

Artículo original/Original article/Artigo original

Comunicación terapéutica y satisfacción del usuario en la atención de enfermería en un establecimiento de salud

Therapeutic communication and user satisfaction in nursing care in a health facility

Comunicação terapêutica e satisfação do usuário na assistência de enfermagem em uma instituição de saúde

Jose Rodrigo Alfonso Sanchez¹

<https://orcid.org/0000-0002-4337-1237>

Johana Jhoselyn Cholán Cabanillas¹

<https://orcid.org/0000-0002-1201-3779>

Paul César Velásquez Porras¹

<https://orcid.org/0000-0001-5036-6041>

Anabel Aguayo Cabana¹

<https://orcid.org/0000-0003-0900-6030>

Resumen

Objetivo: Determinar la relación entre la comunicación terapéutica y la satisfacción del usuario en la atención de enfermería en un establecimiento de salud, Lima, 2024. **Material y métodos:** Investigación tipo básica, diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, realizado en 2024. Se contó con una población de 120 pacientes de un establecimiento de salud. Se aplicaron dos cuestionarios, uno para comunicación terapéutica, el cual logró un V-Aiken de 0,96 y una confiabilidad de 0,70 con el estadístico KR-20 de Kuder- Richardson y un cuestionario para satisfacción del usuario con una validez V-Aiken de 0,94 y una confiabilidad de 0,892 con el estadístico alfa de Cronbach. **Resultados:** Tras los análisis obtenidos, se evidencia que existe relación estadística ($p=,847$) entre ambas variables. **Conclusión:** Existe una relación estadística directa ($p=,847$) entre las variables comunicación terapéutica y satisfacción del usuario en la atención de enfermería en un establecimiento de salud, debido a que los niveles de comunicación terapéutica influyen significativamente en la percepción de satisfacción del usuario.

Palabras clave: comunicación, terapéutica, satisfacción, pacientes, enfermería

¹ Universidad César Vallejo. Lima, Perú

Abstract

Objective: To determine the relationship between therapeutic communication and user satisfaction in nursing care in a healthcare facility, Lima, 2024. **Material and methods:** Basic research, non-experimental design, quantitative approach, conducted in 2024. There was a population of 120 patients from a health facility. Two questionnaires were applied, one for therapeutic communication, which achieved a V-Aiken of 0.96 and a reliability of 0.70 with the Kunder-Richardson KR-20 statistic, and a questionnaire for user satisfaction with a V-Aiken validity of 0.94 and a reliability of 0.892 with Cronbach's alpha statistic. **Results:** After the analyses obtained, it is evident that there is a statistical relationship ($p = .847$) between both variables. **Conclusion:** There is a direct statistical relationship ($p = .847$) between the variables therapeutic communication and user satisfaction in nursing care in a health facility, because the levels of therapeutic communication significantly influence the perception of user satisfaction.

Keywords: communication, therapy, satisfaction, patients, nursing

Resumo

Objetivo: Determinar a relação entre a comunicação terapêutica e a satisfação do usuário na assistência de enfermagem em uma unidade de saúde, Lima, 2024. **Material e métodos:** Pesquisa básica, projeto não experimental, abordagem quantitativa, realizada em 2024. A população era de 120 pacientes de uma unidade de saúde. Foram aplicados dois questionários, um para comunicação terapêutica, que obteve uma V-Aiken de 0,96 e uma confiabilidade de 0,70 com a estatística Kunder-Richardson KR-20, e um questionário para satisfação do usuário com uma validade V-Aiken de 0,94 e uma confiabilidade de 0,892 com a estatística alfa de Cronbach. **Resultados:** Após as análises obtidas, é evidente que existe uma relação estatística ($p = ,847$) entre as duas variáveis. **Conclusão:** Existe uma relação estatística direta ($p = ,847$) entre as variáveis comunicação terapêutica e satisfação do usuário na assistência de enfermagem em uma unidade de saúde, pois os níveis de comunicação terapêutica influenciam significativamente a percepção de satisfação do usuário.

