



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE  
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Habilidades comunicativas en la calidad de atención percibida por  
usuarios del área de enfermería en un hospital del Callao, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Aguirre Pillaca, Sulmit Dionicia ([orcid.org/0000-0002-3858-7877](https://orcid.org/0000-0002-3858-7877))

**ASESORA:**

Mg. Vega Guevara, Miluska Rosario ([orcid.org/0000-0002-0268-3250](https://orcid.org/0000-0002-0268-3250))

**COASESOR:**

Maestro Ruiz Barrera, Lázaro ([orcid.org/0000-0002-3174-7321](https://orcid.org/0000-0002-3174-7321))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

### **Dedicatoria**

A mis padres que me ofrecieron el apoyo incondicional y así obtener los logros deseados....Gracias infinitas.

### **Agradecimiento**

Al terminar esta maravillosa etapa de postgrado, agradecer primero a Dios y a quienes estuvieron conmigo al apoyarme en este hermoso camino en especial a mis padres, mis hermanos, sobrinos gracias a todos ustedes por demostrarme el apoyo incondicional, los deseos de superación y a mis amigos de la maestría Luisa, Maribel y Antonio por tan linda amistad por los momentos de trabajos vía virtual y por la grata reunión una cena presencial que fue inolvidable.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iii
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Í. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de la investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra, muestreo	15
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	38

### Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable habilidades comunicativas	14
--	----

Tabla 2. Operacionalización de la variable calidad de atención	15
Tabla 3. Validez de los instrumentos	17
Tabla 4. Confiabilidad	18
Tabla 5. Nivel de habilidades comunicativas, según sus dimensiones	19
Tabla 6. Nivel de calidad de atención, según sus dimensiones	21
Tabla 7. Determinación del ajuste de los datos para el modelo de las habilidades comunicativas en la calidad de atención.	22
Tabla 8. Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la comunicación verbal en la calidad de atención	22
Tabla 9. Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la comunicación verbal en la calidad de atención.	23
Tabla 10. Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la empatía en la calidad de atención	23

## RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue determinar la influencia de las habilidades comunicativas en la calidad de atención de los usuarios en el área de enfermería en un hospital del Callao. El método empleado es el hipotético-deductivo, el diseño fue el no experimental, correlacional causal; el muestreo fue el no probabilístico intencional y estuvo compuesta por 130 usuarios se empleó como técnica la encuesta, se empleó dos instrumentos: el instrumento para la variable habilidades comunicativas fue un cuestionario graduado en la escala politómica y para la variable calidad de atención también fue un cuestionario graduado en la escala Likert de cinco opciones. Los resultados descriptivos fueron: para las habilidades comunicativas se encontró en un 54% mencionaron regular, sólo el 34% consideraron que es buena y el 12% restante mencionaron deficiente. De la misma manera, el 46% encontraron en nivel regular a la calidad de atención, un porcentaje similar (40%) presenta un nivel buena y un porcentaje ligeramente menor presenta un nivel mala (23%). Se concluyó que existe una influencia de las habilidades comunicativas en un 57,1% en la calidad de atención de los usuarios en el área de enfermería en un hospital del Callao.

**Palabras Clave:** habilidades comunicativas y calidad de atención

## ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the influence of communication skills on the quality of care of users in the nursing area of a hospital in Callao. The method used is hypothetical-deductive, the design was non-experimental, causal correlational; The sampling was intentional non-probabilistic and was made up of 130 users. The survey was used as the technique, two instruments were used: the instrument for the variable communication skills was a graduated questionnaire on the polytomous scale and for the variable quality of care it was also a questionnaire graduated on the Likert scale of five options. The descriptive results were: for communication skills, 54% mentioned regular, only 34% considered it good and the remaining 12% mentioned deficient. In the same way, 46% found the quality of care to be regular, a similar percentage (40%) had a good level and a slightly lower percentage had a bad level (23%). It was concluded that there is an influence of communication skills in 57.1% on the quality of care of users in the nursing area of a hospital in Callao.

**Keywords:** communication skills and quality of care

## I. INTRODUCCIÓN

En un contexto mundial la utilización de las habilidades comunicativas en área de salud es muy amplio, en muchos de los casos genera una inseguridad en los pacientes cuando reciben la asistencia médica; se ha observado que comunicarse en forma deficiente lleva a consecuencias muy desastrosas señalando que el 24,3% de ellos pasan en los servicio primario, haciendo unos diagnósticos o de laboratorios ; pero los factores que desatan las deficiencias de la comunicación en el profesional de la salud con respecto al paciente con el 15%, entre profesionales 3,6%, las barreras culturales 2,9% e idiomas 1,6% con los pacientes (Ahmed et al., 2021). En ese mismo orden, en cuanto a la calidad de atención se observa que hay muchas deficiencias para brindar los servicios en especial durante la pandemia COVID-19, en donde no se atendió a todos los pacientes en forma equitativamente; entonces existe una serie de desafíos para lograr superar las brechas de las prestaciones de servicios de calidad (Mero, 2021).

En los países como América Latina la actual situación en cuanto al manejo de las habilidades comunicativas se aprecia que hay muchas deficiencias en el factor comunicación verbal y la interacción por parte de los profesionales de salud quienes deben mejorar esa comunicación asertiva entre el paciente y los familiares, sumado a esto se generan algunos de los conflictos emocionales ya que si interfieren en una comunicación (Verreyen et al., 2021). En lo referente a la calidad de atención, la misma problemática ocurre en este contexto, en donde se apreció de acuerdo que no brinda los servicios de acuerdo a los estándares establecidos para brindar servicios de salud de calidad a los usuarios (Brand y Ekkekakis 2021).

En el panorama peruano, se planteó en las habilidades comunicativas que los profesionales deben mantenerse una equidad, respetando el grado de responsabilidad y manejando una comunicación que sea asertiva para con los pacientes con el cuidado adecuado para la vida y en la salud, pero sobre todo el cuidado de todos los ciudadanos (Proyecto de Ley N° 6474/2020-CP, 2020). Para lo que respecta a la calidad de atención se encontró la misma situación problemática que ocurre en otros países, existe la urgente necesidad de implementar de una serie de técnicas que permite cumplir a satisfacer todas las necesidades en los pacientes frente a la atención que vienen recibiendo en los diferentes establecimientos de salud dando la respuesta al personal; se observa

también que la atención en las diferentes instalaciones de salud en toda la república la atención del personal profesional es deficiente, trata mal a los pacientes y sus familiares, muchas veces son indiferentes a las inquietudes y preguntas de los pacientes ( Soto, 2021).

En el hospital del Callao, la situación es similar al los contextos referidos anteriormente, en donde se aprecian que el personal de salud no hay comunicación adecuada con los usuarios , son poco empáticos, son muy fríos, no dan confianza, evitan el contacto visual, evitan responder las inquietudes del paciente y sus familiares, mostrando una indiferencia, con gestos de impaciencia, no genera confianza ni apertura a la comunicación; a esto se adiciona las escasez de los insumos, materiales y equipos para atención oportuna, la falta de equipos, materiales e instrumentos para las diferentes áreas de atención, y el excesivo horario de trabajo. En efecto el cumplir funciones, genera cansancio, depresión y mucho estrés en el personal de salud y esto conlleva a un bajo nivel de la calidad de la atención para el usuario.

Frente a estas situaciones descritas se plantea la pregunta general del estudio: ¿Cuál es la influencia de las habilidades comunicativas en la calidad de atención de los usuarios en el área de enfermería en un hospital del Callao? También los problema específico: ¿Cuál es la influencia de la comunicación verbal en la calidad de atención de los usuarios en el área de enfermería en un hospital del Callao?.¿Cuál es la influencia de la comunicación no verbal en la calidad de atención de los usuarios en el área de enfermería en un hospital del Callao?. ¿Cuál es la influencia de la empatía en la calidad de atención de los usuarios en el área de enfermería en un hospital del Callao?

Esta investigación se justifica en la parte teórica porque se actualizó con las teorías sobre las habilidades comunicativas y la calidad de atención; que enriqueció más el acervo académico de los investigadores, y en muchos de los casos se pretende mejorar el modo de comunicación con el personal de la salud y los pacientes en los diferentes nosocomios del país. Asimismo, se justificó en lo práctico, porque sentó bases sólidas para mejorar dichos servicios prestados por el personal de salud aplicando estrategias de comunicación asertiva. En cuanto, a la justificación metodológica se aportó con las herramientas que se validó y se

comprobó su confiabilidad, y finalmente y se aplicó para recoger la información que permitió recoger datos pertinentes para el desarrollo de los resultados de la investigación.

Ese mismo orden, se plantean el objetivo general del estudio: Determinan la influencia de las habilidades comunicativas en calidad de atención del personal en el área de enfermería en un hospital del Callao. También los objetivos específicos: Verificar la influencia de la comunicación verbal en la calidad de atención de los usuarios en el área de enfermería en un hospital del Callao. Hallar la influencia de la comunicación no verbal en la calidad de atención del personal en el área de enfermería en un hospital del Callao. Hallar la influencia de la empatía en la calidad de atención del personal en el área de enfermería en un hospital del Callao.

Por otro lado, se plantea la hipótesis general del estudio: Existe una influencia de las habilidades comunicativas en la calidad de atención del personal en el área de enfermería en un hospital del Callao. Asimismo, las hipótesis específicas: Existe una influencia de la comunicación verbal en la calidad de atención del personal en el área de enfermería en un hospital del Callao. Existe una influencia de la comunicación no verbal en la calidad de atención de los usuarios en el área de enfermería en un hospital del Callao. Existe una influencia de la empatía en la calidad de atención del personal en el área de enfermería en un hospital del Callao.

## II. MARCO TEÓRICO

En estos trabajos internacionales previo, tener en cuenta el estudio de Leal et al. (2020), en el estudio Habilidades de comunicación y práctica profesional. Tuvo como propósito encontrar la asociación entre Habilidades de comunicación y práctica profesional. Es un estudio no experimental. Por lo que las muestras fue de 45 personal de enfermería. A ellos se les aplicaron un cuestionario. Los resultados fueron que la comunicación efectiva alcanzó los niveles regulares con el 54% y las prácticas profesionales ubicaron en 56% en regular. Concluyeron: demostrando que, las habilidades para una buena comunicación y que las autoeficacias generales percibidas se obtuvieron unas correlaciones positivas y estadísticamente significativas con un  $p$  inferior a 0.01. Donde concluyeron: El personal de enfermería con las habilidades adecuadas de la comunicación se siente seguro, competentes con la capacidad de favorecer y mejorar sus relaciones interpersonales con los pacientes. El estudio es importante por la variable habilidades de comunicación.

Maggi (2018), en este estudio de Evaluando la calidad de la atención y para satisfacción del usuarios, tiene como objetivo el evaluar las relaciones de la calidad de la atención y las satisfacciones de los usuarios de un hospital, estos diseños metodológicos transversales analíticos, donde constan de unas muestras de 130 usuarios. Los métodos fue SERVQUAL, obteniendo 5 dimensiones: (aspectos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta, empatía, y fiabilidad), dando unos resultados de aspectos tangibles, esto se discrepa entre la expectativa y percepción fue de 0.1575 por lo que determinan que los usuarios se encuentran insatisfechos; pero en las capacidades de respuestas, los usuarios se encuentran medianamente satisfecho con unas puntuaciones de -0,162. La dimensión seguridad esta se consideran insatisfechas con 0.5933, y por ultimo los usuarios siempre se quejas en la dimensión con las empatías con 0.054; concluyendo para el aspecto de las insatisfacciones fue tangible, confidencialidad, empatia y confiabilidad; por lo que las capacidades de respuestas estas se consideran satisfactorias. Y estos aportes radican en las oportunidades de plantear estrategias.

