente y, por ende, en la calidad del servicio prestado.

En el Hospital II de EsSalud Pasco, se ha observado que existen diversas barreras de comunicación que pueden afectar la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención recibida. Estas barreras pueden incluir desde problemas relacionados con la falta de habilidades comunicativas del personal asistencial hasta diferencias culturales y lingüísticas entre los pacientes y el personal. La falta de una comunicación clara y efectiva puede generar malentendidos, reducir la adherencia a los tratamientos y, en consecuencia, disminuir la satisfacción del paciente.

La presente investigación se justifica por la necesidad de mejorar la calidad de la atención en el Hospital II de EsSalud Pasco. Identificar las áreas de oportunidad en la comunicación entre el personal asistencial y los pacientes permitirá implementar estrategias que fortalezcan esta interacción y, en consecuencia, aumenten la satisfacción del paciente. Una mejor comunicación no solo beneficia a los pacientes, sino que también puede mejorar el ambiente laboral para el personal asistencial, reduciendo el estrés y aumentando la eficiencia en la prestación de servicios de salud.

De acuerdo con lo estipulado en el reglamento de grados y títulos, este trabajo

se estructurará en cuatro capítulos.

Capítulo I: Problema de investigación: En este capítulo se abordará el problema de investigación, delineando los antecedentes, la justificación, los objetivos y las preguntas de investigación que guiarán el estudio.

Capítulo II: Marco Teórico: Este capítulo comprenderá el marco teórico, donde se analizarán y discutirán las principales teorías, conceptos y modelos relacionados con la Comunicación Efectiva y la Satisfacción del Paciente en el ámbito del sector salud.

Capítulo III: Metodología y técnicas de investigación: En este capítulo se detallará la metodología y las técnicas de investigación empleadas. Además, se abordarán los aspectos éticos, filosóficos y epistémicos relacionados con la investigación.

Capítulo IV: Resultados y Discusión: En este capítulo se presentarán y discutirán los resultados obtenidos a partir del análisis de datos y la aplicación de las metodologías pertinentes para evaluar las variables estudiadas.

Finalmente, se pondrán a disposición de los interesados las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación, con la esperanza de que sean tomadas en cuenta por quienes dirigen la entidad estudiada.

Los autores

ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
ÍNDICE	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema	1
1.2. Delimitación de la investigación	3
1.2.1. Delimitación espacial	3
1.2.2. Delimitación temporal	3
1.2.3. Delimitación social	4
1.2.4. Delimitación conceptual	4
1.3. Formulación del problema.....	4
1.3.1. Problema general	4
1.3.2. Problemas específicos.....	4
1.4. Formulación de objetivos	5
1.4.1. Objetivo general.....	5
1.4.2. Objetivos específicos	5
1.5. Justificación de la investigación	5
1.5.1. Justificación Teórica.....	5
1.5.2. Justificación Práctica	6
1.5.3. Justificación Metodológica	6

1.6. Limitaciones de la investigación.....	7
--	---

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio	8
2.1.1. Internacionales	8
2.1.2. Nacionales.....	10
2.2. Bases teóricas – científicas.....	12
2.2.1. Comunicación Efectiva	12
2.2.2. Satisfacción del Paciente.....	15
2.3. Definición de términos básicos	17
2.4. Formulación de hipótesis	18
2.4.1. Hipótesis general.....	18
2.4.2. Hipótesis específicas	18
2.5. Identificación de variables.....	19
2.6. Definición operacional de variables e indicadores.....	20

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación	21
3.2. Nivel de investigación	21
3.3. Métodos de investigación	21
3.4. Diseño de investigación	22
3.5. Población y muestra	23
3.5.1. Población.....	23
3.5.2. Muestra	23
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación	25
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	26
3.9. Tratamiento estadístico.....	27

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica.....	27
--	----

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo	28
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	29
4.2.1. Comunicación efectiva.....	29
4.2.2. Satisfacción del paciente	42
4.3. Prueba de Hipótesis.....	55
4.3.1. Prueba de hipótesis general	56
4.3.2. Prueba de hipótesis específicas.....	57
4.4. Discusión de resultados.....	62

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable	26
Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable rotación de personal	26
Tabla 3 Comunicación Efectiva - Agrupada	29
Tabla 4 ¿Considera que el personal de salud utiliza un lenguaje claro y comprensible al explicarle su diagnóstico y tratamiento?.....	30
Tabla 5 ¿Siente que el personal de salud se toma el tiempo necesario para asegurarse de que comprenda completamente la información proporcionada?	31
Tabla 6 ¿Ha experimentado alguna dificultad para entender la información médica proporcionada durante su visita al hospital?	32
Tabla 7 ¿Siente que el personal de salud muestra comprensión y empatía hacia sus preocupaciones y necesidades durante su atención médica?.....	33
Tabla 8 ¿Ha sentido que el personal de salud escucha activamente sus preocupaciones y se preocupa por su bienestar emocional durante su visita al hospital?	34
Tabla 9 ¿Ha experimentado algún momento en el que el personal de salud haya mostrado falta de sensibilidad hacia sus emociones o necesidades durante su atención médica?.....	35
Tabla 10 ¿Siente que el personal de salud está disponible para responder a sus preguntas y preocupaciones durante su estadía en el hospital?	36
Tabla 11 ¿Ha tenido dificultades para obtener atención oportuna por parte del personal de salud durante su visita al hospital?.....	37
Tabla 12 ¿Considera que el tiempo dedicado por el personal de salud a su atención ha sido adecuado y suficiente para satisfacer sus necesidades médicas y emocionales?	38
Tabla 13 ¿El personal médico y de enfermería trabajan de manera coordinada y colaborativa entre sí para brindarle la mejor atención posible?	39

Tabla 14 ¿La comunicación es eficaz entre los diferentes departamentos médicos para asegurarse de que todos estén al tanto de su situación y tratamiento?	40
Tabla 15 ¿Considera que la falta de coordinación entre el personal de salud haya afectado negativamente su atención médica o su experiencia en el hospital?	41
Tabla 16 Satisfacción del paciente - Agrupado.....	42
Tabla 17 ¿Considera que fueron efectivos los tratamientos y procedimientos médicos recibidos durante su estadía en el hospital?	43
Tabla 18 ¿Siente que el personal médico y de enfermería ha demostrado competencia y profesionalismo en su atención?	44
Tabla 19 ¿Ha experimentado algún problema relacionado con la seguridad de la atención médica recibida durante su visita al hospital?	45
Tabla 20 ¿Considera que el nivel de comodidad y limpieza de las instalaciones del hospital durante su estadía fueron buenas?.....	46
Tabla 21 ¿Considera que ha tenido acceso a comodidades básicas, como agua, alimentación adecuada y áreas de descanso cómodas, durante su visita al hospital?.....	47
Tabla 22 ¿Considera que el ambiente físico del hospital contribuyó positivamente a su experiencia general durante su atención médica?	48
Tabla 23 ¿Considera que el trato fue con amabilidad y cortesía del personal médico y de enfermería durante su visita al hospital?	49
Tabla 24 ¿Siente que el personal de salud ha sido receptivo a sus necesidades y preocupaciones durante su atención médica?	50
Tabla 25 ¿Considera que hubo alguna situación en la que la interacción con el personal de salud haya sido insatisfactoria o poco profesional durante su estadía en el hospital?	51
Tabla 26 ¿La información recibida es clara y comprensible sobre su diagnóstico médico y los tratamientos recomendados por parte del personal de salud?	52

Tabla 27 ¿El personal médico y de enfermería ha sido receptivo a sus preguntas y preocupaciones, brindándole la información que necesita para tomar decisiones informadas sobre su atención médica?.....	53
Tabla 28 ¿Existe acceso a recursos adicionales, como folletos informativos o material educativo, para ayudarlo a comprender mejor su condición médica y tratamiento durante su estadía en el hospital?	54
Tabla 29 Calores de la correlación de rho de Spearman.....	55
Tabla 30 Correlación entre comunicación efectiva y satisfacción del paciente	56
Tabla 31 Correlación entre claridad en la comunicación y satisfacción del paciente ..	57
Tabla 32 Correlación entre empatía activa y satisfacción del paciente	59
Tabla 33 Correlación entre disponibilidad de atención y satisfacción del paciente	60
Tabla 34 Correlación entre calidad de atención y satisfacción del paciente	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diseño de la Investigación	22
Figura 2 Comunicación Efectiva - Agrupada	29
Figura 3 ¿Considera que el personal de salud utiliza un lenguaje claro y comprensible al explicarle su diagnóstico y tratamiento?	30
Figura 4 ¿Siente que el personal de salud se toma el tiempo necesario para asegurarse de que comprenda completamente la información proporcionada?	31
Figura 5 ¿Ha experimentado alguna dificultad para entender la información médica proporcionada durante su visita al hospital?	32
Figura 6 ¿Siente que el personal de salud muestra comprensión y empatía hacia sus preocupaciones y necesidades durante su atención médica?.....	33
Figura 7 ¿Ha sentido que el personal de salud escucha activamente sus preocupaciones y se preocupa por su bienestar emocional durante su visita al hospital?	34
Figura 8 ¿Ha experimentado algún momento en el que el personal de salud haya mostrado falta de sensibilidad hacia sus emociones o necesidades durante su atención médica?.....	35
Figura 9 ¿Siente que el personal de salud está disponible para responder a sus preguntas y preocupaciones durante su estadía en el hospital?	36
Figura 10 ¿Ha tenido dificultades para obtener atención oportuna por parte del personal de salud durante su visita al hospital?.....	37
Figura 11 ¿Considera que el tiempo dedicado por el personal de salud a su atención ha sido adecuado y suficiente para satisfacer sus necesidades médicas y emocionales?	38
Figura 12 ¿El personal médico y de enfermería trabajan de manera coordinada y colaborativa entre sí para brindarle la mejor atención posible?	39
Figura 13 ¿La comunicación es eficaz entre los diferentes departamentos médicos para asegurarse de que todos estén al tanto de su situación y tratamiento?	40

Figura 14 ¿Considera que la falta de coordinación entre el personal de salud haya afectado negativamente su atención médica o su experiencia en el hospital?	41
Figura 15 Satisfacción del paciente - Agrupado	42
Figura 16 ¿Considera que fueron efectivos los tratamientos y procedimientos médicos recibidos durante su estadía en el hospital?	43
Figura 17 ¿Siente que el personal médico y de enfermería ha demostrado competencia y profesionalismo en su atención?	44
Figura 18 ¿Ha experimentado algún problema relacionado con la seguridad de la atención médica recibida durante su visita al hospital?	45
Figura 19 ¿Considera que el nivel de comodidad y limpieza de las instalaciones del hospital durante su estadía fueron buenas?.....	46
Figura 20 ¿Considera que ha tenido acceso a comodidades básicas, como agua, alimentación adecuada y áreas de descanso cómodas, durante su visita al hospital?.....	47
Figura 21 ¿Considera que el ambiente físico del hospital contribuyó positivamente a su experiencia general durante su atención médica?	48
Figura 22 ¿Considera que el trato fue con amabilidad y cortesía del personal médico y de enfermería durante su visita al hospital?	49
Figura 23 ¿Siente que el personal de salud ha sido receptivo a sus necesidades y preocupaciones durante su atención médica?	50
Figura 24 ¿Considera que hubo alguna situación en la que la interacción con el personal de salud haya sido insatisfactoria o poco profesional durante su estadía en el hospital?	51
Figura 25 ¿La información recibida es clara y comprensible sobre su diagnóstico médico y los tratamientos recomendados por parte del personal de salud?	52
Figura 26 ¿El personal médico y de enfermería ha sido receptivo a sus preguntas y preocupaciones, brindándole la información que necesita para tomar decisiones informadas sobre su atención médica?.....	53

Figura 27 ¿Existe acceso a recursos adicionales, como folletos informativos o material educativo, para ayudarlo a comprender mejor su condición médica y tratamiento durante su estadía en el hospital? 54

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

Desde la pandemia provocada por el COVID 19, el mundo viene atravesando por una emergencia sanitaria, donde la mayoría de las instituciones de salud se ven comprometidas con la satisfacción de sus pacientes, es allí donde surge la necesidad de una eficiente comunicación, la misma que busca mantener una excelente relación entre el personal de salud y los pacientes, quienes forman parte del Hospital II de EsSalud Pasco, no son ajenos a esta realidad.

La seguridad del paciente constituye un problema peligroso de la Salud pública en todo el mundo. Varios estudios deducen que uno de cada 10 pacientes sufre algún tipo de daño durante su permanencia en los centros de salud, como resultado de errores en la atención lo que conlleva a la insatisfacción de sus pacientes.

La comunicación efectiva entre el personal asistencial de salud y los pacientes es fundamental para garantizar la calidad de la atención médica y por ende la satisfacción del paciente en cualquier entorno hospitalario. La comunicación eficaz en el sector salud, que viene hacer el intercambio de información entre 2 o más personas, en una guardia, entre el personal de salud

sobre el tratamiento y manejo de un paciente, es una preocupación reflejada en el mundo a través de diferentes estudios citados en diversos libros, artículos y otros, que identifican la importancia de una buena relación entre una efectiva comunicación y por ende la satisfacción del paciente.

Sin embargo, en el contexto delimitado del Hospital II de EsSalud Pasco en 2023, se ha identificado una serie de desafíos y deficiencias en este aspecto decisivo de la atención sanitaria. La falta de una comunicación efectiva entre el personal asistencial de salud y los pacientes en el Hospital II de EsSalud Pasco en 2023 está creando impactos negativos en múltiples aspectos de la atención médica y la experiencia del paciente. Esta carencia se manifiesta en la falta de claridad en la información proporcionada a los pacientes, la ausencia de empatía y sensibilidad en las interacciones, la limitada disponibilidad y accesibilidad del personal para atender las necesidades de comunicación de los pacientes, y la insuficiente coordinación interdisciplinaria entre los diferentes profesionales de la salud.

Por lo tanto, la satisfacción es un fenómeno que está determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales, que se basa en la diferencia entre las expectativas del paciente y la percepción de los servicios que ha recibido. De esta manera las percepciones subjetivas acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad del servicio, donde sirve básicamente para valorar y monitorizar la calidad, disponibilidad y utilización de la atención de salud en general. (López Ferré, 2011, p. 4)

Desde una perspectiva teórica, diversos estudios defienden la importancia de una comunicación efectiva en la atención médica. Se destaca cómo una comunicación clara y empática puede optimizar la adherencia del paciente al tratamiento y aumentar su satisfacción con la atención recibida. Asimismo, la OMS ha señalado en múltiples ocasiones que una comunicación

adecuada entre los profesionales de la salud y los pacientes es esencial para garantizar la seguridad del paciente, promover la toma de decisiones informada y fomentar una relación terapéutica positiva.

La falta de una adecuada comunicación efectiva en el Hospital II de EsSalud Pasco no solo perturba la calidad de la atención médica, sino que también puede tener consecuencias en la seguridad del paciente, la eficiencia de los servicios hospitalarios y la percepción pública sobre la institución de salud. Por lo tanto, abordar este problema es primordial para mejorar la experiencia del paciente, fortalecer la confianza en el sistema de salud y cumplir con los estándares de calidad y seguridad establecidos por las diversas organizaciones internacionales como la Organización Mundial de Salud.

Consideramos que el problema de la comunicación efectiva del personal asistencial de salud y la satisfacción del paciente en el Hospital II de EsSalud Pasco en 2023 demanda una atención urgente y acciones específicas para mejorar los procesos de comunicación, fortificar las habilidades comunicativas del personal de salud y garantizar una atención centrada en el paciente, que responda a sus necesidades físicas, emocionales y sociales.

Por lo antes citado, formulamos la pregunta ¿de qué manera la comunicación efectiva del personal asistencial de salud influye en la satisfacción del paciente en el Hospital II de EsSalud Pasco, 2023?

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial

Hospital II de EsSalud Pasco, distrito de Chaupimarca, provincia de Pasco, región Pasco

1.2.2. Delimitación temporal

Alcanza al período de tiempo, desde el 01 de enero del 2023 al 31 de diciembre del 2023.

1.2.3. Delimitación social

Involucra al personal médico, administrativo, de servicio y pacientes del Hospital II de Es salud Pasco.

1.2.4. Delimitación conceptual

Comunicación efectiva y satisfacción del paciente.

a) Comunicación efectiva

“Nos comunicamos de manera efectiva cuando socializamos utilizando signos verbales (palabras) y no verbales (gestos, símbolos, imágenes, tonos, etc.), que nos permiten acceder al otro, persuadirlo y movilizarlo con nuestro mensaje” (Vera et al., 2014, p. 6)

b) Satisfacción del paciente

“La satisfacción del paciente es el resultado de una atención de calidad, que enmarca el conjunto de condiciones tanto objetivas como subjetivas, que deben ser medidos en base a la percepción y expectativas de los usuarios en relación a la atención médica recibida” (Castelo-Rivas et al., 2022, p. 187)

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿De qué manera la comunicación efectiva del personal asistencial de salud influye en la satisfacción del paciente en el Hospital II de Es salud Pasco, 2023?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿De qué manera la claridad en la comunicación del personal asistencial de salud influye en la satisfacción del paciente en el Hospital II de Es salud Pasco, 2023?
- b) ¿De qué manera la empatía activa del personal asistencial de salud influye en la satisfacción del paciente en el Hospital II de Es salud Pasco, 2023?