Palavras-chave: comunicação, comunicação terapêutica, satisfação, pacientes, enfermagem

Introducción

La comunicación terapéutica es esencial en el ámbito de la salud, ya que fomenta una relación de confianza entre el profesional y el paciente. Una comunicación empática y comprensiva brinda apoyo emocional, ayudando al paciente a manejar el estrés y la ansiedad que suelen acompañar a la enfermedad y su tratamiento. Al disminuir el temor y la ansiedad, una comunicación efectiva también contribuye a una experiencia menos estresante para el paciente.¹ La satisfacción del paciente en el entorno hospitalario es fundamental para garantizar una experiencia positiva. La implicación activa del paciente en su propio cuidado y el seguimiento después del alta son factores relevantes. Al priorizar una atención centrada en el paciente y personalizada, se promueve una mayor satisfacción. Además, un trato respetuoso y compasivo refuerza la confianza y el bienestar del paciente.²

La Organización Mundial de la Salud (OMS) sostiene que hasta el 50% de los proveedores de atención médica pueden tener dificultades para comunicarse de manera efectiva con los pacientes. Esta falta de habilidades puede llevar a malentendidos, falta de confianza y resultados de salud inadecuados.³

Por otro lado, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) estima que un porcentaje significativo de la población de los profesionales de la salud brinda una comunicación terapéutica inadecuada, lo que puede tener un impacto en la salud pública al contribuir a disparidades en la salud y resultados desiguales entre diferentes grupos de la población. Por lo tanto, es crucial capacitar al personal en habilidades de comunicación efectiva para fortalecer la relación enfermera-paciente, mejorar la unión al tratamiento y elevar el nivel de atención primaria de salud, lo que a su vez conduce a una mayor satisfacción general de los usuarios con los servicios de salud.⁴

En el Hospital Sergio Bernal, al igual que en muchos establecimientos de salud, existe un problema que persiste desde hace

mucho tiempo. Este está relacionado a la gran demanda de pacientes, lo que conlleva que el personal de salud cargue con una gran cantidad de historias y emociones. Los pacientes, debido a la demanda, muchas veces son tratados por su número de cama olvidando los nombres que tienen. Este suele ser un lenguaje muy usado entre los licenciados de turno, haciendo que se pierda la “humanidad” en la atención de los pacientes. Esto no es causado por malicia, pero es un problema importante a abordar; por lo que, ante esta situación problemática, es importante observar la realidad del contexto del hospital y del trabajo de las licenciadas.

Material y métodos

La presente investigación es un estudio de enfoque básico cuantitativo, el tipo de diseño es no experimental, de corte transversal, realizado en el Hospital Sergio Bernales. La población de estudio estuvo conformada por 120 pacientes hospitalizados en el Hospital Sergio Bernales, con edades comprendidas entre los 20 y 70 años.

Los criterios de inclusión consideraron a pacientes con una hospitalización mayor a tres días, que tuvieran plena capacidad cognitiva y que aceptaran participar en el estudio mediante consentimiento informado. Para la investigación se tomó como técnica la encuesta y como método de recolección de datos dos cuestionarios modificados.

Para la variable de comunicación terapéutica, se utilizó un cuestionario que incluye 10 ítems con respuestas binarias (sí/no), dividido en dos dimensiones: comunicación verbal y no verbal. Este cuestionario fue validado por tres expertos, obteniendo un V de Aiken de 0,96 y una confiabilidad que fue medida mediante una prueba piloto con 15 pacientes, alcanzando un KR-20 de 0,70. Para la variable de satisfacción del usuario, se empleó un cuestionario con 20 ítems en escala Likert (siempre, casi siempre, casi nunca, nunca), que fue validado también por tres expertos con un V de Aiken de 0,94 y una confiabilidad de alfa de Cronbach de 0,892.

El proceso de recolección de datos se inició tras la aprobación del proyecto por parte de la Escuela Profesional de Enfermería y el Comité de Ética del Hospital Sergio Bernales. Se solicitó permiso al director general del hospital y, posteriormente, a las enfermeras de turno en las áreas de Cirugía y Medicina. Los pacientes seleccionados recibieron instrucciones sobre el uso de los cuestionarios y se les garantizó la confidencialidad de sus respuestas. Los datos recogidos fueron codificados y organizados en una base de datos para su posterior análisis.

Los datos se procesaron utilizando Microsoft Excel para su organización inicial y luego se analizaron con el software SPSS-22. Se utilizaron tablas de frecuencia para describir los resultados y la prueba Rho de Spearman para analizar las hipótesis planteadas.

Se siguieron principios éticos como la autonomía, la beneficencia, la justicia y la no maleficencia. A cada paciente se le proporcionó un formulario de consentimiento informado, garantizando su participación voluntaria y la posibilidad de retirarse del estudio en cualquier momento. Se protegió la confidencialidad de los datos y se garantizó que el estudio contara con la aprobación del Comité de Ética en Investigación del Hospital Sergio Bernales.

Resultados

En la tabla 1 se presenta el estadístico Rho de Spearman, con un valor de Sig.=0,000 (<0,5); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, con un valor del coeficiente de correlación=0,847; que determina estadísticamente una relación directa y muy alta.