Núñez (2021), en la investigación Nivel de satisfacción de los usuarios en el ciclo de atención frente el Covid-19 en el Centro de Salud Martínez. Tuvo como propósito encontrar la influencia de los niveles de Satisfacciones del usuario los

procesos de la atención frente al Covid-19 en el Centro de Salud Martínez, el estudio pertenece al diseño no experimental, siendo los 84 pacientes a quienes se le aplicando la metodología SERVQUAL, los resultados demostraron que se halló en la mitad a más de 30 años, el 55% fueron mujeres, el 42% con estudios secundarios; de los cuales el 87% recibieron atención médica y 13% fueron atendidos por las enfermeras; la satisfacción general fue de 61%, en fiabilidad 45%, en capacidad de respuesta 34%; en seguridad 70%, empatía 70%, y en aspectos tangibles 86%. Concluyó: que hubo una fuerte influencia del nivel en Satisfacción de los usuarios en el ciclo de la atención frente al Covid-19 en un Centro de Salud Martínez. El estudio es importante por la variable proceso de atención que guarda cierta similitud con la variable del presente estudio.

Barrió y Barrio (2018) En el estudio de Análisis en las habilidades comunicativas de docentes y pautas de actuación convirtiéndose ya en un reto de enseñanza universitaria. Tuvo como propósito verificar el análisis de las habilidades comunicativas docente y las pautas de actuación. El estudio fue no experimental. Por lo que se contó con 156 docentes universitarios como participantes, y utilizando el cuestionario para evaluar de la habilidad comunicativa. El resultado demostró que la habilidad comunicativa alcanzó el nivel medio con el 45%. Concluyó: que las habilidades comunicativas docente con experiencias en contenidos y estructuras de los mensajes favorecen la comprensión y la atención del alumnado. Además, hubo una asociación moderada (0,654) entre el análisis de las habilidades comunicativas docente y pautas de actuación. El estudio es relevante por la variable habilidad comunicativa.

Morales (2022), en el estudio El desarrollo de las habilidades comunicativas (DHC) de estudiantes universitarios de la realidad de Ecuador. Tuvo como objetivo hallar el nivel del DHC de estudiantes universitarios en el contexto ecuatoriano. El estudio se llevó a cabo en forma descriptiva y no experimental; constituyeron 75 educandos como muestra de estudio, se aplicaron cuestionarios y lograron obtener los resultados. Un nivel de los desarrollos de las diferentes habilidades comunicativas se ubicó en un nivel regular con el 45%. Concluyó: El DHC dependió de las habilidades del educador de una manera formativa, y a través de los instrumentos actualizados de aprendizaje; obtener en los educandos que deben los

conocimientos, destrezas y los valores que deben influir positivamente en el desempeño. El estudio es relevante por la variable habilidades comunicativas.

Entre los trabajos previos nacionales se cuenta con las investigaciones de Condori y Calcino (2020) en el estudio HC y violencia laboral en las enfermeras. Tuvo como propósito hallar la vinculación entre HC y violencia laboral en las enfermeras. El estudio correspondió al no experimental. 134 fueron la muestra; se les aplicó un cuestionario para recoger la información del campo. Los resultados fueron que las habilidades de comunicación se ubicaron en regular con el 56% y la violencia laboral en el nivel medio con el 44%. Concluyeron: presentando unos estudios relacionado con la HC, mostrando una relación muy significativa e inversa ante las empatías y el maltrato laboral con un  $p < 0.05$ ; donde se encuentra que ya existe la habilidad y donde la comunicación explicativa por lo que prevalecen por unos niveles moderados en un 58.5%; es de la asertividad, el 54.9%, y la empatía con 52.4%;y finalmente, el respeto con un 45.1%. El estudio es importante por la variable habilidades de comunicación.

Sánchez (2022), en el estudio como Calidad de la atención y como satisfacción para el usuario en los servicios de atención primaria. Tuvo un propósito el relacionar como buena calidad de la atención y un grado para la satisfacción para el usuario de un nosocomio en Tumbes, por lo que los estudios cuantitativos, diseño no experimental, correlacional, muestran de 90 usuarios; llegando al resultado que el 62,2% por lo que los usuarios dieron su manifestación donde la calidad de la atención es de muy buena, y del mismo modo, el 32,2% lo que clasifica de “buena”, el 3,3% lo clasificó de regular y el de 2,2% clasifica de deficiencia. Y satisfacción para el usuario, el 53,3% de la cual fueron interrogados dijeron sentir de bien satisfecho, del mismo modo el 2,2% como satisfechos el 2,2% refirieron algo satisfechos, “insatisfecho”. Y esto concluyen que existen relaciones para ambos variables aportaron a identificarse al usuario por lo que se siente insatisfecho y así mejorar aquella dimensión que no permitieron una buena satisfacción de parte de los usuarios.

Vargas (2021), en el estudio la Calidad de atención (CA) y la satisfacción del usuario externo en un policlínico. Tuvo el propósito de encontrar la asociación existente para la calidad de la atención, complacer a usuarios para unos consultorios, teniendo una muestra 70 usuarios, y estos son estudios descriptivos,

correlacional. Y el resultado arrojaron el 100% y los usuario que tienen unas grandes expectativas relacionados con la CA complacer a los usuarios, se encontrón con un 70 % de usuarios y complacidos, con un 30% un poco satisfecho. Concluyendo que existe una relación de variables, y un gran porcentaje para así complacer al usuario en atención en las consultas externas.

Vigo (2020), en la investigación CA y satisfacción para el usuario en rehabilitación y medicina física. Su objetivo el correlacionar la calidad que tienen estos sectores con respecto de la satisfacción para las personas que ya fueron atendidos con los métodos descriptivos correlacional, y para esto se utilizó el método SERQUAL para realizar la valoración de la calidad, mediante dimensiones; capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad, aspectos tangibles; seguridad, donde las muestras son de 45 usuarios. Concluyendo que las satisfacciones en las personas donde atendieron muy buena con un 66.7%, es regular de 68.9% y la mala de 24.4 %, por lo que, en calidad es buena es de 11.1%, donde regular es de 66.7% y mala es de 22.2%; Finalizando las coexistencias de analogías para la CA y satisfacciones de los usuarios externos.

Barrientos (2018), la investigación en CA y la satisfacción para el usuario en una farmacia de un hospital. Tiene el propósito de establecer una relación con la calidad de la atención y la satisfacción para el usuarios. Esta investigación es ejecutada en un nosocomio de Laura Caller-Los Olivos, 2018, contando con unas muestras de 60 participantes, y los que usaban herramienta unas encuestas; arrojando resultados que fueron donde la calidad de atención alcanzó el nivel regular con el 56%. Concluyó: Teniendo como vinculación que  $p < 0.05$ , y  $Rho Spearman=0.852$  obteniendo correlación elevada. Concluyendo que hay enlaces para la variable, a tener una mejor calidad de la atención mayor para satisfacer para los usuarios dar un servicio. El estudio es relevante por la variable CA y sirvió de confrontación en la discusión.

Entre las teorías que respaldan científicamente a la variable habilidades comunicativas es la teoría de Alkhamaiseha (2022), se definió como un conjuntos de habilidades y estrategias de conductas verbales y no verbales que dirigen la acción de un profesional en la salud con la interrelación con el usuario. Por lo que todas las actitudes son aprendidas y tienen una relación con la empatía y el respeto mutuo; ya que toda persona es capaz dar pensamientos y sentimientos mediante

el mensaje (Kabadayi y Altunok, 2021); Por lo que, se contribuyó a que los profesionales de enfermería actúe de un modo seguro y confiable, y tenga la capacidad de ser competente y así tener una buena comunicación interpersonal con todos los pacientes a su cargo, el favorecer el manejo de unas extensas gamas de estresores en situaciones complicadas para así controlar unas rutinas diarias en la vida de los pacientes, a todo esto conlleva la autoeficacia específica(Leal et al., 2019,).

También Gutiérrez et al. (2022) refiriere que, las habilidades de las comunicaciones es el proceso que se tiene para poder interactuar de forma verbal y no verbal ya que eso se da entre personas; y cuya habilidad lo reflejan en el interpretar dicha información y en el mensaje de datos recibidos por las otras personas y además, esto es un modo de comunicación que expresan los emisores teniendo una buena fluidez muy afectiva en el momento de relacionarse con las demás personas para poder comunicarse y dar cierta información. Mientras que para Ihtiyaroglu (2019) las habilidades de las comunicaciones es la capacidad que tienen todas las personas para poder recibir el mensaje y enviar dicha información de un emisor utilizando símbolos y signos comunes en las personas; y así puedan compartir pensamientos, sentimientos que es primordial para una buena información.

En las habilidades para la comunicación se encontró varios conceptos que fundamentan estas terminologías y de acuerdo a Leal et al. (2016), resalta la definición y conceptos, por lo que esto comprende como el conjunto de habilidades y destrezas de conductas como verbales y no verbales que dirigen el actuar del personal en la salud con la interacción con pacientes.

La teoría que sustenta las habilidades comunicativas se encuentra plasmado en las teorías de los cuidados de la enfermera de Florence Nightingale de acuerdo Cambizaca et al. (2022), lo fundamentaron la teoría en la interrelación de la enfermera-paciente; por lo que, donde la comunicación, la interacción del paciente y su entorno familiar son esenciales para una buena recuperación de los pacientes; pero esta a su vez, debe de basarse en confianza, respeto para las dos partes implicadas en este proceso en la atención del enfermero. Del mismo modo, Piedra et al. (2022) se centró en dar explicación, según el legado de Florence Nightingale, cómo influyen en la vida de los pacientes, en su entorno y ante las situaciones muy

exclusivas como tomar de decisiones, saber elegir. También, Naranjo (2019) se refiere que el modelo de Dorothea Orem Metaparadigma, incluyen conceptos en las personas, sus entornos, la salud y de la enfermería, ya que es muy importante saber sobre los cuidados de enfermería para así brindar la ayuda necesaria a las personas como el autocuidarse y así preservar la salud y la vida. Asimismo, Peres et al. (2021) dijeron que, a fin de las mejoras para la salud, es mejor considerar la experiencia de los pacientes y eso es fundamental para restablecer su salud para su bienestar; ofreciéndole sentirse bien.

Entre las dimensiones de las habilidades comunicativas de acuerdo a Alkhamaiseha (2022), son las siguientes: comunicación verbal, comunicación no verbal y la empatía. En cuanto a la comunicación verbal, deben saber expresar desde el momento que inicia una conversación empezando con el saludo al paciente, así la comunicación será amena y con buena expresión facial, nunca se debe de perder el profesionalismo para así crear seguridad en el paciente, también se debe utilizar lenguaje adecuado y de acuerdo al nivel cultural del paciente, pues no todos pertenecen a zonas urbanas y tampoco no todos son cultos, existen también pacientes de zonas rurales y de etnias, recordar que nunca se debe utilizar un lenguaje vulgar ó grosero, pero siempre realizan preguntas abiertas entendibles y en momentos oportunos, siempre respetando por cada pregunta que se le realiza, ejecutando gestos apropiados e inofensivos y teniendo siempre la postura adecuada y de respeto, con el tono de voz calmado, adecuado, alturado y al terminar siempre despedirse del paciente con una cortesía (Alanís et al., 2018).

También, se sabe que para tener una buena comunicación del personal asistencial tiene que estar de un buen estado anímico y un ambiente laboral estable, para que el profesional se encuentre encantado y satisfecho de atender al paciente, y así poder brindarle información adecuada, comprensible y el proceso continua amablemente (Hernández e Hinojos, 2019; Llamocca, 2018). Si todo esto se realiza, viene la satisfacción de los usuarios, demostrando con una sonrisa ó palabras de agradecimiento y en ellos resaltaran la confianza y la seguridad para seguir el tratamiento que reciben y que será lo más apropiado para su cura (Estévez y Estévez, 2021). También es importante acotar una buena comunicación no solo debe de ser en momentos agradables si no también en momentos negativos, como el dar una noticia desagradable para el paciente; en esta situación el personal de

salud debe de tratar de ponerse en lugar del paciente y saber informar sobre la noticias no favorables, como son enfermedades terminales, crónicas, paliativas, el estado actual de un familiar con enfermedad terminal, el deterioro de un paciente, entre otras patologías (Solis, 2019; Klyse, 2018)

También la comunicación no verbal de acuerdo a Alkhamaiseha (2022), este tipo de comunicación es medio gestos que deben ser empleados con mucha altura en especial en el personal de salud con respecto a sus pacientes. En ese mismo orden, existen ciertas maneras y formas que permiten informar una noticia desagradable, esto dependerá donde se encuentre el paciente y cual es su entorno, si se encuentra con un familiar cercano ó alguna amistad; saber por dónde iniciar la información, siempre respetar su espacio de silencio del paciente; también se puede compartir dicha información con ayuda de la comunicación no verbal; siempre ser empático con el asistido y ofrecer apoyo necesario para continuar con un adecuado tratamiento. (Guillen y Olascoaga, 2017; Guillen et al., 2017; Leal et al, 2019; Fonseca et al., 2020).