- c) ¿De qué manera la disponibilidad de atención del personal asistencial de salud influye en la satisfacción del paciente en el Hospital II de Es salud Pasco, 2023?
- d) ¿De qué manera la calidad de atención del personal asistencial de salud influye en la satisfacción del paciente en el Hospital II de Es salud Pasco, 2023?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar el nivel de influencia de la comunicación efectiva del personal asistencial de salud en la satisfacción del paciente en el Hospital II de Es salud Pasco, 2023.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Establecer el nivel de influencia de la claridad en la comunicación del personal asistencial de salud en la satisfacción del paciente en el Hospital II de Es salud Pasco, 2023.
- b) Evidenciar el nivel de influencia de la empatía activa del personal asistencial de salud en la satisfacción del paciente en el Hospital II de Es salud Pasco, 2023.
- c) Demostrar el nivel de influencia de la disponibilidad de atención del personal asistencial de salud en la satisfacción del paciente en el Hospital II de Es salud Pasco, 2023.
- d) Comprobar el nivel de influencia de la calidad de atención del personal asistencial de salud en la satisfacción del paciente en el Hospital II de Es salud Pasco, 2023.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación Teórica

Desde un aspecto teórico, la comunicación efectiva entre el personal asistencial de salud y los pacientes ha sido ampliamente reconocida como un

elemento fundamental en la prestación de atención médica de calidad. Son diversas las teorías que respaldan la importancia de una comunicación clara y empática para mejorar la adherencia del paciente al tratamiento y su satisfacción con la atención recibida.

Además, la literatura científica ha demostrado que una comunicación efectiva puede mejorar los resultados clínicos, la seguridad del paciente y la calidad de vida. Por lo tanto, esta investigación busca basarse en teorías sólidas que respalden la relevancia y el impacto de una comunicación efectiva en el contexto hospitalario.

1.5.2. Justificación Práctica

En un entorno hospitalario como el Hospital II de EsSalud Pasco, mejorar la comunicación efectiva entre el personal de salud y los pacientes consigue tener múltiples beneficios prácticos. Esto incluye una mayor satisfacción del paciente, una mejor comprensión de las instrucciones médicas, un mayor vínculo al tratamiento, una disminución de errores médicos y una mejora en la calidad de la atención. Además, una comunicación efectiva puede favorecer a la construcción de relaciones de confianza entre el personal de salud y los pacientes, lo que es primordial para una atención centrada en el paciente y una experiencia hospitalaria positiva.

1.5.3. Justificación Metodológica

Para llevar a cabo esta investigación, se utilizará un enfoque metodológico cuantitativos y cualitativos. Esto permitirá obtener una comprensión holística de la comunicación efectiva del personal asistencial de salud y la satisfacción del paciente en el Hospital II de EsSalud Pasco. Se emplearán técnicas como encuestas y entrevistas para recopilar los datos cuantitativos y cualitativos sobre la percepción de los pacientes y el desempeño del personal de salud en términos de comunicación. Además, se realizará un

análisis estadístico para identificar posibles correlaciones entre las variables estudiadas.

1.6. Limitaciones de la investigación

Algunas posibles limitaciones de esta investigación podrían contener la falta de participación voluntaria de algunos pacientes o miembros del personal de salud, lo que podría afectar la representatividad de la muestra. Además, el sesgo de respuesta y la subjetividad inherentes a las encuestas y entrevistas podrían influir en la validez de los datos recopilados. Del mismo modo, las limitaciones de tiempo y recursos podrían limitar la profundidad del análisis y la generalización de los resultados. Sin embargo, se implementarán medidas para mitigar estas limitaciones.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. Internacionales

Hernández et al. (2022) en el artículo "Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentes de satisfacción del usuario" fue una investigación de tipo exploratoria, que efectuó una revisión metodológica de literatura especializada partiendo de las definiciones de las concepciones de las variables estudiadas, las diversas teorías y los estudios aplicados a los fines de la investigación, en sus conclusiones manifiestan que:

Se determina que la investigación si mueve el marco teórico del fenómeno estudiado, desde el contexto específico de estudio, puesto que se alcanza a determinar que las variables de investigación: calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva, si están asociadas a la satisfacción del usuario. (p. 73)

Petrone (2021) en el artículo "Principios de la comunicación efectiva en una organización de salud" fue una investigación cualitativa que busco conceptualizar diversas teorías sobre el proceso de la comunicación efectiva aplicadas a entidades de salud, nos menciona que la comunicación puede ser dividida en verbal "palabra oral o escrita", no verbal, y asertiva. Considera que

“la comunicación organizacional permite que los procesos internos de trabajo se desarrollen correctamente, exista un óptimo clima de trabajo y se alcancen los objetivos propuestos” (p. 190), concluye que:

Muchas organizaciones deben sus logros o fracasos a la comunicación organizacional. Por tal razón, es muy importante comunicar y transmitir información clara y precisa, que esté al alcance de todos y que llegue a través de los diferentes canales de información. Sin embargo, existen diversas barreras en la transmisión de la información, que se pueden originar en el emisor, en un mensaje confuso, en el receptor o en la retroalimentación de la información. (p. 191)

Chirino y Hernández (2015) en el artículo “Comunicación afectiva y manejo de las emociones en la formación de profesionales de la salud” su objetivo fue “argumentar la necesidad de crear condiciones en el proceso de enseñanza-aprendizaje (PEA) con estudiantes de las carreras de ciencias médicas para contribuir en el desarrollo de su educación emocional” (p. 874). Fue una investigación cualitativa, que revisó teorías acerca de la comunicación efectiva y el manejo de las emociones, y de qué manera estos contenidos de enseñanza-aprendizaje, pueden ser incorporados como adjunto transversal del currículo de enseñanza, en su conclusión principal manifiesta que:

Los profesionales de la salud requieren desarrollar habilidades para la comunicación y la regulación adecuada de sus emociones, como parte de las exigencias de su rol y contribuir desde el adecuado establecimiento de la relación profesional con sus pacientes y familiares al incremento de los niveles de satisfacción de la población con los servicios de salud que le ofrecen y la propia satisfacción como profesionales. (p. 878)

2.1.2. Nacionales

Delgado y Fernández (2022) en la indagación “Satisfacción del paciente oncológico en los cuidados de enfermería del servicio de emergencia. Instituto regional de enfermedades Neoplásicas, Arequipa 2022” su objetivo principal fue: “determinar la satisfacción del paciente oncológico en los cuidados de enfermería del servicio de emergencia del Instituto 4 Regional de Enfermedades Neoplásicas, Arequipa 2022” (p. 3) fue una investigación de tipo básica, de nivel descriptivo, el diseño empleado fue no experimental de enfoque cuantitativo y de corte transversal. La población estuvo compuesta por 86 pacientes, el muestreo fue de tipo Censal, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, en su conclusión principal manifiestan que:

La satisfacción del paciente oncológico en los cuidados de enfermería del servicio de emergencia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas, Arequipa 2022, es satisfactoriamente alta en su mayoría, con un pequeño porcentaje en grado medio. Esto demuestra que la calidad de atención y el trato humano en el servicio de emergencia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas de Arequipa, es percibido por los encuestados de buena forma. (p. 24)

Fernández (2021) en la indagación “Comunicación efectiva del personal asistencial de salud y satisfacción del paciente en la Microred Oyotún, Chiclayo, 2018” tuvo como objetivo principal “Establecer de qué manera la comunicación efectiva del personal asistencial de salud influye en la satisfacción del paciente en la Microred Oyotún, Chiclayo, 2018” (p. 5), fue una investigación de diseño no experimental, de tipo transversal, correlacional causal. Se trabajo con una muestra de 336 pacientes, como técnica se empleo la encuesta y como instrumento el cuestionario, en su conclusión principal hace mención a que:

El estudio determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($r = 0,467$), por lo que se concluye que la comunicación por

la forma de comunicarse influye significativamente en la satisfacción del paciente en la Microred Oyotún, Chiclayo, 2018. Indicando que a mejor uso de la comunicación verbal para cumplir con el protocolo de atención al paciente de acuerdo al área (enfermería, nutrición, medicina, odontología y otros) que corresponda, mayor es la satisfacción de los pacientes. (p. 62)

Bravo (2021) en la indagación “Comunicación efectiva e imagen corporativa del Seguro Integral de Salud – Canal Virtual de Atención al Ciudadano WhatsApp SIS – Lima, 2021” cuyo objetivo principal fue “determinar la relación entre la comunicación efectiva e imagen corporativa del Seguro Integral de Salud - Canal Virtual de Atención al Ciudadano WhatsApp SIS - Lima, 2021” (p. 4). Fue una investigación de tipo básica, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental corte transversal, de tipo correlacional, la muestra fue No probabilístico de tipo intencionado de 67 personas, la técnica manipulada fue la encuesta, como instrumento se manejaros dos cuestionarios, previamente validados con 22 y 26 preguntas respectivamente, en una de sus conclusiones nos menciona que:

Se logró determinar respecto a la hipótesis general, que el coeficiente de correlación de Pearson de las variables comunicación efectiva e imagen corporativa es ($r=0.648$), demostrando que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables, a su vez se determinó que el nivel de significancia es 0.000 ($0.00 < 0.05$), por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, lo cual demuestra que existe relación estadísticamente significativa entre la comunicación efectiva e imagen corporativa en usuarios del Seguro Integral de Salud - Canal Virtual de Atención al Ciudadano WhatsApp SIS - Lima, 2021. (p. 45)

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Comunicación Efectiva

La comunicación es una actividad humana universalmente reconocida y utilizada, sin embargo, su definición precisa resulta retador. Aunque comúnmente asociada con la interacción verbal, la comunicación abarca mucho más que estrictamente el intercambio de palabras. También involucra la transmisión de información pertinente sobre diversos temas, como políticas organizacionales en el ámbito laboral, por ejemplo. Las políticas y planes de la entidad donde se labora. “Independientemente de la cultura, las habilidades comunicativas son las competencias que la persona tiene para comunicarse de manera eficiente con su comunidad” (Amo, 2019,p. 21)

De acuerdo con Ramirez (2019) “La comunicación es una forma de intercambio de información entre un emisor y un receptor, en la que el primero transmite el mensaje y el segundo interpreta y produce una respuesta, si es necesario”. (p. 7)

La comunicación efectiva en el contexto de la atención médica es un proceso primordial que comprende la transmisión clara y comprensible de información entre el personal asistencial de salud, los pacientes y sus familias.

Las empresas de servicios sanitarios deben, por tanto, poner el foco en la adecuada inversión en personal y material, una gestión profesional que estandarice el servicio, y aquí es donde entra la Comunicación, en la medición permanente de la satisfacción del paciente a través de sistemas de sugerencias, quejas, reclamaciones, etc., que retroalimente la gestión y supongan una mejora constante de los procesos asistenciales. (Berceruelo, 2016, p. 175)

De acuerdo con Traverso et al. (2017) Para reflejar la gran importancia de la comunicación en el campo de las organizaciones se ha estimado preciso partir de algunos supuestos:

- a) **Toda comunicación involucra signos y códigos:** “siendo los signos, actos o artefactos que se refieren a conceptos significativos. Los códigos, son sistemas de organización de los signos que determinan cómo éstos pueden estar inter – relacionados”. (Traverso et al., 2017, p. 6)
- b) **Estos signos y códigos son transmitidos:** “puestos a disposición de otros; y transmitir o recibir signos, códigos o comunicación es la práctica de las relaciones sociales”. (Traverso et al., 2017, p. 6)
- c) **La comunicación es central, propia de cualquier cultura:** “puesto que sin ella no habría cabida la existencia de ninguna cultura en el mundo. Por lo tanto, el estudio de la comunicación implica el estudio de la cultura a la cual está integrada”. (Traverso et al., 2017, p. 7)
- d) **Cada actividad, negocio, empresa e institución tiene su propia cultura:** “parte de la comunicación misma y otros comportamientos de quienes la conforman”. (Traverso et al., 2017, p. 7)

Barreras para una comunicación efectiva

De acuerdo con Robbins y Judge (2013) ciertas barreras suelen retrasar o distorsionar la una comunicación efectiva dentro de las organizaciones. Entre ellas tenemos las siguientes:

- a) **Filtrado:** “El filtrado se refiere a la manipulación intencionada que hace el emisor de la información, de modo que el receptor la vea de manera más favorable” (p. 353). Ejemplo cuando un gerente le dice a sus superiores lo que piensa que este desea escuchar, está “filtrando la información”.
- b) **Percepción selectiva:** “los receptores en el proceso de comunicación observan y escuchan en forma selectiva con base en sus necesidades, motivaciones, experiencia, antecedentes y otras características personales”. (p. 353)
- c) **Sobrecarga de información:** “Los individuos tienen una capacidad finita para procesar datos. Cuando la información con la cual tenemos que

trabajar excede tal capacidad, el resultado es la sobrecarga de información, y hemos visto que esto se ha convertido en un enorme desafío para los individuos y las organizaciones”. (p. 353)

- d) **Emociones:** “Las personas tienden a interpretar el mismo mensaje de forma diferente cuando están enfadadas o consternadas, que cuando se sienten felices”. (p. 353)
- e) **Lenguaje:** “Aun cuando nos comunicamos en el mismo idioma, las palabras significan cuestiones diferentes para personas distintas. La edad y el contexto son dos de los principales factores que afectan este tipo de diferencias”. (p. 354)
- f) **Silencio:** “Es fácil ignorar el silencio o la falta de comunicación, precisamente porque se define como la ausencia de información. Sin embargo, las investigaciones sugieren que el silencio y la evitación de la comunicación son tan comunes como problemáticos” (p. 354)
- g) **Miedo a la comunicación:** “Se estima que de 5 a 20 por ciento de la población padece miedo a la comunicación o ansiedad social. Estos individuos experimentan tensión y ansiedad excesivas en la comunicación oral, escrita o en ambas”. (p. 355)
- h) **Mentiras:** “La última barrera para una comunicación efectiva es la tergiversación absoluta de la información o las mentiras. La gente define de forma diferente una mentira” (p. 355)

Dimensiones de Comunicación efectiva

- a) **Claridad en la comunicación:** Concerniente a la capacidad del personal de salud para transmitir información de manera precisa y comprensible, evitando ambigüedades o confusiones en el mensaje. Involucra utilizar un lenguaje claro y conciso, así como proporcionar explicaciones detalladas para garantizar una comprensión conveniente por parte del paciente.

- b) Empatía activa:** Se refiere a la habilidad del personal de salud para manifestar comprensión, sensibilidad y preocupación hacia las necesidades emocionales y psicológicas del paciente. Involucra escuchar activamente las preocupaciones del paciente, mostrar empatía hacia sus experiencias y expresar una actitud de cuidado y apoyo durante la interacción.
- c) Disponibilidad de atención:** Referente a la disposición del personal de salud para estar asequible y responder a las necesidades y consultas de los pacientes de manera oportuna y eficiente. Incluye aspectos como la prontitud en la atención, la disponibilidad para responder preguntas y la habilidad para brindar apoyo emocional durante la atención médica.
- d) Colaboración efectiva:** Se refiere a la capacidad del personal de salud para trabajar de manera coordinada y colaborativa entre sí, así como con otros profesionales de la salud, con el fin de garantizar una atención integral y de calidad para el paciente. Involucra compartir información, coordinar acciones y tomar decisiones de manera conjunta para perfeccionar los resultados del tratamiento.

2.2.2. Satisfacción del Paciente

La exploración de la satisfacción abarca diversas corrientes de investigación, lo que la convierte en un concepto de naturaleza compleja para su comprensión. Este fenómeno se ha visto emparentado históricamente con nociones de felicidad, desde tiempos antiguos hasta la actualidad. Es importante destacar esta complejidad, ya que implica considerar múltiples dimensiones y perspectivas para entender absolutamente su alcance y significado en diferentes contextos y culturas a lo largo del tiempo.

La satisfacción del paciente abarca un amplio número de dimensiones que van más allá de simplemente consumir con las expectativas y necesidades del paciente en relación con la atención médica recibida. Este concepto implica no solo la evaluación de la calidad técnica de los servicios de salud, sino también

la consideración de aspectos emocionales, sociales y comunicativos que influyen en la experiencia del paciente durante su interacción con el sistema de atención médica. Además, la satisfacción del paciente puede verse influenciada por factores como la empatía y sensibilidad del personal médico, la accesibilidad a la información y los servicios de apoyo, la coordinación interdisciplinaria, el ambiente hospitalario y la percepción de seguridad y confianza en la atención recibida. Es decir, la satisfacción del paciente simboliza un indicador integral de la calidad y efectividad de la atención médica, que refleja no solo la satisfacción de las necesidades físicas, sino también la experiencia general del paciente en el ambiente de la atención sanitaria.

Son diversos los autores que manifiestan que la satisfacción del paciente, tiene que ver con la evaluación positiva que éste hace sobre las diferentes dimensiones de la atención médica recibida durante su estadía en el centro de salud.

