

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



Gestión de habilidades comunicativas y satisfacción laboral en el personal de enfermería en un Hospital Nacional Lima- Perú

Trabajo de investigación

Para obtener el Grado Académico de Maestra en Enfermería
con Mención en Administración y Gestión

Autor:

Sonia Ordoñez Saavedra

Asesor:

Dra. Mónica Elisa Meneses La Riva

Lima, noviembre de 2025

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo Dra. Mónica Elisa Meneses La Riva, docente de la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud, Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: “**GESTIÓN DE HABILIDADES COMUNICATIVAS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN UN HOSPITAL NACIONAL LIMA- PERÚ**” de la autora Licenciada Sonia Ordóñez Saavedra, tiene un índice de similitud de 14% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 26 días del mes de noviembre del año 2025



Dra. Mónica Elisa Meneses La Riva

ACTA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 27 días del mes de noviembre del año 2025 siendo las 09:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Lima, bajo la dirección de la presidenta Dra. Delia Luz León Castro, la secretaria: Mg. Sofía Dora Vivanco Hilario y los demás miembros: Dra. María Teresa Cabanillas Chávez y Mg. Celeste Abigail Mauricio Esteban y la asesora: Dra. Mónica Elisa Meneses La Riva, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulada: "Gestión de habilidades comunicativas y satisfacción laboral en el personal de enfermería en un Hospital Nacional Lima- Perú.", de la candidata Sonia Ordoñez Saavedra, conducente a la obtención del Grado Académico de Maestro(a) en: Enfermería con Mención en Administración y Gestión.

La Presidente inició el acto académico de sustentación invitando a la candidata hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por la candidata. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato/a (a): Sonia Ordoñez Saavedra

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	15	B-	Bueno	Muy bueno

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó a la candidata a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

_____ Presidente/a			 _____ Secretario/a
_____ Asesor/a	_____ Miembro	_____ Miembro	_____ Miembro
_____	_____	_____	_____

Índice

Resumen	vi
Abstract.....	viii
Introducción	9
Metodología	10
Diseño metodológico	10
Población y muestra	11
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11
Procesamiento y análisis de datos	11
Consideraciones éticas	12
Resultados.....	12
Discusión	15
Conclusiones	17
Referencias.....	18

Índice de tablas

Tabla 1 Características sociodemográficas	12
Tabla 2 Niveles de la variable gestión de las habilidades comunicativas del personal de enfermería y sus dimensiones	13
Tabla 3 Niveles de la variable satisfacción laboral del personal de enfermería y sus dimensiones	13
Tabla 4 Coeficiente de correlación y significancia entre gestión de las habilidades comunicativas y la satisfacción laboral	14
Tabla 5 Coeficiente de correlación y significancia entre las dimensiones de las habilidades comunicativas y la satisfacción laboral.....	15

Gestión de habilidades comunicativas y satisfacción laboral en el personal de enfermería en un Hospital Nacional Lima- Perú.

Sonia Ordoñez Saavedra¹

<https://orcid.org/0000-0001-9190-6593>

Mónica Elisa Meneses la Riva²

<https://orcid.org/0000-0001-6885-9207>

¹ *Universidad Peruana Unión. Escuela De Posgrado. Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud. Perú.*

² *Universidad César Vallejo. Lima-Perú*

Resumen

La gestión de habilidades comunicativas y la satisfacción laboral constituyen factores clave en el desarrollo del personal, al influir directamente en la calidad de las interacciones y en el desempeño organizacional en campo de la salud. Objetivo central fue determinar la relación entre la gestión de habilidades comunicativas y satisfacción laboral en el personal de enfermería en un Hospital Nacional Lima- Perú. Metodología fue de enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo, basada en la aplicación de cuestionarios estandarizados a una población de 123 en el personal de enfermería de un hospital nacional. Se aplico 2 cuestionarios gestión de habilidades comunicativas y satisfacción laboral. Los resultados evidenciaron que la gestión de habilidades comunicativas se concentra principalmente en un nivel medio (entre 82,1% y 89,4% en todas las dimensiones), con bajos porcentajes en el nivel alto, especialmente en empatía (8,1%). En cuanto a la satisfacción laboral, la mayoría de participantes se ubicó en un nivel medianamente satisfecho (23,6%–69,9%), destacando como aspectos críticos las condiciones de trabajo (17,9% insatisfechos) y los beneficios remunerativos, donde casi no se alcanzó el nivel de muy satisfecho (0,8%). Asimismo, se encontró una correlación moderada tanto entre las variables y dimensiones de la gestión de habilidades comunicativas y satisfacción laboral. Se concluye que los trabajadores poseen una base aceptable de habilidades comunicativas y un grado intermedio de satisfacción laboral. No obstante, se requiere implementar programas de fortalecimiento en empatía, respeto y condiciones de trabajo, que promuevan un mayor bienestar, desempeño eficiente y consolidación de un clima laboral positivo.

