



**FACUL  
TAD DE  
CIENCI  
AS DE  
LA  
SALUD  
“DR.  
ENRIQ  
UE  
ORTEG  
A  
MOREI  
RA”**

# **Habilidades del personal de enfermería sobre la satisfacción del paciente y su calidad de atención**

Artículo presentado como requisito para la obtención del título:

## **Licenciado(a) en Enfermería**

Por la (os) estudiante(s):

**Juan José Ponte Guarnizo**

**Stephanie Grace Sánchez Cercado**

Bajo la dirección de:

**Dra. Mirian Beatriz Reyes Galarza**

**Universidad Espiritu Santo  
Carrera de Enfermería  
Samborondón - Ecuador  
Agosto 2024**

# **Habilidades del personal de enfermería sobre la satisfacción del paciente y su calidad de atención**

## **Nursing staff skills on patient satisfaction and quality of care**

**Juan José Ponte Guarnizo**

[jponte@uees.edu.ec](mailto:jponte@uees.edu.ec)

**ORCID 0009-0007-5633-7058**

**Stephanie Grace Sánchez Cercado**

[stesanchez@uees.edu.ec](mailto:stesanchez@uees.edu.ec)

**ORCID 0009-0001-3249-2973**

**Universidad Espiritu Santo. Samborondón, Ecuador**

### **RESUMEN**

El artículo tuvo como finalidad analizar las habilidades del personal de enfermería sobre la satisfacción del paciente y su calidad de atención en el área de hospitalización de un hospital de segundo nivel de atención ubicado en el cantón Durán provincia de Guayas en el 2024; la metodología utilizada fue cuantitativa, analítica, transversal, aplicando un cuestionario a 146 pacientes hospitalizados, el resultado del Alfa de Cronbach realizado a los 36 ítems del instrumento dejó un valor de 0.941; en los resultados, se halló un grupo predominante de adultos entre 40-64 años y residentes en áreas urbanas; respecto a las habilidades comunicativas del personal de enfermería, se destacaron la empatía y la

comunicación no verbal, con un 93.2% y 82.9% de valoración positiva, respectivamente; mientras que, en la evaluación de la calidad de atención mostró que el 74.7% de los pacientes consideró buena la calidad objetiva y 70.5% valoró positivamente la calidad subjetiva; sin embargo, la satisfacción general fue más variada, con un 54.1% calificándola como regular; asimismo, se determinó una correlación positiva moderada (0.444) entre las habilidades comunicativas del personal y la satisfacción del paciente, confirmando que estas competencias influyen significativamente en la percepción de calidad y satisfacción en el entorno hospitalario. En conclusión, las habilidades comunicativas del personal de enfermería influyen significativamente en la satisfacción del paciente y la percepción de calidad en el entorno hospitalario.

**Palabras clave:** Atención en enfermería; calidad de la atención; habilidad; satisfacción del paciente.

## **ABSTRACT**

The purpose of the article was to analyze the skills of nursing staff regarding patient satisfaction and quality of care in the hospitalization area of a second level care hospital located in the Durán canton, Guayas province in 2024; The methodology used was quantitative, analytical, transversal, applying a questionnaire to 146 hospitalized patients, the result of Cronbach's Alpha performed on the 36 items of the instrument left a value of 0.941; In the results, a predominant group of adults between 40-64 years old and residents of urban areas was found; Regarding the communication skills of the nursing staff, empathy and non-verbal communication stood out, with 93.2% and 82.9% positive evaluation, respectively; while, in the evaluation of the quality of care it showed that 74.7% of patients considered the objective quality to be good and 70.5% positively valued the subjective quality; However, overall satisfaction was more varied, with 54.1% rating it as average; a moderate positive correlation (0.444) was also found between staff communication skills and patient satisfaction, confirming that these skills significantly influence the perception of quality and satisfaction in the hospital environment. In conclusion, the communication skills of nursing staff significantly influence patient satisfaction and the perception of quality in the hospital environment.

**Key words:** Nursing care; quality of care; skill; patient satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

En el ámbito de la atención médica, la relación entre el personal de enfermería y los pacientes desempeña un papel crucial en la calidad de la atención (1). Sin embargo, la falta de enfoque en las habilidades de comunicación y empatía podría afectar la relación y, por ende, la satisfacción del paciente y la eficacia del cuidado (2). La Organización Mundial de la Salud (3), estimó que entre 5,7 a 8,4 millones de fallecimientos son atribuidos a una atención de calidad deficiente en países subdesarrollados, representando el 15% del total de las muertes de estas naciones.

En este contexto, surge la interrogante de que la formación en habilidades de atención del personal de enfermería influye de manera directa en la satisfacción del paciente y la calidad de la atención brindada. Es decir, la capacitación y desarrollo de habilidades específicas relacionadas con la atención y el enfoque del personal de enfermería puede mejorar la percepción de los pacientes sobre la calidad de los servicios recibidos (4).

