



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA:

**Importancia de la comunicación efectiva en las instituciones
de salud**

AUTORA

Montaño Alarcón, Rocío del Pilar

**Previo a la obtención del Grado Académico de:
Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**

Guayaquil, Ecuador

2024



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Licenciada en Enfermería, Montaña Alarcón, Rocío del Pilar** como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

REVISOR

Econ. Navarro Orellana, Andrés Antonio, MSc

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. Núñez Lapo, María de los Ángeles, Mgs.

Guayaquil, a los 28 días del mes de agosto del año 2024



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Montaño Alarcón, Rocío del Pilar**

DECLARO QUE:

El documento **Importancia de la comunicación efectiva en las instituciones de salud** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del documento del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 28 días del mes de agosto del año 2024

LA AUTORA

Montaño Alarcón, Rocío del Pilar



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORIZACIÓN

Yo, **Montaño Alarcón, Rocío del Pilar**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del documento previo a la obtención del grado de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: **Importancia de la comunicación efectiva en las instituciones de salud**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 28 días del mes de agosto del año 2024

LA AUTORA

Montaño Alarcón, Rocío del Pilar

AGRADECIMIENTO

A todos ustedes, mi querida familia, les debo más de lo que puedo expresar con palabras. Este posgrado no solo es el fruto de mi esfuerzo, sino también el resultado del amor, el apoyo y la guía que he recibido de cada uno de ustedes a lo largo de este año.

Con profundo agradecimiento y amor.

A handwritten signature in black ink, reading "Rocío Montaña Alarcón". The script is cursive and elegant, with the first letter of each word being capitalized and prominent.

ROCIO DEL PILAR MONTAÑO ALARCÓN

DEDICATORIA

El presente ensayo está dedicado a Dios ya que, gracias a él, he logrado cumplir esta maestría, a mi madre, mis hermanos, sobrinos por su apoyo incondicional y sus palabras de apoyo, dedicado a todas las personas que estuvieron a mi lado en este duro año.

A handwritten signature in black ink, reading "Rocio Montano Alarcón". The script is cursive and fluid, with the first letter 'R' being particularly large and stylized.**ROCIO DEL PILAR MONTAÑO ALARCÓN**

Introducción

La comunicación juega un papel crucial en el ámbito médico, siendo fundamental para lograr resultados satisfactorios en las consultas, es importante reconocer que esta destreza no debería considerarse como algo innato, sino que debe ser adquirida a lo largo de la formación académica. El uso adecuado del lenguaje, tanto verbal como no verbal, es algo que puede ser practicado, aprendido y mejorado con el tiempo, de manera que se forme una relación basada en el respeto mutuo que pueda complementar tanto el proceso diagnóstico como el tratamiento, contribuyendo a una comunicación fluida y efectiva (Estévez, 2021).

El autor Petrone (2021) resalta que una comunicación efectiva es fundamental para cultivar relaciones sólidas y productivas entre los profesionales de la salud y los pacientes. Dado que esta comunicación no solo facilita la comprensión mutua, sino que también fortalece la confianza y el respeto entre ambas partes. Además, contribuye significativamente a mejorar la percepción de satisfacción por parte de los pacientes respecto a la atención recibida.

En concordancia con Curtis et al., (2021) destacan que la comunicación efectiva no solo repercute en la seguridad del paciente, sino también en la eficacia general de los servicios de salud. Por lo tanto, su fomento y mejora continua deben ser prioritarios en todas las instituciones de salud, independientemente de su naturaleza pública o privada. Este enfoque proactivo no solo promueve resultados clínicos más positivos, sino que también fortalece la relación de confianza y colaboración entre profesionales y pacientes.

En un estudio realizado en Latinoamérica, por los autores Maza et al., (2023) consideran que una comunicación efectiva requiere empatía, tanto en la interacción entre médico paciente como entre trabajadores. Siendo fundamental para comprender las experiencias y emociones del otro, esto facilita la transmisión de información relevante sobre la salud o dificultades. De esta manera se forja el respeto, el comportamiento altruista, discernimiento ético, actitudes positivas y una práctica eficaz. Esta se caracteriza por la capacidad de obtener información precisa para lograr la satisfacción tanto del médico como del paciente, para establecer una relación terapéutica sólida y a fin de obtener buenos resultados clínicos.

