

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Profesional de Enfermería



**Habilidades comunicativas y la calidad de atención en enfermeros de
establecimientos de salud de la región Puno, 2025**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Enfermería

Autores:

Jeremy Renso Apaza Colquehuanca

Marilyne Sheyla Jove Mamani

Asesor:

Dra. Rut Ester Mamani Limachi

Juliaca, mayo de 2026

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, **Rut Ester Mamani Limachi**, docente de la Facultad de **CIENCIAS DE LA SALUD**, Escuela Profesional de **ENFERMERÍA**, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que, la presente investigación titulada: **“Habilidades comunicativas y la calidad de atención en enfermeros de establecimientos de salud de la región de Puno, 2025”** los autores. **Jeremy Renso Apaza Colquehuanca** y **Marilyne Sheyla Jove Mamani**, tienen un índice de similitud de **19 %** verificable en el informe del programa Turniting, 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 Juliaca, a los 23 días del mes de junio del año 2026.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rut Ester Mamani Limachi', is written over a solid horizontal line.

RUT ESTER MAMANI LIMACHI

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiani, a veintinueve día(s) del mes de Mayo del año 2026 siendo las 8:30 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Juliaca, bajo la dirección del (de la) presidente(a):

Mg. Marleny Montes Salcedo el (la) secretario(a): Mg. Ana Luz Flores Mamani y los demás miembros: Lic. Amalia Centurion Magno y el (la) asesor(a) Dra. Rut Ester Mamani Limachi

con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: Habilidades comunicativas y la calidad de atención en enfermeros de establecimientos de salud de la región Puno, 2025

de los (las) bachilleres:
a) Jeremy Renso Apaza Colquehuanca
b) Marilyne Sheyla Jove Mamani
c) _____

conducente a la obtención del título profesional de: Licenciados en Enfermería
(Denominación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s 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 al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s. 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:

Bachiller (a): Jeremy Renso Apaza Colquehuanca

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Líteral	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>18</u>	<u>A-</u>	<u>Muy bueno</u>	<u>Sobresaliente</u>

Bachiller (b): Marilyne Sheyla Jove Mamani

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Líteral	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>18</u>	<u>A-</u>	<u>Muy bueno</u>	<u>Sobresaliente</u>

Bachiller (c): _____

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Líteral	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

[Firma]
Presidente/a
[Firma]
Asesor/a
[Firma]
Bachiller (a)

[Firma]
Miembro
[Firma]
Bachiller (b)

[Firma]
Secretario/a

Miembro

Bachiller (c)

Índice

RESUMEN	5
ABSTRACT:	6
INTRODUCCIÓN.....	7
MÉTODOS	9
RESULTADOS	11
DISCUSIÓN.....	14
CONCLUSIONES.....	20
REFERENCIAS	21
ANEXOS	26

Habilidades comunicativas y la calidad de atención en enfermeros de establecimientos de salud de la región Puno, 2025

Jeremy Renso Apaza Colquehuanca; Marilyne Sheyla Jove Mamani.

RESUMEN

Determinar la relación entre las habilidades comunicativas y la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería en la región Puno, 2025. Métodos: Esta investigación es cuantitativa, no experimental, de corte transversal y de alcance correlacional. Participaron 300 enfermeros de la región Puno, los involucrados fueron seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. Resultados: Se evidencia una correlación positiva alta ($Rho = 0.707$; $p = < 0.001$), lo que indica que existe una relación directa y estadísticamente significativa entre ambas variables. Respecto al desempeño en la tarea, se evidencia una correlación positiva moderada-alta ($Rho = 0.677$; $p = < 0.001$) lo que indica una relación directa y estadísticamente significativa. En cuanto al desempeño contextual se observa una correlación positiva moderada-alta ($Rho = 0,666$; $p = < 0,001$) lo que también evidencia una relación directa y significativa. Conclusiones: Se determinó que existe una relación directa entre las habilidades comunicativas y la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería en la región Puno, evidenciando que la comunicación constituye un elemento fundamental en el ejercicio del cuidado.

Descriptores: Habilidades Comunicativas; Calidad de Atención; Enfermería; Desempeño Laboral.

ABSTRACT:

To determine the relationship between communication skills and the quality of care provided by nursing professionals in the Puno region, 2025. Methods: This quantitative, non-experimental, cross-sectional, and correlational study included 300 nurses from the Puno region, selected through non-probability convenience sampling. Results: A strong positive correlation was found ($Rho = 0.707$; $p < 0.001$), indicating a direct and statistically significant relationship between the two variables. Regarding task performance, a moderate-to-high positive correlation was found ($Rho = 0.677$; $p < 0.001$), indicating a direct and statistically significant relationship. Contextual performance also showed a moderate-to-high positive correlation ($Rho = 0.666$; $p < 0.001$), demonstrating a direct and significant relationship. Conclusions: It was determined that there is a direct relationship between communication skills and the quality of care provided by nursing professionals in the Puno region, demonstrating that communication is a fundamental element in the practice of care.

Keywords: Communication Skills; Quality of Care; Nursing; Job Performance.

INTRODUCCIÓN

Desarrollar las habilidades comunicativas de los profesionales sanitarios es un factor muy importante, porque se vincula con la calidad de atención percibida por parte de los pacientes, además las habilidades comunicativas son un medio eficaz para desarrollar lazos con los individuos atendidos ⁽¹⁾.

En el ámbito profesional de la salud, la calidad de atención brindada a los pacientes se ha consolidado como un indicador fundamental para medir la satisfacción del paciente e identificar áreas susceptibles para su mejora. La calidad de atención puede comprenderse a partir del desempeño del enfermero, considerando que la comunicación representa un factor importante del proceso asistencial⁽²⁾. Si la comunicación enfermero-paciente es escasa o mínima, no existirá relaciones adecuadas entre ambas partes, esto hará que los pacientes perciban que no están siendo bien atendidos, existirá poca confianza y mala imagen hacia los enfermeros y centros de salud, porque son los enfermeros los que tienen que fomentar la comunicación ⁽³⁾.

La calidad de atención que otorga el personal sanitario es importante, ⁽⁴⁾ mencionan que tan solo un 37.4% de los pacientes se sentían bien atendidos, pero la percepción de las enfermeras era otra, puesto que un 84% de las enfermeras consideraban haber brindado un servicio óptimo.