Dimensiones de satisfacción del paciente:

- a) Calidad de la atención:** Relativo a la percepción del paciente sobre la efectividad, seguridad y competencia de los tratamientos y procedimientos médicos recibidos. Incluye aspectos como la precisión del diagnóstico, el acomodamiento de los tratamientos prescritos y la eficacia en la resolución de problemas de salud.
- b) Ambientes confortables:** Se refiere a la calidad del entorno físico del hospital, incluyendo aspectos como la limpieza, el confort y la disponibilidad de comodidades básicas para los pacientes, como agua, alimentación adecuada y áreas de descanso cómodas.
- c) Interacción con el personal:** Referente a la calidad de la relación y comunicación entre el paciente y el personal de salud durante su estadía en el hospital. Contiene aspectos como la amabilidad, la cortesía, la

disponibilidad para responder preguntas y la capacidad de escuchar y atender las necesidades del paciente.

- d) Información fluida:** Concerniente a la claridad, accesibilidad y relevancia de la información suministrada por el personal de salud sobre el diagnóstico, tratamiento y otros aspectos relacionados con la atención médica. Implica proporcionar información comprensible y útil para el paciente, así como responder a sus preguntas y preocupaciones de manera adecuada.

2.3. Definición de términos básicos

Ambientes confortables: Se refiere a la calidad del entorno físico del hospital, envolviendo la limpieza, el confort y la disponibilidad de comodidades básicas para los pacientes, como agua, alimentación adecuada y áreas de descanso cómodas.

Calidad de la atención: La efectividad, seguridad y competencia de los tratamientos y procedimientos médicos proporcionados por el personal de salud, asegurando que se cumplan los estándares de calidad y se obtengan resultados positivos para el paciente.

Claridad en la comunicación: La capacidad de transmitir información de manera precisa y clara, utilizando un lenguaje tranquilo y evitando confusiones o ambigüedades en el mensaje.

Colaboración efectiva: La capacidad de diferentes profesionales de la salud para trabajar de manera coordinada y colaborativa, compartiendo información y recursos para certificar una atención integral y de calidad para el paciente.

Comunicación efectiva: Se refiere al proceso de intercambio de información el mismo que debe ser claro, comprensible y empático entre el personal de salud y los pacientes, con el fin de garantizar una conveniente transmisión de mensajes y una comprensión mutua.

Disponibilidad de atención: La capacidad del personal de salud para estar accesible y responder a las necesidades y consultas de los pacientes de manera oportuna y eficiente.

Empatía: La capacidad de entender y compartir los sentimientos y experiencias de los demás, en este contexto, se refiere a la habilidad del personal de salud para manifestar comprensión y sensibilidad hacia las necesidades y preocupaciones de los pacientes.

Información fluida: La claridad y accesibilidad de la información suministrada por el personal médico sobre el diagnóstico, tratamiento y otros aspectos relacionados con la atención médica, facilitando la comprensión y toma de decisiones informada por parte del paciente.

Interacción con el personal: La calidad de la relación y comunicación entre el paciente y el personal de salud, encerrando aspectos como la amabilidad, la atención y la capacidad de respuesta a las necesidades y preocupaciones del paciente.

Satisfacción del paciente: El grado en que las experiencias y percepciones del paciente con respecto a la atención médica satisfacen sus expectativas y necesidades, comprendiendo aspectos como la calidad de la atención, el trato recibido y la comodidad del entorno hospitalario.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Es alto el nivel de influencia de la comunicación efectiva del personal asistencial de salud en la satisfacción del paciente en el Hospital II de Es salud Pasco, 2023.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) Es alto el nivel de influencia de la claridad en la comunicación del personal asistencial de salud en la satisfacción del paciente en el Hospital II de Es salud Pasco, 2023.

- b) Es alto el nivel de influencia de la empatía activa del personal asistencial de salud en la satisfacción del paciente en el Hospital II de Es salud Pasco, 2023.
- c) Es alto el nivel de influencia de la disponibilidad de atención del personal asistencial de salud en la satisfacción del paciente en el Hospital II de Es salud Pasco, 2023.
- d) Es alto el nivel de influencia de la calidad de atención del personal asistencial de salud en la satisfacción del paciente en el Hospital II de Es salud Pasco, 2023.

2.5. Identificación de variables

Las variables que emplearemos en esta investigación son:

Hipótesis General:

Variable X: Comunicación efectiva

Variable Y: Satisfacción del paciente

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMS
Comunicación efectiva	“Nos comunicamos de manera efectiva cuando socializamos utilizando signos verbales (palabras) y no verbales (gestos, símbolos, imágenes, tonos, etc.), que nos permiten acceder al otro, persuadirlo y movilizarlo con nuestro mensaje” (Vera et al., 2014, p. 6)	Manera segura y precisa de comunicación entre el personal médico y los pacientes.	Claridad en la comunicación	1,2,3,
			Empatía activa	4,5,6,
			Disponibilidad de atención	7,8,9,
			Calidad de atención	10.11.12
Satisfacción del paciente	“La satisfacción del paciente es el resultado de una atención de calidad, que enmarca el conjunto de condiciones tanto objetivas como subjetivas, que deben ser medidos en base a la percepción y expectativas de los usuarios en relación a la atención médica recibida” (Castelo-Rivas et al., 2022, p. 187)	Grado de gozo del paciente en relación a la calidad del servicio y la comunicación que mantiene en su permanencia en el hospital	Calidad de la atención	1,2,3,
			Ambientes confortables	4,5,6,
			Interacción con el personal	7,8,9,
			Información fluida	10.11.12

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación

La investigación a emplearse en la investigación es Básica, ya que lo que se busca es la respuesta fundada al problema detectado, y que al ser aprovechada lograra mejorar la gestión de la entidad estudiada.

3.2. Nivel de investigación

Se manejará el estudio correlacional, según Santos et al. (2022) “miden la relación existente entre dos o más variables. La correlación puede ser negativa o positiva, puede ser de -1 hasta 1, cuando el grado de correlación se aproxima a cero (0) se dice que no existe relación alguna entre las dos variables”. (p. 82)

Así mismo de Nivel explicativo, Según Moisés et al., (2018) este nivel de investigación “mide la existencia de relación asimétrica entre variables. Es decir, establece el sentido u orientación de la relación (causa-efecto o efecto-causa)” (p. 116).

3.3. Métodos de investigación

El método que se empleó es el hipotético - deductivo. El mismo que de acuerdo con Bernal (2010) “Consiste en procedimientos que parte de una

aseveración en calidad de hipótesis, deducción de las conclusiones que dan contraste con los hechos” (pág. 56).

3.4. Diseño de investigación

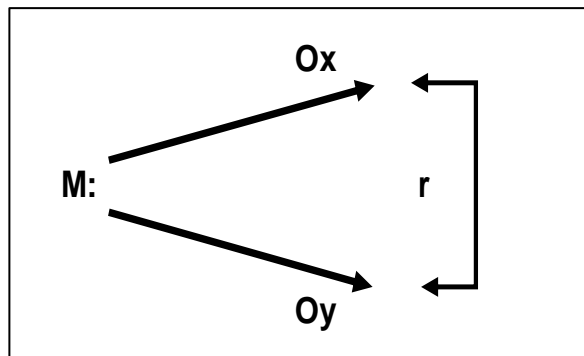
El diseño de nuestra investigación es No experimental, de corte transversal y correlacional

- a) **No experimental:** De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) “Son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”
- b) **Transaccional:** El diseño de nuestra investigación es transaccional o transversal de correlaciones, “ya que se recolectan datos en un solo momento, en un único tiempo” (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018)
- c) **Correlacional:** “porque busca establecer correlaciones entre nuestras variables estudiadas, para determinar el grado de relación que existe entre ellas, en un momento determinado, en el grupo de personas que son parte de la muestra”. (Hernández-Sampieri, et al., 2016)

Para ello se empleará el diseño siguiente:

Figura 1

Diseño de la Investigación



Donde:

M	Muestra
O	Observación
X	Variable Comunicación efectiva
Y	Variable Satisfacción del paciente
R	Relación de variables

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

Para Carrasco (2019) la población es el “Conjunto de elementos que están de acuerdo con participar en la investigación brindando la información que se requiere para llegar a los resultados finales del trabajo y proponer a partir de allí aspectos de mejora a la problemática”.

De acuerdo con la información proporcionada por los encargados de la entidad estudiada se tienen 76 profesionales de la salud y un aproximado de 1,360 pacientes, lo que hace un total de 1,436 colaboradores.

3.5.2. Muestra

De acuerdo con López-Roldán y Fachelli (2015). Es una parte o subconjunto de unidades distintivas de un conjunto llamado población o universo, elegidas de forma aleatoria, y que se somete a observación científica con el objetivo de conseguir resultados válidos para el universo total investigado, adentro de unos límites de error y de probabilidad de que se pueden establecer en cada caso. (p. 6)

El muestreo será de tipo probabilístico sistemático, para ello se, utilizará la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra

Z = Margen de confiabilidad (para el caso: 95% de confiabilidad)

1.96 tabla de valores

E = Máximo error permisible (E = 5%)

p = Proporción de éxito 0.80 igual al 80%

q = Proporción de la población que no tiene la característica de nuestro interés (1- 0.5 = 0.80) = 20%

N= Tamaño de la población 1,436 colaboradores

$$n = \frac{1.96^2 (0.80*0,20) 1,426}{0,05^2 (1,426 - 1) 1.96^2 (0.80*0,20)}$$

Entonces:

$$n = 304$$

Nuestra muestra estará constituida por 304 participantes,

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas:

La técnica que emplearemos en la investigación será la encuesta. Según García (1992) es:

Investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de una población más amplia, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población. (p. 96)

3.6.2. Instrumentos:

El instrumento que se ejecutara es el cuestionario, el cual se acuerdo con López-Roldán y Fachelli (2015) “constituye el instrumento de recogida de los datos donde aparecen enunciadas las preguntas de forma sistemática y

ordenada, y en donde se consignan las respuestas mediante un sistema establecido de registro sencillo”.

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

Nuestros instrumentos fueron seleccionados cuidadosamente en base a las variables de estudio: Comunicación Efectiva y Satisfacción del Paciente. Para garantizar la validez y la fiabilidad de estos instrumentos, se llevaron a cabo los siguientes procedimientos:

a) Validación por Juicio de Expertos

La validación de los instrumentos empleados en esta investigación se realizó mediante el juicio de expertos. Para ello, se recurrió a profesionales tanto de nuestra universidad como de nuestra región. Estos expertos evaluaron los instrumentos para asegurar que midan adecuadamente las variables de interés y que sean oportunos al contexto de nuestra investigación. Los detalles de esta validación se encuentran en el Anexo 02.

b) Fiabilidad de los Instrumentos

Para evidenciar la fiabilidad de nuestros instrumentos, se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual es una medida de la consistencia interna de los cuestionarios utilizados. La fiabilidad se procesó con el apoyo del software estadístico SPSS, obteniéndose los siguientes resultados:

Comunicación Efectiva: El cuestionario de comunicación efectiva obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,925 (tabla, lo que nos indica una alta fiabilidad.

Satisfacción del Paciente: El cuestionario de satisfacción del paciente obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,927, demostrando una excelente consistencia interna.

Tabla 1

Estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,925	,929	12

Fuente: Procesado con el SPSS V. 29

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable rotación de personal

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,927	,931	12

Fuente: Procesado con el SPSS V. 29

Estos resultados aseguran que los instrumentos utilizados en la investigación son confiables y proporcionan datos consistentes para el análisis de las variables de estudio

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El procesamiento de los datos comenzará con una fase manual que involucra la revisión, análisis y clasificación de los cuestionarios. Posteriormente, los datos serán transferidos a la computadora según sea necesario.

En cuanto al análisis, se utilizarán dos técnicas:

3.8.1. Análisis descriptivo:

Esta técnica se manejará para interpretar los resultados respectivos, expresados en números y porcentajes, los cuales se presentarán en las tablas y figuras convenientes.

3.8.2. Análisis inferencial

A través de esta técnica, se realizarán inferencias en nuestra muestra de datos para extraer conclusiones explicativas.

3.9. Tratamiento estadístico

El análisis estadístico, en un primer momento se efectuará valiéndonos del Excel, para tabular los datos y posterior a ello con el uso del paquete de SPSS V. 29 ejecutando los consecutivos pasos:

- a) Obtención de frecuencias y porcentajes de las preguntas de los cuestionarios empleados.
- b) Construcción de tablas para cada variable y pregunta.
- c) Elaboración de figuras para cada variable y pregunta.
- d) Análisis inferencial con la prueba rho de Spearman y factorial.

Las técnicas empleadas del procesamiento de datos son estadísticas y probabilísticas.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

Se garantizó que todos los participantes del estudio perciban completamente los objetivos, procedimientos y posibles riesgos antes de dar su consentimiento para participar del estudio. Se respeto la autonomía de los pacientes y el personal de salud, y asegurar que participen de forma facultativa y libre de coerción.

Asegurar que la investigación se ejecutó de manera justa y equitativa, evitando la discriminación y asegurando la inclusión de todas las personas, independientemente de su género, edad, origen étnico o condición socioeconómica.

Se buscó la transparencia en todas las etapas del estudio, desde la planificación y ejecución hasta la comunicación de los resultados. Se busco informar con precisión sobre los métodos utilizados, los hallazgos obtenidos y cualquier conflicto de intereses potencial que pueda surgir.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

El trabajo de campo de esta investigación se llevó a cabo en el Hospital II de EsSalud Pasco durante el año 2023. Este proceso fue fundamental para recolectar datos empíricos que nos permitieran analizar la relación entre las variables estudiadas.

Se utilizó un muestreo probabilístico para seleccionar una muestra representativa de 304 colaboradores, a quienes se les pidió que rellenaran nuestros cuestionarios. Para ello, se seleccionaron pacientes que recibieron atención durante el período de estudio y se les solicitó que completaran el cuestionario sobre su experiencia de comunicación con el personal asistencial. Las encuestas se llevaron a cabo en áreas de espera y de manera anónima para asegurar respuestas honestas. También se distribuyeron cuestionarios al personal asistencial de salud del hospital.

Los datos recolectados fueron ingresados y analizados utilizando el software estadístico SPSS. Se empleó la correlación de Rho de Spearman para evaluar la relación entre nuestras variables.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.

4.2.1. Comunicación efectiva

Tabla 3

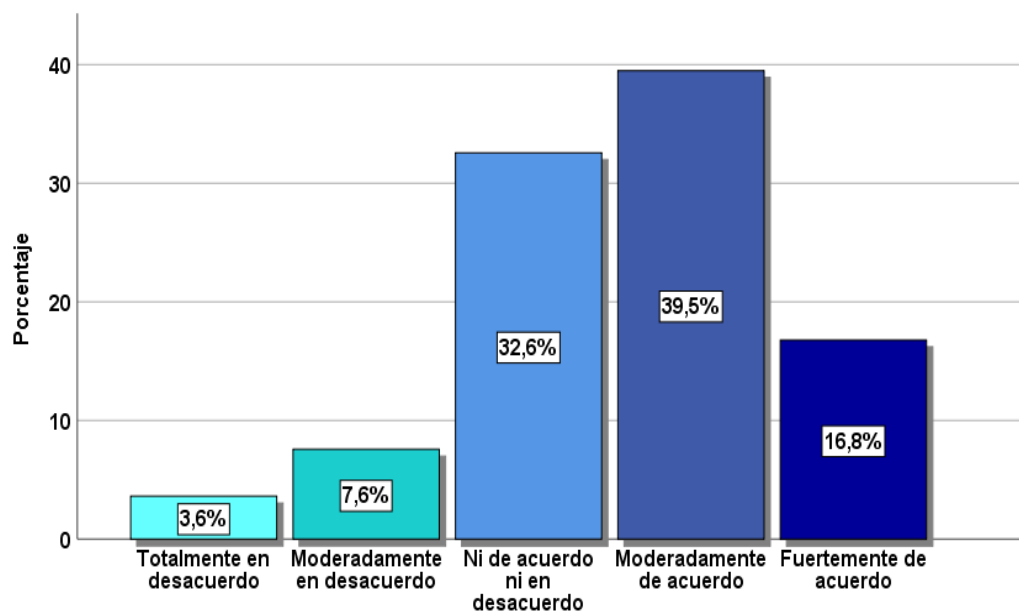
Comunicación Efectiva - Agrupada

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	11	3,6
Moderadamente en desacuerdo	23	7,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	99	32,6
Moderadamente de acuerdo	120	39,5
Fuertemente de acuerdo	51	16,8
Total	304	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con SPSS V.29

Figura 2

Comunicación Efectiva - Agrupada



Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la tabla 3 y figura 2, se desprende que el 39,5% de los encuestados están moderadamente de acuerdo con la comunicación efectiva de los profesionales del Hospital II de EsSalud Pasco, 32,6% no expresan ni su acuerdo ni desacuerdo,

16,8% mencionan estar fuertemente de acuerdo, 7,6% aluden estar moderadamente en desacuerdo y el 3,6% se muestran totalmente en desacuerdo.