La problemática se observa en el Hospital General Dr. Enrique Ortega Moreira, donde la atención de enfermería en el área de hospitalización se presta de forma empírica y mecánica rutinaria, por lo que, por medio de observación directa en el sitio, se evidenció que la calidad y calidez de atención que se le proporciona a los pacientes ingresados en el área de hospitalización no es la adecuada, generando insatisfacción en los usuarios como consecuencia, es ahí donde nace la idea de llevar a cabo esta investigación que permite identificar dimensiones afectadas de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes en relación al trato por el personal de enfermería.

La justificación de este artículo está dada en que, una relación sólida entre el personal de enfermería y los pacientes puede contribuir significativamente a una experiencia de atención positiva y a mejores resultados sanitarios, por lo que, se debe explorar cómo fortalecer estas conexiones continuamente para tener un impacto duradero en la salud de los pacientes (5).

El presente trabajo de investigación permite conocer las habilidades del profesional de enfermería en la comunicación durante la atención sanitaria, así como el resultado de esta relación medido por la satisfacción, con la finalidad de promover un enfoque de mejora en la calidad de atención a los pacientes ingresados en los establecimientos hospitalarios y a la vez permitir tomar medidas que ayuden a optimizar conductas y corregir actitudes negativas en el enfermero (6).

Adicional, el objetivo general consiste en analizar las habilidades del personal de enfermería sobre la satisfacción del paciente y su calidad de atención en el área de hospitalización del Hospital General Dr. Enrique Ortega Moreira, 2024. Esto se conseguirá mediante los siguientes objetivos específicos: a) Describir las características sociodemográficas de los pacientes atendidos en el entorno hospitalario; b) Describir las habilidades de comunicación que posee el personal de enfermería desde la perspectiva del paciente mediante el Cuestionario de Habilidades Comunicativas; c) Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios y calidad de atención recibida por el personal de enfermería mediante el cuestionario SERVQHOS-E; y d) Determinar la relación existente entre las habilidades comunicativas de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes.

## **2. Desarrollo del tema**

La evolución de los roles de enfermería ha sido una respuesta directa a las cambiantes demandas del sistema de salud. Los enfermeros, más allá de proporcionar atención directa al paciente, asumen funciones vitales en áreas como la gestión de casos, la educación médica, la investigación y la defensa de los derechos del paciente. La participación en la investigación permite el desarrollo continuo del conocimiento en el campo de la salud, mejorando tanto las prácticas clínicas como los resultados de los pacientes.

### **2.1. Habilidades del personal de enfermería**

Son fundamentales para brindar una atención de primer nivel y priorizada hacia el paciente. Entre estas habilidades, la capacidad de comunicación efectiva es primordial. Los enfermeros deben ser capaces de dialogar claramente con los pacientes, sus familias y otros médicos, asegurando que la información vital se transmita correctamente y se comprendan las instrucciones médicas. Estas habilidades comunicativas también son esenciales para la coordinación de equipos multidisciplinarios, facilitando la colaboración y la continuidad en la atención.

Además de la comunicación, las habilidades técnicas incluyen administrar medicamentos, realizar procedimientos clínicos, y el correcto manejo de equipos médicos. La precisión y la atención al detalle son vitales para prevenir errores y asegurar que los tratamientos se administren correctamente. Los avances tecnológicos en la medicina requieren que los enfermeros estén continuamente actualizados y capacitados en nuevas técnicas y

equipos. Por consiguiente, la competencia técnica aumenta la confianza de los pacientes en el cuidado que reciben (7).

Asimismo, la empatía y la capacidad de tomar decisiones bajo presión son esenciales en el entorno de la enfermería. Por una parte, la empatía permite a los enfermeros conectar emocionalmente con los pacientes, comprender sus necesidades y ofrecer un cuidado que respete su dignidad y valores. Esta cualidad es clave para crear un entorno de confianza, donde los pacientes se sientan escuchados y valorados, lo que, a su vez, incrementa su satisfacción con la atención recibida. Mientras que la capacidad de tomar decisiones rápidamente en situaciones de emergencia es otra habilidad indispensable, ya que los enfermeros frecuentemente se enfrentan a situaciones donde deben actuar con rapidez y eficacia, evaluando riesgos y determinando el mejor curso de acción para asegurar la estabilidad del paciente (8).

Otra habilidad importante es la gestión del tiempo y la organización. En un entorno clínico, donde la carga de trabajo puede ser alta y las demandas son constantes, los enfermeros deben ser capaces de priorizar tareas, manejar su tiempo de manera eficiente y asegurarse de que todas las necesidades del paciente se aborden de manera oportuna. Esta habilidad mejora la calidad de la atención al paciente y reduce el estrés del personal de enfermería, permitiéndoles ofrecer un cuidado más concentrado y efectivo. La combinación de estas habilidades con la comunicación efectiva y la competencia técnica constituye el perfil ideal de un enfermero capaz de proporcionar un cuidado integral y de alta calidad (9).

## **2.2. Habilidades de comunicación del personal de enfermería (HCPE)**

En el ámbito de la enfermería, las habilidades comunicativas se definen como las capacidades y competencias necesarias para compartir información de manera eficiente con los pacientes, sus familiares y otros miembros del equipo médico. Estas habilidades son importantes para garantizar una atención de calidad y establecer relaciones de confianza con los pacientes. Adicionalmente, la comunicación efectiva en enfermería también implica la habilidad de trabajo en equipo y coordinación con otros enfermeros. Esto incluye el intercambio preciso y oportuno de información sobre el estado de los pacientes, lo que es esencial para la seguridad de este (10).