En el Perú, ⁽⁵⁾ señalan que para que exista una calidad de atención no basta con tener una buena infraestructura adecuada para satisfacer la demanda de los pacientes, sino también señalan que la comunicación cumple un rol fundamental para que exista una calidad en la atención.

La calidad de atención implica realizar una adecuada asistencia médica sin causar daño a los pacientes, en ello están incluidos la reducción de errores y eventos adversos ⁽⁶⁾. En ese sentido, para garantizar un óptimo cuidado del paciente es necesaria una buena comunicación y que los enfermeros posean excelentes habilidades comunicativas ⁽⁷⁾.

Por otro lado, es fundamental ganarse la confianza de los pacientes y de los familiares para establecer relaciones de calidad, esto se logra mediante una comunicación eficaz ⁽³⁾. Para mejorar la comunicación es importante que se pueda inculcar y fortalecer la práctica del respeto y la empatía en los enfermeros ⁽⁸⁾.

Aunque se sabe que una buena comunicación mejora las relaciones con los pacientes, algunos centros de salud aún no fomentan esta práctica en su personal. En consecuencia, resulta necesario subsanar estas deficiencias para que los índices de atención al paciente puedan evolucionar positivamente ⁽⁹⁾.

Un estudio realizado en Puno, ⁽¹⁰⁾ señaló que es importante la comunicación verbal de los enfermeros durante la asistencia proporcionada al paciente, para así lograr una atención de calidad para los pacientes. Esto no solo beneficia únicamente a los pacientes, sino también es beneficioso para los enfermeros y sus pares.

Pero pese a todo lo expuesto, aún una gran parte de los enfermeros no poseen habilidades comunicativas, tal como lo evidencia ⁽¹¹⁾ en el estudio realizado en un centro de salud de Puno, donde indicó que un 92.2% de las personas atendidas reveló que la atención fue regular, y tan solo un 7,8% buena, estos resultados se le pueden atribuir a la deficiente habilidad comunicativa de los enfermeros.

Una vez realizada la revisión bibliográfica sobre las habilidades comunicativas y la calidad de atención del enfermero, se encontró que es escasa la información que evalúa estas variables en la población peruana, particularmente en entornos regionales como Puno. Este vacío de conocimiento resulta importante, dado que restringe el entendimiento de cómo las habilidades comunicativas del personal sanitario se vinculan con la calidad de atención brindada en contextos específicos. En ese sentido, esta investigación busca contribuir conocimiento científico empírico desde un contexto andino escasamente abordado en la literatura, contribuyen una base para futuros estudios y procesos de mejora en los servicios de salud. En este contexto, para efectos del presente estudio, la calidad de atención se concibe a partir del desempeño profesional del enfermero, considerando el cumplimiento de las funciones técnicas relacionadas con el desempeño en la tarea, así como los comportamientos vinculados al entorno laboral propios del desempeño contextual, en la medida en que ambos aspectos reflejan la forma en que se brinda el cuidado al paciente. Es por ello que la investigación se orientó en determinar la relación entre las habilidades comunicativas y la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería en la región Puno, 2025. Y además

se enfocó en: (1) Evaluar el nivel de habilidades comunicativas del profesional de enfermería, (2) medir la calidad de atención de enfermería en sus dos dimensiones: desempeño en la tarea y desempeño contextual, (3) analizar la relación entre las habilidades comunicativas y el desempeño en la tarea y (4) analizar la relación entre las habilidades comunicativas y el desempeño contextual.

MÉTODOS

Diseño metodológico

Esta investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, porque se emplearon métodos numéricos para el análisis de datos. Asimismo, es de diseño no experimental, porque no se manipularon las variables de estudios ⁽¹²⁾.

La investigación fue de nivel correlacional, porque se evaluó la correlación entre las variables ⁽¹³⁾, además corresponde a un estudio de corte transversal, puesto que se recolectó la información en un momento específico ⁽¹⁴⁾.

Diseño muestral

La muestra estuvo conformada por 300 enfermeros de la región Puno. Solo se consideraron a los que cumplieron con los criterios de inclusión estipulados inicialmente: enfermeros que estén ejerciendo su profesión en establecimientos de la región Puno y enfermeros que tengan como mínimo 2 años de experiencia laboral con atención directa con los pacientes. Se utilizó un muestreo no probabilístico para determinar el tamaño de la muestra a su conveniencia, este tipo de muestreo permite elegir la muestra de en base a la disposición de los investigadores, lo que permitió seleccionar de forma arbitraria a los involucrados de la investigación ⁽¹⁵⁾.

Técnicas de recolección de datos

El método para la recopilación de información fue la encuesta, este método es beneficioso para la recolección de datos cuantitativos, debido a que este método utiliza interrogantes e instrucciones predeterminadas ⁽¹⁶⁾.

Para medir la variable habilidades comunicativas se utilizó la adaptación de la Escala de Habilidades de Comunicación (CSS), ⁽¹⁷⁾ adaptaron este instrumento en un contexto peruano,

consta de 18 ítems distribuidos en una escala de respuesta de escala Likert de seis calificaciones, donde 1 (raramente) a 6 (muy frecuentemente). La escala se subdivide en cuatro subescalas: empatía, comunicación, respeto y habilidades sociales. El instrumento cuenta con una confiabilidad de $\alpha = 0.88$, además presenta $CFI = 0.949$; $p < 0.001$; $\chi^2 / gl = 1.665$; $RMSEA = 0.053$, corroborando la validez del instrumento.

En cuanto a la variable calidad de atención, se empleó el instrumento que fue adaptado y validado al contexto peruano por ⁽¹⁸⁾. El instrumento está compuesto por 10 ítems, divididos en dos dimensiones: Desempeño en la tarea (ítems 1 - 5) y Desempeño contextual (ítems 6 - 10) la medición es Likert donde (1= nunca y 5= siempre). El instrumento tiene una fiabilidad de $\alpha = 0,92$. Asimismo presentó una Confiabilidad Compuesta de 0,92 además cuenta con los índices de ajuste $\chi^2 = 139.820$; $p < 0.001$; $CFI = 0.94$; $TLI = 0.93$; $RMSEA = 0.07$ y $SRMR = 0.03$, de esta forma se corrobora la viabilidad del instrumento.