En Ecuador, según el Ministerio de Salud Pública (2021) la comunicación efectiva constituye el pilar fundamental para establecer relaciones interpersonales satisfactorias, independientemente de su naturaleza, y es especialmente crucial en instituciones de salud para garantizar la efectividad en el tratamiento de los pacientes. Por ello, se llevan a cabo charlas para proporcionar herramientas tanto a médicos, enfermeras como a cualquier otro personal involucrado en la atención de pacientes, con el fin de que puedan conectar de manera efectiva con ellos y así promover la adherencia adecuada al tratamiento y su recuperación integral.

En base a esta problemática, se realiza la siguiente interrogante ¿Qué importancia tiene la comunicación efectiva en las instituciones de salud? La motivación detrás de este tema radica en la creciente conciencia de que una comunicación ineficaz en el sector de la salud puede tener consecuencias graves y a menudo trágicas, ya que la falta de comprensión entre médicos y pacientes o entre los miembros del equipo de atención médica, hacen que existan barreras idiomáticas que pueden dar lugar a errores médicos, diagnósticos incorrectos y tratamientos inadecuados, además, de afectar negativamente la confianza del paciente en el sistema de salud lo que resultará una menor adherencia al tratamiento y al seguimiento médico.

El objetivo de este ensayo es analizar la importancia de la comunicación efectiva en las instituciones de salud, dado que a menudo se observa tanto en la relación personal de salud paciente o entre colegas que laboran dentro de la institución, una inadecuada comunicación, el cual puede tener consecuencias significativas, desde errores que afectan el tratamiento médico hasta problemas en la coordinación del equipo de atención, lo que puede impactar negativamente en la calidad de la atención brindada y en la experiencia del paciente.

Este trabajo se estructura de la siguiente manera, en la primera sección, se aborda la definición de una comunicación efectiva en el ámbito de la salud, definiéndola y destacando su importancia, respaldada por teorías relevantes y datos que subrayan su relevancia. La segunda sección se centra en la importancia de la comunicación efectiva entre trabajadores de la salud, también se aborda la comunicación efectiva entre el personal de salud, administrativa y paciente. La tercera sección se menciona las implicaciones prácticas y finalmente se realiza las conclusiones.

Definición de una comunicación efectiva

La comunicación es el proceso mediante el cual se comparten ideas, información, pensamientos y sentimientos entre individuos o grupos. Implica la transmisión y recepción de mensajes a través de diversos medios, como el habla, la escritura, gestos, expresiones faciales, entre otros. La comunicación es fundamental para el funcionamiento de las relaciones humanas, tanto en el ámbito personal como profesional, y es esencial para la coordinación, la colaboración y la resolución de problemas (Vega, 2020).

A diferencia de la comunicación efectiva que se refiere a la capacidad de transferir un mensaje de forma clara, exacta y comprensible, de manera que el receptor entienda correctamente y pueda responder de manera adecuada. Implica utilizar un lenguaje claro y conciso, expresarse con claridad y coherencia, escuchar activamente a los demás, estar abierto a diferentes perspectivas y adaptar el mensaje según el contexto y las necesidades del receptor (Ramírez et al., 2021).

En el ámbito de la salud, se refiere a la capacidad de los profesionales tanto encargados de la salud como la parte administrativa la capacidad de transmitir información de manera clara, comprensible y empática a los pacientes y sus familias, así como para escuchar y comprender las preocupaciones, necesidades y preguntas de los pacientes. Esto implica una serie de habilidades y prácticas que facilitan la interacción, lo que contribuye a una mejor comprensión de la información médica, una toma de decisiones informada y una mayor satisfacción del paciente (Bravo et al., 2019).

Teorías de una comunicación efectiva

Teoría de Shannon y Weaver

Desde su perspectiva, la comunicación se entendía como un proceso de transmisión de mensajes desde un emisor a un receptor. Este enfoque se enmarca en la escuela centrada en el proceso de la comunicación, donde el énfasis recae en cómo se transmiten y reciben los mensajes. Shannon y Weaver desarrollaron conceptos clave como la información y la entropía para cuantificar la cantidad de incertidumbre en la transmisión de datos, lo que contribuyó significativamente a la comprensión de los procesos de comunicación (Baecker, 2017)