Palabras claves: Gestión, habilidades comunicativas, satisfacción laboral y personal de

enfermería

Abstract

The management of communication skills and job satisfaction are key factors in staff development, as they directly influence the quality of interactions and organizational performance in the healthcare field. The main objective of this study was to determine the relationship between communication skills management and job satisfaction among nursing staff at a National Hospital in Lima, Peru. The methodology followed a quantitative approach with a descriptive design, based on the application of standardized questionnaires to a population of 123 nurses. Two instruments were used: a communication skills management questionnaire and a job satisfaction questionnaire. The results showed that communication skills management was concentrated mainly at a medium level (between 82.1% and 89.4% across all dimensions), with low percentages at the high level, particularly in empathy (8.1%). Regarding job satisfaction, most participants were moderately satisfied (23.6%–69.9%), with critical aspects identified in working conditions (17.9% dissatisfied) and remunerative benefits, where the “very satisfied” level was scarcely reached (0.8%). A moderate correlation was also found between the variables and dimensions of communication skills management and job satisfaction. It is concluded that workers possess an acceptable foundation of communication skills and an intermediate level of job satisfaction. However, it is necessary to implement programs aimed at strengthening empathy, respect, and working conditions to foster greater well-being, more efficient performance, and the consolidation of a positive work environment.

Keywords: Management, communication skills, job satisfaction, nursing staff

Introducción

La comunicación constituye un proceso inherente a la condición humana, pues permite el intercambio de información, ideas, emociones y conductas que hacen posible la interacción social y la construcción de vínculos con el entorno (Rodríguez, 2023). En el ámbito sanitario, la comunicación se convierte en un elemento estratégico para la seguridad del paciente y la eficiencia del cuidado, dado que los mensajes transmitidos deben ser claros, oportunos y empáticos, con el fin de garantizar la calidad asistencial y promover el trabajo en equipo (Iza, 2022; Sánchez et al., 2020).

En este escenario, el personal de enfermería cumple un rol esencial, ya que mantiene un contacto directo y permanente con los pacientes y sus familias, siendo responsable de informar, solicitar, coordinar y transmitir indicaciones mediante un proceso comunicativo que combine asertividad, respeto y empatía (Ayala, 2022). Estas competencias se agrupan en lo que se denomina gestión de habilidades comunicativas, entendida como el conjunto de capacidades orientadas al control emocional, la expresión verbal y no verbal, y la interacción funcional en contextos de alta demanda (Iza, 2022; Hidalgo, 2021). Dicho constructo se organiza en dimensiones como comunicación informativa, empatía, respeto y habilidades sociales, todas ellas imprescindibles para el fortalecimiento de las relaciones laborales y la seguridad del cuidado (Flores, 2021; Cáceres, 2024).

Por otro lado, la satisfacción laboral se define como el grado de conformidad que los trabajadores experimentan respecto a su entorno, tareas y condiciones de empleo, influyendo directamente en el bienestar, la motivación, el compromiso y la productividad (Soto, 2022; Montes, 2020). Teorías clásicas como la jerarquía de necesidades de Maslow y la teoría de la discrepancia de Locke plantean que la satisfacción se relaciona con la concordancia entre expectativas personales y realidades laborales, mientras que Robbins resalta que los trabajadores insatisfechos presentan mayores índices de ausentismo y menor rendimiento (Gonzaga & Arcaya, 2021). En el caso del personal de enfermería, la satisfacción está

condicionada por múltiples factores: sobrecarga de pacientes, insuficiencia de recursos humanos y materiales, escasa valoración social, deficiencias en beneficios económicos y ambientes laborales poco favorables (OMS, 2020; Zegarra et al., 2023).