Consideraciones éticas

Este estudio fue anteriormente examinado, valorado y analizado por el Comité de Ética de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Peruana Unión (2025-CEB-FCS - UPeU-269). Los participantes brindaron su consentimiento informado al completar los cuestionarios, asegurando la confidencialidad y la anonimidad de la información proporcionada.

Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Para llevar a cabo la evaluación de información, se aplicaron diversos métodos respaldados por softwares especializados en análisis estadísticos (SPSS), se llevó a cabo una evaluación descriptiva de las variables a partir de los cuestionarios previamente aplicados, lo que facilitó ofrecer una visión general de la muestra. Los resultados fueron presentados en tablas de frecuencia, con el fin de simplificar su entendimiento e interpretación.

Con la finalidad de evaluar la distribución de datos, se ejecutó la prueba de normalidad, como la prueba de Kolmogórov-Smirnov, lo que permitió determinar el enfoque estadístico más correcto.

RESULTADOS

En la Tabla 1, se muestra el análisis demográfico de los 300 profesionales de enfermería. Predomina el grupo de 35 a 44 años con 33,3%, evidenciando una población en etapa de madurez profesional. En cuanto al género, destaca el femenino con 84,0%, reflejando la composición tradicional de la profesión. Respecto a los años de experiencia, sobresale el grupo con 6 a 10 años con 40,3%, lo que indica trayectoria laboral intermedia consolidada. Finalmente, en el nivel educativo predomina la licenciatura en Enfermería con 61,0%, mostrando una base académica sólida en la mayoría de los participantes.

Tabla 1

Análisis demográfico (n = 300)

Descripción		Frecuencia	Porcentaje
Edad	Menos de 25 años	12	4,0%
	25 a 34 años	70	23,3%
	35 a 44 años	100	33,3%
	45 a 54 años	86	28,7%
	Más de 55 años	32	10,7%
Género	Masculino	48	16,0%
	Femenino	252	84,0%
Años de experiencia	2 a 5 años	56	18,7%
	6 a 10 años	121	40,3%
	11 a 15 años	75	25,0%
	Más de 15 años	48	16,0%
Nivel educativo	Licenciatura en Enfermería	183	61,0%
	Especialización / Maestría en Enfermería	117	39,0%

En la Tabla 2, se muestra la distribución de los niveles de habilidades comunicativas en los profesionales de enfermería. Predomina el nivel alto con 95,7%, lo que indica que la mayoría del personal posee un adecuado dominio en la comunicación con pacientes, familiares y equipo de salud. Estos resultados pueden explicarse puesto que la comunicación es una competencia esencial en la formación y práctica de enfermería, ya que el profesional mantiene contacto directo y continuo con el paciente. Además, la experiencia laboral predominante en la muestra y el nivel académico alcanzado favorecen el desarrollo de habilidades como la escucha activa, la empatía y la claridad

en la información brindada, aspectos fundamentales para garantizar un cuidado seguro y humanizado.

Tabla 2

Niveles de habilidades comunicativas

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0,0%
Medio	13	4,3%
Alto	287	95,7%

En la Tabla 3, se muestra la distribución de los niveles de calidad de atención y sus dimensiones en los profesionales de enfermería. Predomina el nivel alto en calidad de atención con 90,7%, lo que evidencia que la mayoría brinda un cuidado eficiente y acorde con los estándares institucionales. En la dimensión desempeño en la tarea, también destaca el nivel alto con 89,3%, lo que indica que el personal cumple adecuadamente con sus funciones técnicas, procedimientos y responsabilidades asistenciales. Asimismo, en el desempeño contextual predomina el nivel alto con 93,3%, reflejando conductas positivas como trabajo en equipo, compromiso organizacional y apoyo a los compañeros. Estos resultados pueden explicarse porque la enfermería no solo exige competencias técnicas, sino también actitudes profesionales y valores éticos. La experiencia laboral y la formación académica fortalecen tanto el desempeño operativo como el comportamiento contextual, lo que se traduce en una atención integral, segura y humanizada hacia el paciente.

Tabla 3

Niveles de calidad de atención y sus dimensiones

Descripción	Niveles					
	Bajo		Medio		Alto	
	f	%	f	%	f	%
Calidad de atención (Variable)	00	00,0%	28	09,3%	272	90,7%
Desempeño en la tarea (Dimensión)	00	00,0%	32	10,7%	268	89,3%
Desempeño contextual (Dimensión)	01	00,3%	19	06,3%	280	93,3%

En la Tabla 4, se analizó la prueba de normalidad mediante el estadístico de Kolmogorov-Smirnov para las variables habilidades comunicativas, calidad de atención y sus dimensiones. Se observa que en todos los casos el valor de significancia es menor a 0.05, lo que indica que los datos

no siguen una distribución normal. Por lo tanto, al no cumplirse el supuesto de normalidad, corresponde trabajar con una prueba no paramétrica, siendo recomendable utilizar el coeficiente de correlación de Spearman (Rho de Spearman) para el análisis de relación entre variables.

Tabla 4

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades comunicativas	,138	300	,000
Calidad de atención	,157	300	,000
Desempeño en la tarea	,187	300	,000
Desempeño contextual	,170	300	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la Tabla 5, se muestra la correlación entre las habilidades comunicativas y la calidad de atención. Se evidencia una correlación positiva alta ($Rho = 0.707$; $p = < 0.001$), lo que indica que existe una relación directa y estadísticamente significativa entre ambas variables. Es decir, cuando el profesional de enfermería fortalece sus habilidades comunicativas, también mejora la calidad de atención que brinda. Desde la práctica asistencial, esto se explica porque una comunicación clara y empática permite valorar mejor al paciente, identificar oportunamente sus necesidades y brindar cuidados más seguros y humanizados. Además, facilita la coordinación con el equipo de salud y reduce posibles errores, impactando de manera directa en la percepción y en los resultados del cuidado.