Tabla 4

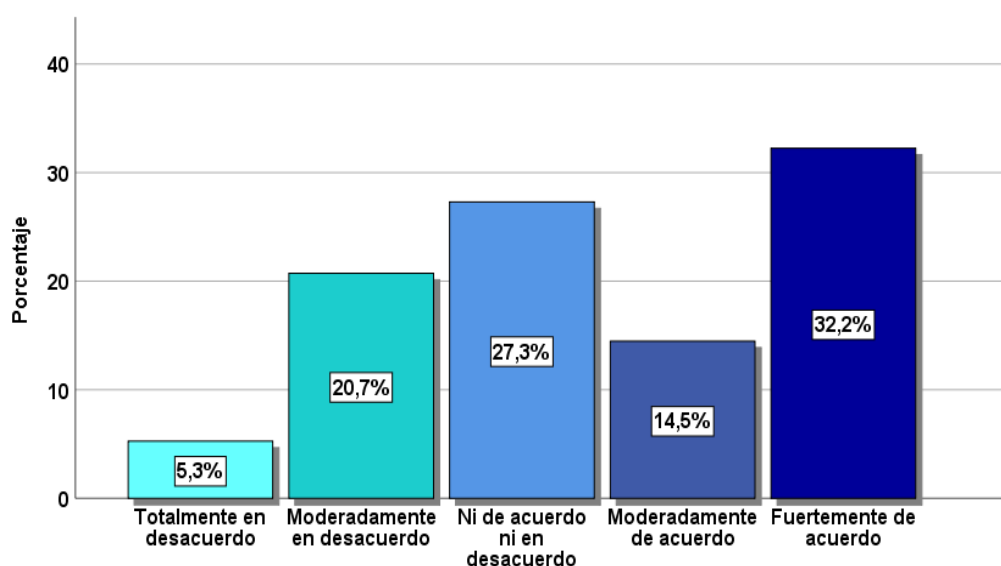
¿Considera que el personal de salud utiliza un lenguaje claro y comprensible al explicarle su diagnóstico y tratamiento?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	16	5,3
Moderadamente en desacuerdo	63	20,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	83	27,3
Moderadamente de acuerdo	44	14,5
Fuertemente de acuerdo	98	32,2
Total	304	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con SPSS V.29

Figura 3

¿Considera que el personal de salud utiliza un lenguaje claro y comprensible al explicarle su diagnóstico y tratamiento?



Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la tabla 4 y figura 3, se desprende que el 32,2% de los encuestados considera estar fuertemente de acuerdo con que el personal de salud utiliza un lenguaje claro y

comprensible al explicarle su diagnóstico y tratamiento, 27,3% no expresan ni su acuerdo ni desacuerdo, 20,7% mencionan estar moderadamente en desacuerdo, 14,5% aluden estar moderadamente de acuerdo y el 5,3% se muestran totalmente en desacuerdo.

Tabla 5

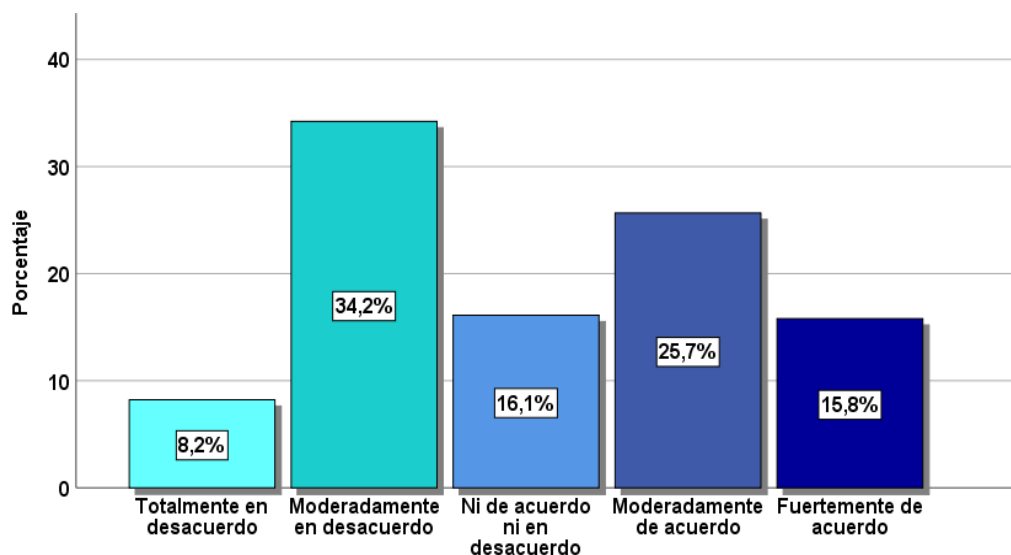
¿Siente que el personal de salud se toma el tiempo necesario para asegurarse de que comprenda completamente la información proporcionada?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	25	8,2
Moderadamente en desacuerdo	104	34,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	49	16,1
Moderadamente de acuerdo	78	25,7
Fuertemente de acuerdo	48	15,8
Total	304	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con SPSS V.29

Figura 4

¿Siente que el personal de salud se toma el tiempo necesario para asegurarse de que comprenda completamente la información proporcionada?



Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la tabla 5 y figura 4, se desprende que el 34,2% de los encuestados sienten estar

moderadamente en desacuerdo con que el personal de salud se toma el tiempo necesario para asegurarse de que comprenda completamente la información proporcionada, 25,7% están moderadamente de acuerdo, 16,1% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 15,8% aluden estar fuertemente de acuerdo y el 8,2% se muestran totalmente en desacuerdo.

Tabla 6

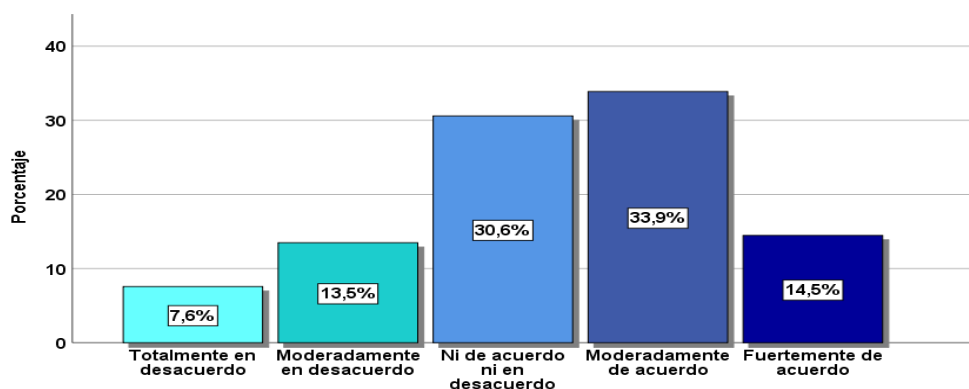
¿Ha experimentado alguna dificultad para entender la información médica proporcionada durante su visita al hospital?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	23	7,6
Moderadamente en desacuerdo	41	13,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	93	30,6
Moderadamente de acuerdo	103	33,9
Fuertemente de acuerdo	44	14,5
Total	304	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con SPSS V.29

Figura 5

¿Ha experimentado alguna dificultad para entender la información médica proporcionada durante su visita al hospital?



Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la tabla 6 y figura 5, se desprende que el 33,9% de los encuestados considera estar

moderadamente de acuerdo con que ha experimentado alguna dificultad para entender la información médica proporcionada durante su visita al hospital, 30,6% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 14,5% mencionan estar fuertemente de acuerdo, 13,5% aluden estar moderadamente en desacuerdo y el 7,6% se muestran totalmente en desacuerdo.

Tabla 7

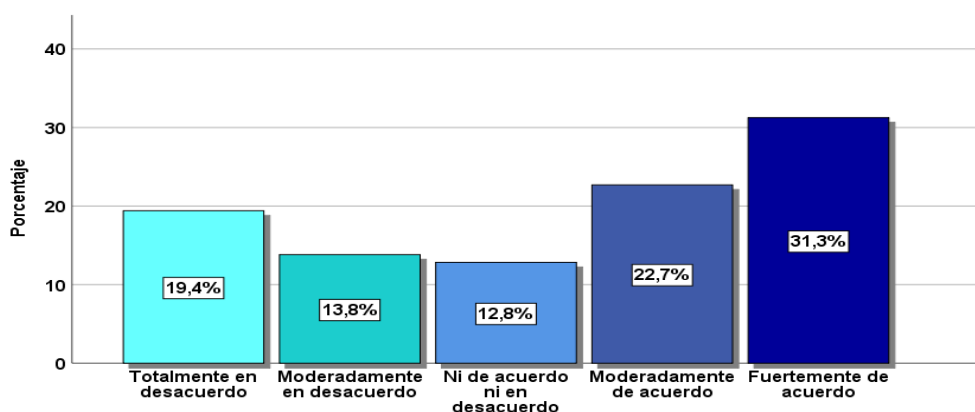
¿Siente que el personal de salud muestra comprensión y empatía hacia sus preocupaciones y necesidades durante su atención médica?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	59	19,4
Moderadamente en desacuerdo	42	13,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	39	12,8
Moderadamente de acuerdo	69	22,7
Fuertemente de acuerdo	95	31,3
Total	304	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con SPSS V.29

Figura 6

¿Siente que el personal de salud muestra comprensión y empatía hacia sus preocupaciones y necesidades durante su atención médica?



Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la tabla 7 y figura 6, se desprende que el 31,3% de los encuestados siente estar fuertemente de acuerdo con que el personal de salud muestra comprensión y empatía hacia sus preocupaciones y necesidades durante su atención médica,

22,7% están moderadamente de acuerdo, 19,4% mencionan estar totalmente en desacuerdo, 13,8% aluden estar moderadamente en desacuerdo y el 12,8% se muestran ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 8

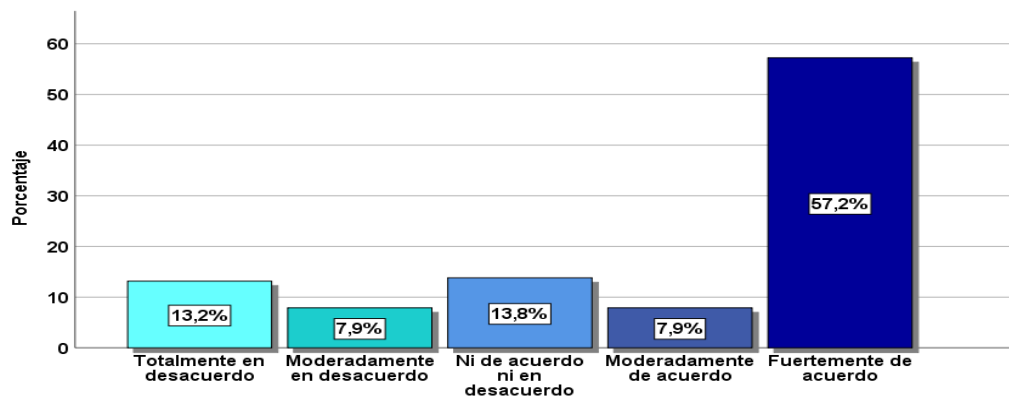
¿Ha sentido que el personal de salud escucha activamente sus preocupaciones y se preocupa por su bienestar emocional durante su visita al hospital?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	40	13,2
Moderadamente en desacuerdo	24	7,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	42	13,8
Moderadamente de acuerdo	24	7,9
Fuertemente de acuerdo	174	57,2
Total	304	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con SPSS V.29

Figura 7

¿Ha sentido que el personal de salud escucha activamente sus preocupaciones y se preocupa por su bienestar emocional durante su visita al hospital?



Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la tabla 8 y figura 7, se desprende que el 57,2% de los encuestados ha sentido estar fuertemente de acuerdo con que el personal de salud escucha activamente sus preocupaciones y se preocupa por su bienestar emocional durante su visita al hospital.

emocional durante su visita al hospital, 13,8% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 13,2% mencionan estar totalmente en desacuerdo, 7,9% aluden estar moderadamente en de acuerdo, igual el 7,9% se muestran moderadamente en desacuerdo.

Tabla 9

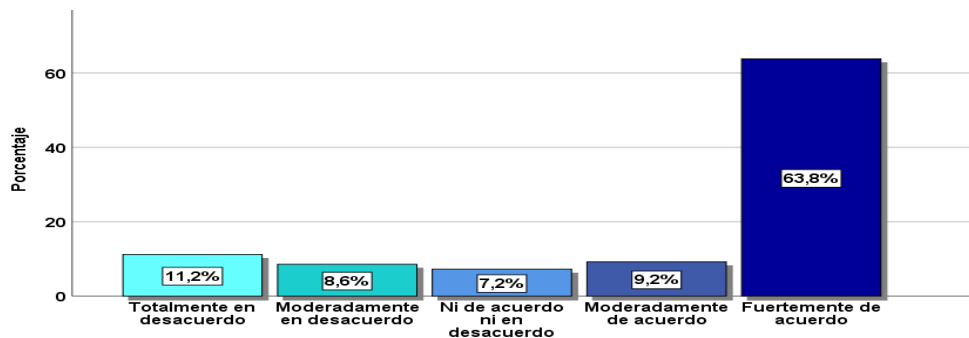
¿Ha experimentado algún momento en el que el personal de salud haya mostrado falta de sensibilidad hacia sus emociones o necesidades durante su atención médica?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	34	11,2
Moderadamente en desacuerdo	26	8,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	7,2
Moderadamente de acuerdo	28	9,2
Fuertemente de acuerdo	194	63,8
Total	304	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con SPSS V.29

Figura 8

¿Ha experimentado algún momento en el que el personal de salud haya mostrado falta de sensibilidad hacia sus emociones o necesidades durante su atención médica?



Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la tabla 9 y figura 8, se desprende que el 63,8% de los encuestados ha experimentado estar fuertemente de acuerdo con que en algún momento el personal de salud

haya mostrado falta de sensibilidad hacia sus emociones o necesidades durante su atención médica, 11,2% están totalmente en desacuerdo, 9,2% mencionan estar moderadamente en desacuerdo, 8,6% aluden estar moderadamente en desacuerdo, el 7,2% se muestran ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 10

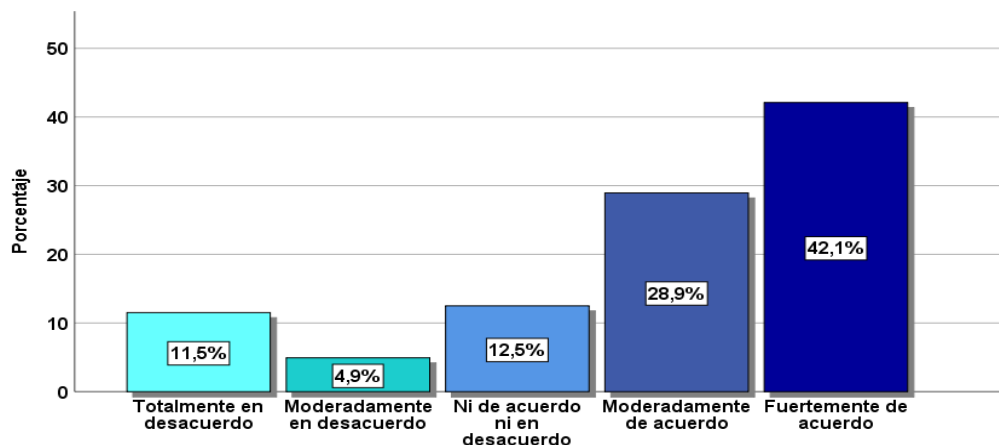
¿Siente que el personal de salud está disponible para responder a sus preguntas y preocupaciones durante su estadía en el hospital?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	35	11,5
Moderadamente en desacuerdo	15	4,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	38	12,5
Moderadamente de acuerdo	88	28,9
Fuertemente de acuerdo	128	42,1
Total	304	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con SPSS V.29

Figura 9

¿Siente que el personal de salud está disponible para responder a sus preguntas y preocupaciones durante su estadía en el hospital?



Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la tabla 10 y figura 9, se desprende que el 42,1% de los encuestados siente estar fuertemente de acuerdo con que el personal de salud está disponible para responder a

sus preguntas y preocupaciones durante su estadía en el hospital, 28,9% están moderadamente de acuerdo, 12,5% dicen estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 11,6% aluden estar totalmente en desacuerdo, el 4,9% se muestran moderadamente en desacuerdo.

Tabla 11

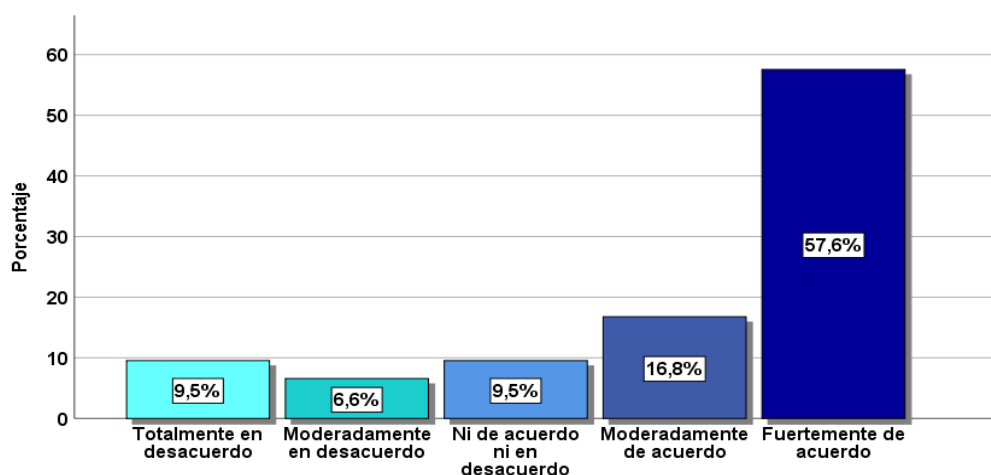
¿Ha tenido dificultades para obtener atención oportuna por parte del personal de salud durante su visita al hospital?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	29	9,5
Moderadamente en desacuerdo	20	6,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	29	9,5
Moderadamente de acuerdo	51	16,8
Fuertemente de acuerdo	175	57,6
Total	304	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con SPSS V.29

Figura 10

¿Ha tenido dificultades para obtener atención oportuna por parte del personal de salud durante su visita al hospital?



Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la tabla 11 y figura 10, se desprende que el 57,6% de los encuestados siente estar fuertemente de acuerdo con que ha tenido dificultades para obtener atención oportuna

por parte del personal de salud durante su visita al hospital, 16,8% están moderadamente de acuerdo, 9,5% dicen estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, igual 9,5% aluden estar totalmente en desacuerdo, el 6,6% se muestran moderadamente en desacuerdo.

Tabla 12

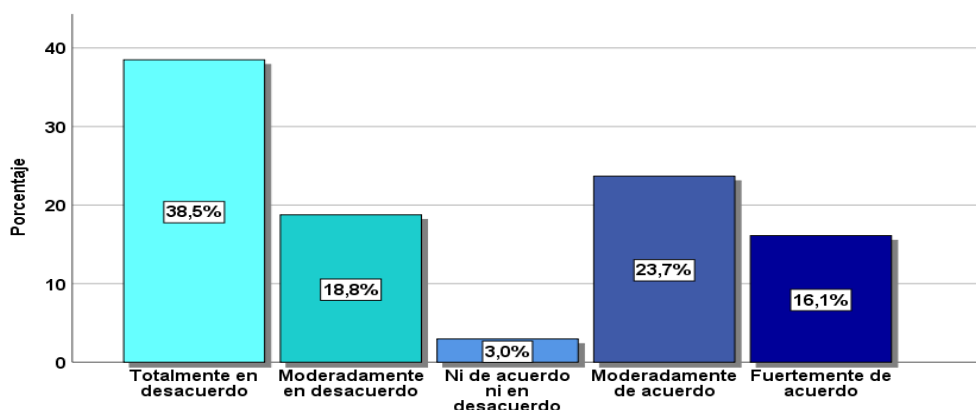
¿Considera que el tiempo dedicado por el personal de salud a su atención ha sido adecuado y suficiente para satisfacer sus necesidades médicas y emocionales?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	117	38,5
Moderadamente en desacuerdo	57	18,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	3,0
Moderadamente de acuerdo	72	23,7
Fuertemente de acuerdo	49	16,1
Total	304	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con SPSS V.29

Figura 11

¿Considera que el tiempo dedicado por el personal de salud a su atención ha sido adecuado y suficiente para satisfacer sus necesidades médicas y emocionales?



Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la tabla 12 y figura 11, se desprende que el 38,5% de los encuestados considera estar fuertemente de acuerdo con que el tiempo dedicado por el personal de salud a su

atención ha sido adecuado y suficiente para satisfacer sus necesidades médicas y emocionales, 23,7% están moderadamente de acuerdo, 18,8% dicen estar moderadamente en desacuerdo, igual 16,1% aluden estar fuertemente de acuerdo, el 3% se muestran ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 13

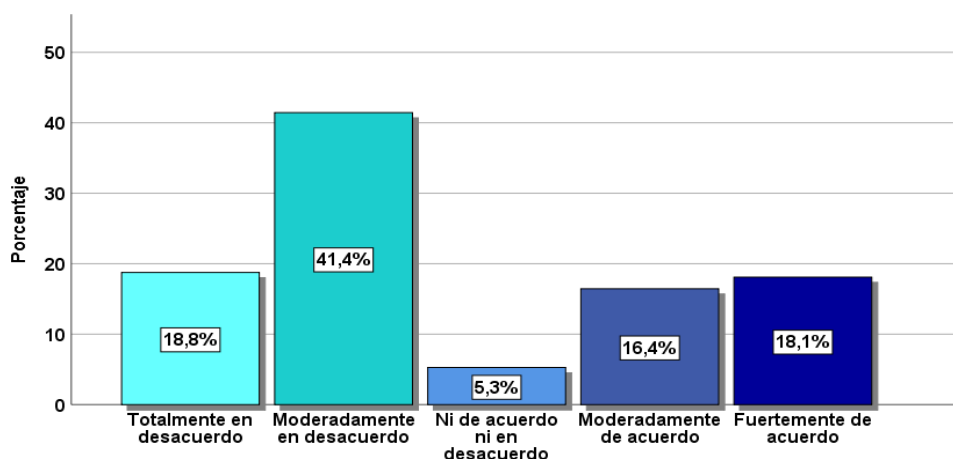
¿El personal médico y de enfermería trabajan de manera coordinada y colaborativa entre sí para brindarle la mejor atención posible?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	57	18,8
Moderadamente en desacuerdo	126	41,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	5,3
Moderadamente de acuerdo	50	16,4
Fuertemente de acuerdo	55	18,1
Total	304	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con SPSS V.29

Figura 12

¿El personal médico y de enfermería trabajan de manera coordinada y colaborativa entre sí para brindarle la mejor atención posible?



Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la tabla 13 y figura 12, se desprende que el 41,4% de los encuestados considera estar moderadamente en desacuerdo con que el personal médico y de

enfermería trabajan de manera coordinada y colaborativa entre sí para brindarle la mejor atención posible, 18,8% están totalmente en desacuerdo, 18,1% dicen estar fuertemente de acuerdo, 16,4% aluden estar moderadamente de acuerdo, el 5,3% se muestran ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 14

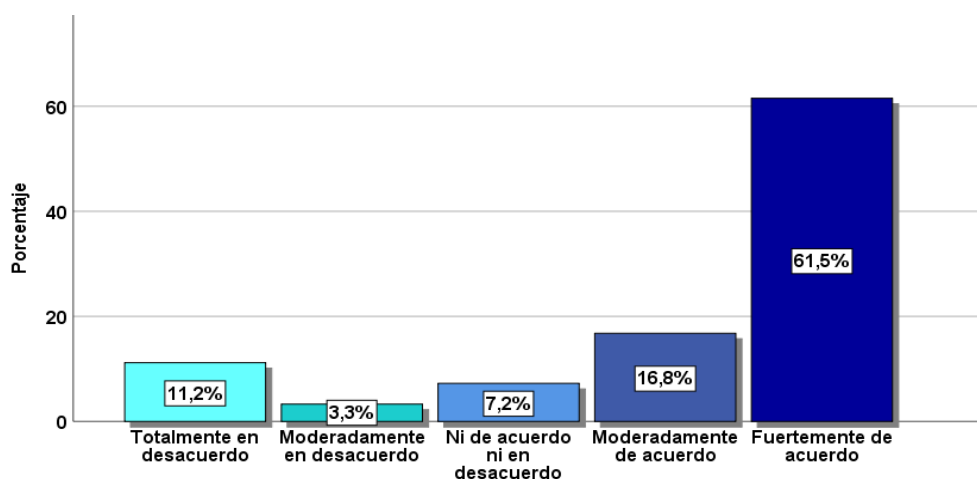
¿La comunicación es eficaz entre los diferentes departamentos médicos para asegurarse de que todos estén al tanto de su situación y tratamiento?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	34	11,2
Moderadamente en desacuerdo	10	3,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	7,2
Moderadamente de acuerdo	51	16,8
Fuertemente de acuerdo	187	61,5
Total	304	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con SPSS V.29

Figura 13

¿La comunicación es eficaz entre los diferentes departamentos médicos para asegurarse de que todos estén al tanto de su situación y tratamiento?



Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la tabla 14 y figura 13, se desprende que el 61,5% de los encuestados considera estar fuertemente de acuerdo con que la comunicación es eficaz entre los diferentes

departamentos médicos para asegurarse de que todos estén al tanto de su situación y tratamiento, 16,8% están moderadamente de acuerdo, 11,2% están totalmente en desacuerdo, 7,2% aluden ni de acuerdo ni en desacuerdo, 3.3% se muestran moderadamente en desacuerdo.

Tabla 15

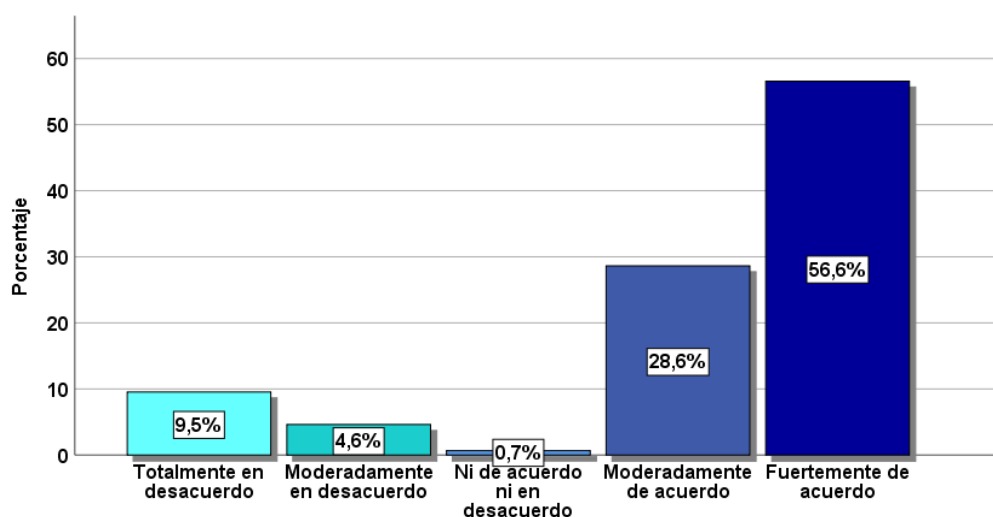
¿Considera que la falta de coordinación entre el personal de salud haya afectado negativamente su atención médica o su experiencia en el hospital?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	29	9,5
Moderadamente en desacuerdo	14	4,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	0,7
Moderadamente de acuerdo	87	28,6
Fuertemente de acuerdo	172	56,6
Total	304	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con SPSS V.29

Figura 14

¿Considera que la falta de coordinación entre el personal de salud haya afectado negativamente su atención médica o su experiencia en el hospital?



Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la tabla 15 y figura 14, se desprende que el 56,6% de los encuestados considera estar fuertemente de acuerdo con que la falta de coordinación entre el personal de salud

haya afectado negativamente su atención médica o su experiencia en el hospital, 28,6% están moderadamente de acuerdo, 9,5% están totalmente en desacuerdo, 4,6% aluden estar moderadamente en desacuerdo, 0,7% se muestran ni de acuerdo ni en desacuerdo.

4.2.2. Satisfacción del paciente

Tabla 16

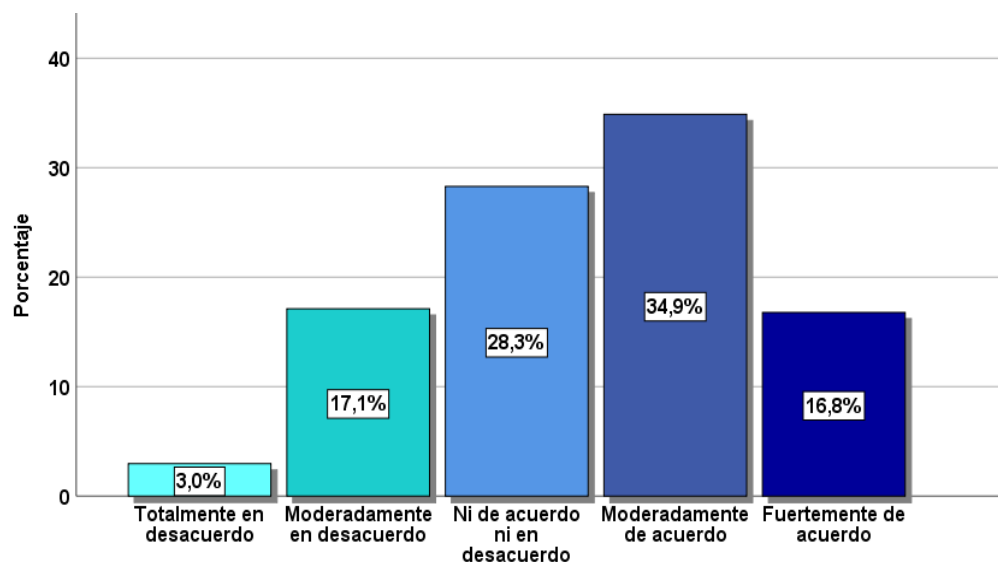
Satisfacción del paciente - Agrupado

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	9	3,0
Moderadamente en desacuerdo	52	17,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	86	28,3
Moderadamente de acuerdo	106	34,9
Fuertemente de acuerdo	51	16,8
Total	304	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con SPSS V.29

Figura 15

Satisfacción del paciente - Agrupado



Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la tabla 16 y figura 15, se desprende que el 34,9% de los encuestados muestran su satisfacción moderadamente de acuerdo, 28,3% están ni de acuerdo ni en

desacuerdo, 17,1% están moderadamente en desacuerdo, 16,8% aluden estar fuertemente de acuerdo, 3% se muestran ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 17

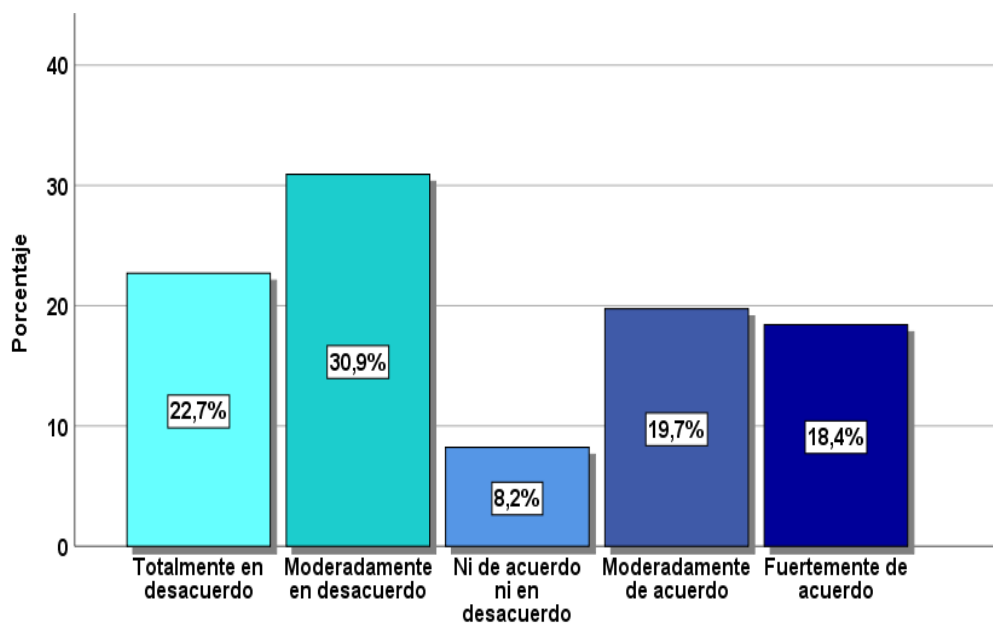
¿Considera que fueron efectivos los tratamientos y procedimientos médicos recibidos durante su estadía en el hospital?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	69	22,7
Moderadamente en desacuerdo	94	30,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	8,2
Moderadamente de acuerdo	60	19,7
Fuertemente de acuerdo	56	18,4
Total	304	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con SPSS V.29

Figura 16

¿Considera que fueron efectivos los tratamientos y procedimientos médicos recibidos durante su estadía en el hospital?



Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la tabla 17 y figura 16, se desprende que el 30,9% de los encuestados considera estar moderadamente en desacuerdo con que fueron efectivos los

tratamientos y procedimientos médicos recibidos durante su estadía en el hospital, 22,7% están totalmente en desacuerdo, 19,7% están moderadamente de acuerdo, 18,4% aluden estar fuertemente de acuerdo, 8,2% se muestran ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 18

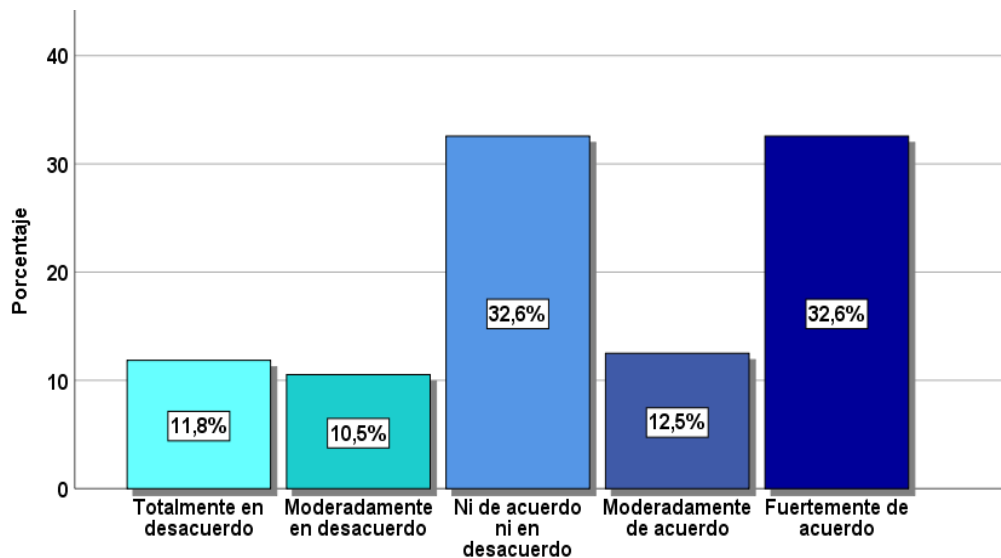
¿Siente que el personal médico y de enfermería ha demostrado competencia y profesionalismo en su atención?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	36	11,8
Moderadamente en desacuerdo	32	10,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	99	32,6
Moderadamente de acuerdo	38	12,5
Fuertemente de acuerdo	99	32,6
Total	304	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con SPSS V.29

Figura 17

¿Siente que el personal médico y de enfermería ha demostrado competencia y profesionalismo en su atención?



Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la tabla 18 y figura 17, se desprende que el 32,6% de los encuestados siente estar fuertemente de acuerdo con que el personal médico y de enfermería ha demostrado

competencia y profesionalismo en su atención, igual 32,6% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 12,5% están moderadamente de acuerdo, 11,8% están totalmente en desacuerdo, 10,5% se muestran moderadamente en desacuerdo.

Tabla 19

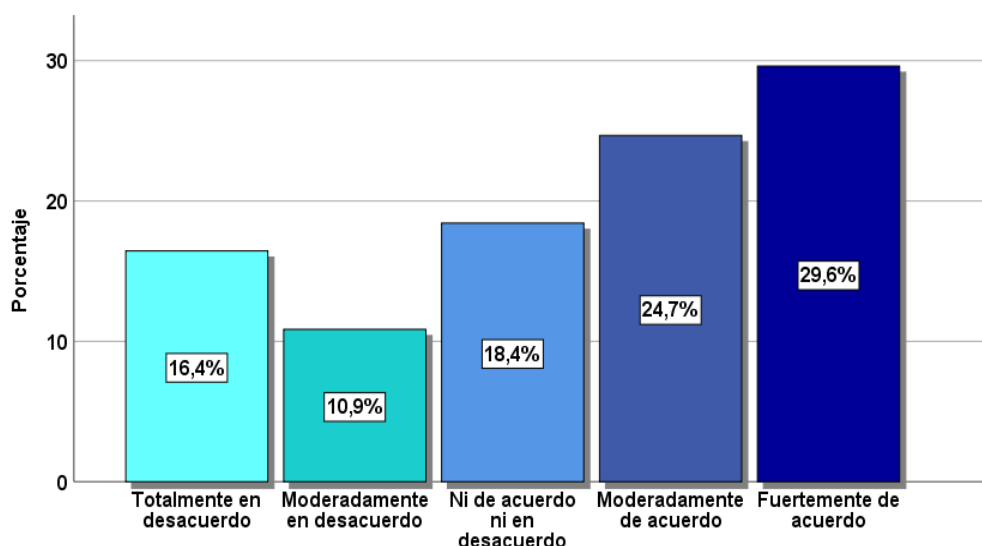
¿Ha experimentado algún problema relacionado con la seguridad de la atención médica recibida durante su visita al hospital?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	50	16,4
Moderadamente en desacuerdo	33	10,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	56	18,4
Moderadamente de acuerdo	75	24,7
Fuertemente de acuerdo	90	29,6
Total	304	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con SPSS V.29

Figura 18

¿Ha experimentado algún problema relacionado con la seguridad de la atención médica recibida durante su visita al hospital?



Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la tabla 19 y figura 18, se desprende que el 29,6% de los encuestados siente estar fuertemente de acuerdo con que ha experimentado algún problema relacionado con la

seguridad de la atención médica recibida durante su visita al hospital, 24,7% están moderadamente de acuerdo, 18,4% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 16,4% están totalmente en desacuerdo, 10,9% se muestran moderadamente en desacuerdo.

Tabla 20

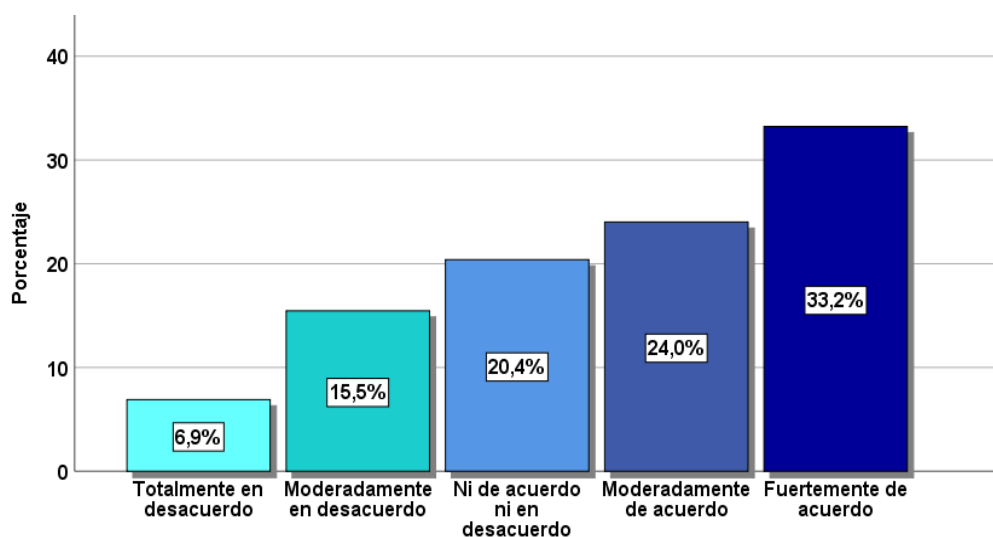
¿Considera que el nivel de comodidad y limpieza de las instalaciones del hospital durante su estadía fueron buenas?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	21	6,9
Moderadamente en desacuerdo	47	15,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	62	20,4
Moderadamente de acuerdo	73	24,0
Fuertemente de acuerdo	101	33,2
Total	304	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con SPSS V.29

Figura 19

¿Considera que el nivel de comodidad y limpieza de las instalaciones del hospital durante su estadía fueron buenas?



Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la tabla 20 y figura 19, se desprende que el 33,2% de los encuestados considera estar fuertemente de acuerdo con que el nivel de comodidad y limpieza de las instalaciones

del hospital durante su estadía fueron buenas, 24% están moderadamente de acuerdo, 20,4% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 15,5% están moderadamente en desacuerdo, 6,9% se muestran totalmente en desacuerdo.

Tabla 21

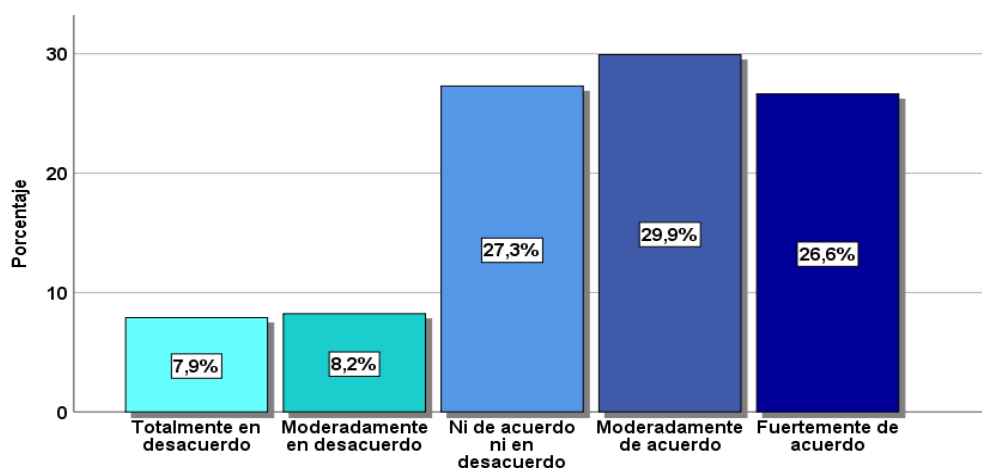
¿Considera que ha tenido acceso a comodidades básicas, como agua, alimentación adecuada y áreas de descanso cómodas, durante su visita al hospital?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	24	7,9
Moderadamente en desacuerdo	25	8,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	83	27,3
Moderadamente de acuerdo	91	29,9
Fuertemente de acuerdo	81	26,6
Total	304	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con SPSS V.29

Figura 20

¿Considera que ha tenido acceso a comodidades básicas, como agua, alimentación adecuada y áreas de descanso cómodas, durante su visita al hospital?



Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la tabla 21 y figura 20, se desprende que el 29,9% de los encuestados considera estar

moderadamente de acuerdo con que ha tenido acceso a comodidades básicas, como agua, alimentación adecuada y áreas de descanso cómodas, durante su visita al hospital, 27,3% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 26,6% están fuertemente de acuerdo, el 8,2% están moderadamente en desacuerdo, 7,9% se muestran totalmente en desacuerdo.

Tabla 22

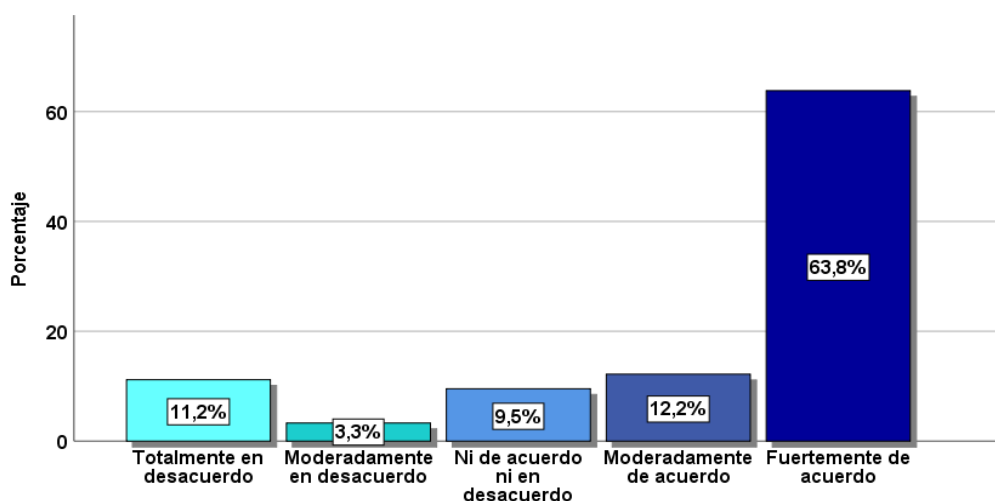
¿Considera que el ambiente físico del hospital contribuyó positivamente a su experiencia general durante su atención médica?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	34	11,2
Moderadamente en desacuerdo	10	3,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	29	9,5
Moderadamente de acuerdo	37	12,2
Fuertemente de acuerdo	194	63,8
Total	304	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con SPSS V.29

Figura 21

¿Considera que el ambiente físico del hospital contribuyó positivamente a su experiencia general durante su atención médica?



Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la tabla 22 y figura 21, se desprende que el 63,8% de los encuestados considera estar fuertemente

de acuerdo que el ambiente físico del hospital contribuyó positivamente a su experiencia general durante su atención médica, 12,2% están moderadamente de acuerdo, 11,2% están totalmente en desacuerdo, el 9,5% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 3,3% se muestran moderadamente en desacuerdo.

Tabla 23

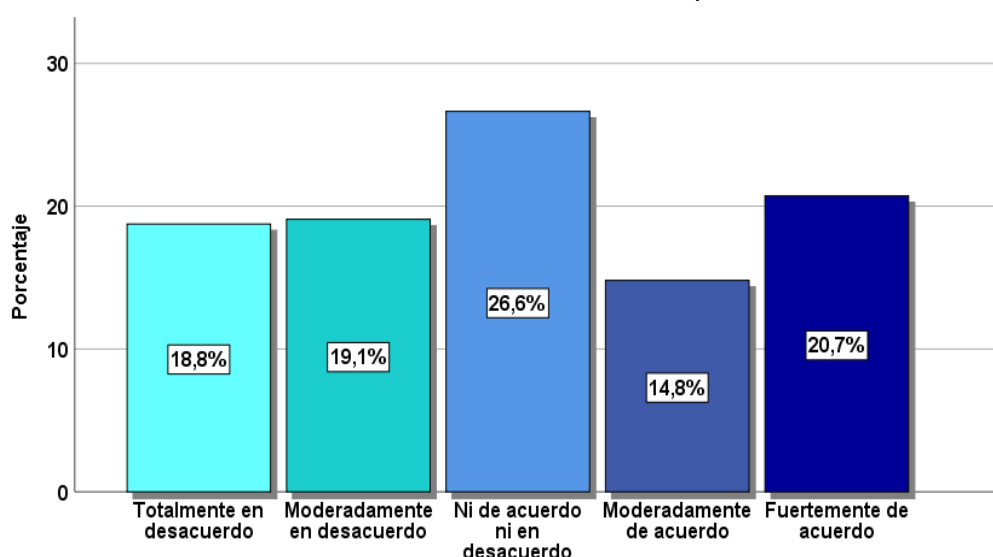
¿Considera que el trato fue con amabilidad y cortesía del personal médico y de enfermería durante su visita al hospital?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	57	18,8
Moderadamente en desacuerdo	58	19,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	81	26,6
Moderadamente de acuerdo	45	14,8
Fuertemente de acuerdo	63	20,7
Total	304	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con SPSS V.29

Figura 22

¿Considera que el trato fue con amabilidad y cortesía del personal médico y de enfermería durante su visita al hospital?



Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la tabla 23 y figura 22, se desprende que el 26,6% de los encuestados considera estar ni de

acuerdo ni en desacuerdo que el trato fue con amabilidad y cortesía del personal médico y de enfermería durante su visita al hospital, 20,7% están fuertemente de acuerdo, 19,1% están moderadamente en desacuerdo, el 18,8% están totalmente en desacuerdo, 14,8% se muestran moderadamente en de acuerdo.

Tabla 24

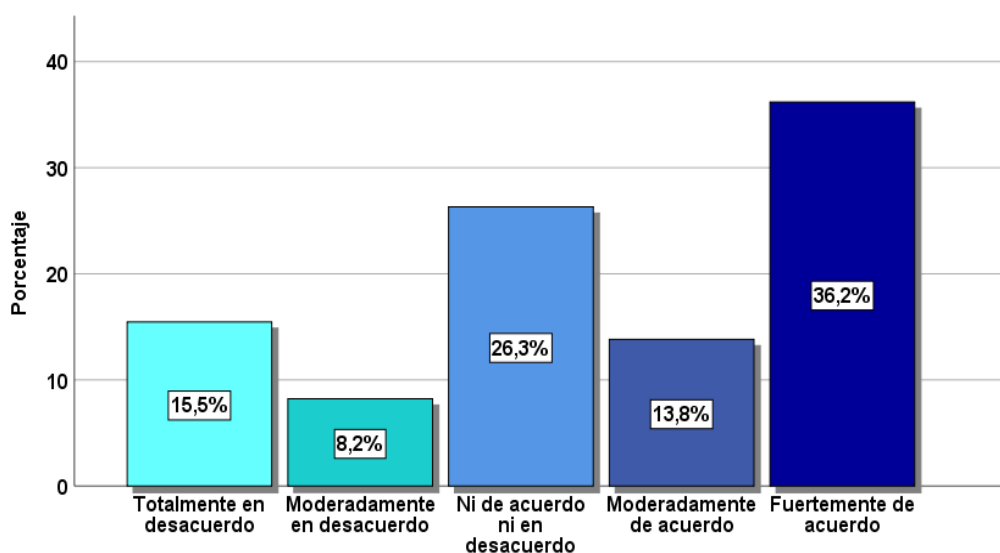
¿Siente que el personal de salud ha sido receptivo a sus necesidades y preocupaciones durante su atención médica?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	47	15,5
Moderadamente en desacuerdo	25	8,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	80	26,3
Moderadamente de acuerdo	42	13,8
Fuertemente de acuerdo	110	36,2
Total	304	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con SPSS V.29

Figura 23

¿Siente que el personal de salud ha sido receptivo a sus necesidades y preocupaciones durante su atención médica?



Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la tabla 24 y figura 23, se desprende que el 36,2% de los encuestados siente estar fuertemente de

acuerdo que el personal de salud ha sido receptivo a sus necesidades y preocupaciones durante su atención médica, 26,3% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 15,5% están totalmente en desacuerdo, el 13,8% están moderadamente de acuerdo, 8,2% se muestran moderadamente en desacuerdo.

Tabla 25

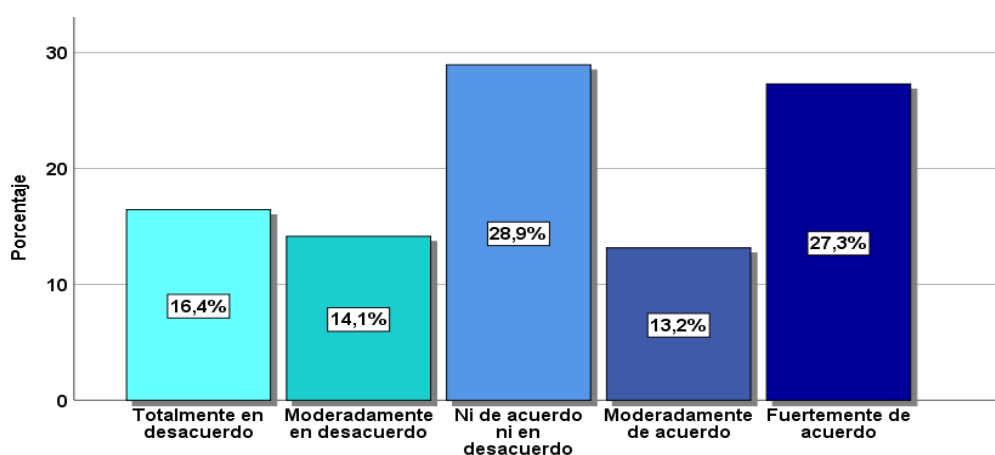
¿Considera que hubo alguna situación en la que la interacción con el personal de salud haya sido insatisfactoria o poco profesional durante su estadía en el hospital?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	50	16,4
Moderadamente en desacuerdo	43	14,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	88	28,9
Moderadamente de acuerdo	40	13,2
Fuertemente de acuerdo	83	27,3
Total	304	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con SPSS V.29

Figura 24

¿Considera que hubo alguna situación en la que la interacción con el personal de salud haya sido insatisfactoria o poco profesional durante su estadía en el hospital?



Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la tabla 25 y figura 24, se desprende que el 28,9% de los encuestados considera estar ni de

acuerdo ni en desacuerdo que hubo alguna situación en la que la interacción con el personal de salud haya sido insatisfactoria o poco profesional durante su estadía en el hospital, 27,3% están fuertemente de acuerdo, 16,4% están totalmente en desacuerdo, el 14,1% están moderadamente en desacuerdo, 13,2% se muestran moderadamente de acuerdo.

Tabla 26

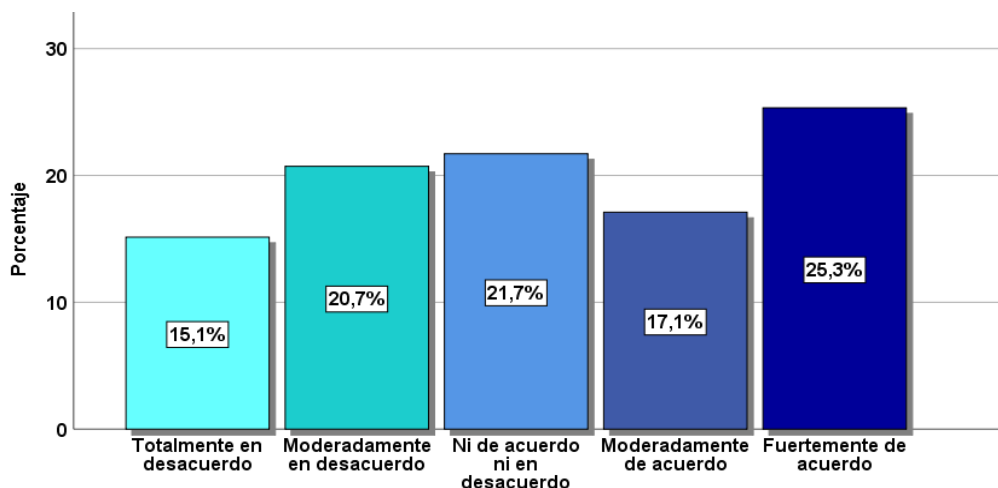
¿La información recibida es clara y comprensible sobre su diagnóstico médico y los tratamientos recomendados por parte del personal de salud?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	46	15,1
Moderadamente en desacuerdo	63	20,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	66	21,7
Moderadamente de acuerdo	52	17,1
Fuertemente de acuerdo	77	25,3
Total	304	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con SPSS V.29

Figura 25

¿La información recibida es clara y comprensible sobre su diagnóstico médico y los tratamientos recomendados por parte del personal de salud?



Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la tabla 26 y figura 25, se desprende que el 25,3% de los encuestados están fuertemente de

acuerdo que la información recibida es clara y comprensible sobre su diagnóstico médico y los tratamientos recomendados por parte del personal de salud, 21,7% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 20,7% están moderadamente en desacuerdo, el 17,1% están moderadamente de acuerdo, 15,1% se muestran moderadamente en desacuerdo.

Tabla 27

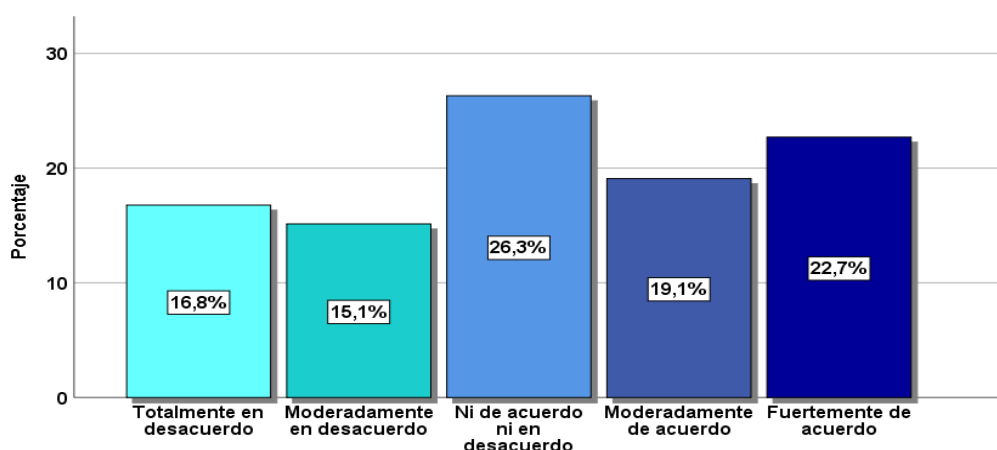
¿El personal médico y de enfermería ha sido receptivo a sus preguntas y preocupaciones, brindándole la información que necesita para tomar decisiones informadas sobre su atención médica?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	51	16,8
Moderadamente en desacuerdo	46	15,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	80	26,3
Moderadamente de acuerdo	58	19,1
Fuertemente de acuerdo	69	22,7
Total	304	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con SPSS V.29

Figura 26

¿El personal médico y de enfermería ha sido receptivo a sus preguntas y preocupaciones, brindándole la información que necesita para tomar decisiones informadas sobre su atención médica?



Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la tabla 27 y figura 26, se desprende que el 26,3% de los encuestados están ni de acuerdo ni en

desacuerdo que el personal médico y de enfermería ha sido receptivo a sus preguntas y preocupaciones, brindándole la información que necesita para tomar decisiones informadas sobre su atención médica, 22,7% considera estar fuertemente de acuerdo, 19,1% están moderadamente de acuerdo, el 16,8% están totalmente en desacuerdo, 15,1% se muestran moderadamente en desacuerdo.

Tabla 28

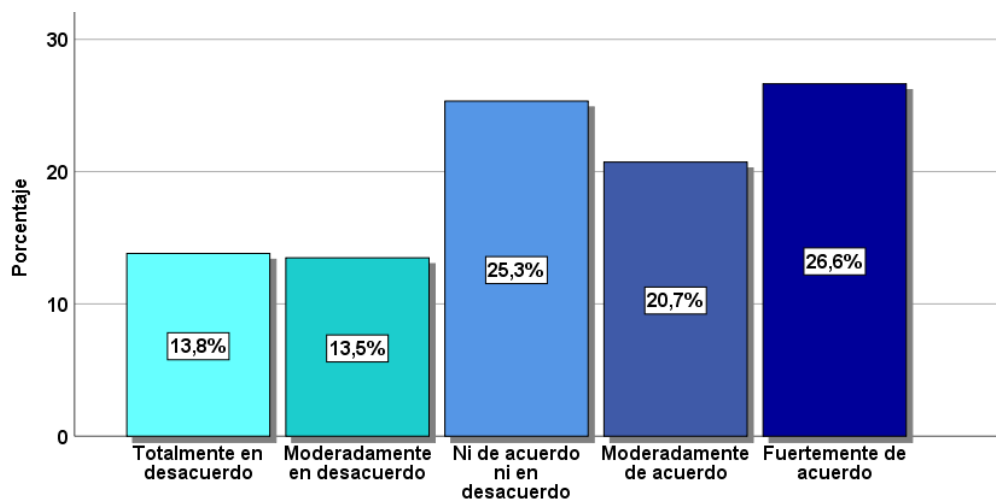
¿Existe acceso a recursos adicionales, como folletos informativos o material educativo, para ayudarlo a comprender mejor su condición médica y tratamiento durante su estadía en el hospital?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	42	13,8
Moderadamente en desacuerdo	41	13,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	77	25,3
Moderadamente de acuerdo	63	20,7
Fuertemente de acuerdo	81	26,6
Total	304	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con SPSS V.29

Figura 27

¿Existe acceso a recursos adicionales, como folletos informativos o material educativo, para ayudarlo a comprender mejor su condición médica y tratamiento durante su estadía en el hospital?



Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la tabla 28 y figura 27, se desprende que el 26,6% de los encuestados están fuertemente de acuerdo que existe acceso a recursos adicionales, como folletos informativos o material educativo, para ayudarlo a comprender mejor su condición médica y tratamiento durante su estadía en el hospital, 25,3% considera estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 20,7% están moderadamente de acuerdo, el 13,8% están totalmente en desacuerdo, 13,6% se muestran moderadamente en desacuerdo.

4.3. Prueba de Hipótesis

Establecemos los valores:

1) Alfa o nivel de significancia:

$$\alpha = 0.05$$

2) Regla de Decisión:

Si el p-valor ≤ 0.05 , se acepta H_a

Si el p-valor > 0.05 , se rechaza la H_a

3) Seleccionamos el estadístico de prueba

Tabla 29

Calores de la correlación de rho de Spearman.

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 1 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2.a.0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

4.3.1. Prueba de hipótesis general

Enunciamos las hipótesis estadísticas:

H₀= No es alto el nivel de influencia de la comunicación efectiva del personal asistencial de salud en la satisfacción del paciente en el Hospital II de Es salud Pasco, 2023.

H_a= Es alto el nivel de influencia de la comunicación efectiva del personal asistencial de salud en la satisfacción del paciente en el Hospital II de Es salud Pasco, 2023.

Tabla 30

Correlación entre comunicación efectiva y satisfacción del paciente

		Comunicación efectiva	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Comunicación efectiva	1,000	,770**
	Satisfacción del paciente	,770**	1,000
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	304	304
	N	304	304

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

A partir de los datos presentados en la tabla 30, se observa una significancia de 0.000, la cual es menor a 0.05. Siguiendo la regla de decisión estadística, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a). Estos resultados admiten concluir que existe una relación significativa, entre la variable comunicación efectiva y la variable satisfacción del paciente.

De manera similar, el coeficiente de correlación de 0.770 revela una fuerte correlación positiva alta entre las variables comunicación efectiva y satisfacción del paciente. Esto sugiere que a medida que mejora la comunicación efectiva del personal asistencial, también aumenta significativamente la satisfacción del paciente. La alta intensidad de esta correlación subraya la importancia de una comunicación clara y eficaz en el ámbito de la atención sanitaria para mejorar la experiencia y satisfacción de los pacientes.

4.3.2. Prueba de hipótesis específicas

Prueba de hipótesis específica 1:

H₀= No es alto el nivel de influencia de la claridad en la comunicación del personal asistencial de salud en la satisfacción del paciente en el Hospital II de Es salud Pasco, 2023.

H_a= Es alto el nivel de influencia de la claridad en la comunicación del personal asistencial de salud en la satisfacción del paciente en el Hospital II de Es salud Pasco, 2023.

Tabla 31

Correlación entre claridad en la comunicación y satisfacción del paciente

		Claridad en la comunicación	Satisfacción del paciente	
Rho de Spearman	Claridad en la comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,672**	
	Satisfacción del paciente	N	.	,000
		Coeficiente de correlación	304	304
			Sig. (bilateral)	,672**
			N	,000
			304	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

A partir de los datos presentados en la tabla 31, se observa una significancia de 0.000, la cual es menor a 0.05. Siguiendo la regla de decisión estadística, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a). Estos resultados admiten concluir que existe una relación significativa entre la dimensión claridad en la comunicación y la variable satisfacción del paciente.

De manera similar, el coeficiente de correlación de 0.672 revela una correlación positiva moderada entre la dimensión claridad en la comunicación y la variable satisfacción del paciente. Esto sugiere que a medida que mejora la claridad en la comunicación del personal asistencial, también aumenta significativamente la satisfacción del paciente.

Prueba de hipótesis específica 2:

H_0 = No es alto el nivel de influencia de la empatía activa del personal asistencial de salud en la satisfacción del paciente en el Hospital II de Es salud Pasco, 2023

H_a = Es alto el nivel de influencia de la empatía activa del personal asistencial de salud en la satisfacción del paciente en el Hospital II de Es salud Pasco, 2023.

Tabla 32*Correlación entre empatía activa y satisfacción del paciente*

		Empatía activa	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Empatía activa	Coefficiente de correlación	,685**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	304
	Satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	304

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

A partir de los datos presentados en la tabla 32, se observa una significancia de 0.000, la cual es menor a 0.05. Siguiendo la regla de decisión estadística, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a). Estos resultados admiten concluir que existe una relación significativa entre la dimensión empatía activa y la variable satisfacción del paciente.

De manera similar, el coeficiente de correlación de 0.685 revela una correlación positiva moderada entre la dimensión claridad empatía activa y la variable satisfacción del paciente. Esto sugiere que a medida que mejora la empatía activa del personal, también aumenta significativamente la satisfacción del paciente.

Prueba de hipótesis específica 3:

H_0 = No es alto el nivel de influencia de la disponibilidad de atención del personal asistencial de salud en la satisfacción del paciente en el Hospital II de Es salud Pasco, 2023.

H_a = Es alto el nivel de influencia de la disponibilidad de atención del personal asistencial de salud en la satisfacción del paciente en el Hospital II de Es salud Pasco, 2023.

Tabla 33

Correlación entre disponibilidad de atención y satisfacción del paciente

		Disponibilidad de atención	Satisfacción del paciente	
Rho de Spearman	Disponibilidad de atención	Coefficiente de correlación	,629**	
		Sig. (bilateral)	,000	
	N	304	304	
	Satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	,629**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N	304	304	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

A partir de los datos presentados en la tabla 33, se observa una significancia de 0.000, la cual es menor a 0.05. Siguiendo la regla de decisión estadística, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a). Estos resultados admiten concluir que existe una relación significativa entre la dimensión disponibilidad de atención y la variable satisfacción del paciente.

De manera similar, el coeficiente de correlación de 0.629 revela una correlación positiva moderada entre la dimensión disponibilidad de atención y la variable satisfacción del paciente. Esto sugiere que a

medida que mejora la disponibilidad de atención del personal asistencial, también aumenta significativamente la satisfacción del paciente.

Prueba de hipótesis específica 4:

H₀= No es alto el nivel de influencia de la calidad de atención del personal asistencial de salud en la satisfacción del paciente en el Hospital II de Es salud Pasco, 2023.

H_a= Es alto el nivel de influencia de la calidad de atención del personal asistencial de salud en la satisfacción del paciente en el Hospital II de Es salud Pasco, 2023.

Tabla 34
Correlación entre calidad de atención y satisfacción del paciente

		Calidad de atención	Satisfacción del paciente	
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,705**	
		Sig. (bilateral)	,000	
	N	304	304	
	Satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	,705**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	304	304

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

A partir de los datos presentados en la tabla 34, se observa una significancia de 0.000, la cual es menor a 0.05. Siguiendo la regla de decisión estadística, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a). Estos resultados admiten concluir que existe una relación significativa entre la dimensión calidad de atención y la variable satisfacción del paciente.

De manera similar, el coeficiente de correlación de 0,705, revela una correlación positiva alta entre la dimensión calidad de atención y la

variable satisfacción del paciente. Esto sugiere que a medida que mejora la calidad de atención del personal asistencial, también aumenta significativamente la satisfacción del paciente.

4.4. Discusión de resultados

Respecto al objetivo general de esta investigación que fue “Determinar el nivel de influencia de la comunicación efectiva del personal asistencial de salud en la satisfacción del paciente en el Hospital II de EsSalud Pasco, 2023”. Los resultados obtenidos mediante la correlación de Spearman muestran un coeficiente de 0.770, lo que indica una fuerte correlación positiva entre la comunicación efectiva del personal asistencial y la satisfacción del paciente.

Este hallazgo subraya la importancia de la comunicación clara, empática y oportuna en el contexto de la atención sanitaria. Nuestros resultados guardan relación con los de Fernández (2021), quien menciona que:

El estudio determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($r = 0,411$), concluyendo que la comunicación por el ámbito en que se desarrolla influye significativamente en la satisfacción del paciente en la Microred Oyotún, Chiclayo, 2018. Es decir, a mayor diálogo adecuado con los pacientes y personas externas (agentes comunitarios, representantes de programas sociales) que permita focalizar al paciente, mejor será la satisfacción del usuario. (p. 62)

Así mismo, es importante mencionar lo que sostiene Maza-de la Torre et al. (2023), quienes señalan que “Mejorar la comunicación entre los profesionales de la salud, pacientes y familiares, a fin de obtener información correcta, oportuna y completa durante el proceso de atención y, así, reducir los errores relacionados con la emisión de órdenes verbales o telefónicas”. (p. 10)

En relación al primer objetivo específico, que fue establecer el nivel de influencia de la claridad en la comunicación del personal asistencial de salud en la satisfacción del paciente. Los resultados mostraron una correlación de

Spearman de 0.672, lo que indica una correlación positiva alta. Este resultado sugiere que cuando el personal asistencial comunica de manera clara y comprensible, los pacientes experimentan un mayor grado de satisfacción. La claridad en la comunicación es crucial para evitar malentendidos, proporcionar información precisa y asegurar que los pacientes comprendan sus diagnósticos y tratamientos.

