



Efectividad de la gestión de comunicaciones y satisfacción del usuario en un Hospital
(Effectiveness of communications management and user satisfaction in a hospital)

Margoth Sánchez Sánchez¹: <https://orcid.org/0000-0003-1129-4596>

Ynés Torres-Flores²: <https://orcid.org/0000-0002-2597-0922>

Eduardo Rommel Rodríguez Gil^{3*}: <https://orcid.org/0009-0002-5528-471X>

¹Universidad César Vallejo, Perú

²Universidad Nacional de San Martín, Perú

³Impulse, We Simplify the Internet, Perú

*Contacto para correspondencia: eduardommel@gmail.com

Recibido: 21/02/2022

Aceptado: 15/04/2022

Publicado: 23/05/2022

Resumen: Este estudio es relevante porque presenta siete dimensiones para cada variable, que pueden servir como referencia para futuras investigaciones. Las dimensiones analizan la efectividad de la comunicación y la satisfacción de los usuarios en un hospital durante 2021. El objetivo fue determinar la relación entre ambas variables en un hospital público. La muestra consistió en 36 empleados, a quienes se les aplicó un cuestionario con 25 preguntas sobre Gestión de la Comunicación y 16 sobre Satisfacción del Usuario, utilizando una escala Likert. La investigación fue descriptivo-correlacional, no experimental, cuantitativa, transversal y censal. Los datos fueron procesados con estadísticas descriptivas e inferenciales mediante el software SPSS. Los resultados indicaron una relación positiva, moderada y significativa entre la eficacia de la comunicación y la satisfacción de los usuarios en el hospital público del Perú.

Palabras clave: Efectividad de la gestión, comunicación, satisfacción del usuario.

Effectiveness of communications management and user satisfaction in a hospital

Abstract: This study is relevant because it presents seven dimensions for each variable, which can serve as a reference for future research. The dimensions analyze the effectiveness of communication and user satisfaction in a hospital during 2021. The objective was to determine the relationship between both variables in a public hospital. The sample consisted of 36 employees, who were administered a questionnaire with 25 questions on Communication Management and 16 on User Satisfaction, using a Likert scale. The research was descriptive-correlational, non-experimental, quantitative, cross-sectional and census. The data were processed with descriptive and inferential statistics using SPSS software. The results indicated a positive, moderate and significant relationship between communication effectiveness and user satisfaction in a public hospital in Peru.

Keywords: Communication effectiveness , management, user satisfaction

Eficácia da comunicação e satisfação do usuário em um hospital

Resumo: Este estudo é relevante porque apresenta sete dimensões para cada variável, que podem servir de referência para pesquisas futuras. As dimensões analisam a eficácia da comunicação e a satisfação do usuário em um hospital durante 2021. O objetivo era determinar a relação entre as duas variáveis em um hospital público. A amostra foi composta por 36 funcionários, aos quais foi aplicado um questionário com 25 perguntas sobre Gestão da Comunicação e 16 sobre Satisfação do Usuário, usando uma escala Likert. A pesquisa foi descritiva-correlacional, não experimental, quantitativa, transversal e censitária. Os dados foram processados com estatísticas descritivas e inferenciais usando o software SPSS. Os resultados indicaram uma relação positiva, moderada e significativa entre a eficácia da comunicação e a satisfação do usuário no hospital público peruano.

Palavras-chave: Eficácia da gestão, comunicação, satisfação do usuário.



I. Introducción

Este estudio es relevante porque presenta siete dimensiones para cada variable, las cuales pueden ser un insumo de referencia para futuras investigaciones, en las cuales sólo algunas de ellas pueden ser consideradas, ya que todas son investigadas por tener una correlación directa. Las dimensiones corresponden a la efectividad de la comunicación y la satisfacción del usuario en un hospital, durante el año 2021. Lograr que la comunicación sea eficaz a nivel organizativo es todo un reto, teniendo en cuenta la complejidad de la estructura organizativa y el tamaño de la organización. Sin embargo, las contrapartidas son muy beneficiosas y rentables; así:

Según López (2016): La comunicación es la ciencia que se ocupa de la transferencia de mensajes, en forma directa o indirecta, originándose el evento desde un emisor a través de medios personales, humanos, masivos o mecánicos y con el uso de un sistema de señales o signos.