Diversos estudios en América Latina y Europa muestran que la gestión adecuada de las habilidades comunicativas guarda una relación significativa con la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y la calidad de los cuidados (Venegas et al., 2022; Calderón & Huamaní, 2021; González, 2023). En el contexto peruano, esta situación es particularmente crítica debido a la sobrecarga asistencial: cada enfermera puede ser responsable de hasta 40 pacientes, cuando la normativa establece un máximo de ocho, lo que refleja deficiencias en la gestión de recursos humanos y contribuye a la insatisfacción laboral (Mendoza & Tejada, 2020).

En este marco, surge la necesidad de analizar la relación entre la gestión de las habilidades comunicativas y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional, con el propósito de aportar evidencia científica que sustente estrategias de intervención orientadas al fortalecimiento de la comunicación, la motivación y el bienestar del personal, contribuyendo así a la mejora continua de la calidad del cuidado.

Metodología

Diseño metodológico

El presente estudio adoptó un diseño descriptivo–correlacional, cuyo propósito fue, en primera instancia, describir las variables de manera independiente y, posteriormente, analizar la asociación existente entre ellas. Asimismo, se clasificó como una investigación aplicada, en tanto permitió utilizar el conocimiento generado en el proceso de indagación para comprender y dar respuesta al problema planteado (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2024).

El enfoque fue cuantitativo, dado que la investigación se sustentó en la recolección y análisis de datos numéricos con fines estadísticos. El diseño fue no experimental, ya que no se manipularon las variables, y de corte transversal, puesto que la información se recolectó en un

único momento temporal (Serrano, 2020; Smith & Hasan, 2020).

Población y muestra

La población estuvo conformada por profesionales de enfermería del Hospital Nacional. La muestra final incluyó 150 participantes, seleccionados bajo un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando como criterio de inclusión que los sujetos compartieran características homogéneas respecto a la población general del centro hospitalario.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La información fue recopilada a través de un cuestionario online administrado mediante Google Forms, lo que facilitó la accesibilidad y la sistematización de los datos. Para el contacto y envío del enlace de participación se emplearon diferentes medios de comunicación digital (correo electrónico, WhatsApp y Messenger). Todos los participantes recibieron un consentimiento informado digital, en el que se explicaron los objetivos, alcances y condiciones de la investigación. Se utilizaron los siguientes instrumentos:

Escala de Habilidades Comunicativas (EHC), desarrollada por Leal et al. (2020) y adaptada por Ayala (2022). El instrumento evalúa cuatro dimensiones: empatía, comunicación informativa, respeto y habilidades sociales. Reportó un coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.89, lo que indica adecuada consistencia interna.

Inventario de Satisfacción Laboral (SL-SPC), elaborado por Palma (2005) y adaptado por Godoy (2020). Este cuestionario presentó una confiabilidad de 0.882, lo que evidencia buena consistencia interna según el coeficiente Alfa de Cronbach.

Procesamiento y análisis de datos

Para el análisis de datos se emplearon dos fases complementarias:

Análisis descriptivo: se realizó mediante Microsoft Excel (versión 2021), con el fin de organizar y representar gráficamente la información obtenida de los cuestionarios. Análisis inferencial: se utilizó el software estadístico SPSS versión 25.0 en español. Inicialmente, se aplicó la prueba de Kolmogórov-Smirnov para verificar la normalidad de la distribución de los

datos, considerando que la muestra superaba las 50 unidades. Con base en los resultados, se definió el uso de pruebas correlacionales paramétricas o no paramétricas. Posteriormente, se procedió a contrastar hipótesis y establecer las asociaciones entre las variables de estudio.

Consideraciones éticas

La investigación se condujo en concordancia con los principios del Informe Belmont, los cuales orientan los estudios con seres humanos (López et al., 2021): Beneficencia: se procuró maximizar los beneficios y minimizar los riesgos, garantizando el anonimato y la confidencialidad de los participantes. Autonomía: se respetó la libertad de decisión de los profesionales de enfermería, quienes participaron voluntariamente tras firmar el consentimiento informado. Justicia: se promovió un trato equitativo y sin discriminación, asegurando igualdad de oportunidades en el acceso y beneficios derivados del estudio.