A pesar de que, en sus inicios, los estudios de Shannon y Weaver estaban fuertemente influenciados por conocimientos relacionados con la ingeniería y las

matemáticas, su enfoque teórico se reveló como una herramienta poderosa y versátil en el estudio de la comunicación humana en diversos contextos. En un principio, desarrollaron sus teorías como parte de un esfuerzo por maximizar la eficiencia en la transmisión de información técnica, particularmente en el ámbito de las telecomunicaciones. No obstante, su perspicacia y visión llevaron a comprender que los principios fundamentales que habían delineado, como la teoría de la información, poseían aplicaciones mucho más amplias y trascendentes (Baecker, 2017)

Figura 1

Esquema de la comunicación



Nota. Fuente: Teorías sistémicas de la comunicación por Baecker (2017)

El proceso se inicia con la fuente de información, que selecciona un mensaje específico de un conjunto de posibles mensajes. Luego, este mensaje se codifica por parte del transmisor, quien lo convierte en una señal apta para la transmisión a través del canal. En este canal, existe la posibilidad de que ocurran interferencias o ruido que afecten la señal. Una vez que la señal alcanza al receptor, este procede a la decodificación del mensaje. Finalmente, el destinatario recibe el mensaje reconstruido a partir de la señal transmitida por el receptor (Baecker, 2017)

El modelo de George Gerbner.

Se distingue por su alta complejidad y se destacan dos aspectos fundamentales: en primer lugar, se busca establecer una relación más estrecha entre el mensaje y la realidad a la que se refiere; en segundo lugar, se considera el proceso de comunicación desde dos dimensiones alternativas: la dimensión perceptual o

receptiva y la dimensión comunicativa, relacionada con los medios de comunicación y el control (Perea, 2017).

Posteriormente, surgieron otros estudios significativos, como los de Newcomb y Westley, que presentaron modelos triangulares, y el estudio de Mac Lean, que abordó el tema de la comunicación masiva. Todos estos esfuerzos de investigación apuntan hacia la consecución de una comunicación efectiva y, en particular, el modelo que se enfoca en la comprensión del significado y la estructura del mensaje (Perea, 2017).

Modelo de Jakobson.

En el año 1958, Jakobson, quien era un lingüista, propone un enfoque que presenta similitudes con los modelos lineales y triangulares. Su enfoque se centra en el análisis del significado y la estructura interna del mensaje, lo que le permite establecer una conexión entre la perspectiva centrada en el proceso de comunicación y la escuela semiótica. Según la visión de Jakobson, para que la comunicación pueda tener lugar de manera efectiva, deben estar presentes seis factores esenciales (Pilshchikov, 2021). El modelo de Jakobson se representa de la siguiente manera:

Figura 2

Modelo de Jakobson



Nota. Fuente: El esquema comunicativo de Roman Jakobson entre lenguas y continentes: historia cruzada del modelo teórico por Pilshchikov (2021)

El modelo de David K. Berlo.

De acuerdo con Perea (2017) su modelo se llamó "S M C R" (fuente-mensaje-canal-receptor) e introdujo la distinción clave entre el comportamiento del emisor y sus estrategias e intenciones y el comportamiento, estrategias e intenciones del receptor. Este último puede considerarse como un destinatario "intencionado", es decir, el destinatario directo del mensaje del remitente, o como un destinatario "no previsto", es decir, cualquier individuo al que llega el mensaje, incluso si no estaba destinado a él. en primer lugar.

Además, Berlo agrupa los roles de "fuente y codificador" y "receptor y decodificador". El modelo de Bello también establece una relación inversa significativa: "Quitar ruido aumenta la fidelidad; crear ruido disminuye la fidelidad". Este enfoque se centra en responder a la pregunta fundamental de qué determina el rendimiento de cada componente: diferentes formas de operar en situaciones de comunicación específicas (Fischhoff, 2019).

El proceso general esbozado por el modelo se puede resumir de la siguiente manera: Comienza con la existencia de una fuente con habilidades comunicativas, actitudes, conocimientos, instituciones sociales y cultura. La fuente construye un mensaje con contenido específico, procesamiento específico y utiliza código de comunicación. El canal de comunicación puede ser uno de los sentidos humanos, como la vista, el oído, el tacto, el olfato o el gusto. Por último, el receptor se compone de los mismos elementos que la fuente, incluyendo habilidades, actitudes, conocimientos, sistema social y cultura, y desempeña un papel crucial en la interpretación y comprensión del mensaje transmitido (Fischhoff, 2019).