Tabla 5

Correlación de las variables de estudio

	Calidad de atención	
Habilidades comunicativas	Rho	p
	,707**	,000

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

En la Tabla 6, se muestra la correlación entre las habilidades comunicativas y las dimensiones de la calidad de atención. Respecto al desempeño en la tarea, se evidencia una correlación positiva moderada-alta ($Rho = 0.677$; $p = < 0.001$) lo que indica una relación directa y

estadísticamente significativa. A mayor nivel de habilidades comunicativas, mejor es el cumplimiento de las funciones técnicas y asistenciales del profesional de enfermería. Este resultado se explica porque una comunicación clara y precisa permite ejecutar adecuadamente procedimientos, comprender indicaciones médicas sin errores, educar correctamente al paciente y registrar información de manera adecuada, aspectos que influyen directamente en la calidad del cuidado técnico. En cuanto al desempeño contextual se observa una correlación positiva moderada-alta ($Rho = 0,666$; $p = <0,001$) lo que también evidencia una relación directa y significativa. Esto implica que cuando el profesional desarrolla mejores habilidades comunicativas, fortalece conductas como el trabajo en equipo, la colaboración, el respeto interpersonal y el compromiso con la institución. Desde la práctica enfermera, la comunicación no solo impacta en lo técnico, sino también en la convivencia laboral y en la construcción de un entorno terapéutico favorable, lo que contribuye a una atención más integral y humanizada.

Tabla 6

Correlación de habilidades comunicativas en las dimensiones de calidad de atención

		Habilidades comunicativas
Desempeño en la tarea	Rho	,677**
	p	,000
Desempeño contextual	Rho	,666**
	p	,000

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

DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general que fue determinar la relación entre las habilidades comunicativas y la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería en la región Puno, los resultados evidencian que existe una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre ambas variables ($Rho = 0.707$; $p < 0.001$). Esto demuestra que mientras mayor es el nivel de habilidades comunicativas del profesional de enfermería, mayor es la calidad de atención que

brinda, confirmando que la comunicación constituye un eje fundamental en el cuidado integral, influyendo tanto en la seguridad del paciente como en la humanización del servicio.

Resultados semejantes a los de ⁽¹⁹⁾ quienes revelaron una relación directa importante entre las habilidades comunicativas y la calidad de atención ($r = 0,78$, $p < 0,001$), porque indicaron que una comunicación eficaz, que comprende explicaciones precisas, una escucha atenta y vínculos basados en la empatía, fortalece la confianza del paciente, minimiza la ansiedad y promueve el cumplimiento de las indicaciones terapéuticas. Lo que sostiene que las habilidades comunicativas no solo mejoran el intercambio de comunicación, sino que también potencian el vínculo interpersonal entre el personal de enfermería y los pacientes, lo que puede fortalecer la percepción de calidad de la atención recibida.

En concordancia con ello, ⁽²⁰⁾ evidenciaron que las habilidades de comunicación del personal de enfermería se correlacionaron considerablemente con la satisfacción del paciente ($r = 0,417$, $p < 0,001$), lo que a su vez también se relacionó con la calidad de atención percibida, lo que sostiene que una comunicación de calidad del profesional de enfermería, mejora la interacción con los pacientes y con sus pares. Revelando que incluso niveles moderados de habilidades comunicativas pueden tener una influencia considerable en la percepción de los pacientes, sugiriendo que mejorar habilidades como la escucha activa y la claridad en la comunicación puede ayudar de forma tangible a incrementar la calidad de atención y el bienestar total.

Adicionalmente, ⁽²¹⁾ indicaron que las habilidades comunicativas del profesional de enfermería mejoran la calidad de atención y relación con los pacientes, porque detallaron en su investigación que es probable que las buenas habilidades de comunicación incrementen la satisfacción y la calidad de atención. Esto indica que la comunicación efectiva no solo repercute en la percepción rápida de los pacientes, sino que también puede mejorar la adherencia a los tratamientos y cuidados y mejorar la confianza en el personal sanitario.

Por último, ⁽²²⁾ señalaron la existencia de una relación positiva y significativa e intermedia entre las percepciones de los pacientes respecto a la calidad de atención de enfermería total y la

comunicación en el cuidado de la salud ($r = .431$, $p < 0,05$), detallando la importancia las habilidades comunicativas en la calidad de atención. Esto revela que hasta las relaciones con nivel moderado entre comunicación y percepción de calidad poseen un efecto importante en la experiencia de los pacientes.

Respecto al primer objetivo específico que fue evaluar el nivel de habilidades comunicativas del profesional de enfermería, los hallazgos muestran que predomina el nivel alto con 95,7%, lo que evidencia que la mayoría del personal posee competencias comunicativas desarrolladas. Este resultado refleja que los profesionales cuentan con habilidades como escucha activa, empatía y claridad en la transmisión de información, aspectos esenciales para una atención efectiva y centrada en el paciente.

Hallazgos que coinciden con la investigación de ⁽²³⁾ quienes relevaron en su estudio que el profesional de enfermería también presentaba niveles altos de habilidades comunicativas ($89,11 \pm 7,32$), lo que sostiene que los enfermeros y enfermeras poseen autoeficacia comunicativa, además sus competencias comunicativas son favorables para una adecuada atención de calidad enfocada en los pacientes. Esto señala que la autoeficacia comunicativa ayuda a fortalecer una correcta comunicación entre el personal de enfermería y pacientes, además favorece al cumplimiento de las indicaciones, promoviendo un ambiente de satisfacción.

En concordancia con ello, ⁽²⁴⁾ también encontraron resultados similares, porque señalaron que el profesional de enfermería también mostró niveles elevados en las habilidades comunicativas ($M = 91,30$; $DE = 7,277$), además señalaron que personal de enfermería femenino presentaron valoraciones considerablemente mayores que el personal de enfermería masculino.

Sin embargo, ⁽²⁵⁾ revelaron en su investigación realizada en Perú, que tan solo un 8,1% del profesional de enfermería evidenció un nivel alto en la competencia de habilidades comunicativas, principalmente en la empatía, es por ello que señalaron que es importante fortalecer la empatía, el respeto y el clima laboral del personal de enfermería, para así mejorar las habilidades comunicativas de los profesionales de enfermería. La diferencia entre estos resultados y los hallazgos de la

presente investigación sugiere la existencia de posibles discrepancias entre la percepción del propio profesional y la evidencia reportada en otros entornos, lo que evidencia la relevancia de examinar las habilidades comunicativas no solo desde la autoevaluación, sino también integrando la perspectiva del paciente para un entendimiento más integral del fenómeno.