Resultados

Tabla 1

Características sociodemográficas

Características sociodemográficas		<i>f</i>	%
Edad	Menos de 29 años	10	8,1%
	30 a 40 años	77	62,6%
	41 a 51 años	26	21,1%
	Mayores de 52 años	10	8,1%
	Total	123	100,0%
Estado civil	Soltero	49	39,8%
	Casado /conviviente	62	50,4%
	Viudo (a)	7	5,7%
	separado	5	4,1%
	Total	123	100,0%
Sexo	Masculino	41	33,3%
	Femenino	82	66,7%
	Total	123	100,0%
Situación Laboral	Estable	88	71,5%
	Contratado	35	28,5%
	Total	123	100,0%

Fuente. Cuestionario aplicado a 123 Profesionales de enfermería.

En la tabla N°1, se muestran las características sociodemográficas de 123 Licenciadas en Enfermería del Hospital Nacional. Con relación a la edad, el 62.6% oscilan de 30 a 40 años; el 21.1%, de 41 a 51 años; el 8.1% son los menores de 29 años y, por último, del mismo

porcentaje son los mayores de 52 años. Sobre el Estado Civil de los enfermeros(a)s, el 50.4%, Casado/ convivientes; el 39.8% es Soltero; el 5.7% son los viudos y el 4.1% son separados. Con relación al sexo, el 41% son masculinos y el 59%, femenino. Y con relación a su situación laboral 71.5% están en situación de estables y el 28.5% están bajo la modalidad de contratados.

Tabla 2

Niveles de la variable gestión de las habilidades comunicativas del personal de enfermería y sus dimensiones

Niveles	Gestión de habilidades comunicativas		Dimensión 1: Empatía		Dimensión 2: Comunicación Informativa		Dimensión 3: Respeto		Dimensión 4: Habilidades sociales	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	2	1,6	3	2,4	3	2,4	3	2,4	3	2,4
Medio	108	87,8	110	89,4	103	83,7	104	84,6	101	82,1
Alto	13	10,6	10	8,1	17	13,8	16	13,0	19	15,4
Total	123	100	123	100	123	100	123	100	123	100

Tabla 2 los hallazgos muestran que la gestión de habilidades comunicativas en la población evaluada se concentra mayoritariamente en un nivel medio (entre 82,1% y 89,4% en todas las dimensiones), mientras que los niveles bajos son marginales (1,6%–2,4%), lo que evidencia un dominio aceptable pero no sobresaliente. Si bien se observa un avance hacia el nivel alto en habilidades sociales (15,4%), respeto (13%) y comunicación informativa (13,8%), la empatía presenta la menor proporción en dicho nivel (8,1%), lo que indica la necesidad de fortalecer esta dimensión. En síntesis, los participantes cuentan con una base sólida de competencias comunicativas, pero el desafío radica en promover su desarrollo hacia niveles superiores, especialmente en empatía y respeto, para potenciar la calidad de las interacciones interpersonales y profesionales.

Tabla 3

Niveles de la variable satisfacción laboral del personal de enfermería y sus dimensiones

Niveles	Satisfacción Laboral		Dimensión 1: Significancia de la tarea		Dimensión 2: Condiciones de trabajo		Dimensión 3: Reconocimiento social		Dimensión 4: Beneficios remunerativos	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%

Muy insatisfecho	0	0	3	2,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Insatisfecho	14	11,4	22	17,9	5	4,1	6	4,9	5	4,1
Medianamente Satisfecho	86	69,9	65	52,8	75	61,0	29	23,6	86	69,9
Satisfecho	23	18,7	25	20,3	33	26,8	49	39,8	31	25,2
Muy satisfecho	0	0	8	6,5	10	8,1	39	31,7	1	0,8
Total	123	100	123	100	123	100	123	100	123	100

Tabla 3 Los hallazgos encontrados en la satisfacción laboral de los participantes se concentra principalmente en un nivel medianamente satisfecho (entre 23,6% y 69,9% según las dimensiones), lo que refleja percepciones intermedias frente a su entorno laboral. Aunque los niveles de insatisfacción son bajos, destacan ciertos aspectos críticos: las condiciones de trabajo registran la mayor proporción de insatisfechos (17,9%), mientras que los beneficios remunerativos presentan un elevado porcentaje de satisfacción intermedia (69,9%) y casi inexistente en el nivel muy satisfecho (0,8%). En contraste, las dimensiones de reconocimiento social (34,9% entre satisfechos y muy satisfechos) y especialmente los beneficios remunerativos (71,5% entre satisfechos y muy satisfechos) muestran una percepción más positiva. En conjunto, los resultados evidencian que, aunque la mayoría no se encuentra en un estado de insatisfacción, existe la necesidad de fortalecer las condiciones de trabajo y generar mayores oportunidades de reconocimiento y desarrollo para elevar la satisfacción hacia niveles más altos.