### **2.2.1. Componentes de las Habilidades Comunicativas**

En enfermería, estas habilidades se componen de diversos elementos que, en conjunto, permiten una interacción efectiva y significativa entre los profesionales de la salud y los pacientes. Estos componentes incluyen la escucha activa, la empatía, la claridad y precisión en la transmisión de información, asertividad, la comunicación no verbal, y las habilidades de resolución de conflictos. Estos componentes al ser desarrollados y aplicados de manera efectiva mejoran la calidad de la atención recibida en el paciente (11).

**Comunicación Verbal.** Se refiere al intercambio de datos mediante palabras, utilizadas de forma oral o escrita. Esta forma de comunicación es esencial para transmitir instrucciones claras, compartir información sobre el estado de salud del paciente y coordinar el cuidado con otros miembros del equipo de atención médica. La eficacia de la comunicación verbal en enfermería depende de la claridad, precisión y adecuación del lenguaje utilizado para asegurar que el receptor comprenda correctamente el mensaje (12).

**Comunicación No Verbal (CNV).** La CNV en el ámbito de la enfermería se refiere al intercambio de información sin la necesidad de utilizar palabras, mediante gestos, expresiones faciales, posturas, entre otras características físicas. Esta forma de comunicación complementa, y, a menudo, refuerza el mensaje verbal, permitiendo al personal captar mejor emociones y urgencias en los pacientes. Una interpretación adecuada de las señales no verbales puede mejorar considerablemente la calidad de la interacción y la atención proporcionada (13).

**Empatía.** La empatía en el contexto de la enfermería se define como la capacidad del personal de salud para entender los sentimientos y emociones de los enfermos, facilitando una conexión emocional que puede mejorar la experiencia de cuidado. La empatía permite a los enfermeros responder de manera más adecuada a las demandas emocionales y mentales de los pacientes, promoviendo un entorno terapéutico de apoyo y confianza (14).

### **2.3. Satisfacción del paciente y Calidad de atención**

Se refiere a la percepción y evaluación que los pacientes hacen sobre la calidad del cuidado recibido durante su interacción con los servicios de salud. Esta percepción abarca diversos aspectos del cuidado, incluyendo la competencia profesional, la empatía del personal, la comunicación, la accesibilidad tanto a los servicios como al entorno físico del centro de salud (15).

### **2.3.1. Medición de la Satisfacción del Paciente: Cuestionario SERVQHOS-E**

El cuestionario SERVQHOS-E se ha desarrollado como una herramienta específica para este propósito, adaptando el modelo SERVQUAL para el contexto hospitalario. Este cuestionario evalúa la satisfacción del paciente a través de diversas dimensiones, incluyendo la tangibilidad, confiabilidad, capacidad para responder, seguridad y empatía del servicio recibido (16).

**Tecnología Biomédica.** La tecnología biomédica está referida al conjunto de herramientas, dispositivos y sistemas desarrollados para mejorar la atención médica mediante la integración de principios de ingeniería y ciencias biológicas. Este campo abarca una amplia gama de aplicaciones, desde dispositivos de diagnóstico y monitoreo hasta equipos terapéuticos y de rehabilitación. Esta tecnología incluye innovaciones como los dispositivos de imagen médica, marcapasos, prótesis avanzadas, y sistemas de información de salud (17).

**Aspecto Personal.** El aspecto personal está referido a la apariencia física y la presentación individual del personal hospitalario, que incluye elementos como la higiene personal, el vestuario, y el comportamiento profesional. Este aspecto es primordial en el ambiente de atención, ya que una apariencia cuidada y profesional puede repercutir positivamente en la percepción del usuario sobre la competencia y credibilidad del personal de salud. Además, el aspecto personal contribuye a establecer un entorno de confianza y respeto mutuo, lo cual es fundamental para la correcta comunicación y la satisfacción de la persona (18).

**Señalización del Centro de Salud.** La señalización abarca la utilización de señales, letreros y gráficos para orientar a los pacientes y visitantes dentro de las instalaciones médicas. Una señalización efectiva es esencial para garantizar que los usuarios puedan encontrar fácilmente las distintas áreas y servicios, como consultas, laboratorios, y áreas de emergencia, minimizando la confusión y el estrés (19).

**Comodidad de las Instalaciones.** La comodidad de las instalaciones en centros de salud se refiere a la adecuación del entorno físico para garantizar que los pacientes, visitantes y el personal médico se sientan confortables y acogidos. Esta comodidad incluye aspectos como la calidad del mobiliario, la ambientación, la temperatura, la iluminación y áreas comunes y privadas en perfecto estado y bien limpias (20).

**Interés de las Enfermeras.** El interés de las enfermeras se refiere a su compromiso y dedicación hacia el bienestar de los pacientes, manifestado a través de actitudes empáticas, atención personalizada y disposición para satisfacer las necesidades de salud. Este interés se refleja en la capacidad de las enfermeras para desarrollar vínculos de confianza con los pacientes, escuchar activamente sus preocupaciones, y proporcionar apoyo emocional y educativo (8).