Respecto al segundo objetivo específico que fue identificar el nivel de la calidad de atención de enfermería en sus dos dimensiones: desempeño en la tarea y desempeño contextual, los resultados muestran predominio del nivel alto tanto en calidad de atención general como en sus dimensiones. El desempeño en la tarea destaca el nivel alto con 89,3%, y en desempeño contextual con 93,3%, lo que indica que el personal no solo cumple adecuadamente con sus funciones técnicas y asistenciales, sino que también mantiene conductas positivas relacionadas con el trabajo en equipo y el compromiso institucional.

Descubrimientos parecidos a los del estudio de ⁽²⁶⁾ quienes revelaron que los profesionales de enfermería demostraron un desempeño en la tarea alto con una puntuación de la media total de $131,6 \pm 8,5$, además señalaron que no apreciaron diferencias considerables entre hombres y mujeres en términos de desempeño y compromiso ($P > 0,05$). Lo que supone que un elevado desempeño en la tarea podría estar más asociado con la capacitación, la experiencia y las capacidades profesionales en relación con el género.

En relación con el desempeño contextual, ⁽²⁷⁾ revelaron en su investigación que el nivel de desempeño contextual del personal de enfermería es alto, además indicaron que los profesionales de enfermería con niveles altos en desempeño contextual son capaces de desempeñar mejor sus funciones y actividades. Lo que sostiene que un desempeño contextual alto, puede fortalecer la productividad general del personal de enfermería, contribuyen no únicamente al cumplimiento de actividades, sino también al desarrollo de un ambiente de trabajo más coordinado y adecuado.

Respecto al tercer objetivo específico que fue analizar la relación entre las habilidades comunicativas y el desempeño en la tarea, los resultados evidencian una correlación positiva moderada-alta y significativa ($Rho = 0.677$; $p < 0.001$). Esto indica que, a mayor desarrollo de

habilidades comunicativas, mejor es el cumplimiento de procedimientos, la correcta ejecución de técnicas y la precisión en la atención brindada, lo que fortalece la calidad técnica del cuidado enfermero.

Resultados que convergen con los hallazgos de ⁽²⁸⁾ quien sostuvo que las habilidades comunicativas tienen una relación positiva con el desempeño en la tarea de las enfermeras, además este tuvo un impacto directo con el rendimiento, es por eso que sugieren que las habilidades comunicativas en las enfermeras conducen a un mejor desempeño en las tareas que se les asigna. Indicando que la comunicación efectiva no solo contribuye en la ejecución técnica de actividades, sino que también mejora favorece la coordinación, mitiga errores y mejora la productividad.

En relación con lo expuesto, ⁽²⁹⁾ corroboró que efectivamente si existe una relación positiva, directa y significativa entre las habilidades comunicativas y desempeño de la tarea en enfermeras, señalando que dicha relación trasciende variables como la experiencia o el género, donde sugiere que las habilidades comunicativas son un pilar fundamental para el desempeño de las tareas que se les asigna a los profesionales de la salud.

Adicionalmente, ⁽³⁰⁾ señala que las habilidades comunicativas y el desempeño en la tarea guardan una relación positiva y significativa, ya que que afirmaron que las enfermeras con niveles elevados de habilidades comunicativas incrementaron de forma significativa su rendimiento profesional, además aumentaron el desempeño de las tareas que se les encomendaron.

Respecto al cuarto objetivo específico que fue analizar la relación entre las habilidades comunicativas y el desempeño contextual, los hallazgos muestran una correlación positiva moderada-alta y significativa ($Rho = 0.666$; $p < 0.001$). Este resultado confirma que las habilidades comunicativas influyen en aspectos conductuales como la cooperación, el respeto interpersonal y el compromiso organizacional, elementos que favorecen un clima laboral adecuado y una atención más integral y humanizada.

Resultados semejantes a los de ⁽³¹⁾ quienes indicaron que las habilidades comunicativas se relacionan con el desempeño contextual del personal de enfermería, porque indicaron que los

enfermeros con buenas habilidades de comunicación se sienten más seguras y competentes, lo que contribuye a mejorar la capacidad de controlar el estrés y mantener buenas relaciones interpersonales con los pacientes y sus pares.

También, ⁽²⁷⁾ demostraron que las habilidades comunicativas influyen de forma considerable en el desempeño laboral contextual de los profesionales de enfermería, lo que supone que el personal de enfermería con mayores habilidades comunicativas muestra un mejor desempeño laboral, tanto en la tarea como en el contexto.

Finalmente, ⁽³²⁾ indicaron en su investigación que el personal de enfermería con sólidas habilidades comunicativas es más propenso a desempeñar mejor sus funciones y actividades, abarcando factores contextuales como el trabajo colaborativo y la interacción con los pacientes. Esto revela que las habilidades comunicativas no solo fortalecen la productividad en la ejecución de actividades, sino que también ayuda a un ambiente de trabajo más unido y de colaboración.

Limitaciones del estudio

Pese a los resultados alcanzados, la investigación presenta ciertas limitaciones que deben ser consideradas en la interpretación de los resultados. En primera instancia, el uso de un muestreo no probabilístico por conveniencia puede introducir sesgos de selección, dado que la inclusión de los participantes estuvo condicionada por el nivel de accesibilidad y disponibilidad, lo que restringe la representatividad de la muestra y limita la generalización de los resultados de los enfermeros de la región Puno. De igual forma, el corte transversal impide establecer relaciones de causalidad entre las variables estudiadas, limitando los hallazgos a la identificación de relaciones estadísticas en un momento determinado.

Por otra parte, la aplicación de instrumentos de autoinforme podría estar sujeto a sesgos de respuestas, tales como la deseabilidad social o la tendencia a sobrevalorar las propias competencias, lo que podría incidir en la precisión de los hallazgos. Por último, la investigación se realizó en un entorno geográfico y organizacional específico, cuyas particularidades pueden diferir de otros escenarios sanitarios, lo que condiciona la generalización de los resultados.

CONCLUSIONES

En conclusión, se determinó que existe una relación directa entre las habilidades comunicativas y la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería en la región Puno, evidenciando que la comunicación constituye un elemento fundamental en el ejercicio del cuidado. Asimismo, se identificó un predominio de niveles altos tanto en habilidades comunicativas como en calidad de atención y sus dimensiones, lo que demuestra que el personal evaluado presenta competencias sólidas en el ámbito técnico y conductual, garantizando una atención eficiente, segura y humanizada.