Ramos (2018): La gestión de la comunicación y la identidad corporativa, guardan una estrecha relación, de tal manera que si se desarrolla una de las variables, la otra estará motivada a crecer de la misma forma. La comunicación es un proceso fundamental para la gestión de la identidad corporativa.

II. Método

La variable efectividad determinada por la gestión de la comunicación Según Formanchuk (2009), esta variable se medirá tomando en cuenta las siguientes dimensiones:

Dimensión 1: Esencial: Una empresa se origina a partir de una plática, es el efecto de un compromiso conversacional

Dimensión 2: Operativa: La comunicación posibilita la creación de una organización y originar el pacto de base. El siguiente paso corresponde a la acción que las personas asuman, a fin de lograr los objetivos propuestos

Dimensión 3: Estratégica: Corresponde a la implementación de acciones de comunicación interna dentro del plan estratégico, considerando el pleno conocimiento de los miembros como objetivo

Dimensión 4: Valorativo: Reflexión sobre la relevancia de obtener que los valores y objetivos institucionales armonicen con los de los miembros integrantes, pero considerando en los dos sentidos

Dimensión 5: Motivacional: Condición en que el individuo sabe hacer su labor, sabe el porqué y el cómo hacerlo.

Dimensión 6: Aprendizaje: Constituye el espacio de comunicación mediante el cual se ofrece al colaborador, la retroalimentación sobre el cómo se está ejecutando su labor dentro del centro laboral.

Dimensión 7: Inteligencia: Involucra aperturar un espacio de conversación, e la que los colaboradores puedan alcanzar sus ideas, sugerencias o propuestas relacionadas a la mejora de la empresa.



De otro lado, de acuerdo a Sánchez (2012), la variable Satisfacción del usuario involucra las siguientes dimensiones:

Dimensión 1: Infraestructura: Corresponde a las áreas, locales y materiales que guardan relación con el servicio, además de las instalaciones de todo tipo, que se precisan para la prestación del servicio médico

Dimensión 2: Accesibilidad: Facilidad brindada al usuario para acceder a la atención médica

Dimensión 3: Trato personal: Percepción del usuario con relación al grado de vínculo, trato, correspondencia, comunicación del personal, procedente del contacto con el personal.

Dimensión 4: Tiempo de espera: Tiempo que el usuario considera esperó en los ambientes de espera, previo a ser atendido por el facultativo del hospital

Dimensión 5: Tiempo de traslado: Lapso de tiempo que el usuario considera transcurrió, contado desde la hora que dejó su casa hasta el momento de llegar al hospital

Dimensión 6: Tiempo de consulta: Tiempo que el usuario considera como permanencia de la consulta médica.

Dimensión 7: Satisfacción: Nivel de desempeño de las expectativas del usuario, respecto a la atención médica tomada

Población, muestra y muestreo

La población está conformada por 36 colaboradores administrativos del hospital de Lima. La muestra es censal, ya que se ha considerado a todas las unidades de investigación como muestra, es decir, son 36 colaboradores administrativos. Al respecto, Hernández, citado por Castro (2003) señaló que para el caso en que la población fuera menor de 50 unidades, entonces la población será igual a la muestra.

En cuanto al muestreo de la investigación, ésta corresponde al tipo no probabilístico y censal,

Respecto a la confiabilidad del instrumento, la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach, proporcionan valores altamente confiables.

III. Resultados

Los resultados de la prueba de Rho de Spearman, con un valor del coeficiente de correlación $r = 0.636$, lo cual señaló una correlación positiva moderada, además el valor de Significancia = 0,000 resulta menor al de 0,05 y en consecuencia la relación fue significativa al 95%, rechazándose la hipótesis nula (H_0) y asumiendo que existe relación intermedia significativa entre la efectividad de la comunicación y la satisfacción del usuario en el hospital.