Tabla 4

Coeficiente de correlación y significancia entre gestión de las habilidades comunicativas y la satisfacción laboral

Hipótesis	Variable*/ Dimensiones	Rho Spearman	Significancia Bilateral	NIVEL
Hipótesis General	Gestión de las habilidades comunicativas* Satisfacción laboral	0,510**	0,000	Correlación Moderada

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

En la tabla 4 se observa una correlación positiva directa de magnitud entre moderada y fuerte ($\rho=0,510^*$) y estadísticamente muy significativa entre las variables gestión de las

habilidades comunicativas y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Nacional. Lo que significa que, a mayor gestión en las habilidades comunicativas, mayor satisfacción laboral.

Tabla 5

Coefficiente de correlación y significancia entre las dimensiones de las habilidades comunicativas y la satisfacción laboral

Hipótesis	Variable*/ Dimensiones	Rho Spearman	Significancia Bilateral	Nivel
Hipótesis Específica 1	Empatía * Satisfacción laboral	0,543*	0,000	
Hipótesis Específica 2	Comunicación Informativa * Satisfacción laboral	0,532*	0,000	Correlación moderada
Hipótesis Específica 3	Respeto * Satisfacción laboral	0,510*	0,00	
Hipótesis Específica 4	Habilidades sociales * Satisfacción laboral	0,480*	0,00	

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

La tabla 5, según la contrastación de las hipótesis específicas: Existe relación entre la dimensión empatía, comunicación informativa, respecto, habilidades sociales. Se observa significativa correlación $Rho=0.543, 0.532, 0,510, 0,480$ y un valor $p = 0.000$, nivel de significancia 0,01 (bilateral). Con lo cual se sostiene que, a mayor empatía, comunicación informativa, respecto, habilidades sociales, mayores satisfacciones laborales. Por tanto, la hipótesis nula es rechazada y la hipótesis propuesta es revalidada; concluyendo que hay conexión significativa entre las dimensiones de habilidades comunicativas y la satisfacción laboral en el personal de enfermería.

Discusión

A partir de la investigación realizada, se analizó la relación entre la gestión de las habilidades comunicativas y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional. Los resultados muestran que el 87.8% de los profesionales encuestados evidencian un nivel medio de habilidades comunicativas, lo que se traduce en la capacidad de interactuar con respeto, generar empatía, establecer un diálogo fluido e iniciar interacciones efectivas

dentro de su entorno laboral. Un 10.6% manifestó un nivel alto y un 1.6% un nivel bajo. Estos hallazgos coinciden con lo reportado por Pérez (2020), quien identificó que la empatía resultaba medianamente favorable en el 80% del personal de enfermería, mientras que la escucha activa y la dimensión de educación y respeto alcanzaron niveles favorables en un 55% y 82.5%, respectivamente. En la misma línea, Calderón y Huamaní (2021) evidenciaron que el 80.83% de los enfermeros presentaban una habilidad comunicativa regular, lo cual guarda similitud con la prevalencia de niveles medios hallada en este estudio. Sin embargo, es relevante destacar la diferencia con el trabajo de Iza (2023), quien reportó una predominancia de niveles altos de habilidades comunicativas (87.93%), lo que podría estar relacionado con el contexto institucional y los programas de capacitación que favorecen la comunicación en su ámbito clínico.

Respecto a la satisfacción laboral, los resultados indican que el 69.9% del personal de enfermería manifestó una satisfacción media, un 18.7% se declaró satisfecho y un 11.4% expresó insatisfacción con sus funciones y relaciones laborales. Estos hallazgos reflejan una tendencia a la satisfacción intermedia, en concordancia con lo encontrado por Montes (2020), quien identificó que el 84% de los profesionales reportaban un nivel de satisfacción laboral medio. En contraste, investigaciones como la de Navas (2022) y Quesquén (2022) revelan porcentajes más elevados de satisfacción alta, lo cual sugiere que las condiciones organizacionales, la infraestructura y las políticas de recursos humanos influyen significativamente en la percepción del bienestar laboral. Asimismo, García (2022) precisó que el 51.7% de los enfermeros se ubicaba en un nivel medio de satisfacción en relación con sus condiciones físicas de trabajo, lo cual se aproxima a la tendencia observada en la presente investigación.