**Información Proporcionada.** Es la comunicación clara, precisa y completa que los médicos o enfermeros ofrecen a las personas sobre su diagnóstico, vías de tratamiento, procedimientos y cuidados posteriores. Este proceso de información es importante para que los pacientes puedan tomar alertas sobre su propio cuidado y participen activamente en el cuidado de sí mismos (9).

**Tiempo de Espera.** Es el periodo que marcha desde que un usuario llega a una instalación de salud hasta que es atendido por un profesional médico. Este factor es elemental en la percepción de la calidad del servicio, ya que tiempos de espera muy largos pueden generar disgusto, aumentar los niveles de estrés y ansiedad, y afectar la experiencia general del paciente (21).

**Puntualidad y Rapidez.** La puntualidad y rapidez en el ámbito de la atención médica se refieren a la capacidad de los servicios médicos para brindar atención a los pacientes en el tiempo programado y realizar los procedimientos de manera eficiente y oportuna. Estos factores influyen para aumentar la satisfacción del enfermo, ya que reducen el tiempo de espera y la ansiedad asociada a la incertidumbre y demoras (22).

**Confianza y Seguridad.** La confianza y seguridad en el campo de la atención médica consiste en la percepción de los pacientes sobre la fiabilidad y competencia del personal de salud, así como a la protección contra riesgos y errores durante el proceso de atención. Estos factores son esenciales para establecer una relación positiva entre los pacientes y el personal del sistema de salud, ya que influyen directamente en la satisfacción y en la adherencia a los tratamientos (23).

**Amabilidad del Personal.** La amabilidad del personal se refiere a la actitud cortés, respetuosa y empática que los empleados de la salud muestran hacia los pacientes y familiares de estos. Este factor es fundamental para crear un ambiente acogedor y de apoyo, lo cual puede incidir positivamente en la sensación del paciente sobre la calidad del cuidado recibido y su disposición a seguir las recomendaciones médicas (24).

**Capacitación del Personal.** Se define como capacitación del personal a la formación continua y el crecimiento profesional de los trabajadores de salud, con el objetivo de mejorar sus competencias técnicas, habilidades clínicas y capacidades de comunicación. Esta capacitación es importante para garantizar una buena atención de manera segura y eficiente, adaptándose a los constantes cambios en el campo de la salud (25).

**Trato Personalizado.** Es la adaptación de los servicios médicos para cubrir las necesidades y preferencias individuales de cada paciente. Este enfoque implica reconocer y responder a las características únicas de cada paciente, incluidas sus condiciones médicas, antecedentes personales, valores y expectativas. La personalización del trato busca promover una relación más humana y empática entre los médicos, enfermeros y los pacientes (26).

**Empatía Hacia el Paciente.** La empatía hacia el paciente en el ámbito de la atención médica se refiere a la capacidad de los profesionales de la salud para entender y compartir los sentimientos y experiencias de sus pacientes. Este componente esencial de la relación médico-paciente implica una escucha activa y una respuesta emocional adecuada, que puede aliviar el estrés y la ansiedad del paciente, mejorar la adherencia al tratamiento y fomentar una experiencia de cuidado más positiva (27).

## **MÉTODO**

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, puesto que mediante los datos obtenidos se analiza la perspectiva que tienen los usuarios atendidos en base a las habilidades de comunicación del personal de enfermería por medio de estadística descriptiva con frecuencias y porcentajes; es de tipo analítica, dado que se analiza y describe de manera general el nivel de satisfacción de los pacientes y la calidad de atención percibida por los mismos; es de corte transversal porque se observan y se analizan los datos dentro de un periodo determinado de tiempo, siendo el área de hospitalización del Hospital General Dr. Enrique Ortega Moreira en el año 2024.

La población corresponde al total de pacientes ingresados en el área de hospitalización que recibieron atención de enfermería durante su estancia como parte de la atención en salud en el Hospital General Dr. Enrique Ortega Moreira en el periodo de junio y julio del 2024, que corresponde a una cantidad de 233, a partir de esto se calculó una muestra por medio de una fórmula para poblaciones finitas, con un margen de error de 5% y un nivel de confianza de 95% dando como resultado 146 pacientes.

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

$$n = \frac{\frac{233 (0.5 * 0.5)}{(233-1) \cdot (0.05)^2}}{1.96^2} + (0.5 * 0.5)$$

$$n = \frac{\frac{233(0.25)}{(232)(0.0025)}}{3.8416} + 0.25$$

$$n = \frac{\frac{58.25}{0.58}}{3.8416} + 0.25$$

$$n = \frac{58.25}{0.151} + 0.25$$

$$n = \frac{58.25}{0.401}$$

$$n = 146$$

n = tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

Z = nivel de confianza.

d = nivel de precisión absoluta.

p = proporción aproximada del fenómeno en estudio en la población de referencia.

q = proporción de la población de referencia que no presenta el fenómeno en estudio (1 - p).