Del mismo modo, se concluye que las habilidades comunicativas influyen de manera significativa tanto en el desempeño en la tarea como en el desempeño contextual. Esto confirma que una comunicación efectiva no solo fortalece la correcta ejecución de procedimientos y responsabilidades asistenciales, sino que también favorece el trabajo en equipo, el respeto interpersonal y el compromiso institucional, contribuyendo así a una atención integral centrada en el bienestar del paciente y en la mejora continua del servicio de salud.

REFERENCIAS

1. Parrales-Choez AJ, Jaqueline-Beatriz DM, Menéndez-Pin T-R, Ramos-Arce GC. Effective communication skills as a nurse in understanding patients. *Cienciamatria. Fundacion Koinonia*; 2022;8(1):24–35. DOI: 10.35381/cm.v8i1.613
2. Khademi E, Abdi M, Saeidi M, Piri S, Mohammadian R. Emotional intelligence and quality of nursing care: A need for continuous professional development. *Iran J Nurs Midwifery Res. Wolters Kluwer Medknow Publications*; 2021;26(4):361–7. DOI: 10.4103/ijnmr.IJNMR_268_19
3. Gregory J. Understanding the communication skills that support nurses to provide person-centred care. *Nursing Standard*. 2024;39(2):61–6. DOI: 10.7748/ns.2024.e12132
4. Jamsahar M, Khaki S, Zanjani SE, Mashouf S. Comparison of Quality of Nursing Cares from the Perspective of Nurses and Patients [Internet]. Vol. 5, *Scientific Journal of Nursing, Midwifery and Paramedical Faculty* 2020 [cited 2025 Jun 8]. Available from: <http://sjnmp.muk.ac.ir/article-1-285-en.html>
5. Buendia Giribaldi AR, Cárdenas Farfán W, Villanueva Figueroa RE, Lescano López GS. Políticas públicas en Sistema Nacional de Salud en el Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*. 2022;27(99):1280–91. DOI: 10.52080/rvgluz.27.99.27
6. Ajmi SC, Aase K. Physicians' clinical experience and its association with healthcare quality: a systematised review. *BMJ Open Qual*. 2021;10(4):e001545. DOI: 10.1136/bmj-oq-2021-001545
7. Veitamana EW, Abhicharttibutra K, Wichaikum OA, Nansupawat A. Factors Predicting the Quality of Care Among Nurses in Tertiary Hospitals in Fiji: A Cross-sectional Study. *Pac Rim Int J Nurs Res Thail. Thailand Nursing and Midwifery Council*; 2024;28(4):720–32. DOI: 10.60099/prijnr.2024.268623

8. Tran TD, Bui TH, Nguyen THH. The interaction of nurses with patients and family when expressing difficult news: A study using video recordings. *Tạp chí Khoa học Điều dưỡng. Nam Dinh University of Nursing*; 2024;7(01):63–74. DOI: 10.54436/jns.2024.01.749
9. Suraya C, Bin Sansuwito T, Poblete Dioso R, Citra Wisuda A. Enhancing nurse-patient communication: a comprehensive systematic review of effective strategies. 2024;1:104–14. DOI: <https://doi.org/10.33862/jnsr.v1i2.504>
10. Huanuco Chulluncuy LM. La comunicación en la relación enfermero paciente, durante la atención de enfermería en el periodo preoperatorio. 2025 [cited 2025 Aug 25]. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.12866/16864>
11. Sembrera Farceque E. Habilidades comunicativas en la calidad de atención percibida por los usuarios de una microred en Puno, 2023. 2023 [cited 2025 Aug 26]. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/121413>
12. Arias Gonzales JL, Covinos Gallardo M. Diseño y metodología de la investigación [Internet]. 2021 [cited 2025 Aug 25]. Available from: https://www.researchgate.net/publication/352157132_DISENO_Y_METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION?enrichId=rgreq-c6df566a1f6dc5812e306a4acdf8461a-XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdlOzM1MjE1NzEzMjBUzoxMDMxMzM3MjQyODAwMTI4QDE2MjI5MDEzNjg0OTY%3D&el=1_x_2&_esc=publicationCoverPdf
13. Gómez Chipana E. Análisis correlacional de la formación académico-profesional y cultura tributaria de los estudiantes de Marketing y Dirección de Empresas. *Universidad Y Sociedad* [Internet]. 2020 [cited 2025 Aug 26];6(12):478–83. Available from: <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1884>
14. Cvetković Vega A, Maguiña JL, Soto A, Lama-Valdivia J, Correa López LE. Cross-sectional studies. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*. 2021;21(1):164–70. DOI: 10.25176/RFMH.v21i1.3069

15. Hernández González O. Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral* [Internet]. 2021 [cited 2025 Aug 25];37(3). Available from: <https://revmgi.sld.cu/index.php/mgi/article/view/1442>
16. Morin J-F, Olsson C, Atikcan EÖ. Survey Research. In: *Research Methods in the Social Sciences: An A-Z of key concepts*. Oxford University Press; 2021. DOI: 10.1093/hepl/9780198850298.003.0064
17. Samillán-Yncio G, Zeladita-Huaman JA, Franco-Chalco E, Zegarra-Chapoñan R, Montes-Iturrizaga I, Rivera-Medrano ZJ. Psychometric Assessment of the Communication Skills Scale Among Peruvian Nurses and Factors Associated with Job Insecurity. *Healthcare* (Switzerland). Multidisciplinary Digital Publishing Institute (MDPI); 2024;12(24). DOI: 10.3390/healthcare12242582
18. Morales-García WC, Sairitupa-Sanchez LZ, Morales-García M. Adaptation and Validation of a Self-Assessment Work Performance Scale for Nursing Staff. *Data and Metadata. Editorial Salud, Ciencia y Tecnologia*; 2024;3. DOI: 10.56294/dm2024423
19. Saxena P, Malla A. Examining the Role of Communication Competence in Enhancing Patient Satisfaction in Medical Environments. *Seminars in Medical Writing and Education*. 2023;2:115. DOI: 10.56294/mw2023115
20. Chen X, Liu C, Yan P, Wang H, Xu J, Yao K. The impact of doctor-patient communication on patient satisfaction in outpatient settings: implications for medical training and practice. *BMC Med Educ*. 2025;25(1):830. DOI: 10.1186/s12909-025-07433-y
21. Avia I, Handiyani H, Gayatri D. Relationship between nurse case manager's communication skills and patient satisfaction at hospital in Jakarta. *Enferm Clin*. 2021;31:413-S418. DOI: 10.1016/j.enfcli.2020.09.036