Asimismo, con un coeficiente de correlación $r = 0.511$, se afirmó una relación positiva moderada, asumiendo que existe relación significativa entre la gestión de la comunicación y la infraestructura en el hospital.

Por otro lado, el valor del coeficiente de correlación $r = 0.657$, marcó una correlación positiva moderada, concluyendo que existe relación significativa entre la gestión de la comunicación y el acceso en el hospital

De igual manera, el valor del coeficiente de correlación $r = 0.765$, señaló una correlación positiva alta, asumiendo que existe relación significativa entre la gestión de la comunicación y el trato personal en el hospital. También el valor del coeficiente de correlación $r = 0.552$, lo que indicó una relación positiva moderada, asumiendo que existe relación significativa entre la gestión de la comunicación y el tiempo de espera en el hospital.



Por otro lado, el valor del coeficiente de correlación $r = 0.615$, lo que señaló una correlación positiva moderada, asumiendo que existe relación significativa entre la gestión de la comunicación y el tiempo de traslado en el Hospital.

Finalmente, el valor del coeficiente de correlación $r = 0.610$ indicó una correlación positiva moderada, y significativa al 95%

IV. Discusión

Los estudios realizados en la presente tesis, el aporte al conocimiento y los resultados hallados, evidencian la relevancia de las variables de estudio en el servicio de salud que el hospital de la Solidaridad presta a los usuarios. Los resultados fueron los esperados, puesto que se encontraron relaciones significativas en gran parte de los casos; encontrándose a la vez coincidencias en los resultados generales con gran parte de los antecedentes analizados.

Los estudios hallados sobre los temas descritos en la investigación son numerosos, considerando los enfoques sobre gestión de la comunicación y satisfacción del usuario, en diversas realidades a nivel mundial; al propósito de informaciones perdurables es pertinente mencionar la investigación Caján Villanueva, M., et al. (2021) con respecto a los Metadatos, sistema de salud, considerando que la información de los pacientes debe disponerse en base de datos de acceso internacional, debido al flujo y desplazamiento de individuos por todo el mundo y es impredecible las circunstancias en que se puede requerir atención médica efectiva; todo ello permitirá la gestión adecuada de comunicaciones y satisfacción de los individuos o usuarios.

Además, se encontró una relación positiva moderada entre la gestión de la comunicación y la infraestructura en el hospital *Sisol*. Por su parte, Barzola (2017), encontró una relación significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción del usuario externo en el área de farmacia del hospital Edgardo Rebagliati Martins, distrito de Jesús María, Lima- Perú. Estos resultados demostraron una concordancia relevante, considerando que los escenarios de aplicación de los estudios fueron similares.

Asimismo, en contraste con la presente investigación, Alcas Zapata, N., et al. (2021) mencionan que para la satisfacción de la población, presentan una propuesta de gestión pública para enfrentar emergencias sanitarias considerando la importancia de la inteligencia artificial.

También para la efectividad de la gestión de las comunicaciones Contreras, R., & Sandoval, A. (2019) mencionan la importancia de la inteligencia Emocional en las gestiones universitarias cuya situación tiene cierta similitud con las instituciones de salud como las desarrolladas en el presente trabajo.

Asimismo, Barreto Espinoza, L. A., & Sánchez Sánchez, M. (2021). expresan la importancia de la responsabilidad y gestión de la capacidad profesional del personal de enfermería de un hospital público lo cual contrasta con la información del presente artículo

Otro de los resultados motivo de discusión fue el hallazgo de una relación significativa entre la gestión de la comunicación y el acceso en el hospital. Rudchenko (2017), al realizar una investigación sobre la satisfacción del usuario en un hospital europeo, concluyó que la edad y el género influyen de manera decisiva en la satisfacción del usuario, considerando además relevantes implicaciones de gestión.