Los criterios de inclusión que se aplican fueron pacientes atendidos en el área de hospitalización del Hospital General Dr. Enrique Ortega Moreira, pacientes de 17 años en adelante con pleno estado de conciencia, pacientes atendidos por el personal de enfermería, así como individuos que acepten participar en la investigación y firmen el consentimiento informado. Mientras tanto, entre los criterios de exclusión están pacientes atendidos en otras áreas del Hospital, pacientes no atendidos por el personal de enfermería, menores de 17 años o con alteración del estado mental, de conciencia o sedados, así como pacientes que no deseen participar en el estudio y no firmen el consentimiento informado.

En relación con la técnica se utiliza una encuesta y como instrumento un cuestionario al cual se aplica la prueba de fiabilidad por medio del Alfa de Cronbach dando un valor de 0.941 a los 36 elementos del instrumento, sugiriendo que los ítems del cuestionario son consistentes y midieron de manera confiable el constructo evaluado, el valor superior a 0.9 se considera excelente, reforzando la solidez y la coherencia interna del instrumento

utilizado; el cual estuvo conformado por 3 secciones principales, primero preguntas de características sociodemográficas con 5 ítems.

Luego el SERVQHOS-E, validado por Barragán y Manrique en Boyacá - Colombia (28). El instrumento constó de 21 ítems que miden calidad objetiva y subjetiva de la atención de enfermería y 5 ítems para medir satisfacción global, se aplica una escala tipo Likert de 0: mucho peor de lo que esperaba hasta 5: mucho mejor de lo que esperaba. Cada dimensión y el cuestionario general tuvo una puntuación; el nivel de calidad y satisfacción general fue 21 a 45: Deficiente, 46 a 70 Regular y 71 a 93 Buena.

También, otra sección sobre habilidades comunicativas, validado por Aguirre S. (29), conformado por 10 ítems con una escala ordinal tipo Likert de 1: nunca, 2: casi nunca, 3: a veces, 4: casi siempre y 5: siempre; constó de 3 dimensiones: comunicación verbal (4 ítems), comunicación no verbal (3 ítems) y empatía (3 ítems). Cada dimensión y el cuestionario total tuvo puntuación, los niveles de habilidades de comunicación general fueron: 10 a 23 Deficiente, 24 a 37 Regular y 38 a 50 Bueno.

Además, se aplica el consentimiento informado para asegurar que los individuos tenían plenas facultades y conocimientos sobre el objetivo de la investigación, que consiste en analizar las habilidades del personal de enfermería sobre la satisfacción del paciente y su calidad de atención en el área de hospitalización del Hospital General Dr. Enrique Ortega Moreira, 2024.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En los resultados se comunican los hallazgos y descubrimientos del estudio. Se incluyen tablas de frecuencia y porcentajes para la mejor representación.

Tabla 1. *Características sociodemográficas de la muestra*

Indicador	Escala	F	%
Edad	Adolescente (< 20 años)	5	3.4%
	Adulto joven (20 - 39)	61	41.8%
	Adulto (40 - 64)	64	43.8%
	Adulto mayor (> 64 años)	16	11.0%
	Total	146	100%
	<b>Estadísticos</b>		
	Kolmogorov-Smirnov (p-valor)		0.013
	Mediana		42.50

	Varianza		234.289
	Mínimo		17
	Máximo		86
	Rango		69
	Rango intercuartílico		21
Sexo	Hombre	74	50.7%
	Mujer	72	49.3%
	Total	146	100%
Estado civil	Casado/a	60	41.1%
	Divorciado/a	22	15.1%
	Soltero/a	26	17.8%
	Unión libre	28	19.2%
	Viudo/a	10	6.8%
	Total	146	100%
Lugar de residencia	Urbano	111	76.0%
	Urbano-marginal	18	12.3%
	Rural	17	11.7%
	Total	146	100%
Nivel de estudios	Sin estudios	1	0.7%
	Primaria	18	12.3%
	Secundaria	93	63.7%
	Universitaria	34	23.3%
	Total	146	100%

*Nota.* Obtenido de encuestas aplicadas a pacientes hospitalizados en el Hospital General Dr. Enrique Ortega Moreira.

Aquí se evidencian los dos grupos más representativos en la variable de edad son los adultos de 40 a 64 años, que constituyen el 43.8% de la muestra, seguidos por los adultos jóvenes de 20 a 39 años, con un 41.8%. Además, en cuanto al sexo, existe una ligera predominancia de hombres, quienes representan el 50.7% de la muestra, seguidos muy de cerca por mujeres con un 49.3%, lo que refleja una distribución casi equitativa en términos de género. Asimismo, en la variable de estado civil, los encuestados casados constituyen el 41.1%, mientras que los solteros representan el 17.8%, lo cual indica que una gran parte de la muestra está en relaciones estables.

Por otro lado, en lo que respecta al lugar de residencia, un 76.0% de los participantes vive en áreas urbanas, seguido por un 12.3% en áreas urbano-marginales, sugiriendo un acceso relativamente más fácil hacia los servicios de salud. Finalmente, en cuanto al nivel de estudios, un 63.7% de los encuestados ha completado la educación secundaria, mientras que un 23.3% tiene estudios universitarios.