En cuanto a la empatía de acuerdo a Alkhamaiseha (2022), es la parte más importante para que el paciente de confianza y seguridad al personal de salud, para ello el personal se encuentra capacitado psicológicamente para realizar el buen trato y la buena convivencia con los pacientes (Moudatsou et al., 2020).

Entre las teorías que respalda la variable de la calidad de atención se cuenta con las teorías de Infantes (2017), en CA en salud permite orientar adecuadamente y contribuir a que los pacientes logren el bienestar biopsicosocial y espiritual basándose en el conocimiento. Asimismo, en la CA y es la que dirigirá los servicios ofrecidos de una institución de salud y que esta a su vez aumentan los mejores y esperados buenos resultados, pero teniendo en cuenta que el grado de los servicios de salud incrementan las posibilidades es de alcanzar los mejores resultados en el estado de salud y en base a unos conjuntos de los datos tanto los técnicos como los científicos, monetarios y además de atributos físicos que ofrece el estado (Zacarías 2015; Lazo y Véliz, 2017).

Es la misma que ira a la par con el conocimiento científico y teórico que el profesional ha captado durante su vida de formación , teniendo en cuenta que en la institución cuente con sus medios, materiales y así ofrecer una atención a los pacientes, Se sobre entiende que incluyen muchos factores culturales y sociales a

la población usuaria, con el grado de enfermedad y a esto sumando la expectativa que tienen los pacientes y ellos tendrán la oportunidad de manifestarse dando su opinión con respecto al servicio que fueron brindados (Febres y Mercado, 2020). Por otro lado, Fondan (2017), lo refiere que es como una medida de los servicios brindados en la salud por personas y el público en general aumentando las posibilidades de alcanzar efectos deseados de acuerdo con los conocimientos actualizados del profesional presente.

Asimismo, es donde el profesional en la salud tienen un rol importante, sin embargo hay constantes de los usuarios mismos que refirieron que los servicios brindados no es adecuado y esto se conocerá cómo es que se relaciona para ambas variables de los estudios y lograr así obtener otras nuevas y mejores recomendaciones para que los altos directivos empleen criterios distintos hasta obtener un mejor plan de gestión para la mejora de las habilidades blandas de los personales administrativo y asistencial bajo esta premisa de que habrá una mejora en la calidad de atención hasta que se logre la eficacia de un buen servicio (Freitas & López, 2019; Fernández, 2021).

El enfoque que corresponde es el enfoque humanístico sustentado por Real et al. (2019), esta teoría humanista se referido que es el hecho de la formación y el encuentro del hombre con su propia esencia pura y con su propio yo interno, educado así en puros valores, principios y hacer que sus características intelectuales sean siempre cultivadas, acrecentadas con los sentimientos y emociones con las estrategias, técnicas y los programas educativos para una necesidad ya que podría ser desde un punto espiritual, social, físico y humano con sus mejor y mayor representante que es Abraham Maslow que refiere en que cuando una persona logra cubrir sus necesidades buscara satisfacer otras ambiciones personales de superación, el propone dichas jerarquías que van desde como la persona satisface su propia necesidad básica, sed, fisiológica y sueño, hambre y a esto también sienten la necesidad de estar seguros sin ningún tipo de peligro, donde quisieran compartir y ser parte de un grupo donde sean aceptados y de esa manera lograr el respeto, ser competentes contar con buenos reconocimientos y una buena estima, donde los potenciales del personal se ponga en práctica (Fariño y Cercado, 2018).

En cuanto a las dimensiones de la calidad de atención de acuerdo Infantes (2017), determinó cinco dimensiones en base a los estudios de Zeithaml et al. (1988), y son la capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, elementos tangibles y empatía . Entendiéndose por fiabilidad, es donde el personal orienta y explica de forma clara a los pacientes, respeta el horario el horario programado, y disponible de la historia clínica y otorga citas disponibles. En cuanto a la capacidad de respuesta, es la respuesta oportuna que brindan el hospital la atención en el módulo fue rápida, la atención con el doctor fue adecuada, la farmacia lo eficiente y las evaluaciones de análisis de laboratorio fue eficiente.

En el factor seguridad de acuerdo a Infantes (2017), es la forma de brindar la seguridad a los pacientes respetando su privacidad, los exámenes en forma minuciosa y la confianza que brindó el médico absolviendo las dudas. También, la empatía consiste en el trato amable, la comprensión sobre los cuidados de los procedimientos o análisis que se le realizará en función a los pacientes. También, en cuanto aspectos tangibles que comprende a los consultorios con equipos de última generación y ambientes limpios y cómodos para atender a los pacientes.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

Este tipo de estudio es básico, ya que se basó a nivel teórico en base a las teorías vigentes en los últimos tiempos en el mundo académico (Carrasco, 2019). De tal manera que a través del estudio se estableció conclusiones que aportaron información valiosa y relevante para las investigaciones previas y así construir un soporte de conocimientos duraderos.

El método del trabajo fue el hipotético deductivo, porque a través de las secuencias lógicas se busca resolver los desafíos de la investigación, planteando hipótesis para arribar a las conclusiones y luego hacerles conocer al mundo de la ciencia (Salinas, 2021).

El trabajo pertenece al paradigma positivista que concibe que el contexto es absoluto y se puede medir; siendo el conocimiento válido aquello que se investiga y se obtiene a través del método científico. Asimismo, el enfoque del estudio es cuantitativo, porque se obtendrá los resultados usando la estadística que permitirá demostrar la hipótesis del trabajo (Salinas, 2021).

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

La investigación es diseñada en forma no experimental, y no se manipuló alguna de variables, no fue necesario someter a una experimentación, solamente se aplicó el instrumento una sola vez a la muestra seleccionada (Carrasco, 2019). El alcance corresponde al diseño correlacional causal, porque se buscó encontrar el impacto de variable predictora y variable predictora a través del uso de los estadígrafos que deben demostrar la dependencia entre ellos ( Boente, 2019).

#### **3.2. Variables y operacionalización**

En este estudio se concibió a las variables como aquellos que se pueden medirlas, considerando las variaciones y eso lo hace diferente (Cabezas et al., 2018).

## Variable 1: Habilidades comunicativas

### Definición conceptual

Según AlKhamaiseha (2022), las habilidades comunicativas son el conjunto de habilidades y destrezas de conductas como verbales y no verbales que dirigen el actuar del personal en la salud con la interacción con los pacientes.

### Definición operacional

Desde el punto de vista operacional la variable Las habilidades comunicativas se componen de tres dimensiones: la comunicación verbal, comunicación no verbal y la empatía.

Tabla 1

*Matriz de operacionalización de la variable habilidades comunicativas*

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Comunicación verbal	Tecnicismos en las palabras Tono de voz	1,2,3,4	Ordinal Nunca (1)	Bueno
Comunicación no verbal	Contacto visual Expresión facial Movimientos corporales y manuales	5,6,7	Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4)	Regular Deficiente
Empatía	Entiende a los demás Habilidad terapéutica Se ubica en el lugar de otro	8,9,10	Siempre (5)	

## Variable 2: Calidad de atención

### Definición conceptual

Para Infantes (2017), la calidad de atención en la salud permite orientar adecuadamente y contribuir a que los pacientes logren el bienestar biopsicosocial y espiritual basándose en el conocimiento. Asimismo, la calidad de la atención dirigirá estos servicios brindados en una institución de salud.

## Definición operacional

La calidad de atención comprende las siguientes dimensiones: respeto al usuario, sistema de comunicación y eficacia en el servicio. Se midió por 27 ítems.

Tabla 2

### *Operacionalización de la variable calidad de atención*

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Fiabilidad	Orientación clara	1,2,3,4,5	Ordinal	Buena Regular Mala
	Atención en horario programada		Nunca (1)	
	Citas disponibles		Casi nunca (2)	
			A veces (3)	
Capacidad de respuesta	Admisión rápido	6,7,8,9	Casi siempre (4)	
	Atención de laboratorio Diagnóstico rápido		Siempre (5)	
Seguridad	Respeto de privacidad Tiempo suficiente Confianza	10,11,12,13		
Empatía	Trato amable Interés por solucionar	14, 15,16,17,18		
Aspectos tangibles	Consultorio equipos	19,20,21,22		
	Orientar a los pacientes			

## 3.3. Población y muestra

### 3.3.1. Población

La población es la asociación de personas, objetos y cosas que posee las mismas cualidades y son todos los seres, cosas de quienes se ocupan los investigadores aplicando metodologías adecuadas para descubrir las propiedades (Álvarez, 2020).

En el presente proyecto estaba conformada por el profesional de enfermería. La población será de 130 personal de enfermería se les seleccionó aplicando métodos no probabilísticos y por conveniencia.

#### **Criterios de inclusión**

Se incluyen a todos las enfermeras del hospital y se encuentran en el hospital al momento de aplicar dichos instrumentos.

#### **Criterios de exclusión**

En el presente no se consideraron al personal de enfermería ausentes por diferentes motivos que no estuvieron presentes en el momento del recojo de datos.

#### **Unidad de análisis**

Son los componentes de la muestra seleccionada (Hernández y Mendoza, 2018). En la tesis fueron cada personal del del área de enfermería del hospital seleccionada como muestra.

#### **3.3.2. Muestra**

La muestra es porción de una población de trabajo, y tienen las mismas características como afirmaron Álvarez (2020). La muestra en la investigación fue 130 personal del área de enfermería

#### **3.2.3. Muestreo**

En la investigación se seleccionaron por medio de métodos no probabilístico. En ese sentido la muestra fue de 130 personal del área de enfermería quienes contestaron

### **3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica**

Esta investigación solo se utilizó unas encuestas, que consistió en buscar la investigación e interpretarlos la realidad del problema estudiado y se recogieron información valedera y confiable que permitió el recojo de datos exactos (Boente, 2019).

### **Instrumentos.**

En la concepción de Moreno (2018), un instrumento es el elemento que permitió recoger correctamente los datos del contexto estudiando y se encuentra graduado con alternativas de opciones para cada una de las variables, para que contesten de una forma rápida y confiable los sujetos de la muestra, y se les denominó cuestionario.

### **Validez y confiabilidad.**

#### **Validez**

En la tabla 3, se aprecia la opinión de los jueces sobre la validez se llevó a cabo por los jueces experimentados en la investigación, quienes brindaron sus opiniones sobre la pertinencia, relevancia y claridad de los instrumentos.

**Tabla 3**

*Validez de los instrumentos*

<b>Expertos</b>	<b>Opinión de los jueces</b>
Dra. Norma Victoria Bermúdez Ramírez	Aplicable
Dr. Francis Ibarquen Cueva	Aplicable
Dr. Felipe Guizado Osco	Aplicable

#### **Confiabilidad**

En la tabla 4, se aprecia la confiabilidad se realizó a través de la aplicación de una prueba piloto de 20 personal del área de enfermería y a través del estadístico alfa de Cronbach. Siendo los resultados para la variable habilidades comunicativas una buena confiabilidad de 0,898; y para la variable calidad de atención fue buena confiabilidad de 0,817.