Tabla 1

Pacientes según la relación de la comunicación terapéutica y la satisfacción del usuario en la atención de enfermería en un establecimiento de salud, Lima, 2024

			Satisfacción	Comunicación terapéutica
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,847**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Comunicación terapéutica	Coefficiente de correlación	,847**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		120	120	

En la tabla 2 se obtuvo el estadístico Rho de Spearman, con un valor de Sig. = 0,000 (<0,5); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, con un valor del coeficiente de correlación = 0,847; que determina estadísticamente una relación directa y alta.

Tabla 2

Pacientes según la relación de la dimensión calidez y comunicación terapéutica en la atención de enfermería en un establecimiento de salud, Lima, 2024

			Características de la fiebre	Actitud
Rho de Spearman	Comunicación terapéutica	Coefficiente de correlación	1,000	,847**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Calidez	Coefficiente de correlación	,847**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		120	120	

En la tabla 3 se obtuvo el estadístico Rho de Spearman, con un valor de Sig. = 0,000 (<0,5); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, con un valor del coeficiente de correlación = 0,834; que determina estadísticamente una relación directa y alta.

Tabla 3

Pacientes según la relación entre la dimensión oportuno y comunicación terapéutica en la atención de enfermería en un establecimiento de salud, Lima, 2024

			Comunicación terapéutica	Oportuno
Rho de Spearman	Comunicación terapéutica	Coefficiente de correlación	1,000	,834**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Oportuno	Coefficiente de correlación	,834**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		120	120	

En la tabla 4 se obtuvo el estadístico Rho de Spearman, con un valor de Sig. = 0,000 (<0,5); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, con un valor del coeficiente de correlación = 0,701; que determina estadísticamente una relación directa y alta.

Tabla 4

Pacientes según la relación entre la dimensión continuo y comunicación terapéutica en la atención de enfermería en un establecimiento de salud, Lima, 2024

			Comunicación terapéutica	Continuo
Rho de Spearman	Comunicación terapéutica	Coefficiente de correlación	1,000	,701**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Continuo	Coefficiente de correlación	,701**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

En la tabla 5 se obtuvo el estadístico Rho de Spearman, con un valor de Sig.=0,000 (<0,5) y un valor del coeficiente de correlación=0,749.

Tabla 5

Pacientes según la relación entre la dimensión libre de riesgo y comunicación terapéutica en la atención de enfermería en un establecimiento de salud, Lima, 2024

			Comunicación terapéutica	Libre de riesgo
Rho de Spearman	Comunicación terapéutica	Coefficiente de correlación	1,000	,749**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Libre de riesgo	Coefficiente de correlación	,749**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

Discusión

En lo que respecta a la relación entre las variables de la investigación, existe una alta relación directa (0,847) y significativa ($p=0,000$) entre las variables comunicación terapéutica y satisfacción del usuario en la atención de enfermería en un establecimiento de salud, Lima, 2024. Estos hallazgos coinciden con lo que argumentan Silva *et al.*⁵, quienes encontraron que la calidad de servicio tiene una correlación altamente significativa positiva y fuerte entre las variables calidad de servicio y satisfacción del cliente ($r=0,820$). Estos coinciden en que la satisfacción del paciente no se reduce a la atención médica en sí, sino que incluye el trato humano que recibe. La conexión emocional que se establece a través de la comunicación terapéutica permite que el paciente sienta que sus necesidades, tanto físicas como emocionales, son atendidas de manera integral. Este enfoque holístico en la atención de enfermería contribuye a una mejor relación entre el paciente y el profesional, generando confianza y satisfacción.

Según los resultados de satisfacción en la presente investigación se encontró un 52,7% en nivel medio de comunicación en satisfacción en el usuario de la atención de enfermería. De manera similar, Saavedra *et al.*⁶ enfatizan la importancia de la comunicación terapéutica, sugiriendo que esta puede influir significativamente en la percepción del usuario sobre la calidad del servicio recibido; puesto que en su investigación encontró que el 71,3% de los pacientes hospitalizados percibieron que la comunicación terapéutica fue baja. Estos estudios respaldan la aceptación de la hipótesis alternativa, evidenciando que niveles altos de comunicación terapéutica están asociados con una mayor satisfacción del usuario; aunque encontró que muchos pacientes perciben una baja calidad en la comunicación terapéutica, refuerza la misma idea. Esto subraya que, más allá de los procedimientos médicos, el paciente valora la calidad de la comunicación, lo que refleja la necesidad de un enfoque humanístico en la atención.