Tabla 2. *Nivel de habilidades de comunicación*

<b>Dimensión</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Deficiente</b>	<b>Total</b>
------------------	--------------	----------------	-------------------	--------------

	F	%	F	%	F	%	F	%
Comunicación verbal	103	70.5%	40	27.4%	3	2.1%	146	100%
Comunicación no verbal	121	82.9%	24	16.4%	1	0.7%	146	100%
Empatía	136	93.2%	10	6.8%	0	0%	146	100%
Total	128	87.7%	16	10.9%	2	1.4%	146	100%

*Nota.* Obtenido de encuestas aplicadas a pacientes hospitalizados en el Hospital General Dr. Enrique Ortega Moreira.

Aquí se observa que el porcentaje más alto corresponde a la empatía, con un 93.2% de los encuestados calificando esta habilidad como "Buena". Esto sugiere que la mayoría de los pacientes percibe al personal de enfermería como altamente empático para establecer una relación de confianza y proporcionar una atención centrada en el paciente. A continuación, la comunicación no verbal es la segunda habilidad mejor valorada, con un 82.9% de respuestas en la categoría de "Bueno", lo que indica que los pacientes consideran que el personal de enfermería es eficaz en la transmisión de mensajes a través de gestos, expresiones faciales y otras formas de comunicación no verbal.

Por otro lado, la comunicación verbal, aunque cuenta con un 70.5% de valoración positiva en la categoría "Bueno", es la habilidad que presenta mayor dispersión en las evaluaciones, ya que un 27.4% de los encuestados la califica como "Regular". Esto sugiere que, si bien la mayoría de los pacientes está satisfecha con la comunicación verbal, existe un grupo significativo que percibe oportunidades de mejora en esta área.

Tabla 3. *Nivel de satisfacción y calidad de atención*

Dimensión	Buena		Regular		Deficiente		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Calidad objetiva	109	74.7%	37	25.3%	0	0%	146	100%
Calidad subjetiva	103	70.5%	40	27.4%	3	2.1%	146	100%
Satisfacción	32	21.9%	79	54.1%	35	24.0%	146	100%
Total	97	66.4%	47	32.2%	2	1.4%	146	100%

*Nota.* Obtenido de encuestas aplicadas a pacientes hospitalizados en el Hospital General Dr. Enrique Ortega Moreira.

Aquí se observa que la dimensión con el porcentaje más alto en la categoría "Buena" es la calidad objetiva, con un 74.7% de los encuestados califican positivamente, sugiriendo que la mayoría de los pacientes percibe que los aspectos medibles y tangibles de la atención recibida cumplen con los estándares esperados. Siguiendo esta tendencia, la calidad subjetiva también es altamente valorada, con un 70.5% de respuestas en la categoría "Buena".

En contraste, la satisfacción de los pacientes muestra una mayor dispersión en las respuestas. Solo un 21.9% de los encuestados califica su satisfacción como "Buena", mientras que un 54.1% la considera "Regular" y un 24.0% la percibe como "Deficiente". Estos datos enfatizan que, aunque las percepciones sobre la calidad de la atención son mayoritariamente favorables, la satisfacción general de los pacientes es más variada, con una proporción significativa que no está completamente consistente con esos valores.

Tabla 4. *Relación entre habilidades de comunicación con calidad y satisfacción*

			Nivel de calidad y satisfacción	de	Nivel de habilidades de comunicación
Rho de Spearman	Nivel de calidad y satisfacción	Coefficiente de correlación Sig (bilateral) N	1.000 0 146		0.444** <0.001 146
	Nivel de habilidades de comunicación	Coefficiente de correlación Sig (bilateral) N	0.444** <0.001 146		1.000 0 146

*Nota.* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0.01. Obtenido de encuestas aplicadas a pacientes hospitalizados en el Hospital General Dr. Enrique Ortega Moreira.

La tabla muestra los resultados del análisis de correlación de Spearman, el cual fue realizado para evaluar la fuerza y dirección de la relación entre las variables nivel de habilidades de comunicación y el nivel de calidad y satisfacción de los pacientes; se usó este coeficiente dado que las dos variables tenían escalas ordinales y no asumen una distribución normal de los datos.

El coeficiente de correlación obtenido entre el nivel de calidad y satisfacción y el nivel de habilidades de comunicación es de 0.444, lo que indica una correlación positiva moderada, evidenciando prácticamente que a medida que aumenta el nivel de habilidades de comunicación del personal de enfermería, también tiende a aumentar la percepción de calidad y satisfacción de los pacientes. Además, el valor de significancia (Sig.) asociado a esta correlación es menor a 0.001, lo cual indica que la correlación es estadísticamente significativa al nivel del 1%, es decir, es altamente improbable que este resultado sea debido al azar.

Es así como se sugiere que existe una relación significativa y positiva entre las habilidades de comunicación del personal de enfermería y la percepción de los pacientes respecto a la calidad de atención y su satisfacción general, resaltando la importancia de fortalecer las habilidades comunicativas del personal como una estrategia para mejorar la

experiencia del paciente y, por ende, los resultados en términos de calidad y satisfacción en el entorno hospitalario.