Concerniente al segundo objetivo específico, que fue evidenciar el nivel de influencia de la empatía activa del personal asistencial de salud en la satisfacción del paciente. La correlación de Spearman de 0.685 demuestra una correlación positiva significativa. Este hallazgo resalta que la empatía activa, donde el personal asistencial muestra comprensión y consideración por los sentimientos y preocupaciones de los pacientes, es un factor clave para mejorar la satisfacción del paciente. La empatía en la atención sanitaria no solo mejora la experiencia del paciente, sino que también puede contribuir a mejores resultados clínicos.

Relativo al tercer objetivo específico, que fue demostrar el nivel de influencia de la disponibilidad de atención del personal asistencial de salud en la satisfacción del paciente. Con una correlación de Spearman de 0.629, se observa una correlación positiva considerable. Esto indica que la accesibilidad y disponibilidad del personal asistencial para atender a los pacientes influye significativamente en la satisfacción del paciente. Los pacientes valoran la capacidad de recibir atención cuando la necesitan, lo cual impacta directamente en su percepción de la calidad del servicio recibido.

Referente al cuarto objetivo específico, que fue comprobar el nivel de influencia de la calidad de atención del personal asistencial de salud en la satisfacción del paciente. Los resultados, con una correlación de Spearman de 0.705, reflejan una correlación positiva alta. Esto evidencia que la calidad de la atención brindada por el personal asistencial es un determinante crucial de la

satisfacción del paciente. La calidad de atención abarca diversos aspectos como la competencia técnica, el trato humanizado y la capacidad de resolver problemas de salud, los cuales son valorados altamente por los pacientes.

Los resultados obtenidos confirman que la comunicación efectiva del personal asistencial de salud tiene una influencia significativa y positiva en la satisfacción del paciente en el Hospital II de EsSalud Pasco. Cada uno de los componentes específicos de la comunicación efectiva —claridad, empatía activa, disponibilidad y calidad de atención— muestra una correlación positiva con la satisfacción del paciente, subrayando la importancia de estos factores en la prestación de servicios de salud. Por lo tanto, se recomienda que las instituciones de salud inviertan en programas de formación y mejora continua del personal asistencial en estas áreas para aumentar la satisfacción del paciente y, en última instancia, mejorar los resultados de salud.

CONCLUSIONES

- 1) La investigación determina que existe una alta correlación positiva ($r = 0.770$) entre la comunicación efectiva del personal asistencial de salud y la satisfacción del paciente en el Hospital II de Es salud Pasco. Esto confirma que una comunicación clara, empática, disponible y de calidad influye significativamente en cómo los pacientes perciben los servicios recibidos.
- 2) La investigación establece que existe una moderada correlación positiva ($r = 0.770$) entre la claridad en la comunicación del personal asistencial de salud y la satisfacción del paciente en el Hospital II de Es salud Pasco. Esto indica que los pacientes valoran significativamente la capacidad del personal para comunicarse de manera clara y comprensible.
- 3) La investigación evidencia que la empatía activa del personal asistencial muestra una moderada correlación de 0.685 con la satisfacción del paciente, indicando una influencia positiva considerable. Los pacientes aprecian cuando el personal asistencial demuestra comprensión y consideración por sus sentimientos y preocupaciones.
- 4) La investigación determina que existe una alta correlación positiva moderada ($r = 0.629$) entre la disponibilidad del personal asistencial con la satisfacción del paciente. Esto sugiere que la accesibilidad del personal es un factor decisivo para la percepción positiva de los servicios de salud.
- 5) La calidad de atención del personal asistencial presenta una correlación de 0.705 con la satisfacción del paciente, comprobando una fuerte influencia. Lo cual nos determina que la competencia técnica y el trato humanizado son aspectos altamente valorados por los pacientes.

RECOMENDACIONES

Al Director y funcionarios del Hospital II de Es salud Pasco, se les recomienda:

- 1) Implementar programas de formación y capacitación para el personal asistencial, enfocados en mejorar las habilidades de comunicación efectiva, incluyendo técnicas de escucha activa, claridad en la información proporcionada y empatía.
- 2) Realizar evaluaciones periódicas de la satisfacción del paciente y de las habilidades de comunicación del personal asistencial para identificar áreas de mejora y ajustar las estrategias de formación en consecuencia.
- 3) Desarrollar talleres específicos sobre cómo transmitir información médica de manera clara y comprensible, evitando el uso de palabras técnicas que puedan confundir a los pacientes.
- 4) Implementar sesiones de retroalimentación donde los pacientes puedan compartir sus experiencias y el personal asistencial reciba comentarios constructivos sobre su desempeño empático.
- 5) Mejorar los sistemas de gestión de turnos y citas para minimizar los tiempos de espera y asegurar que los pacientes reciban atención en el momento oportuno y cuando lo necesitan.
- 6) Establecer y conservar altos estándares de calidad en la atención a los pacientes, con un enfoque en la mejora continua a través de auditorías internas y externas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amo Arturo, A. (2019). *Habilidades de comunicación*. Editorial Elearning S.L.
- Berceruelo, B. (2016). *Comunicación Empresarial*. Estudio de Comunicación, S.A.
<https://doi.org/http://www.estudiodecomunicacion.com/>
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogotá: Pearson Educación.
- Bravo Jaimes, Y. (2021). Comunicación efectiva e imagen corporativa del Seguro Integral de Salud – Canal Virtual de Atención al Ciudadano WhatsApp SIS – Lima, 2021. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/69554>
- Castelo-Rivas, W. P., Cueva-Toaquiza, J. L., & Castelo-Rivas, Á. F. (2022). Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? *Polo de conocimiento*, 7(6), 176-198.
<https://doi.org/https://orcid.org/0000-0001-6731-8679>
- Chirino Rodríguez, A. R., & Hernández Cedeño, E. (2015). Comunicación afectiva y manejo de las emociones en la formación de profesionales de la salud. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 29(4), 872-879 . <https://doi.org/872-879>
- Delgado Briceño, B. Y., & Fernandez Paredes, S. F. (2022). Satisfacción del paciente oncológico en los cuidados de enfermería del servicio de emergencia. Instituto regional de enfermedades Neoplásicas, Arequipa 2022. [Tesis de Licenciatura]. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/102170>
- Fernández Jaimes, A. M. (2021). Comunicación efectiva del personal asistencial de salud y satisfacción del paciente en la Microred Oyotún, Chiclayo, 2018. [Tesis de Posgrado]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.14067/4968>

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2016). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). México: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández Tello, P. K., Lugo García, J., & Ordóñez Valencia, H. J. (2022). Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentes de satisfacción del usuario. *Ciencia Digital*, 6(4), 48 – 75.
<https://doi.org/https://orcid.org/0000-0003-1444-4772>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, P. C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas Cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana editores S.A.
- López Ferré, M. A. (2011). Nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad de atención profesional de enfermería en el Servicio de Cirugía Cardiovascular del Instituto Cardiovascular del Corazón, 2010. *[Trabajo de Especialización]*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/13403>
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Universidad Autònoma de Barcelona.
<https://doi.org/http://ddd.uab.cat/record/129382>
- Maza-de la Torre, G., Motta-Ramírez, G. A., Motta-Ramirez, G., & Jarquin-Hernandez, P. M. (2023). La empatía, la comunicación efectiva y la asertividad en la práctica médica actual. *Revista de sanidad militar*, 77(1), 1-13.
<https://doi.org/https://doi.org/10.56443/rsm.v77i1.371>
- Moisés Ríos, B. W., Ango Bedriñama, J. H., & Palomino Vargas, V. A. (2018). *Diseño del proyecto de investigación científica*. Lima: San Marcos.
https://doi.org/http://www.sancristoballibros.com/libro/disenio-del-proyecto-de-investigacion-cientifica_84226

Petrone, P. (2021). Principios de la comunicación efectiva en una organización de salud.

Rev Colomb Cir, 36(1), 88-92.

<https://doi.org/https://doi.org/10.30944/20117582.878>

Quaranta, N. (2019). . La comunicación efectiva: un factor crítico del éxito en el trabajo

en equipo. *Enfoques*, XXXI(1), 21–46.

<https://doi.org/http://www.scielo.org.ar/pdf/enfoques/v31n1/v31n1a03.pdf>

Ramirez, J. (2019). *Habilidades de comunicación efectiva*. Juan Ramirez.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.

Traverso Holguín, P. A., Williams Flores, B. G., & Palacios Bauz, I. d. (2017). *La*

comunicación efectiva como elemento de éxito en los negocios. Ecuador:

Universidad ECOTEC.

Vera, F., Araya , P., Morán, H., & Amador , S. (2014). *Comunicación efectiva, contenidos*

declarativos. Universidad de Aconcagua.

ANEXOS

Anexo 01: Instrumentos de Recolección de datos

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE COMUNICACIÓN EFECTIVA

Este instrumento tiene el objetivo de recoger información sobre su conocimiento acerca de la investigación: “Comunicación Efectiva del Personal Asistencial de Salud y Satisfacción del Paciente en el Hospital II de Es salud Pasco, 2023”

Instrucciones: Marque con una X, según corresponda según la escala de calificación.

Señale o marque el que más se ajuste a su realidad:

1	Totalmente en desacuerdo	4	Moderadamente de acuerdo
2	Moderadamente en desacuerdo	5	Fuertemente de acuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo		

Variable 1: Comunicación Efectiva					
1	2	3	4	5	
1	¿Considera que el personal de salud utiliza un lenguaje claro y comprensible al explicarle su diagnóstico y tratamiento?				
2	¿Siente que el personal de salud se toma el tiempo necesario para asegurarse de que comprenda completamente la información proporcionada?				
3	¿Ha experimentado alguna dificultad para entender la información médica proporcionada durante su visita al hospital?				
4	¿Siente que el personal de salud muestra comprensión y empatía hacia sus preocupaciones y necesidades durante su atención médica?				
5	¿Ha sentido que el personal de salud escucha activamente sus preocupaciones y se preocupa por su bienestar emocional durante su visita al hospital?				
6	¿Ha experimentado algún momento en el que el personal de salud haya mostrado falta de sensibilidad hacia sus emociones o necesidades durante su atención médica?				
7	¿Siente que el personal de salud está disponible para responder a sus preguntas y preocupaciones durante su estadía en el hospital?				
8	¿Ha tenido dificultades para obtener atención oportuna por parte del personal de salud durante su visita al hospital?				
9	¿Considera que el tiempo dedicado por el personal de salud a su atención ha sido adecuado y suficiente para satisfacer sus necesidades médicas y emocionales?				
10	¿El personal médico y de enfermería trabajan de manera coordinada y colaborativa entre sí para brindarle la mejor atención posible?				
11	¿La comunicación es eficaz entre los diferentes departamentos médicos para asegurarse de que todos estén al tanto de su situación y tratamiento?				

12	¿Considera que la falta de coordinación entre el personal de salud haya afectado negativamente su atención médica o su experiencia en el hospital?					
----	--	--	--	--	--	--

Gracias por su colaboración

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

1	Totalmente en desacuerdo	4	Moderadamente de acuerdo
2	Moderadamente en desacuerdo	5	Fuertemente de acuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo		

Variable 2: Satisfacción del Paciente						
		1	2	3	4	5
1	¿Considera que fueron efectivos los tratamientos y procedimientos médicos recibidos durante su estadía en el hospital?					
2	¿Siente que el personal médico y de enfermería ha demostrado competencia y profesionalismo en su atención?					
3	¿Ha experimentado algún problema relacionado con la seguridad de la atención médica recibida durante su visita al hospital?					
4	¿Considera que el nivel de comodidad y limpieza de las instalaciones del hospital durante su estadía fueron buenas?					
5	¿Considera que ha tenido acceso a comodidades básicas, como agua, alimentación adecuada y áreas de descanso cómodas, durante su visita al hospital?					
6	¿Considera que el ambiente físico del hospital contribuyó positivamente a su experiencia general durante su atención médica?					
7	¿Considera que el trato fue con amabilidad y cortesía del personal médico y de enfermería durante su visita al hospital?					
8	¿Siente que el personal de salud ha sido receptivo a sus necesidades y preocupaciones durante su atención médica?					
9	¿Considera que hubo alguna situación en la que la interacción con el personal de salud haya sido insatisfactoria o poco profesional durante su estadía en el hospital?					
10	¿La información recibida es clara y comprensible sobre su diagnóstico médico y los tratamientos recomendados por parte del personal de salud?					
11	¿El personal médico y de enfermería ha sido receptivo a sus preguntas y preocupaciones, brindándole la información que necesita para tomar decisiones informadas sobre su atención médica?					
12	¿Existe acceso a recursos adicionales, como folletos informativos o material educativo, para ayudarlo a comprender mejor su condición médica y tratamiento durante su estadía en el hospital?					

Gracias por su colaboración

HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante: ~~Mag. Yessy~~ S. RIVAS CORNELIO

Cargo o Institución donde labora: Docente Universitario Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión

Nombre del Instrumento de Evaluación: Cuestionario

Autor del instrumento: Bach. ~~Maria~~ Del Carmen, ROMERO AIRE y Bach. ~~Sheyla~~ Tomasa, TTITO MINA

Título: "Comunicación Efectiva y Satisfacción del Paciente con el Personal Asistencial de Salud en el Hospital II de Es Salud Pasco, 2023".


II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno				Excelente			
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. TITULO	Hace referencia al problema mencionado en las variables															X					
2. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado															X					
3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables															X					
4. ACTUALIDAD	Está acorde a los cambios en la Administración Moderna															X					
5. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica															X					
6. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad															X					
7. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral															X					
8. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.															X					
9. COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones															X					
10. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico															X					

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE (X)

NO APLICABLE ()

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80%

Cerro de Pasco, <u>Junio</u> del 2024	75269597		976496733
Lugar y fecha	DNI Numero	Firma del experto	Teléfono N°

Anexo 03: Procedimiento de confiabilidad

Tabla 1

Estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,925	,929	12

Fuente: Procesado con el SPSS V. 29

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable rotación de personal

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,927	,931	12

Fuente: Procesado con el SPSS V. 29

Anexo 04: Matriz de consistencia

Comunicación Efectiva del Personal Asistencial de Salud y Satisfacción del Paciente en el Hospital II de Es salud Pasco, 2023

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿De qué manera la comunicación efectiva del personal asistencial de salud influye en la satisfacción del paciente en el Hospital II de Es salud Pasco, 2023?	Determinar el nivel de influencia de la comunicación efectiva del personal asistencial de salud en la satisfacción del paciente en el Hospital II de Es salud Pasco, 2023.	Es alto el nivel de influencia de la comunicación efectiva del personal asistencial de salud en la satisfacción del paciente en el Hospital II de Es salud Pasco, 2023.	<p>Comunicación Efectiva Claridad en la comunicación Empatía activa Disponibilidad de atención Calidad de atención</p> <p>Satisfacción del Paciente Calidad de la atención Ambientes confortables Interacción con el personal Información fluida</p>	<p>Tipo: Aplicas Nivel: Correlacional</p> <p>Métodos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hipotético - Deductivo <p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación • Encuesta <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fichas • Cuestionario <p>Diseño: No experimental transversal</p> <p>Población: 1,436 personas Muestra: 304 colaboradores</p> <p>Prueba de hipótesis: Correlación de Pearson Tratamiento estadístico Excel y SPSS</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS		
¿De qué manera la claridad en la comunicación del personal asistencial de salud influye en la satisfacción del paciente en el Hospital II de Es salud Pasco, 2023?	Establecer el nivel de influencia de la claridad en la comunicación del personal asistencial de salud en la satisfacción del paciente en el Hospital II de Es salud Pasco, 2023.	Es alto el nivel de influencia de la claridad en la comunicación del personal asistencial de salud en la satisfacción del paciente en el Hospital II de Es salud Pasco, 2023.		
¿De qué manera la empatía activa del personal asistencial de salud influye en la satisfacción del paciente en el Hospital II de Es salud Pasco, 2023?	Evidenciar el nivel de influencia de la empatía activa del personal asistencial de salud en la satisfacción del paciente en el Hospital II de Es salud Pasco, 2023.	Es alto el nivel de influencia de la empatía activa del personal asistencial de salud en la satisfacción del paciente en el Hospital II de Es salud Pasco, 2023.		
¿De qué manera la disponibilidad de atención del personal asistencial de salud influye en la satisfacción del paciente en el Hospital II de Es salud Pasco, 2023?	Demostrar el nivel de influencia de la disponibilidad de atención del personal asistencial de salud en la satisfacción del paciente en el Hospital II de Es salud Pasco, 2023.	Es alto el nivel de influencia de la disponibilidad de atención del personal asistencial de salud en la satisfacción del paciente en el Hospital II de Es salud Pasco, 2023.		
¿De qué manera la calidad de atención del personal asistencial de salud influye en la satisfacción del paciente en el Hospital II de Es salud Pasco, 2023?	Comprobar el nivel de influencia de la calidad de atención del personal asistencial de salud en la satisfacción del paciente en el Hospital II de Es salud Pasco, 2023.	Es alto el nivel de influencia de la calidad de atención del personal asistencial de salud en la satisfacción del paciente en el Hospital II de Es salud Pasco, 2023.		