Se halló además la existencia de una relación significativa entre la gestión de la comunicación y el trato personal en el hospital *Sisol*. Kipiego (2015) encontró en una investigación aplicada a una industria de seguros, en Kenia, la existencia de una relación



significativa entre el enfoque de la comunicación y la satisfacción del usuario. Kipiego además encontró que estas dos variables se relacionaron positivamente con una tercera variable: calidad del servicio. Para este autor, la comunicación efectiva es fundamental para lograr satisfacciones en los usuarios y ofrecer un servicio de alta calidad.

Además en contraste con la investigación de Garay Paucar, E. Z., et al. (2021) es pertinente que se disponga de Equilibrio emocional y estrategias de resolución en el personal de una municipalidad para que exista efectividad en la gestión de comunicaciones para satisfacción del usuario, que por pertenecer al sector público, se está considerando dicha investigación.

Se encontró una relación positiva significativa entre la gestión de la comunicación y el tiempo de espera en el hospital. Del mismo modo, existe la relación positiva significativa de la gestión de la comunicación con los tiempos de traslado y de consulta. Estos resultados están vinculados de manera directa con los resultados obtenidos por Barzola (2017), quien encontró similares resultados en su investigación en el departamento de farmacia de un hospital de Essalud. En consecuencia, se demuestra la concordancia de los resultados obtenidos con los hallados en los antecedentes que sirvieron en el marco teórico de la presente investigación.

Es importante cuidar la gestión de comunicaciones ni la satisfacción del usuario en un Hospital, se puede tener situaciones como las siguientes:

Según Fillon (2021) explora el impacto de la pandemia de COVID-19 en las tasas de detección que la falta de información adecuada, especialmente durante una crisis, puede generar miedo y desconfianza, lo que a su vez afecta la satisfacción del paciente y su disposición a buscar atención médica. Un enfoque de comunicación efectivo y transparente es esencial para asegurar que los pacientes se sientan informados y seguros.

Shirali et al. (2021) indican cómo la coordinación efectiva de los equipos médicos no solo mejora el diagnóstico y tratamiento de los pacientes, sino que también tiene un impacto directo en su satisfacción. Los pacientes que reciben atención de un equipo que se comunica de manera efectiva y coordinada tienen una experiencia más positiva y confían más en su tratamiento, lo que aumenta su satisfacción con los servicios hospitalarios.

Miller et al. (2021) indican que la información sobre los pacientes comprenden bien su situación y las opciones disponibles, es más probable que se sientan cómodos y satisfechos con el tratamiento recibido. La comunicación efectiva contribuye a la reducción de la ansiedad y aumenta la confianza en el proceso de atención médica.

Deshields et al. (2021) indican que un enfoque integral, que combine la atención médica con el apoyo emocional adecuado, no solo mejora la calidad de vida del paciente, sino que también incrementa su satisfacción y confianza en el proceso de tratamiento.

Unknown Author (2021) indican que la comunicación sobre los efectos secundarios de la radioterapia es fundamental para que los pacientes gestionen mejor su tratamiento. La comunicación eficaz sobre los riesgos y expectativas puede mejorar la confianza del paciente en el tratamiento y aumentar su satisfacción con el proceso.



V. Conclusión

Se observó una relación positiva, moderada y significativa entre la eficacia de la gestión de la comunicación y la satisfacción de los usuarios en un hospital público de Perú.