Según los resultados de satisfacción en la investigación realizada se encontró un 37,5% en nivel medio de comunicación en la dimensión calidez en el usuario de la atención de enfermería. Este hallazgo se alinea con la investigación de Huallpartupa⁷, quien destacó que la comunicación efectiva entre enfermeras y pacientes, especialmente en términos de calidez, es crucial

para mejorar la experiencia del usuario. El estudio refuerza esta idea al señalar que la comunicación efectiva, caracterizada por la calidez en el trato, es clave para mejorar la experiencia del paciente encontrando en su estudio que la dimensión de calidez es media en un 36,1%. Esta comunicación cálida fomenta un entorno de seguridad y confianza, elementos fundamentales para que el paciente se sienta atendido de manera integral, no solo en sus necesidades físicas, sino también emocionales. Esto demuestra que existe cierta afinidad entre la satisfacción del usuario y las dimensiones de la comunicación, siendo que si el paciente tiene una mala interacción o una mala experiencia en toda su estancia en el hospital también se verá afectado su estado emocional y de satisfacción.

Asimismo, los resultados obtenidos sobre la dimensión oportuno evidencian un 34,2% en nivel medio de comunicación en la dimensión calidez en el usuario de la atención de enfermería. Según Huallpartupa⁷, la comunicación oportuna es esencial en el contexto de la atención de salud, ya que permite que los profesionales de enfermería ofrezcan respuestas adecuadas a las necesidades del paciente en el momento preciso. Este autor sostiene que una comunicación terapéutica efectiva no solo mejora la satisfacción del usuario, sino que también contribuye a un manejo más eficiente de las intervenciones de salud. El trabajo de Huallpartupa⁷, en la dimensión oportuno es bajo en un 39,9% y resalta que una comunicación efectiva y oportuna no solo mejora la satisfacción del usuario, sino que también optimiza el manejo de las intervenciones de salud, permitiendo a los profesionales de enfermería tomar decisiones más precisas y rápidas. Esta puntualidad en la comunicación ayuda a reducir el estrés del paciente y aumenta su confianza en el sistema de salud, lo que es fundamental para una atención de calidad.

Por otro lado, en un estudio realizado por Febres y Mercado², en su investigación para hallar la satisfacción del usuario y calidad de atención, se encontró que en la dimensión empatía se obtuvo una satisfacción del 86,8%, mientras que en la dimensión de seguridad hubo una satisfacción de 80,3%. Al realizar el contraste entre ambos estudios se puede evidenciar que en definitiva la calidad de atención que se brinda influye en la satisfacción del usuario. Esto también refuerza esta idea. Si bien su enfoque fue en otras dimensiones, sus hallazgos muestran que la calidad de la atención, incluyendo aspectos como la empatía y la seguridad, influye significativamente en la satisfacción del usuario, con un 86,8% de satisfacción en empatía y un 80,3% en seguridad. Esto coincide con el concepto de que una atención de calidad, que incluye tanto la empatía como la oportunidad en la comunicación, es crucial para garantizar la satisfacción del paciente.

Conflicto de intereses

Los autores mencionan que no se manifestó conflicto de intereses o limitaciones.

Referencias

1. Mendoza M, Figueiredo C, Regina C, Linicarla F, Magalhaes M. Utilización de aplicativo sobre comunicación terapéutica en la pre-grado en enfermería: estudio clínico aleatorio. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*. 2021; 19(5):2-7. DOI: <https://doi.org/10.1590/1518-8345.4461.3456>
2. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Rev. Fac. Med. Hum.* 2020; 20(3):397-403. DOI: <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.
3. UNIR. El concepto de Calidad en Salud y su importancia. UNIR México. 2021 [Internet]. 2022 [citado el 9 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://mexico.unir.net/salud/noticias/calidad-salud/>
4. OPS. Atención primaria de salud [Internet]. Organización Panamericana de la Salud. 2023 [citado el 9 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/atencion-primaria-salud>
5. Silva-Treviño JG, Macías-Hernández BA, Tello-Leal E, et al. La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Ciencia UAT*. 2021; 15(2):85-101. DOI: <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>.

6. Saavedra ME, León Montoya GB, Dávila Guerrero AE. Comunicación terapéutica del enfermero, desde la perspectiva del hospitalizado en el hospital General Jaén, Perú. *Enfermería global*. 2021; 20(1):363-94. DOI: <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.417451>
7. Huallpartupa J. Comunicación Terapéutica y su relación con la Satisfacción del Usuario del Servicio de Cirugía, Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo, Arequipa, 2021. Tesis de licenciatura. Lima: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/74950>

Correspondencia:

josealfonso1238@gmail.com

Fecha de recepción: 22/10/2024

Fecha de aceptación: 01/11/2024