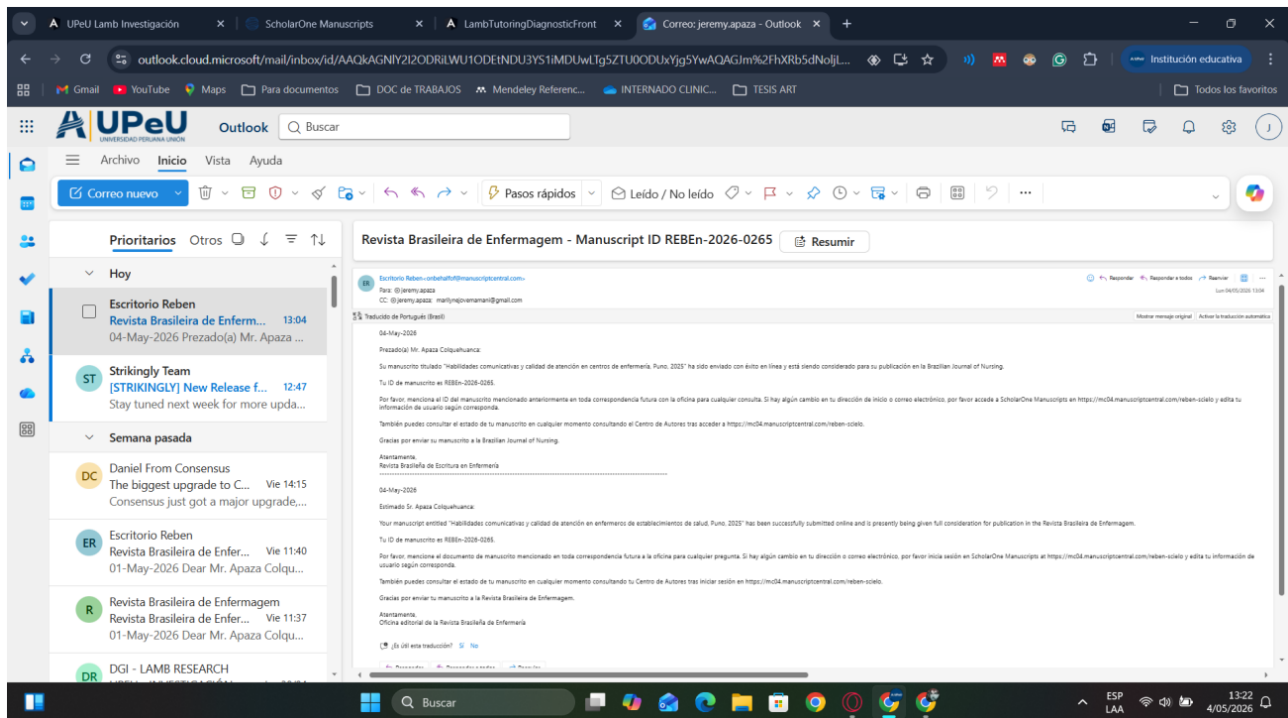
22. Coskun Palaz S, Erkus Kucukkelepce G. The relationship between nursing care perception and nurses' communication skills: from the perspective of inpatients – a cross-sectional study. *Psychol Health Med*. 2025;1–15. DOI: 10.1080/13548506.2025.2531464
23. Mehralian G, Yusefi AR, Dastyar N, Bordbar S. Communication competence, self-efficacy, and spiritual intelligence: evidence from nurses. *BMC Nurs*. 2023;22(1):99. DOI: 10.1186/s12912-023-01262-4
24. López Estrada PV, Guerra Lerma E, Olivares Mar D, Maya Castro ID. Empatía, habilidades comunicativas y autoeficacia percibida en el personal de enfermería de un hospital en Tamaulipas, México. *Revista Enfermería Herediana*. 2025;18(2):e7118. DOI: 10.20453/renh.v18i2.7118
25. Ordoñez Saavedra S, Meneses la Riva ME. Gestión de habilidades comunicativas y satisfacción laboral en el personal de enfermería en un Hospital Nacional Lima, Perú. *Impulso, Revista de Administración*. 2025;5(11):554–65. DOI: 10.59659/impulso.v.5i11.162
26. Alzoubi MM, AL-Mugheed K, Al-Zoubi KM, Al-Oweidat I, Saeed Alabdullah AA, Abdelaliem SMF. Quality management for nurses performance and commitment on government hospitals: A cross-sectional study. *Medicine*. 2025;104(1):e40085. DOI: 10.1097/MD.00000000000040085
27. Mohd Nasurdin A, Tan CL, Nazeer Khan S. Empathy and competency as predictors of nurses' job performance: an empirical evidence from Malaysian public hospitals. *Malaysian Journal of Public Health Medicine*. 2022;22(1):173–81. DOI: 10.37268/mjphm/vol.22/no.1/art.1320
28. Mubyl M. The Impact of Communication Skills on the Performance of Mental Hospital Nurses in South Sulawesi: A Mediating Role of Job Satisfaction. *Proceeding of Research and Civil Society Desemination*. 2024;2(1):331–6. DOI: 10.37476/presed.v2i1.49
29. Shiva PejmanKhah SS. The Effect of Communication Skills Training on the Job Performance of ICU Nurses: A Quasi-Experimental Study Considering the Role of Gender and Work

Experience. Pegem Journal of Education and Instruction [Internet]. 2025 [cited 2026 Feb 18];15(1):528–39. Available from: <https://pegegog.net/index.php/pegegog/article/view/4208>