Referencias

- Armas, JG (2014). Internal communication and work environment (Study conducted in a Call Center in the city of Quetzaltenango. (Bachelor's thesis). Quetzaltenango, Guatemala: Rafael Landívar University.
- Alcas Zapata, N., Ramos Quispe, R. L., Albarrán Cachay, A. P., Ramos León, L. L., Rodríguez Gil, E. R., & De los Santos Exebio, M. I. (2021). Propuesta incipiente de gestión pública para afrontar emergencias sanitarias e importancia de la Inteligencia artificial (Emerging proposal for public management to address health emergencies and the importance of artificial intelligence). *GESTIONES*, 1(1), 1–11. Recuperado a partir de <https://gestiones.pe/index.php/revista/article/view/54>
- Barreto Espinoza, L. A., & Sánchez Sánchez, M. (2021). Responsabilidad y gestión de la capacidad profesional del personal de enfermería de un hospital público (Responsibility and management of the professional capacity of the nursing). *GESTIONES*, 1(1), 1–10. Recuperado a partir de <https://gestiones.pe/index.php/revista/article/view/57>
- Bernal, C. (2010). *Research methodology for administration, economics, humanities and social sciences*. Mexico City: Pearson Education.
- Caján Villanueva, M., Calderón Torres, N. A., & Administrador. (2021). Los Metadatos, sistema de salud y regímenes pensionarios de artistas peruanos en el contexto del Covid-19: Metadatos, sistema de salud y regímenes pensionarios de artistas peruanos. *GESTIONES*, 1(1), 1–9. Recuperado a partir de <https://gestiones.pe/index.php/revista/article/view/GESTIONES>
- Cajo, R. E. and Vásquez, M. (2016). Customer satisfaction in the liquor store – Lounge Take IT, in the city of Chiclayo, 2015. (Bachelor's thesis). Chiclayo: Santo Toribio de Mogrovejo Catholic University .
- Calva J. (2009). User satisfaction: research on information needs / Juan José Calva González ; —Mexico: UNAM, University Center for Library Research, 2009. 52 p. (Research Notebooks ; 11) ISBN: 978-607-02-0575-0
- Contreras, R., & Sandoval, A. (2019). Emotional intelligence and its influence on managements of the universities of San Martin Province. *Academy of Strategic Management Journal*, 18(6), 1-6. Recuperado en 08 de octubre de 2020, de: <https://www.abacademies.org/articles/emotional-intelligence-and-its-influence-on-managements-of-the-universities-of-san-martin-province-8783.html>
- Deshields, T. L., Wells-Di Gregorio, S., Flowers, S. R., Irwin, K. E., Nipp, R., Padgett, L., & Zebrack, B. (2021). Addressing distress management challenges: Recommendations from the consensus panel of the American Psychosocial Oncology Society and the Association of Oncology Social Work. *Journal of Psychosocial Oncology*, 39(5), 407–436. <https://doi.org/10.1080/07347332.2021.1881515>
- Fillon, M. (2021). Routine cancer screening rates rebound after deep drop from pandemic fear. *Journal of Clinical Oncology*, 39(12), 366–368. <https://doi.org/10.1200/JCO.21.00931>
- Formanchuk, A. (2009). Internal communication: seven dimensions of intervention to add value. Argentina. Retrieved from: <http://www.knowsquare.es/index.php/newsletter/item/2099-articulo3760>