Al analizar la relación entre ambas variables, se evidenció que la mayoría de los encuestados (65.0%) manifestó niveles medios tanto en la gestión de sus habilidades comunicativas como en su satisfacción laboral. Este hallazgo pone en evidencia la

interdependencia entre la capacidad comunicativa y la percepción de bienestar en el trabajo, lo que se sustenta en la premisa de que un adecuado manejo de las interacciones sociales contribuye a la construcción de un clima laboral favorable. Calderón y Huamaní (2021) respaldan esta relación al señalar que los profesionales con niveles regulares de habilidades comunicativas se asocian con una satisfacción laboral media, mientras que aquellos con deficiencias comunicativas tienden a reportar mayores niveles de insatisfacción.

En síntesis, los resultados permiten sostener que la gestión de las habilidades comunicativas constituye un factor determinante en la satisfacción laboral del personal de enfermería, dado que facilita la interacción efectiva, la resolución de conflictos y el fortalecimiento de la empatía en los equipos de trabajo. Las discrepancias entre los estudios comparados sugieren que factores contextuales, como la cultura organizacional, los estilos de liderazgo y las políticas institucionales, median la magnitud de dicha relación. Esto abre la posibilidad de implementar programas de capacitación orientados al fortalecimiento de la comunicación asertiva y la escucha activa como estrategias que potencien tanto el desempeño profesional como el bienestar laboral.

Conclusiones

El estudio permitió concluir que existe una correlación positiva directa, de magnitud entre moderada estadísticamente significativa, entre la gestión de las habilidades comunicativas y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Nacional. Este hallazgo evidencia que, a mayor desarrollo y aplicación de las competencias comunicativas, se incrementa el nivel de satisfacción laboral, lo cual reafirma la importancia de fortalecer dichas capacidades en el entorno hospitalario.

De manera específica, se constató que las dimensiones de la gestión comunicativa empatía, comunicación informativa y respeto presentan correlaciones positivas significativas con la satisfacción laboral, con una fuerza de relación que oscila entre moderada y fuerte. En contraste, la dimensión de habilidad social mostró una correlación positiva de menor magnitud,

aunque igualmente significativa. Estos resultados permiten afirmar que la empatía, la transmisión clara de información y el respeto interpersonal son factores determinantes para potenciar el bienestar y la motivación del personal de enfermería, constituyéndose en ejes prioritarios para la gestión institucional.

Referencias

- Arango, A. (2020). Percepción del paciente postquirúrgico mediato sobre la comunicación no verbal del profesional de enfermería: Servicio de cirugía, en un hospital nacional. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de enfermería , Lima.
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7683>
- Atalaya, M. (8 de julio de 2024). Satisfacción laboral y productividad. Psicología: <file:///C:/Users/LISETH/Downloads/Dialnet-LaSatisfaccionLaboralYSusDeterminantesEnLasCoopera-2774951.pdf>
- Ayala, M. (2022). Habilidades de comunicación y autoeficacia del profesional de enfermería del Centro Quirúrgico de un hospital. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95040/Ayala_PMVSD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Azevedo, D., Silva , C., & Maia , A. (2021). papel da gestão de enfermagem na implementação da meta de cirurgia segura: uma revisão de literatura. Soc Dev, 10(14).
<https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/22711>
- Bautista, C. (2020). Actividades ludicopedagogicas para fortalecer Habilidades Comunicativas y de Trabajo Colaborativo en estudiantes de sexto grado en el Colegio Isidro Caballero Delgado. Maestria, Universidad Autónoma de Bucaramanga, Facultad de Ciencias Sociales Humanidades y Artes.
https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/12477/2020_Tesis_Claudia_Mauricia_Bautista_Mora.pdf?sequence=1#:~:text=desarrollar%20un%20proyecto%20de%20aula%20en%20el%20que%20se%20fomente