**Tabla 4**

*Confiabilidad de los instrumentos*

<b>Variabes</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° Elementos</b>
Habilidades comunicativas	0,898	10
Calidad de atención	0,817	22

### **3.5. Procedimientos**

En el estudio se realizaron las siguientes acciones: se validó el instrumento y se aplicó la prueba piloto. Se solicitó el permiso correspondiente a la organización de la muestra que se seleccionó. Con el consentimiento dado se aplicaron los instrumentos y se recogieron los datos exactos y confiables. Una vez que se recogidos los datos se realizaron la tabulación de los datos en el gabinete y se obtuvieron los resultados estadísticos deseados en forma descriptiva y se comprobaron las hipótesis del estudio, y se discutieron esos resultados recomendando a la organización materia en el presente estudio y resultados obtenidos y el objetivo de mejorar la actual situación.

### **3.6. Método de análisis de datos**

En la investigación se realizó el análisis de datos obtenidos y se empleó la descriptiva como método. También se utilizó el programa excel y SPSS26, se usó la información estadística que permitió procesar la información, se ejecutó el análisis descriptivo y se sintetizaron los datos utilizando las figuras y tablas con respecto a las variables y las dimensiones de habilidades comunicativas y calidad de atención (Carrasco, 2019).

Se ejecutaron el estudio de tipo inferencial de datos empleando pruebas de hipótesis no paramétricas estableciendo el estadístico de acuerdo a los resultados de ajuste y de bondad en las dos variables de nivel de medición ordinal que utilizó para medir la dependencia en las variables de la investigación (Hernández y Mendoza, 2018).

### **3.7. Aspectos éticos**

Este estudio se aplicó estrictamente la normatividad establecida por la universidad, dando énfasis a lo establecido por la reglamentación de la misma, y se solicitaron que los estudiantes mantengan su autonomía y los encargados de la opinión respetaron el derecho de las autorías en las citas, y también se dieron la opinión favorable los expertos al instrumento de una forma sumamente confiable; se respetó la redacción científica basándose el estilo APA en su 7ma. Versión (Ramos, 2020). Asimismo, se respetó estrictamente dentro de las citas la versión oficial de la redacción y sus respectivos autorías, que se encuentran en las referencias.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

En la tabla 5 se presenta las frecuencias de las habilidades comunicativas de acuerdo a la opinión de los usuarios del hospital del Callao, el 54% se encuentran en un nivel regular, el 34% en Buena y el 12% en deficiente. También, se observa en la dimensión comunicación verbal el 5% en regular, el 38% en buena, el 17% en en deficiente; en nla dimensión comunicación no verbal, el 58% en regular, el26% en buena y el 16% en deficiente; y en la dimensión empatía el 51% en regular ; el 31% en buena y el 18% en deficiente..

**Tabla 5**

*Nivel de habilidades comunicativas, según sus dimensiones*

	Habilidades comunicativas		Comunicación verbal		Comunicación no verbal		Empatía	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Deficiente	16	12	23	17	21	16	24	18
Regular	70	54	58	45	75	58	66	51
Buena	44	34	49	38	34	26	40	31
Total	130	100	130	100	130	100	130	100

En esta tabla 6 se observan en cuanto a la calidad de la atención, el 46% los usuarios en el área de enfermería en un nosocomio del Callao se encontraron en nivel regular a la calidad de la atención, por un porcentaje parecido 40%; presenta un nivel buena y un porcentaje ligeramente menor presenta un nivel mala (23%). Se observa, además, que la fiabilidad de acuerdo a la opinión de los usuarios se encontró en regular con el 46%; seguido por buena en 24% y finalmente en mala 30%. También, la dimensión de capacidad de respuesta el 35% se ubicó en regular, el 44% en buena y el 21% en mala; en la dimensión seguridad el 38% en regular, el 36% en buena y el 26% en mala; asimismo, en la dimensión empatía, el 45% se ubicó en regular, el 27% en buena y el 28% en mala, y por ultimo en la dimensión aspectos tangibles, el 61% en regular, el 28% en buena y el 12 en mala de acuerdo a la versión en los usuarios del área de enfermería en un nosocomio del Callao.

**Tabla 6***Nivel de calidad de atención, según sus dimensiones*

	Mala		Regular		Buena	
	fr	%	fr	%	fr	%
Calidad de atención	30	23	60	46	40	31
Fiabilidad	39	30	60	46	31	24
Capacidad de respuesta	27	21	46	35	55	41
Seguridad	34	26	49	38	47	36
Empatía	36	28	59	45	35	27
Aspectos tangibles	15	12	79	61	36	28
Total	130	100	130	100	130	100

#### **4.2.1 Prueba de hipótesis general**

Las respuestas obtenidas después de aplicar la regresión ordinal en especial nagelkerke utilizadas en la comprobación de la hipótesis general planteada.

Dado que el resultado no presenta distribución normal y se emplea una prueba de Regresión Logística Ordinal así demostrar las dependencias de las variables dependientes (Calidad de atención) en la relación a las variables independientes (Habilidades comunicativas). Se empleó una prueba en regresión logística, y que todos estos datos son de modelamiento y es de un carácter numérico ordinal y se presentó tal como arrojó el reporte de software SPSS 26.

#### **3.2.1. Prueba de hipótesis general**

Existe una influencia de habilidades comunicativas en la calidad de atención de los usuarios en el área de enfermería en un hospital del Callao.

### De la hipótesis general.

En la tabla 7 se presentaron el resultado de las pruebas: Regresión logística ordinal utilizada para contrastación de hipótesis general. En los resultados obtenidos se explica la dependencia de la variable calidad de atención de la variable habilidades comunicativas en el área de enfermería en un hospital del Callao; de acuerdo al Chi cuadrado = 10,970 y  $p\_valor = .000 < \alpha = .05$ , se deben rechazan la hipótesis nula. Las pruebas de Pseudo R cuadrado, muestran coeficiente de Nagelkerke = ,571 indicado que la variable predictora habilidades comunicativas influye en un 57,1% sobre la variable calidad de atención en el área de enfermería en un nosocomio del Callao.

**Tabla 7**

*Determinación de las habilidades comunicativas en la calidad de atención*

	Contraste de razón de verosimilitud			Pseudo R cuadrado
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	
Habilidades comunicativas en la calidad de atención	69,584	2	,000	,414
				,571
				,253

### 3.2.2. Contrastación de la hipótesis específica 1

Existen una influencia de la comunicación verbal en la calidad de atención del personal en el área de enfermería en un hospital del Callao.

El reporte emitido del software, explica que la calidad de atención depende de la comunicación verbal de los usuarios en el área de enfermería en un hospital del Callao de acuerdo al Chi cuadrado = 40,661 y  $p\_valor = .000 < \alpha = .05$ , se deben rechazar hipótesis nula. La prueba de pseudo R cuadrado, donde muestran coeficiente Nagelkerke = ,305, donde indica variable predictora comunicación verbal influyen solo un 30,5% en la calidad de atención del personal en el área de enfermería en un hospital del Callao.

**Tabla 8***Determinación de la comunicación verbal en la calidad de atención*

	Contraste de razón de verosimilitud			Pseudo R cuadrado
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	
Comunicación verbal en la calidad de atención	40,661	2	,000	,269 ,305 ,148

Función de enlace: Logit.

**3.2.3. Contrastación de la hipótesis específica 2**

Existe una influencia de la comunicación no verbal en la calidad de atención del personal en el área de enfermería en un hospital del Callao.

En la tabla 9, se explica que la variable calidad de atención depende de la comunicación no verbal del personal en el área de enfermería en un hospital del Callao de acuerdo al Chi cuadrado = 62,317 y pvalor = .000 <  $\alpha$  = .05, se deben rechazar la hipótesis nula. La prueba de pseudo R cuadrado, donde muestran el coeficiente de Nagelkerke = ,433, donde indica la variable predictora comunicación no verbal influyen un 43,3% en la calidad de atención de los usuarios en el área de enfermería en un hospital del Callao.

**Tabla 9***Determinación de la comunicación verbal en la calidad de atención.*

	Contraste de razón de verosimilitud			Pseudo R cuadrado
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	
Comunicación no verbal en la calidad de atención	62,317	2	,000	,381 ,433 ,227

Función de enlace: Logit.

**3.2.4. Contrastación de la hipótesis específica 3**

Existe una influencia de la empatía en la calidad de atención del personal en el área de enfermería en un hospital del Callao.

En la tabla 10, se explica que la calidad de atención depende de la empatía del personal en el área de enfermería en un hospital del Callao de acuerdo al Chi cuadrado = 32,757 y pvalor = .000 <  $\alpha$  = 0,05, se deben rechazan hipótesis nula. Las pruebas de pseudo R cuadrado, donde muestran un coeficiente Nagelkerke =, 253, indicando la variable predictora empatía influyen en un 25,3% en la calidad de atención de usuarios en el área de enfermería en un hospital del Callao.

**Tabla 10**

*Determinación de la empatía en la calidad de atención*

	Contraste de razón de verosimilitud			Pseudo R cuadrado
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	
Empatía en la calidad de atención	62,317	2	,000	,223
				,253
				,119

Función de enlace: Logit.

## V. DISCUSIÓN

Luego de contrastar los supuestos del trabajo con los antecedentes se relata las limitaciones y las contribuciones de la presente investigación

El estudio tuvo como objetivo general determinar la influencia de las habilidades comunicativas en la calidad de atención de los usuarios en el área de enfermería en un hospital del Callao. Se contrastó el supuesto general de la investigación en donde la variable predictora habilidades comunicativas influyó en un 57,1% sobre la calidad de atención de los usuarios en el área de enfermería en un hospital del Callao. Estos hallazgos confirmaron que se cumplió la teoría de Alkhamaiseha (2022), se definió como unos conjuntos de técnicas y habilidades de conductas verbales y no verbales que rige desde la acción de los profesionales de la salud en la interacción ante el paciente. Asimismo, se cumplió la teoría de Infantes (2017), la calidad de la atención en salud permite orientar adecuadamente y contribuir a que los pacientes logren el bienestar biopsicosocial y espiritual basándose en el conocimiento. Asimismo, en la calidad de la atención dirigirá el servicio brindado una institución de la salud, aumentaran los mejores de sus resultados, que teniendo en cuenta los grados en que los servicios de salud incrementando las posibilidades de alcanzar un buen resultado en el estado de salud y en base a conjuntos de datos tanto científicos como técnicos además de atributos monetarios y físicos que brindan el estado.

Respecto a las hipótesis específicas se encontraron la variable predictora predictora comunicación verbal influyen un 30,5% en la calidad de atención de los usuarios en el área de enfermería en un hospital del Callao. Asimismo, la variable comunicación no verbal influyó en un 43,3% en la CA de los usuarios en el área de enfermería en un hospital del Callao. También, la variable predictora empatía influyó en un 25,3% en la CA de los usuarios en el área de enfermería en un hospital del Callao. Estos resultados señalaron claramente la variable independiente ejerció influencia significativa en la variable dependiente calidad de atención de los usuarios. Estos resultados indicaron el cumplimiento de las teorías de Alkhamaiseha (2022), En cuanto a la comunicación verbal, uno desde un inicio debe de saber expresarse , empezando con un saludo cortez al paciente y favoreciéndole una comunicación con apoyo de la expresión y gestos faciales y

siempre demostrando el profesionalismo y solo así se crea la seguridad y confianza lo que se platica, además es propicio utilizar un lenguaje adecuado al nivel cultural del paciente pues no todos pertenecen a zonas urbanas. la comunicación no verbal, este tipo de comunicación son gestos que deben ser empleados con mucha altura en especial en el personal de salud con respecto a sus pacientes; y la empatía es la parte más importante para que el paciente de confianza y seguridad al personal de salud, para ello el personal se encuentra capacitado psicológicamente para realizar el buen trato y la buena convivencia con los pacientes.