- Garay Paucar, E. Z., Calderón Torres, N. A., & Vargas Montejo, C. (2021). Equilibrio emocional y estrategias de resolución en el personal de una municipalidad (Emotional balance and resolution strategies in the staff of a municipality). *GESTIONES*, 1(1). Recuperado a partir de <https://gestiones.pe/index.php/revista/article/view/52>
- García, A. (2013). *Effects of Service Quality and Customer Satisfaction on Loyalty to Official Automotive After-Sales Services in Spain*. (PhD thesis). Spain. University of Alcalá.
- Gonzalez , E. (2014). *Effective communication, a determining factor in the job performance of the Human Resources Department staff of the Carabobo State Police*. (Master's Thesis). Venezuela. University of Carabobo.
- Guiraud, P. (1968). *Langage et théorie de la communication* . In Martinent , a. (1968), 145-168.
- Hernandez, R.; Fernandez, C.; Baptista, P. (2014). *Research Methodology*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hurtado, I. and Toro, J. (2007). *Paradigms and research methods in times of change*. Caracas: Editorial CEC.
- Kipiego T. (2015). *Communication focus and customer satisfaction in the insurance industry in Kenya*. A research project submitted in partial fulfillment of the requirements for the award of the degree of master of business administration, school of business, University of Nairobi
- León G. (2006). *Organizational communication in Mexico. Approaches, designs and problems in its development* . Department of Communication Sciences, University of Sonora (Mexico)
- Linares, N. (2015). *Relationship between internal communication and job performance of employees of the Fito Pan SRL Company in the city of Trujillo 2014*. (Bachelor's Thesis). Trujillo, Peru: National University of Trujillo.
- López, A.C. (2016). *Direct interpersonal communication and instant messaging platforms Whatsapp and Facebook*. (Bachelor's thesis). Guatemala: University of San Carlos of Guatemala.
- Lucas, A. (1997). *Sociology of organizations*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Merlano , S. (2012). *Internal communication in organizations*. Retrieved from <http://www.eumed.net/ce/2012/smm.html>
- Mkawuganga E. (2018). *Customer relationship management (CRM), customer satisfaction, loyalty and alty and port performance : a case study of K formance : a case study of Kenya Ports Authority (KPA)*. Available at: https://commons.wmu.se/cgi/viewcontent.cgi?article=1643&context=all_dissertations
- Minsa and Essalud hospitals 03/17/2014. Retrieved from <http://elcomercio.pe/lima/peruanos-desaprueban-atencion-hospitales-minsa-essalud-302343>
- Miller, K. D., Ostrom, Q. T., Kruchko, C., Patil, N., Tihan, T., Cioffi, G., Fuchs, H. E., Waite, K. A., Jemal, A., Siegel, R. L., & Barnholtz-Sloan, J. S. (2021). Brain and other central nervous system tumor statistics, 2021. *CA: A Cancer Journal for Clinicians*, 71(5), 381–406. <https://doi.org/10.3322/caac.21665>
- Ongallo C. (2007). *Guide to managing knowledge, information and human relations in companies and organizations*. 2nd edition, revised and updated. Editorial Dykinson SL Meléndez Valdés 61 – 28015 Madrid
- Ramos C. (2018). *Relationship between internal communication and the corporate identity of the company Raizza Rerú SAC, year 2018*. San Martin de Porres University, Lima- Peru



Sanchez, LA (2012). Satisfaction of outpatient clinic users in a Social Security Institution in Guadalupe, Nuevo Leon. (Master's thesis). Monterrey, Mexico: Autonomous University of Nuevo Leon.

Shirali, A. S., Pieterman, C. R. C., Lewis, M. A., Hyde, S. M., Makawita, S., Dasari, A., Thosani, N., Ikoma, N., McCutcheon, I. E., Waguespack, S. G., & Perrier, N. D. (2021). It's not a mystery, it's in the history: Multidisciplinary management of multiple endocrine neoplasia type 1. *Endocrine-Related Cancer*, 28*(6), 369–380. <https://doi.org/10.1530/ERC-21-0032>

Unknown Author. (2021). Radiation therapy-associated toxicity: Etiology, management, and prevention. *Radiotherapy and Oncology*, 160, 1–5. <https://doi.org/10.1016/j.radonc.2021.03.006>
(Effectiveness of communications management and user satisfaction in a hospital)

Conflicto de intereses: Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

Contribuciones de los autores: Todos los coautores han contribuido a este artículo.

Financiación de la investigación: Con recursos propios.

Declaración de intereses: El autor declara no tener ningún conflicto de intereses que haya podido influir en los resultados obtenidos o en las interpretaciones propuestas.

Declaración de consentimiento informado: El estudio se ha realizado respetando el Código Ético y las buenas prácticas editoriales para su publicación.

Usabilidad: Este texto está bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY 4.0)



Usted es libre de compartir, copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato y adaptar, remezclar, transformar y construir sobre el material para cualquier propósito, incluso comercial, siempre que cumpla la condición de atribución: Debe dar el crédito apropiado a una obra, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo de cualquier forma razonable, pero no de ninguna forma que sugiera que cuenta con el respaldo del licenciante o que está recibiendo algún tipo de respaldo por su uso.