Por último, los resultados de la investigación confirman y comprueban la hipótesis propuesta que las habilidades del personal de enfermería, particularmente en comunicación y empatía, influyen significativamente en la satisfacción del paciente y la percepción de la calidad de atención en el Hospital General Dr. Enrique Ortega Moreira. La correlación positiva moderada de 0.444 entre estas habilidades y la satisfacción del paciente respalda esta aseveración, aunque la variabilidad en los niveles de satisfacción sugiere que otros factores también pueden estar influyendo en la experiencia global del paciente.

## **Discusión**

En primer lugar, al describir las características sociodemográficas de los pacientes atendidos, se observó una predominancia de adultos entre 40 y 64 años (43.8%) y adultos jóvenes de 20 a 39 años (41.8%). Estos hallazgos son comparables con los estudios de Omar et al. (30), donde la mayoría de los pacientes hospitalizados pertenecían a estas mismas clasificaciones etarias, lo que sugiere que estas edades son las más propensas a requerir hospitalización debido a enfermedades crónicas u otros problemas de salud comunes en estas etapas de vida.

Respecto al análisis de las habilidades de comunicación del personal de enfermería desde la perspectiva del paciente, los resultados mostraron que la empatía fue la habilidad mejor valorada, con un 93.2% calificándola como "Buena". Este resultado es consistente con lo reportado por Moudatsou et al. (31), quienes encontraron que un 90% de los pacientes valoran positivamente la empatía del personal de enfermería, considerándola fundamental para el establecimiento de relaciones de confianza y la satisfacción del paciente. De igual forma, la comunicación no verbal también fue altamente valorada (82.9%), lo cual coincide con estudios de Keutchafu et al. (32) que resaltan la importancia de la comunicación no verbal en la atención médica, con un 85% de los pacientes percibiéndola como crucial para su experiencia en el hospital.

En cuanto a la determinación del nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención, los resultados mostraron que la calidad objetiva y subjetiva fueron valoradas positivamente por el 74.7% y 70.5% de los pacientes, respectivamente. Estos hallazgos son comparables con los estudios de Hong y May (33), donde el 72% de los pacientes calificaron la calidad objetiva como buena, destacando que aspectos como la puntualidad

y la precisión en los tratamientos son necesarios para la percepción de calidad en los servicios hospitalarios. Sin embargo, la satisfacción mostró una mayor variabilidad, con un 54.1% de los pacientes calificándola como "Regular", lo que sugiere que, aunque los aspectos técnicos de la atención sean adecuados, factores emocionales y de trato podrían no estar siendo suficientemente abordados.

De igual forma, al determinar la relación entre las habilidades comunicativas de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes, se encontró una correlación positiva moderada (0.444), indicando que, a mejores habilidades comunicativas, mayor es la satisfacción percibida por los pacientes. Este resultado está en línea con el estudio de Nikmanesh et al. (34), que reportó una correlación similar (0.46) entre la comunicación efectiva del personal de enfermería y la satisfacción del paciente, subrayando la importancia de la capacitación continua en habilidades comunicativas para mejorar la experiencia del paciente y los resultados clínicos.

## **CONCLUSIONES**

A partir de los resultados obtenidos en esta investigación, se concluye que las habilidades de comunicación y empatía del personal de enfermería tienen un impacto directo y significativo en la satisfacción de los pacientes y en la percepción de la calidad de atención recibida en el Hospital General Dr. Enrique Ortega Moreira. Las altas valoraciones de la empatía y la comunicación no verbal, junto con la correlación positiva moderada entre estas habilidades y la satisfacción del paciente, confirman la hipótesis planteada. Estos hallazgos destacan la importancia de reforzar las competencias comunicativas del personal de enfermería como una estrategia clave para mejorar la calidad del servicio y la experiencia del paciente en el entorno hospitalario.

No obstante, la variabilidad observada en los niveles de satisfacción, con un porcentaje considerable de pacientes calificando su satisfacción como regular, sugiere que, aunque las habilidades interpersonales son relevantes, existen otros factores operacionales y emocionales que también deben ser abordados. De modo que, la necesidad de un enfoque integral que incluya tanto la mejora continua de las habilidades técnicas como la optimización de los procesos y tiempos de atención es evidente para lograr una satisfacción más consistente y elevar los estándares de calidad en la atención hospitalaria. Estos resultados proporcionan argumentos importantes para futuras intervenciones que busquen elevar la calidad de los servicios de salud mediante la formación y el desarrollo continuo del personal de enfermería.

## FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Autofinanciado, los gastos de movilización, gestión de información para el procesamiento, etc., fue cubierto por los investigadores.