Por otro lado, es válido la teoría de Infantes (2017), determinó cinco dimensiones en base a los estudios de Zeithaml et al. (1988), y son la seguridad, empatía, elementos tangibles, capacidad de respuesta y fiabilidad. Entendiéndose por fiabilidad, es donde el personal orienta y explica de forma clara a los pacientes, respeta el horario el horario programado, y disponible de la historia clínica y otorga citas disponibles. En cuanto a capacidad de la respuesta, es la respuesta oportuno que brindan el hospital la atención en el módulo fue rápida, la atención con el doctor fue adecuada, la farmacia lo eficiente y las evaluaciones de análisis de laboratorio fue eficiente. Asimismo, se cumplió la teoría de Pieadra et al. (2022) se centra al explican según el legado de Florence Nightingale, cómo influyen la vida de los pacientes ante situaciones específicas y su entorno, y teniendo decisiones a tomar; y la teoría de Naranjo (2019) refiere que este modelo de Dorothea Orem Metaparadigma, incluyen conceptos para la persona como, su entorno, su salud y la Enfermería ya que es necesario conocer y así definir los cuidados de enfermería para así poder dar apoyo a las personas al autocuidarse así preservar la salud, la vida.

De la misma forma, se cumplieron las teorías que es conocer una buena comunicación de parte del personal asistencial y con esto se logra un estado anímicamente estable, donde el profesional sienta la satisfacción y tranquilidad de ayudar su paciente, ofreciéndole la información adecuada y comprensible de todo el proceso que seguirán amenamente (Hernández e Hinojos, 2019; Llamocca, 2018).

Los hallazgos del estudio concuerdan con el estudio de Leal et al. (2020), concluyó: los profesionales en enfermería con unas adecuadas habilidades en la comunicación son los más competentes y seguros, son capaces y fomentan las buenas y mejores relaciones interpersonales con todos los pacientes. El estudio es

importante por la variable habilidades de comunicación. De la misma manera, es contradictorio a la tesis de Condori y Calcino (2020), concluyeron: que las habilidades comunicativas no ejercieron influencia en la violencia laboral. También, fue similar al estudio de Morales (2022), concluyó: el DHC depende mucho del desenvolvimiento de los maestros de una manera creativa utilizando metodologías modernas de aprendizaje par que los educandos modifiquen de una forma efectiva sus conocimientos, destrezas y valores que influenció de una forma positiva en su desempeño. El estudio es relevante por la variable habilidades comunicativas.

Las habilidades comunicativas se hallaron en el 54% se encontraron de acuerdo a la opinión de los usuarios en regular, el 34% en bueno y el 12% en el deficiente. Estos resultados muestran al hospital debe inmediatamente realizar reformas y cambios en materia del manejo de las habilidades comunicativas, esto fue respaldado por la teoría Alkhamaiseha (2022), lo consideró como conjunto de técnicas y habilidades de conductas verbales y no verbales que rige desde la acción del profesional en la salud en la interacción con el paciente. También, la teoría Kabadayi y Altunok (2021), concibió como un conjunto de actitudes y aptitudes aprendidas referidas con el respeto y la empatía; teniendo capacidad las personas de transmitir pensamientos y sentimientos en dicho mensaje. Esto concuerda el estudio de Leal et al. (2020), en donde las habilidades comunicativas alcanzaron un nivel regular con 54%, y el nivel bueno es de 20% y el 26% en el deficiente. Estos resultados descriptivos que concuerda con los resultados obtenido en el estudio presente. También con el trabajo de Condori y Calcino (2020), quienes obtuvieron que los resultados en habilidades comunicativas se ubicaron en un nivel regular con el 56% y en un nivel medio con el 44%.

Respecto a las dimensiones de las HC, en cuanto a la comunicación verbal, el 45% se ubicaron en el regular, el 38% en buena y el 23% en deficiente. Los resultados concuerdan el estudio de Barrió y Barrió (2018), quienes obtuvieron los resultados: En que la habilidad comunicativa alcanzó el nivel medio con el 45%, un nivel bueno con el 30% y un nivel malo con 25%. Estos resultados concuerdan con el hallazgo obtenido en el presente trabajo. El trabajo es similar al estudio de Morales (2022), obtuvo el resultado: el nivel del desarrollo de las habilidades comunicativas ubicado un nivel regular con el 45%; de este sentido los porcentajes son equivalentes.

En cuanto a la comunicación no verbal indicaron con el 58% en regular, el 26% en buena y el 16% en regular. Estos hallazgos son semejantes al estudio de Condori y Calcino (2020), los resultados fueron que las habilidades comunicativas se ubicaron en el nivel medio con el 56%. Asimismo, es similar al estudio de Sánchez (2022), la calidad de atención es muy buena con el 62,2%. Estos resultados es similar al resultado obtenido en el estudio presente.

En cuanto a la empatía los hallazgos obtenidos que el 51% se ubicaron en regular, el 31% en buena y el 18% en deficiente. Estas informaciones son similares a los estudios de Barrió y Barrio (2018), obtuvieron la habilidad comunicativa alcanzó el nivel medio con el 45%. También, es semejante al estudio de Morales (2022), las habilidades comunicativas se ubicaron en el nivel regular con el 45%. Estos resultados de los autores guardan ciertas semejanzas con los resultados del presente estudio.

En cuanto a la CA se logró demostrar que el 46% se encuentran en regular, en buena con el 31% y en el malo en 23%. Este hallazgo es similar al estudio de Sánchez (2022), obtuvo que el 62,2% manifestaron muy buena; el 32,3% señalaron buena, el 3,3% es regular y 2,2% es mala. Asimismo, es semejante al estudio de Vargas (2021), la calidad de atención el 70% de usuarios se sintieron complacidos y el 30% poco satisfechos. También, se cumplieron la teoría de Zacarías (2015), en la calidad de atención dirigirá el servicio brindado una institución en la salud, aumentara mejor sus resultados, ya que teniendo en cuenta que el grado en que los servicios de salud incrementen tienen las posibilidades de alcanzar los mejores y buen resultado en el estado de salud, en base a conjuntos de datos tantos científicos como técnicos y además de los atributos monetarios y físicos y que ofrece el estado.

En la dimensión fiabilidad se encontraron con el 46% en regular, el 24% en buena, y el 30% en mala; este hallazgo es similar al estudio de Vigo (2020), se atendió como buena 66.7%, regular 68.9% y mala de 24.4 %, lo que, la calidad es buena 11.1%, regular de 66.7% y mala 22.2%. También, es similar al estudio de Barrientos (2018), los resultados fueron que la calidad de la atención logro alcanzar un nivel de regular de 56%. Por otro lado, la dimensión capacidad de respuesta de 35% es regular, el 41% en buena, el 21% es mala; estas informaciones son semejantes al estudio de Sánchez (2022), un 62,2% todos los usuarios comentaron

sobre calidad de atención es muy buena, del mismo modo, el 32,2% la clasifica de buena, el 3,3% lo clasifica de regular y el 2,2% clasifica mala.

La dimensión seguridad el 38% se encuentra en regular, el 36% en buena; y 26% en mala; estos datos son semejantes a los estudios de Barrientos (2018), la calidad de la atención logro alcanzar nivel de regular de 56%. Se cumplieron las teorías de Lazo y Véliz (2017), en la calidad de atención dirigirá el servicio brindado en una institución en la salud, incrementando mejores y los buenos resultados, aun teniendo el grado en que los servicios de salud aumentan la posibilidad que alcancen los mejores y buen resultado en el estado de salud, a base de un conjunto de datos tanto científicos como técnicos y además de los atributos monetarios y físicos que brindan el estado.

En cuanto a la dimensión empatía el 45% señalaron el nivel regular, el 27% buena, y el 28% mala; este resultado es semejante al estudio de Vargas (2021), la calidad de atención, y en tratar de complacer al usuario encontró un 70 % de usuarios plenamente complacidos, 30% pocos satisfechos; se cumplió la teoría de Infantes (2017), consiste en el trato amable, la comprensión sobre los cuidados de los procedimientos o análisis que se le realizará en función a los pacientes. También, se cumplió la teoría de Fariño y Cercado (2018), las personas satisfacen sus propias necesidades básicas, fisiológicas, sed, hambre, sueño y también sienten la necesidad de estar seguros y ningún tipo de riesgo, donde se sientan parte de un grupo que lo acepten y así lograr mucho respeto y contar con un reconocimiento, tener buena estima y ser competentes, y hacer que su potencial personal ponga en práctica.

También, en la dimensión aspectos tangibles el 61% se encontraron en regular, el 28% en buena y el 12% en mala; este resultado es semejante al estudio de Sánchez (2022), el 62,2% del usuario comentaron que en la calidad de la atención lo consideran muy buena, del mismo modo, el 32,2% lo clasifica como buena; se cumplió la teoría Infantes (2017), que comprende a los consultorios con equipos de última generación y ambientes limpios y cómodos para atender a los pacientes. Asimismo, se cumplió la teoría de Real et al. (2019), las teorías humanistas en donde se refieren a la formación del hombre y el encuentro con su propia esencia, con su propio yo interno, educando así en principios y valores y

con las características netamente intelectuales que sean cultivadas y acrecentadas con los mismos sentimientos y emociones, con sus propias estrategias, técnicas y con sus propios programas educativos y con el respecto mediante una necesidad que puede iniciar desde un punto espiritual, humano, social y físico.

La dificultad principal del estudio fue el tipo del muestreo que se empleó, y se aplicó vía online, la información no fue suficiente para poder mejorar el estudio de la indagación, esto se ha trabajado con un muestreo no probabilístico por conveniencia y teniendo en cuenta que los criterios tanto de inclusión como exclusión en la selección de la muestra.

Los aportes del estudio fue una adecuación de los instrumentos que contribuirán de una forma muy eficiente a los otros trabajos que se pretende realizar los indagadores en las diferentes universidades del país y del mundo. Por ende, el estudio es saliente porque es relevante resaltar el papel que cumplen las habilidades comunicativas y respecto en la calidad de la atención de los usuarios en el área de enfermería en un hospital del Callao. La tesis es muy importante para los encargados de dirigir un hospital para que mejoren y valoren la calidad de vida profesional del profesional, y finalmente, es muy importante por su valioso aporte con los instrumentos.

El aporte principal de la tesis es reconocer la importancia las habilidades comunicativas en cuanto a la comunicación verbal, comunicación no verbal y la empatía; esta variable con sus respectivas dimensiones juegan un papel de mucha importancia por la variable que influyó mucho en la calidad de atención. Por otro lado, también la calidad de la atención es muy necesaria para los usuarios y toda organización debe tener como visión brindar la calidad de la atención en los usuarios .

En este estudio como aporte valioso para la comunidad científica se comprueba la influencia de las habilidades comunicativas en la calidad de la atención en los usuarios. Estos resultados servirán como trabajos previos para que otros tesis consideren como referente al realizar sus trabajos de investigación.

## VI. CONCLUSIONES

Primera. - Las habilidades comunicativas influye en un 57,1% sobre la calidad la calidad de atención del personal en el área de enfermería en un hospital del Callao. Demostrando la hipótesis y objetivos generales del estudio.

Segunda. - La comunicación verbal influye en un 30,5% en la calidad de atención del personal en el área de enfermería en un hospital del Callao. Se comprobó el cumplimiento de la hipótesis específica 1

Tercera. - La comunicación no verbal influyen un 43,3% en la calidad de atención del personal en el área de enfermería en un hospital del Callao. Comprobando el cumplimiento de la hipótesis específica 2

Cuarta. - La empatía influye un 25,3% en la calidad de atención en el personal en el área de enfermería en un hospital del Callao. Se cumplió la hipótesis específica 3

## VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se brinda recomendación al gerente del hospital de Callao organizar capacitaciones sobre las habilidades comunicativas con el objetivo de mejorar la calidad de atención del personal en el área de enfermería en el hospital del Callao.

Segunda: Se sugiere a los directores del hospital programar talleres sobre el desarrollo de la comunicación verbal con el objetivo de dotar instrumentos útiles para todo el personal del área de enfermería.

Tercera: Se sugiere a los directores del hospital, fomentar el uso de la comunicación no verbal con el propósito de servir mejor a los usuarios del nosocomio.

Cuarta: Se sugiere a los directores del hospital, desarrollar talleres sobre la empatía a fin de mejorar la calidad de atención que se les brinda a los usuarios.