30. Mubyl M. Nurse Performance and Communication Skills: Psychological Mediation and Compensation Moderation within a Conditional Process Model. *Jurnal Minds: Manajemen Ide dan Inspirasi*. 2025;12(2):499–510. DOI: 10.24252/minds.v12i2.60121
31. Wu P-L, Liu N-Y, Chung C-H, Lu W-J, Tseng SM, Cheng H-H. The correlation and impact of nursing students' communication ability on nursing competence. *Teaching and Learning in Nursing*. 2025;20(4):e1106–12. DOI: 10.1016/j.teln.2025.05.023
32. Son M, Kim S. The Mediating Effect of Empowerment on the Relationship between Communication Ability and Nursing Performance in Psychiatric Nurses. *Journal of Korean Academy of psychiatric and Mental Health Nursing*. 2020;29(2):177–84. DOI: 10.12934/jkpmhn.2020.29.2.177

ANEXOS

Anexo A: Sumisión a al Revista



LINK DE LA REVISTA: <https://mc04.manuscriptcentral.com/reben-scielo>

Anexo B: Resolución de Inscripción



“AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA”

RESOLUCIÓN N° 0346-J-2025/UPeU-FCS-CF

Ñaña, Lima, 14 de octubre de 2025

VISTO:

El expediente de los(las)/el(la) bachiller(es), de la Carrera Profesional de Enfermería, de la Facultad de Ciencias de la Salud, de la Universidad Peruana Unión,

CONSIDERANDO:

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad;

Que la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Unión, mediante sus reglamentos académicos y administrativos, ha establecido las formas y procedimientos para la aprobación e inscripción del perfil del proyecto de tesis en formato artículo y la designación o nombramiento del asesor para la obtención del título profesional;

Que los(las)/el(la) bachiller(es), ha(n) solicitado la inscripción de su perfil de proyecto de tesis, y la designación de Asesor, encargado de orientar y asesorar la ejecución del perfil de proyecto de tesis en formato artículo;

Estando a lo acordado en la sesión del Consejo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Unión, celebrada el 14 de octubre de 2025, y en aplicación del Estatuto y el Reglamento General de Investigación de la Universidad;

SE RESUELVE:

Aprobar el perfil de proyecto de tesis en formato artículo y disponer su inscripción en el registro correspondiente, designar ASESOR para que oriente y asesore la ejecución del perfil de proyecto de tesis en formato artículo el cual fue dictaminado, otorgándoles un plazo máximo de doce (12) meses para la ejecución, como sigue:

Tesistas	Código	Título	Asesor	Dictaminadores
Bach. Jeremy Rensu Apaza Colquehuanca	202014136	Habilidades comunicativas y la calidad de atención en enfermeros de establecimientos de salud de la región Puno, 2025	Dra. Rut Ester Mamani Limachi	Mg. Ana Luz Flores Mamani
Bach. Marilyne Sheyla Jove Mamani	202012412			Lic. Amalia Centurión Magno

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dra. Lili Albertina Fernández Molocho
DECANA



EVO

Mg. Maria Esther Valencia Orrillo
SECRETARIA ACADÉMICA

Anexo C: Instrumento de recolección de datos

Instrumento de habilidades comunicativas

A continuación, se presenta una serie de afirmaciones relacionadas con las habilidades comunicativas del personal de enfermería. Indica la medida en la que estás de acuerdo usando la siguiente escala: 1 = Raramente, 2 = Casi nunca, 3 = Ocasionalmente, 4 = Frecuentemente, 5 = Muy a menudo, 6 = Muy frecuentemente.

	ITEMS	1	2	3	4	5	6
I.	HABILIDADES COMUNICATIVAS						
1	Respeto el derecho de mi paciente a expresarse libremente						
2	Exploro las emociones de mis pacientes.						
3	Respeto la autonomía y libertad de los pacientes (toma de decisiones de los pacientes).						
4	Cuando mi paciente me habla, muestro interés a través del lenguaje corporal (asintiendo, contacto visual, sonriendo, tocando el hombro o la mano).						
5	Proporciono información a los pacientes/familiares (cuando mi competencia profesional lo permite) sobre lo que les preocupa.						
6	Escucho a los pacientes sin prejuicios, sin importar su apariencia física, modales o forma de expresión.						
7	Expreso claramente mis opiniones a los pacientes, considerando sus creencias.						
8	Cuando doy información, uso pausas para que el paciente pueda entender mejor lo que estoy diciendo.						
9	Cuando proporciono información a mis pacientes, lo hago en términos sencillos y con ejemplos.						
10	Cuando un paciente hace algo con lo que no estoy de acuerdo (porque afecta a su salud), expreso mi desacuerdo o preocupación.						
11	Me tomo el tiempo para escuchar y comprender las necesidades de mis pacientes						
12	Intento comprender los sentimientos y emociones de mis pacientes.						
13	Al interactuar con mis pacientes, escucho sus comentarios para comunicarme de manera asertiva.						
14	Creo que el paciente tiene derecho a recibir información de salud.						
15	Siento que respeto las necesidades de los pacientes, como la privacidad.						
16	Me aseguro de que mis pacientes hayan comprendido la información proporcionada.						
17	Escucho a los pacientes sin prejuicios, independientemente de mis creencias.						
18	Proporciono información de forma clara y tranquila para que mi paciente pueda comprender el mensaje que le estoy transmitiendo.						

Instrumento de calidad de atención

A continuación, se presenta una serie de afirmaciones relacionadas con la calidad de atención en enfermería. Indica la medida en la que estás de acuerdo usando la siguiente escala: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre, 5 = Siempre.

	ITEMS	1	2	3	4	5
DESEMPEÑO EN LA TAREA						
1	Realizo adecuadamente tareas difíciles.					
2	Intento actualizar mis conocimientos técnicos para realizar mi trabajo.					
3	Realizo mi trabajo de acuerdo con lo que la organización espera de mí.					
4	Planifico la ejecución de mi trabajo definiendo acciones, plazos y prioridades.					
5	Planifico acciones de acuerdo con mis tareas y prácticas habituales de trabajo.					
DESEMPEÑO CONTEXTUAL						
6	Tomo iniciativas para mejorar mis resultados en el trabajo.					
7	Busco nuevas soluciones para problemas que puedan surgir en mi trabajo.					
8	Trabajo duro para realizar las tareas que me han sido asignadas.					
9	Ejecuto mis tareas anticipando sus resultados.					
10	Aprovecho las oportunidades que pueden mejorar mis resultados en el trabajo.					