Importancia de la comunicación efectiva en el contexto salud

La comunicación efectiva en primer lugar establece la base para relaciones sólidas y saludables, de manera que se tiene la capacidad de expresar ideas y sentimientos de manera clara y comprensible, así como la habilidad para escuchar activamente a los demás, fomenta la confianza y el entendimiento mutuo. Además, es esencial para resolver conflictos de manera constructiva, al facilitar la expresión de

preocupaciones y el entendimiento de diferentes perspectivas, de manera que ayude a encontrar soluciones mutuamente aceptables y a mantener la armonía en las relaciones interpersonales y en entornos laborales (Campos, 2022).

En el contexto laboral, la comunicación efectiva contribuye a la eficiencia y productividad, dado que permite la transmisión clara de información y la coordinación de tareas entre equipos, se optimizan los procesos de trabajo y se promueve la colaboración efectiva, lo que lleva al logro de objetivos organizacionales (Power, 2023).

También mejora el clima organizacional al promover la transparencia y la apertura en la comunicación entre líderes y empleados. Cuando los trabajadores se sienten valorados y escuchados, aumenta su compromiso y satisfacción laboral, lo que a su vez contribuye al éxito y la estabilidad de la organización. Por último, la comunicación efectiva promueve la diversidad y la inclusión al fomentar la comprensión y el respeto hacia las diferencias individuales (Parrales et al., 2022).

La comunicación efectiva es fundamental en la relación médico-paciente, ya que puede influir en la atención médica, en la satisfacción del paciente y los resultados de salud. Algunos aspectos o pautas clave para una comunicación efectiva está, la escucha activa, este aspecto el médico debe proporcionar atención completa, tanto verbal como no verbal. Esto implica hacer contacto visual, para mostrar una mayor comprensión y evitar interrumpir al paciente mientras habla. También se incluye a la empatía, la cual es importante que el médico demuestre empatía hacia el paciente, mostrando comprensión y preocupación genuina por sus preocupaciones, emociones y necesidades (Campos, 2022).

También se incluye la claridad y sencillez, en este aspecto los médicos deben evitar el uso excesivo de terminología médica complicada y explicar la información de manera clara y comprensible para el paciente. El uso de analogías o ejemplos puede ayudar a que el paciente entienda mejor su condición y el plan de tratamiento. Así mismo se fomenta la participación del paciente, los cuales deben sentirse capacitados para participar en su atención médica y tomar decisiones informadas. Los médicos pueden alentar esto al involucrar al paciente en la discusión sobre opciones de tratamiento, preguntar sobre sus preocupaciones y preferencias, y responder a sus preguntas de manera completa y comprensible.

Se debe considerar el respeto y sensibilidad cultural, es decir los médicos deben ser respetuosos con la diversidad cultural y las diferencias individuales de los pacientes. Esto implica tener en cuenta las creencias, valores y prácticas culturales del paciente al proporcionar atención médica y comunicarse con ellos de manera adecuada y respetuosa. Esto implica tener una comunicación no verbal, esto incluye el lenguaje corporal y las expresiones faciales, puede transmitir mensajes importantes.

Los médicos son responsables del lenguaje que emplean y como es transmitida a los pacientes, de manera que estos puedan comprender a través de sus emociones y necesidades una atención de seguridad y confianza. También es importante que los médicos animen a los pacientes a expresar cualquier preocupación o pregunta que puedan tener durante la consulta (Villacorta et al., 2023).

Importancia de la comunicación efectiva entre trabajadores del sector de la salud

La relación intrínseca entre la importancia de la comunicación efectiva y el funcionamiento de las instituciones de salud es de vital relevancia en el contexto de la atención médica, esta relación se destaca como un pilar fundamental para garantizar una atención médica de calidad y la satisfacción de los pacientes, y su influencia se extiende a lo largo de todos los niveles de las instituciones de salud, tanto públicas como privadas (Curtis et al., 2021).