## REFERENCIAS

- Ahmed-Zahoor, Z., Prince-Salomón S., & Shahbaz-Shahbaz, M. (2021). The criticality of information and communication technology and human capital in environmental sustainability: Evidence from Latin American and Caribbean countries.. *Journal of Cleaner production*. Volun 260, 1 March 2021, 125529. <https://cutt.ly/SZI4BaD>
- Alanís-Díaz, M., Hernández-Solis, M. y Godínez-Arroyo, E. (2018). Identificación de habilidades comunicativas en la entrevista médica en una clínica de consulta externa en Toluca: <https://repositorio.unam.mx/contenidos/identificacion-de-habilidades-comunicativas-en-la-entrevista-medica-en-una-clinica>
- Aikhamaiseha, O. S. (2022). Communication skills and its role in decreasing tension in online learning during covid 19 pandemic: Case study of public schools. Cypriot. *Journal of Educational Science*. 17(2), 357-371. <https://doi.org/10.18844/cjes.v17i2.6812>
- Álvarez, A. (2020). Justificación de la investigación. *Revista de producción de ciencias e Investigación*, 6(4): <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10821/N>
- Barrientos, J. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018 [tesis de maestría, UCV].. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30674>
- Barrio-Del Campo J. y Barrio-Fernández, A. (2018). Análisis de la habilidad comunicativa docente y pautas de actuación. Atraer la actuación hablando: un reto de enseñanza universitaria. *Revista INFAD de Psicología*: Doi: <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2018.n1.v1.1160>
- Boente-Boente,A.(2019).Metodología de la estigación.*Revista De Producción,Ciencias e Investigación*, 6(42): [https://www.academia.edu/40436132/Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_2019](https://www.academia.edu/40436132/Metodologia_de_la_investigacion_2019)
- Brand R. y Ekkekakis, P. (2021). Exercise Behavior Change Revisited: AffectiveReflective Theory. Revised Behavior Change Exercise: Affective-Reflective Theory. Fundamentals of sport and exercise psychology: an open access textbook. <https://cutt.ly/PZIVQLd>
- Cambizaca, G., López, C., Ordóñez, M., & Ordóñez, H. (2022). La realidad y sentido de los cuidados de Enfermería: Una aproximación personal. *Revista De Producción,Ciencias e Investigación*, 6(42). <https://cutt.ly/yZI7acP>

- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica. pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [http://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-cientifica\\_45761](http://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-cientifica_45761)
- Condori, J. y Calcino, D. (2020). *Habilidades de comunicación y violencia laboral en personal de enfermería servicios de emergencia de Hospitales Del Minsa, Arequipa-2019* [Tesis de grado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <https://cutt.ly/BZIBOxS>
- Estévez-Abad, F. y Estévez-Vélez, A. (2021). Comunicación efectiva en salud: evaluación de una experiencia docente en estudiantes de medicina de Cuenca, Ecuador. *Revista Bioética y derecho*, 52, 85-104. <http://ww.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Fariño-Cortz, J., & Cercado-Mancero, A. (2018). Satisfaction of the users and the quality of care provided in the. *Spaces Magazine* 39(32), 22. <http://ww.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Febres-Lonrenti, R., & Mercado-Flores, M (2020). Patient Satisfaction and Quality of care of the. *Journal Faculty of Human Medicine. URP*, 20(3), 403. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>
- Fernández, M. (2021). Insatisfacción. *Revista de Salud y Bienestar*. <https://www.webconsultas.com/m>
- Fondan, E.(2017). Manual Washington de Calidad de Atención y Seguridad del Paciente España: *WoltersKluwer*:<http://clinicaelcastano.com.ar/images/cursovirtual/modulo10/manualwashingtondecalidadenlaatencion.pdf>
- Fonseca, A., Ostos, R., Vargas, R. y Barrutia, I. (2020). *Habilidades comunicacionales y la satisfacción del paciente en los servicios de consulta externa. Salud Pública*, 24 (1), 73-82. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/27378>
- Freitas, L., & Lopez, P. (2019). Primary health care quality assessment according to the level of satisfaction of elderly users. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 40, 10. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31389478>
- Guillén, O y Olascoaga, C. (2017). Habilidad de los médicos residentes para comunicar malas noticias. *Rev Soc Peru Med Interna*, 30(2), 78-81. [http://medicinainterna.net.pe/images/REVISTAS/2017/numero\\_2/articulo\\_original3.pdf](http://medicinainterna.net.pe/images/REVISTAS/2017/numero_2/articulo_original3.pdf)

- Guillen, O., Mas, G., Reto, B. y Guerra, A. . (2017). Enseñanza secuencial de habilidades de comunicación en las facultades de medicina. *Revista Docencia Médica*, 30(2), 104-108. DOI: <https://doi.org/10.36393/spmi.v30i2.71>
- Guillén-López, O., Mas-Ubillús, G., Reto-ZapataB., Guerra-García Campos, A., & Tomateo-Torvisco, D. (2019). Enseñanza secuencial de habilidades de comunicación en las facultades de Medicina . *Revista De La Sociedad Peruana De Medicina Interna*, 30(2), 104-108. <https://doi.org/10.36393/spmi.v30i2.71>.
- Hernández, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.: <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hernández, S. y Fernández, L. (2018). *El presupuesto para los proyectos de investigación. actualización de la metodología vigente para la planificación.* Universidad Autónoma de Méxiuco:<https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2018/cst181i.pdf>.
- Hernández González WA, Hinojos Seañez ER. (2019). Relaciones interpersonales entre enfermeros para su bienestar. *Rev. iberoam. Educ. investi. Enferm.* 2019; 9(4):40-7. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1290791.pdf>
- Ihtiyaroglu, N. (2019). Analysis of the Predictive Role of Teachers' Effective Communication Skills and Motivation Levels on Classroom Management Profiles. *Journal of Education and e-Learning Research*, 6(1), 17-25. DOI: [10.20448/diario.509.2019.61.17.25](https://doi.org/10.20448/diario.509.2019.61.17.25)
- Infantes, F.M. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de medicina complementaria del hospital. III Iquitos-2016. *Rev Peru Med Integrativa.*: [file:///F:/TESIS%202022/ASESORIAS%20EN%20CIENCIAS%20DE%20LA%20SALUD/Sulmit/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-e4Vf9y6%20\(1\).pdf](file:///F:/TESIS%202022/ASESORIAS%20EN%20CIENCIAS%20DE%20LA%20SALUD/Sulmit/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-e4Vf9y6%20(1).pdf)
- Kabadayy, A. y Altunok, E. (2021). Investigation of the relationship between parenting styles with communication skills in preschool children. *Science and education magazine*(1).

- Klyce, W. (2018). On Breaking Bad News. *JAMA*, 320(2), 135-136. doi:10.1001/jama.2018.8544.
- Lazo, M., Véliz, K. (2017). Las habilidades blandas del psicólogo clínico en su intervención en la salud pública. *Rev Contribuciones a las Ciencias Sociales*: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Plannacional-demejoramiento-calidad.pdf>
- Leal, C., Tirado, S., Ramos, A., Ruzafa, M., Díaz, J. y Van, C. (2020). Communication Skills and Professional Practice: Does It Increase Self-Efficacy in Nurses? *Front. Psychol*, 11(1169). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.01169>
- Leal, C., Tirado, S., Ramos, A., Ruzafa, M., Díaz, J. y Van, C. (2020). Communication Skills and Professional Practice: Does It Increase Self-Efficacy in Nurses? *Front. Psychol*, 11(1169). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.01169>
- Leal, C., Tirado, S., Van, H., Carlos J. y Rodríguez, J. (2016). Creación de la Escala sobre Habilidades de comunicación en Profesionales de la Salud. *EHC-PS. Anales de Psicología*, 32(1), 49-59. [https://scielo.isciii.es/pdf/ap/v32n1/psicologia\\_clinica6.pdf](https://scielo.isciii.es/pdf/ap/v32n1/psicologia_clinica6.pdf)
- Llamocca, A. y Leif, H. (2018). Relaciones interpersonales en enfermeras del Hospital III Regional Honorio Delgado. URI: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5364>
- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Mero, L. (2021). *User satisfaction and the quality of care provided at the Cuba Libre 24-hour Health Unit. spaces*. <http://www.revistaespacios.com/a21v42n02/a21v42n02p10.pdf>.
- Molina, J. y Gallo, J. (2020). *Impacto de la relación enfermera-paciente en la calidad de la atención y la autonomía del paciente en la toma de decisiones*: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7036952/>
- Morales, M. F., Chiluisa, C. V., Aveiga, M. V., & Guerrón, S. X. (2022). El desarrollo de habilidades comunicativas de estudiantes universitarios en el contexto ecuatoriano. *Revista Conrado*, 18(84), 146-154.: <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v18n84/1990-8644-rc-18-84-146.pdf>

- Moudatsou, M., Stavropoulou, A., Philalithis, A. y Koukouli, S. (2020). El papel de la empatía en la salud y lo social. *Salud*, 8(1), 26. [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/11697/Fu  
ncionalidad AsenciosMelendez Milagros.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/11697/Fu%20ncionalidad%20AsenciosMelendez%20Milagros.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Naranjo, Y. (2019). Modelos metaparadigmáticos de Dorothea Elizabeth Orem. *Rev. Arch Med Camagüey*, 23(6), 814-825. <https://cutt.ly/WZINwQg>
- Núñez E. (2021). Nivel de Satisfacción de los usuarios en el proceso de atención ante el Covid-19 en el Centro de salud Martínez. (Artículo científico). Ecuador: Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias de la Salud, Carrera de Enfermería. [en línea]; 2021 [citado 12 de marzo 2021]; pp. 15-20. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32585/1/NU%C3%91EZ%20BUSTAMANTE%20EVELYN%20ESPERANZA%20%283%29.pdf>
- Peres, M., Aperibense, P., Dios, M., Gómez, S. y Queirós, P. (2021). El modelo teórico enfermero de Florence Nightingale: una transmisión de conocimientos. *Rev Gaúcha Enferm.*(42). <https://www.scielo.br/j/rgenf/a/FCtdhW9CT3k47gJS9KTSXkk/?format=pdf&lang=es>
- Piedra, W., Rublo, L., Coonrod, E., Hepburn, S. y Bunette, C. (2021). *TRIAD Social Skills Assessment. Encyclopedia of Autism Spectrum Disorders.* <https://link.springer.com/referenceworkentry/10.1007/978-3-319-912806514?noAccess=true>
- Ramos, C. (2020). *Los alcances de una investigación*: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Quito-Ecuador. <https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Real, J., Villegas, N., Formica, M., Palma, S. (2019). *El desarrollo de habilidades blandas en el farmacéutico.* *Tribuna.* <https://www.correofarmacaceutico.com/opinion/tribunas/eldesarrollodehabilidadesblandas-en-el-farmacaceutico.htm>
- Salinas, J. (2021). *Metodología de la investigación científica*: [http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/34398/metodologia\\_investigacion.pdf;jsessionid=1363316139A46055D89CEC6A13A13DEA?sequence=1](http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/34398/metodologia_investigacion.pdf;jsessionid=1363316139A46055D89CEC6A13A13DEA?sequence=1)
- Sánchez, A. (2022). *Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en los servicios de atención primaria, Centro de Salud "Aguas Verdes", Tumbes,*

2021.[Universidad de Piura].  
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20500.12874/63478>.

Solis, Y. (2019). How to say bad news without compromising the patient's humanity. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36 (1), 123 - 127. DOI: [10.17843/rpmesp.2019.361.3921](https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.361.3921).