- Bor, G. (2021). Relacion de la satisfaccion laboral con el compromiso organizacional de los colaboradores de una unidad de negocios financieron. Maestria, Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Postgrado, Guatemala. http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_7094.pdf#:~:text=%E2%80%9CRELACI%C3%93N%20DE%20LA%20SATISFACCI%C3%93N%20LABORAL%20CON%20EL%20COM%20PROMISO%20ORGANIZACIONAL%20DE
- Cáceres , R. (2024). Habilidades Comunicativas y su Relación con el Trabajo en Equipo del Personal de Enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital III. Universidad Católica de Santa María, Facultad De Enfermería, Yanahuara - Arequipa.
- Caceres, R. (2024). Habilidades Comunicativas y su Relacion con el Trabajo en Equipo del Personal de Enfermería de Centro Quirurgico del Hospital 3 Yanahuara. Universidad Católica de Santa María, Facultad De Enfermería, Arequipa.
- Calderon, K., & Huamani, I. (2021). habilidades de la comunicacion en el cuidado de enfermeria y su relacion en la satisfagcion del usuario del hospital regional. Universidad Nacional De San Cristobal De Huamanga, Facultad De Enfermeria, Ayacucho.
- Flores, E. (2021). Relaciones interpersonales y habilidades comunicativas en enfermeras del servicio de cardiopediatría de un hospital. Maestria, Universidad Cesar Vallejo, Escuela posgrado , Lima.
- García, C. (2022). Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud del hospital de atención general Celendín. Universidad Nacional de Cajamarca, Facultad de Ciencias de la Salud. <https://doi.org/file:///C:/Users/LISETH/OneDrive/Desktop/tesis/sonia%20enfermera/satisfaccion/TESIS-CECI%202023.pdf>
- Garcia, J. (09 de julio de 2024). Pirámide de Maslow: la jerarquía de las necesidades humanas. Psicología y mente: <https://psicologiaymente.com/psicologia/piramide-de-maslow#!>

- Godoy, C. (2020). Gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia. Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima.
- Gómez, R., & Altamirano, S. (2020). Nivel de asertividad y su relación con las habilidades comunicativas, en el cuidado del usuario, en enfermeras asistenciales del hospital . Universidad Nacional De San Cristóbal De Huamanga, Facultad De Enfermeria, Ayacucho.
- Gonzaga, M., & Arcaya, L. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de las empresas de Lima Metropolitana. Maestria, Universidad Catolica Sede Sapientie, Escuela de Postgrado, Lima.
- Gonzalez, R. (2023). Habilidades gerenciales y satisfacción laboral del personal de enfermería de cuidados intensivos de un hospital de Lima. Maestria, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima.
- Guillén, S. (2020). Habilidades comunicativas y la interacción social en estudiantes en una universidad pública. Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima.
- Gülsüm, Ş., & Gülsün, E. (2020). The effects of communication skills levels of health professionals on the dimensions of the Johari Window model. *International Journal of Healthcare Management*, 13(1), 434-446. <https://doi.org/10.1080/20479700.2019.1596393>
- Gutiérrez, L., Márquez, V., Granados, G., & Aguilera, G. (2020). Educational Interventions for Nursing Students to Develop Communication Skills with Patients: A Systematic Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(7). <https://doi.org/10.3390/ijerph17072241>
- Hernández-Sampieri , R., & Mendoza , C. (09 de Septiembre de 2024). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. (E. S. C.V., Editor) McGRAW-HILL Interamericana: http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