## REFERENCIAS

1. Ahmad M, Radhi D, Rusle F, Zul M, Jalaluddin J, Baharuddin I. Photodentistry - an innovative approach to improving students' empathy and learning experiences in comprehensive patient care. *J Dent Educ.* 2020 Noviembre; 84(11).
2. Chan C, Ng N, Chan H, Wong M, Chow K. A systematic review of the effects of advance care planning facilitators training programs. *BMC Health Serv Res.* 2019 Junio; 19(362).
3. OMS. Servicios sanitarios de calidad. Organización Mundial de la Salud. [Online].; 2020. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
4. Moudatsou M, Stavropoulou A, Philatithis A, Koukouli S. The Role of Empathy in Health and Social Care Professionals. *HEALTHCARE.* 2020 Marzo; 8 (1).
5. Silveira T, Serafim R, Silva V, Cunha N, Oliveira J, Vasconcelos S. Empathy in the nurse-patient relationship in geriatric care: An integrative review. *Nurs ETHICS.* 2019 Septiembre; 26(6).
6. Gil-Lacruz M, Gracia-Pérez L, Gil-Lacruz I. A. Learning by Doing and Training Satisfaction: An Evaluation by Health Care Professionals. *Int J Environ Res Public Health.* 2019 Abril; 16(8).
7. Holland K, Jenkins J, Solomon J, Whittam S. Applying the Roper-Logan-Tierney Model in Practice. 3rd ed.: Elsevier Health Sciences; 2019.
8. Román F. La enfermería: una reflexión sobre su futuro y su razón de ser: *Temperamentvm*; 2020.
9. Wang Y, Liu Z, Lu X. The impact of patient education on patient satisfaction and outcomes: *Patient Education and Counseling*; 2020.

10. Davis K, Lee M. Team communication skills in healthcare: Reducing errors and improving outcomes.: Nursing Management; 2023.
11. Roberts C. Active listening in nursing practice: Journal of Clinical Nursing; 2019.
12. Jones A. Effective verbal communication in nursing practice.: Nursing Times; 2020.
13. Garcia M. Non-verbal communication in nursing: Impacts on patient care: International Journal of Nursing Studies; 2021.
14. Sinclair S, Beamer K, Hack T, McClement S. Sympathy, empathy, and compassion: A grounded theory study of palliative care patients' understandings, experiences, and preferences: Palliative Medicine; 2020.
15. Smith A, Jones B. The impact of patient advocates on healthcare satisfaction: JAMA; 2023.
16. Fernández G, Bas S, Albar M, Paloma C, Romero S. Validation of the SERVQHOS-E to measure hospital service quality and patient satisfaction: International Journal of Environmental Research and Public Health; 2020.
17. Mardis N, Davis S, Hallbeck S. Biomedical technology advancements and their impact on healthcare: Journal of Medical Systems; 2021.
18. Fernández P, García L. Interpersonal skills as key factors in effective leadership and organizational performance: Journal of Management Education; 2023.
19. Forchuk C. Hilgard Peplau's interpersonal relations theory: The significance of the nurse-patient relationship in nursing practice: Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing; 2020.
20. Razi S, Aghaei H, Rezaei M. Impact of hospital physical environment on patient satisfaction: A comprehensive review: Journal of Environmental Psychology; 2020.
21. Morley C, Unwin M, Peterson M, Stankovich J, Kinsman L. Emergency department crowding: A systematic review of causes, consequences and solutions: PLOS ONE; 2020.
22. Kreindler S, Metge C, Struthers A, Bernier P. Primary care appointment timeliness: A systematic review.: BMC Health Services Research; 2021.

23. Giltinane C. Leadership styles and theories in nursing: Nursing Standard; 2020.
24. Lee E, Yom Y. Effects of compassion competence on perceived quality of care among nurses: The mediating role of empathy: Journal of Nursing Scholarship; 2021.
25. Goh M, SJ, Yip C. Building patient trust and safety: The role of clinical governance and quality improvement in healthcare: BMC Health Services Research; 2020.
26. Nicolini D, Meessen B, Salmi L. Personalized care: A promising framework for addressing health inequities: BMC Health Services Research; 2020.
27. Derksen F, Bensing J, Lagro-Janssen A. Effectiveness of empathy in general practice: A systematic review: British Journal of General Practice; 2020.
28. Barragán J, Manrique F. Validez y confiabilidad del SERVQHOS para Enfermería en Boyacá, Colombia. Avances en Enfermería. 2010; 28(2).
29. Aguirre S. Habilidades comunicativas en la calidad de atención percibida por usuarios del área de enfermería en un hospital del Callao, 2022. Lima: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud; 2022.
30. Omar , Osman , Gasim , Adán. Patrón y tendencias en la hospitalización/admisión y mortalidad de adultos entre los pacientes hospitalizados en la sala de medicina del Hospital Gadarif en Sudán Oriental: un estudio retrospectivo de cuatro años. Int J Gen Med.. 2022 Junio; 15.
31. Moudatsou , Stavropoulou , Philalithis , Koukouli. El papel de la empatía en los profesionales de la salud y la asistencia social. Healthcare (Basilea). 2020 Marzo; 8(1).
32. Keutchafo , Kerr , Baloyi. Un modelo para la comunicación no verbal efectiva entre enfermeras y pacientes mayores: una investigación teórica fundamentada. Healthcare (Basilea). 2022 Octubre; 10(11).
33. Hong , May. Estudio transversal sobre la satisfacción del paciente y su asociación con la duración de la consulta en la Clínica de Atención Primaria del Centro Médico de la Universidad de Malaya. Médico de la familia malayo. 2022 Mayo; 17(2).

34. Nikmanesh , Mohammadzadeh , Nobakht , Yusefi. Formación de enfermeras en habilidades de comunicación y su efecto en la satisfacción de los pacientes en los hospitales universitarios de la Universidad de Ciencias Médicas de Shiraz. Iran J Health Sci. 2018; 6(4).