Soto, M. (2021). *Nivel de satisfacción de la atención del servicio de inmunizaciones y Cred en el contexto Covid-19 del CAP III HUAYCÁN*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55005/Soto\\_PMY%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55005/Soto_PMY%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Universidad Autónoma de México (2022). *Políticas y normas de operación presupuestal*:  
[https://dgapa.unam.mx/images/infocab/normatividad/2022\\_politicas\\_normas\\_operacion\\_presupuestal.pdf](https://dgapa.unam.mx/images/infocab/normatividad/2022_politicas_normas_operacion_presupuestal.pdf)

Vargas, S. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Cajamarca*. 47.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80229/Vargas\\_CSC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80229/Vargas_CSC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Verreyen, L., Doherty, E. y Brown, R. (2021). *A global collaboration: The Advisory Committee of EACH International Association for Communication in Healthcare. Patient Education and Counseling*, 104(9), 2382. doi:<https://doi.org/10.1016/j.pec.2021.07.010>

Vigo, M. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario de medicina física y rehabilitación de la Clínica Salud Primavera, Trujillo, Junio 2020*. [Universidad César Vallejo]: <https://hdl.handle.net/20500.12692/4728>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Habilidades comunicativas en la calidad de atención percibidos por el usuario en el área de enfermería en un hospital del Callao							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la influencia de las habilidades comunicativas en la calidad de atención de los usuarios en el área de enfermería en un hospital del Callao?</p> <p><b>Preguntas específicas</b> ¿Cuál es la influencia de la comunicación verbal en la calidad de atención de los usuarios en el área de enfermería en un hospital del Callao?</p> <p>¿Cuál es la influencia de la comunicación no verbal en la calidad de atención de los usuarios en el área de enfermería en un hospital del Callao?</p> <p>¿Cuál es la influencia de la empatía en la calidad de atención de los usuarios en el</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinan la influencia de las habilidades comunicativas en calidad de atención del personal en el área de enfermería en un hospital del Callao.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Verificar la influencia de la comunicación verbal en la calidad de atención de los usuarios en el área de enfermería en un hospital del Callao.  Hallar la influencia de la comunicación no verbal en la calidad de atención del personal en el área de enfermería en un hospital del Callao.  Hallar la influencia de la empatía en la calidad de</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe una influencia de las habilidades comunicativas en la calidad de atención del personal en el área de enfermería en un hospital del Callao</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> Existe una influencia de la comunicación verbal en la calidad de atención del personal en el área de enfermería en un hospital del Callao.  Existe una influencia de la comunicación no verbal en la calidad de atención de los usuarios en el área de enfermería en un hospital del Callao.  Existe una influencia de la empatía en la calidad de atención del personal en el</p>	<b>Variable 1: Teleorientación</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Comunicación verbal	Tecnicismos en las palabras Tono de voz	1,2,3,4	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bueno [37 50]
			Comunicación no verbal	Contacto visual Expresión facial Movimientos corporales y manuales	5,6,7		Regular [24 36]
			Empatía	Entiende a los demás Habilidad terapéutica Se ubica en el lugar de otro	8,9,10		Deficiente [10 23]
					<b>Variable 2: Calidad de vida laboral</b>		
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
Fiabilidad	Orientación clara  Atención en horario programada	1,2,3,4,5	Nunca (1)				

área de enfermería en un hospital del Callao?	atención del personal en el área de enfermería en un hospital del Callao	área de enfermería en un hospital del Callao.		Citas disponibles		Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Buena [81 110] Regular [52 80] Mala [22 51]
			Capacidad de respuesta	Admisión rápido Atención de laboratorio Diagnóstico rápido	6,7,8,9		
			Seguridad	Respeto de privacidad Tiempo suficiente Confianza	10,11,12,13		
			Empatía	Trato amable Interés por solucionar	14, 15,16,17,18		
			Aspectos tangibles	Consultorio equipos  Orientar a los pacientes	19,20,21,22		
<b>Diseño de investigación:</b>		<b>Población y Muestra:</b>	<b>Técnicas e instrumentos:</b>		<b>Método de análisis de datos:</b>		
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico Método: Hipotético-deductivo Diseño: No experimental		Población: 130 personal del área de enfermería Muestra: 120 profesionales de salud 130 personal del área de enfermería	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		Descriptiva: Tablas y figuras Inferencial: Regresión ordinal		

## Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables

### Variable independiente: Habilidades comunicativas

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Según AlKhamaiseha (2022), habilidades comunicativas el conjunto de destrezas conductas verbales y no verbales dirigen el actuar personal en la salud con la interacción con los pacientes.	Las habilidades comunicativas se encuentra conformado por son comunicación de verbal, no verbal y la empatía como que no verbal que dirigen el actuar personal en la salud con la interacción con los pacientes.	Comunicación verbal	Tecnicismos en las palabras Tono de voz	1,2,3,4	Ordinal	Bueno
		Comunicación no verbal	Contacto visual Expresión facial Movimientos corporales y manuales	5,6,7	Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4)	[37 50] Regular [24 36]
		Empatía	Entiende a los demás Habilidad terapéutica Se ubica en el lugar de otro	8,9,10	Siempre (5)	Deficiente [10 23]

### Variable dependiente: Calidad de atención

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	
Para Infantes (2017), la calidad de atención en la salud permite orientar adecuadamente y contribuir a que los pacientes logren el bienestar biopsicosocial y espiritual basándose en el conocimiento. Asimismo, la calidad de la atención dirigirá estos servicios brindados en una institución de salud	La calidad de atención se encuentran conformado por las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles	Fiabilidad	Orientación clara	1,2,3,4,5	Ordinal	Buena	
			Atención en horario programada				[81 110]
			Citas disponibles				
		Capacidad de respuesta	Admisión rápido	6,7,8,9	Regular		
			Atención de laboratorio			[52 80]	
			Diagnóstico rápido				
Seguridad	Respeto de privacidad	10,11,12,13	Mala				
	Tiempo suficiente						
Confianza	Siempre (5)	[22 51]					
Empatía	Trato amable	14, 15,16,17,18					
	Interés por solucionar						

Aspectos  
tangibles

Consultorio equipos

19,20,21,22

Orientar a los  
pacientes

---

## Anexo 3. Instrumentos

### CUESTIONARIO

#### Cuestionario de Habilidades comunicativas

##### Instrucciones Generales:

La encuesta a realizar es de carácter personal y anónimo.

Agradeceré brindar su respuesta con veracidad y transparencia a todas las preguntas en el presente cuestionario, que permitirá una aproximación científica de la realidad respecto a las Habilidades comunicativas en la calidad de atención percibidos por el usuario en el área de enfermería en un hospital del Callao.

Para responder las preguntas tomar en cuenta la siguiente escala:

##### *Cuestionario de habilidades comunicativas*

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

ÍTEMS		ESCALA				
Dimensión 1: Comunicación verbal		1	2	3	4	5
1.	El profesional de salud te saluda con palabras elegantes					
2.	El profesional de salud explica concretamente los resultados obtenidos en los exámenes realizados					
3.	El tono de voz del profesional de salud es claro al momento de comunicarse con usted					
4.	El tono de voz del profesional de salud es preciso de volumen al momento de comunicarse con usted					
<b>Dimensión 2: Comunicación no verbal</b>						
5.	El profesional de salud establece contacto visual con usted al momento de indicarle sus resultados.					
6.	El profesional de salud presenta lenguaje corporal acorde a la información brindada al paciente.					
7.	La postura que proyecta el profesional de salud denota seguridad al momento de realizar su labor.					
<b>Dimensión 3: Empatía</b>		1	2	3	4	5
8.	El profesional de salud entiende sus sentimientos ante los resultados de un examen médico.					
9.	Como paciente, considera que la empatía es una habilidad terapéutica que todo profesional de salud debe tener.					
10.	El profesional de salud logra ponerse en su lugar ante cualquier dificultad que usted presente dentro del Hospital.					

## Cuestionario de calidad de atención

### Instrucciones Generales:

La encuesta a realizar es de carácter personal y anónimo.

Agradeceré brindar su respuesta con veracidad y transparencia a todas las preguntas en el presente cuestionario, que permitirá una aproximación científica de la realidad respecto a las Habilidades comunicativas en la calidad de atención percibidos por el usuario en el área de enfermería en un hospital del Callao. Para responder las preguntas tomar en cuenta la siguiente escala:

### *Cuestionario de calidad de atención*

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

ÍTEMS		ESCALA				
<b>Dimensión 1: Fiabilidad</b>		1	2	3	4	5
1.	Personal de informes que orienta y explica de forma clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención.					
2.	Atención médica en el horario programado.					
3.	Atención médica respetando la programación y el orden de llegada.					
4.	Historia clínica disponible para la atención.					
5.	Se encontró citas disponibles.					
<b>Dimensión 2 Capacidad de respuesta</b>						
6.	La atención en el módulo de admisión fue rápida.					
7.	La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida.					
8.	La atención para tomarse exámenes de apoyo al diagnóstico fue rápida.					
9.	La atención en farmacia fue rápida.					
<b>Dimensión 3. Seguridad</b>						

10.	Respeto de privacidad durante atención.					
11.	Examen completo y minucioso.					
12.	Tiempo suficiente para contestar dudas.					
13.	El médico que lo atendió le inspiró confianza					
	<b>Dimensión 4. Empatía</b>					
14.	Trato amable, con respeto y paciencia por personal MEC.					
15.	El médico muestra interés en solucionar el problema de salud.					
16.	Comprensión de la explicación sobre estado de salud.					
17.	Comprensión sobre el tratamiento y cuidados que recibirá.					
18.	Comprensión sobre los procedimientos o análisis que se le realizará.					
	<b>Dimensión 5. Aspectos tangibles</b>					
19.	Señalización de MEC adecuada para orientar a los pacientes					
20.	Existe personal para informar y orientar a los pacientes.					
21.	Consultorio con equipos disponibles y material necesario.					
22.	Consultorio limpio y cómodo.					

Anexo 4. Validación de los instrumentos

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: HABILIDADES COMUNICATIVAS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Comunicación verbal</b>							
1.	El profesional de salud te saluda con palabras elegantes	X		X		X	X	
2.	El profesional de salud explica concretamente los resultados obtenidos en los exámenes realizados	X		X		X	X	
3.	El tono de voz del profesional de salud es claro al momento de comunicarse con usted	X		X		X	X	
4.	El tono de voz del profesional de salud es preciso de volumen al momento de comunicarse con usted	X		X		X	X	
	<b>Dimensión 2: Comunicación no verbal</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5.	El profesional de salud establece contacto visual con usted al momento de indicarle sus resultados.	X		X		X	X	
6.	El profesional de salud presenta lenguaje corporal acorde a la información brindada al paciente.	X		X		X	X	
7.	La postura que proyecta el profesional de salud denota seguridad al momento de realizar su labor.	X		X		X	X	
	<b>Dimensión 3: Empatía</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8.	El profesional de salud entiende sus sentimientos ante los resultados de un examen médico.	X		X		X	X	
9.	Como paciente, considera que la empatía es una habilidad terapéutica que todo profesional de salud debe tener.	X		X		X	X	
10.	El profesional de salud logra ponerse en su lugar ante cualquier dificultad que usted presente dentro del Hospital.	X		X		X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Aplicable**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Aplicable**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. IBARGUEN CUEVA, FRANCIS DNI: 09637865**

**Especialidad del validador: DOCENTE DE INVESTIGACIÓN UCV**

**Numero celular: 948401669**

**15de setiembre del 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



**Francis Ibarguen Cueva**  
Dra. en Ciencias de la Educación

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE ATENCIÓN**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Fiabilidad</b>							
1.	Personal de informes que orienta y explica de forma clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención.	X		X		X	X	
2.	Atención médica en el horario programado.	X		X		X	X	
3.	Atención médica respetando la programación y el orden de llegada.	X		X		X	X	
4.	Historia clínica disponible para la atención.	X		X		X	X	
5.	Se encontró citas disponibles.	X		X		X	X	
	<b>Dimensión 2 Capacidad de respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6.	La atención en el módulo de admisión fue rápida.	X		X		X	X	
7.	La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida.	X		X		X	X	
8.	La atención para tomarse exámenes de apoyo al diagnóstico fue rápida.	X		X		X	X	
9.	La atención en farmacia fue rápida.	X		X		X	X	
	<b>Dimensión 3. Seguridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10.	Respeto de privacidad durante atención.	X		X		X	X	
11.	Examen completo y minucioso.	X		X		X	X	
12.	Tiempo suficiente para contestar dudas.	X		X		X	X	
13.	El médico que lo atendió le inspiró confianza	X		X		X	X	
	<b>Dimensión 4. Empatía</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14.	Trato amable, con respeto y paciencia por personal MEC.	X		X		X	X	
15.	El médico muestra interés en solucionar el problema de salud.	X		X		X	X	
16.	Comprensión de la explicación sobre estado de salud.	X		X		X	X	