- Hidalgo, E. (2021). Habilidades gerenciales y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Efrén Jurado López. Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Escuela posgrado, Lima.
- Iza, M. (2022). Habilidades comunicativas y calidad del enlace de turno en profesionales de enfermería de una Clínica de Quito. Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de posgrado, Lima.
- Leal, C., Tirado, S., Ramos, A., Díaz, J., & Ruzafa, M. (2020). Validation of the Communication Skills Scale in nursing professionals. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 42(3). <https://dx.doi.org/10.23938/assn.0745>
- López, J., Cambil, J., & Luque, A. (2021). Informe Belmont. Una crítica teórica y práctica actualizada. *Journal of Healthcare: Quality Research*, 36(3), 179-180. <https://www.elsevier.es/en-revista-journal-healthcare-quality-research-257-articulo-informe-belmont->
- Malvárez, G. (2020). Construcción y validación de una herramienta que mida el clima laboral y la implementación de acciones que lo favorezcan. Cali - Colombia.
- Mendoza, P. (2021). Habilidades comunicativas y relaciones interpersonales en estudiantes del servicio nacional de adiestramiento en Trabajo Industrial – Senati. Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion, Escuela de Posgrado, Huaura - Lima.
- Mendoza, E., & Tejada, S. (2020). Estilos de liderazgo y satisfacción laboral de los enfermeros, Hospital Regional Virgen de Fátima, Perú. *Cient UNTRM Cienc Soc Humanid*, 3(1)(9). <https://doi.org/http://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/566>.
- Montes, M. (2020). Motivación y satisfacción laboral en el personal de enfermería en el Hospital de Apoyo San Francisco. Maestría, Universidad Peruana Union, Escuela de Posgrado, Ayacucho.

- Navas, D. (2022). Desempeño y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Municipal Bicentenario de Guayaquil. Maestría, Universidad Cesar Vallejos, Escuela de Posgrado, Piura.
- Neyra, A. (2020). Habilidades gerenciales y satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Maestría, Universidad Nacional del Callao, Escuela de posgrado, Callao.
- OMS. (2020). Año Internacional del Personal de Enfermería y de Partería. <https://doi.org/https://www.who.int/es/campaigns/annual-theme/year-of-the-nurse-and-the>
- Palma, S. (abril de 2021). Manual Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7627/1/T3315-MDTHBenalc%C3%A1zar-Relacion.pdf>
- Perez, S. (2020). Evolución de las habilidades de comunicación profesionales en Enfermería. Universidad de Valladolid, Valladolid.
- Robbins, S. (2004). Comportamiento organizacional. http://www.frankshospitalworkshop.com/equipment/documents/ecg/service_manuals/Nihon_Koden_Cardiofax_ECG-9620_-_Repair_manual.pdf
- Rodriguez, L. (2023). Fortaleciendo las Habilidades Comunicativas: Una Propuesta desde el Diseño de Estrategias. Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, Escuela Ciencias de la Educación - ECEDU, Bogotá. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/59132/larodriguezguzm.pdf?sequence=3#:~:text=Cuando%20hablamos%20de%20habilidades%20comunicativas%20en%20los%20ni%C3%B1os%20de%204>
- Rubio, S., & Rubio, S. (2020). Diversidad cultural en salud, competencia de la Enfermería transcultural. *Enferm Cardiol*, 27(80), 6–10.

- Sánchez, N., Cabrera, L., & Villarreal, R. (2020). Comunicación en Tiempos de COVID, uso efectivo de las señas visuales militares modificadas en momentos quirúrgicos, solución a un problema. *Colomb Cirugía*, 35(3), 373–7. <https://www.revistacirugia.org/index.php/cirugia/article/view/681>
- Serrano, J. (2020). Metodología de la Investigación. *Gama*, 38 - 40.
- Skarbalienė, A., Skarbalius, E., Gedrimė, L., & Rapoliene, L. (2019). Autoevaluación de las habilidades de comunicación de profesionales sanitarios: un estudio cuantitativo. *Proceedings of the International Scientific Conference*, 4(1), 277-286. <http://journals.ru.lv/index.php/SIE/article/view/3867/3861>
- Smith, J., & Hasan, M. (2020). Quantitative approaches for the evaluation of implementation research studies. *Psychiatry Research*, 283 (1), 1-8. <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2019.112521>
- Soto, J. (2022). Satisfacción y desempeño laboral del personal del servicio de emergencia del Hospital III Essalud Chimbote. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88918/Soto_RJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Venegas, B., Rodríguez, M., Abril, R., & Calero, G. (2022). Motivación y satisfacción del personal de enfermería en la atención de tercer nivel. *Sapienza - international journal of interdisciplinary studies*. file:///E:/amiga/satisfaccion/Motivacion_y_satisfaccion_del_personal_de_enfermer.pdf
- Zegarra, M., Arias, Y., Nuñez, C., Mannarelli, M., & Figueroa, E. (agosto de 2023). Diagnóstico de la enfermería en el Perú. Una perspectiva histórica y de equidad de género. Colegio de Enfermeros del Perú.: https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2021/11/Diagnostico_enfermeria.pdf