17.	Comprensión sobre el tratamiento y cuidados que recibirá.	X		X		X	X	
18.	Comprensión sobre los procedimientos o análisis que se le realizará.	X		X		X	X	
	<b>Dimensión 5. Aspectos tangibles</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19.	Señalización adecuada para orientar a los pacientes	X		X		X	X	
20.	Existe personal para informar y orientar a los pacientes.	X		X		X	X	
21.	Consultorio con equipos disponibles y material necesario.	X		X		X	X	
22.	Consultorio limpio y cómodo.	X		X		X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Aplicable**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Aplicable**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. **IBARGUEN CUEVA, FRANCIS**      **DNI: 09637865**

Especialidad del validador: **DOCENTE DE INVESTIGACIÓN UCV**

Numero celular: **948401669**

**15de setiembre del 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



**Francis Ibarguen Cueva**  
Dra. en Ciencias de la Educación

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: HABILIDADES COMUNICATIVAS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Comunicación verbal</b>							
1.	El profesional de salud te saluda con palabras elegantes	X		X		X	X	
2.	El profesional de salud explica concretamente los resultados obtenidos en los exámenes realizados	X		X		X	X	
3.	El tono de voz del profesional de salud es claro al momento de comunicarse con usted	X		X		X	X	
4.	El tono de voz del profesional de salud es preciso de volumen al momento de comunicarse con usted	X		X		X	X	
	<b>Dimensión 2: Comunicación no verbal</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5.	El profesional de salud establece contacto visual con usted al momento de indicarle sus resultados.	X		X		X	X	
6.	El profesional de salud presenta lenguaje corporal acorde a la información brindada al paciente.	X		X		X	X	
7.	La postura que proyecta el profesional de salud denota seguridad al momento de realizar su labor.	X		X		X	X	
	<b>Dimensión 3: Empatía</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8.	El profesional de salud entiende sus sentimientos ante los resultados de un examen médico.	X		X		X	X	
9.	Como paciente, considera que la empatía es una habilidad terapéutica que todo profesional de salud debe tener.	X		X		X	X	
10.	El profesional de salud logra ponerse en su lugar ante cualquier dificultad que usted presente dentro del Hospital.	X		X		X	X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Aplicable

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. GUIZADO OSCO, FELIPE DNI: 31169557

Especialidad del validador: DOCENTE DE INVESTIGACIÓN UCV

Numero celular: 966951739

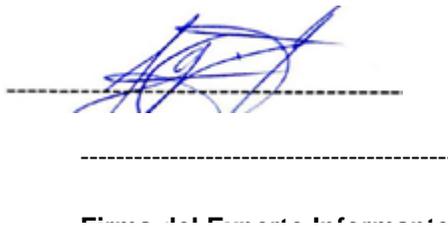
9 de setiembre del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE ATENCIÓN**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Fiabilidad</b>							
1.	Personal de informes que orienta y explica de forma clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención.	X		X		X	X	
2.	Atención médica en el horario programado.	X		X		X	X	
3.	Atención médica respetando la programación y el orden de llegada.	X		X		X	X	
4.	Historia clínica disponible para la atención.	X		X		X	X	
5.	Se encontró citas disponibles.	X		X		X	X	
	<b>Dimensión 2 Capacidad de respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6.	La atención en el módulo de admisión fue rápida.	X		X		X	X	
7.	La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida.	X		X		X	X	
8.	La atención para tomarse exámenes de apoyo al diagnóstico fue rápida.	X		X		X	X	
9.	La atención en farmacia fue rápida.	X		X		X	X	
	<b>Dimensión 3. Seguridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10.	Respeto de privacidad durante atención.	X		X		X	X	
11.	Examen completo y minucioso.	X		X		X	X	
12.	Tiempo suficiente para contestar dudas.	X		X		X	X	
13.	El médico que lo atendió le inspiró confianza	X		X		X	X	
	<b>Dimensión 4. Empatía</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14.	Trato amable, con respeto y paciencia por personal MEC.	X		X		X	X	
15.	El médico muestra interés en solucionar el problema de salud.	X		X		X	X	
16.	Comprensión de la explicación sobre estado de salud.	X		X		X	X	

17.	Comprensión sobre el tratamiento y cuidados que recibirá.	X		X		X	X	
18.	Comprensión sobre los procedimientos o análisis que se le realizará.	X		X		X	X	
	<b>Dimensión 5. Aspectos tangibles</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19.	Señalización adecuada para orientar a los pacientes	X		X		X	X	
20.	Existe personal para informar y orientar a los pacientes.	X		X		X	X	
21.	Consultorio con equipos disponibles y material necesario.	X		X		X	X	
22.	Consultorio limpio y cómodo.	X		X		X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Aplicable**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [ x ]      **Aplicable después de corregir** [ ]      **No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** GUIZADO OSCO, FELIPE      **DNI:** 31169557  
**Especialidad del validador:** DOCENTE DE INVESTIGACIÓN UCV  
**Numero celular:** 966951739

**9 de setiembre del 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



-----  
-----  
-----

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: HABILIDADES COMUNICATIVAS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Comunicación verbal</b>							
11.	El profesional de salud te saluda con palabras elegantes	X		X		X	X	
12.	El profesional de salud explica concretamente los resultados obtenidos en los exámenes realizados	X		X		X	X	
13.	El tono de voz del profesional de salud es claro al momento de comunicarse con usted	X		X		X	X	
14.	El tono de voz del profesional de salud es preciso de volumen al momento de comunicarse con usted	X		X		X	X	
	<b>Dimensión 2: Comunicación no verbal</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
15.	El profesional de salud establece contacto visual con usted al momento de indicarle sus resultados.	X		X		X	X	
16.	El profesional de salud presenta lenguaje corporal acorde a la información brindada al paciente.	X		X		X	X	
17.	La postura que proyecta el profesional de salud denota seguridad al momento de realizar su labor.	X		X		X	X	
	<b>Dimensión 3: Empatía</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
18.	El profesional de salud entiende sus sentimientos ante los resultados de un examen médico.	X		X		X	X	
19.	Como paciente, considera que la empatía es una habilidad terapéutica que todo profesional de salud debe tener.	X		X		X	X	
20.	El profesional de salud logra ponerse en su lugar ante cualquier dificultad que usted presente dentro del Hospital.	X		X		X	X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Bermúdez Ramírez Norma      DNI: 07267928

Especialidad del validador: INVESTIGACIÓN

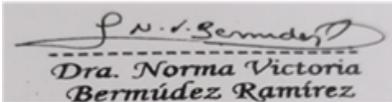
Los Olivos, 05 de noviembre del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Dra. Norma Victoria  
Bermúdez Ramírez

Firma del Experto Informante.

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Fiabilidad</b>							
23.	Personal de informes que orienta y explica de forma clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención.	X		X		X	X	
24.	Atención médica en el horario programado.	X		X		X	X	
25.	Atención médica respetando la programación y el orden de llegada.	X		X		X	X	
26.	Historia clínica disponible para la atención.	X		X		X	X	
27.	Se encontró citas disponibles.	X		X		X	X	
	<b>Dimensión 2 Capacidad de respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	

28.	La atención en el módulo de admisión fue rápida.	X		X		X	X	
29.	La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida.	X		X		X	X	
30.	La atención para tomarse exámenes de apoyo al diagnóstico fue rápida.	X		X		X	X	
31.	La atención en farmacia fue rápida.	X		X		X	X	
	<b>Dimensión 3. Seguridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
32.	Respeto de privacidad durante atención.	X		X		X	X	
33.	Examen completo y minucioso.	X		X		X	X	
34.	Tiempo suficiente para contestar dudas.	X		X		X	X	
35.	El médico que lo atendió le inspiró confianza	X		X		X	X	
	<b>Dimensión 4. Empatía</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
36.	Trato amable, con respeto y paciencia por personal MEC.	X		X		X	X	
37.	El médico muestra interés en solucionar el problema de salud.	X		X		X	X	
38.	Comprensión de la explicación sobre estado de salud.	X		X		X	X	
39.	Comprensión sobre el tratamiento y cuidados que recibirá.	X		X		X	X	
40.	Comprensión sobre los procedimientos o análisis que se le realizará.	X		X		X	X	
	<b>Dimensión 5. Aspectos tangibles</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
41.	Señalización adecuada para orientar a los pacientes	X		X		X	X	
42.	Existe personal para informar y orientar a los pacientes.	X		X		X	X	
43.	Consultorio con equipos disponibles y material necesario.	X		X		X	X	
44.	Consultorio limpio y cómodo.	X		X		X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Aplicable**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Bermúdez Ramírez Norma      **DNI: 07267928**

Especialidad del validador: **INVESTIGACIÓN**

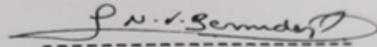
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Los Olivos, 05 de noviembre del 2022**



*Dra. Norma Victoria  
Bermúdez Ramírez*

**Firma del Experto Informante.**

## Anexo 5. Prueba piloto

VARIABLE INDEPENDIENTE: HABILIDADES COMUNICATIVAS

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	10

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
H1	33,47	20,981	,789	,877
H2	33,53	22,124	,609	,891
H3	33,67	21,667	,771	,879
H4	33,53	22,838	,714	,884
H5	33,33	23,810	,627	,890
H6	33,60	25,257	,391	,901
H7	33,27	22,781	,714	,884
H8	33,40	21,686	,703	,883
H9	32,80	24,029	,519	,895
H10	33,60	20,543	,671	,889

VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE ATENCIÓN

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,817	22

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
C1	76,00	98,143	-,130	,830
C2	76,73	93,638	,055	,831
C3	76,00	98,286	-,138	,830
C4	76,60	94,543	,074	,823
C5	76,87	101,695	-,280	,843
C6	75,93	99,067	-,210	,830
C7	75,87	84,838	,680	,797
C8	76,07	86,352	,654	,799
C9	77,07	84,352	,551	,801
C10	77,07	80,495	,712	,790
C11	76,73	77,924	,710	,788
C12	77,07	79,352	,727	,789
C13	76,40	83,971	,737	,794
C14	76,40	84,257	,519	,802
C15	76,20	86,600	,566	,802
C16	76,13	88,838	,511	,806
C17	76,40	85,829	,558	,801
C18	76,07	87,067	,603	,801
C19	75,53	95,838	,037	,822
C20	77,20	88,314	,516	,805
C21	78,07	91,495	,233	,817
C22	76,40	84,257	,519	,802



GOBIERNO  
REGIONAL  
CALLAO

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
HOSPITAL NACIONAL DANIEL A. CARRIÓN  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



## AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO

Esta jefatura, brinda su autorización, a la Lic. Sulmit Dionicia Aguirre Pillaca, para la aplicación de instrumento de los usuarios para el área de Enfermería, quien actualmente elabora el proyecto de tesis denominado "HABILIDADES COMUNICATIVAS EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR USUARIOS DEL ÁREA DE ENFERMERÍA EN UN HOSPITAL DEL CALLAO. para optar su título de maestría en Gestión de los Servicios de Salud.

Bellavista, 15 de diciembre del 2022

  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
HOSPITAL NACIONAL DANIEL A. CARRIÓN  
DR. JOSÉ CARRIÓN NUÑEZ LÓPEZ  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GINECOLOGÍA  
C.M.P. 40125 R.N.E. 26644

*"Establecimiento de Salud Amigo de la Madre, la Niña y el Niño"*



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VEGA GUEVARA MILUSKA ROSARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "

Habilidades comunicativas en la calidad de atención percibida por usuarios del área de enfermería en un hospital del Callao, 2022

", cuyo autor es AGUIRRE PILLACA SULMIT DIONICIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 06 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VEGA GUEVARA MILUSKA ROSARIO <b>DNI:</b> 28284526 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0268-3250	Firmado electrónicamente por: MROSARIOVG el 16- 12-2022 21:19:09

Código documento Trilce: TRI - 0477019