En primer lugar, es esencial comprender que la comunicación efectiva no es simplemente un aspecto opcional en el entorno de la atención médica, sino que constituye el núcleo mismo de la coordinación eficiente y segura entre los profesionales de la salud. Dentro de las instituciones de salud, existe un ecosistema complejo de profesionales que incluye médicos, enfermeras, especialistas, técnicos y personal administrativo, todos trabajando en conjunto para proporcionar atención médica a los pacientes. En este contexto, la comunicación efectiva actúa como el pegamento que une a estos actores en un equipo cohesionado (Blackburn et al., 2019).

Importancia de la comunicación efectiva entre trabajadores de la salud y el paciente

Los médicos y profesionales de la salud deben comunicarse de manera precisa y oportuna para compartir información crucial sobre diagnósticos, planes de tratamiento y progreso del paciente. La falta de comunicación o la comunicación ineficiente pueden dar lugar a malentendidos, retrasos en la atención y, en casos extremos, a errores médicos que pueden tener consecuencias graves para la salud de los pacientes, por lo tanto, la comunicación interna dentro de las instituciones de salud es un factor crítico para mantener la calidad y la seguridad de la atención médica (Dudley et al., 2023).

Además, la comunicación efectiva es crucial en la interacción entre el personal de salud y los pacientes. Los pacientes confían en que los profesionales de la salud les proporcionarán información precisa y comprensible sobre su salud y los procedimientos médicos. Una comunicación abierta y empática permite a los pacientes expresar sus preocupaciones, hacer preguntas y comprender plenamente su diagnóstico y tratamiento. Esto no solo mejora la experiencia del paciente, sino que también aumenta la probabilidad de que sigan las recomendaciones médicas, lo que es fundamental para su recuperación (Werder, 2019).

Importancia de la comunicación efectiva con enfoque gerencial

Dentro de la perspectiva gerencial, debe existir una comunicación interpersonal entre el personal de salud es vital para garantizar la coordinación y colaboración entre los miembros del equipo, por lo que los gerentes deben promover un ambiente de trabajo donde la comunicación sea abierta, clara y respetuosa. Esto implica la participación en reuniones de equipo, facilitar la retroalimentación constructiva y promover una cultura de apertura para discutir problemas y resolver conflictos de manera efectiva (Pezo et al., 2020).

Otro aspecto importante es la optimización de la comunicación intrahospitalaria, que abarca la interacción entre diferentes departamentos y unidades dentro del hospital, es esencial para garantizar una atención coordinada y eficiente, para establecer canales de comunicación claros y efectivos, facilitando la transferencia de información entre áreas como emergencias, quirófanos, laboratorios y unidades de cuidados intensivos, ya sea a través del uso de tecnologías de la información y sistemas de gestión de datos puede facilitar esta comunicación y mejorar la eficiencia operativa (Blackburn et al., 2019).

Se debe también incluir la promoción de una comunicación efectiva con los pacientes que es fundamental para proporcionar una atención centrada en el paciente y mejorar la satisfacción de este. La satisfacción en los servicios de salud está intrínsecamente relacionada con la comunicación efectiva entre los profesionales médicos y los pacientes. La claridad en la información es fundamental. Cuando los médicos comunican de manera clara y comprensible detalles sobre la condición médica del paciente, el plan de tratamiento y las instrucciones de seguimiento, los pacientes se sienten más seguros y confiados en su atención médica, lo que contribuye a su satisfacción general (Díaz & Vásquez, 2022).

La empatía y la comprensión también desempeñan un papel crucial en la comunicación efectiva. Los pacientes valoran enormemente cuando los profesionales médicos muestran empatía hacia sus preocupaciones y necesidades. Una comunicación efectiva implica escuchar activamente a los pacientes, validar sus experiencias y responder con sensibilidad a sus emociones, lo que mejora significativamente su satisfacción con la atención recibida. Además, la participación del paciente en la toma de decisiones sobre su atención médica es esencial. Cuando los médicos explican las opciones de tratamiento, discuten los riesgos y beneficios, respetan las preferencias y valores del paciente, lo que aumenta su satisfacción general (Werder, 2019).

Por su parte, fomenta a la resolución de problemas de manera eficaz también contribuye a la satisfacción del paciente, lo que facilita la rápida resolución de problemas que puedan surgir durante la atención médica. Cuando los pacientes pueden expresar sus inquietudes o quejas y reciben una respuesta oportuna y comprensiva por parte del personal médico, se sienten valorados y cuidados, lo que aumenta su satisfacción general. Cuando los pacientes reciben información clara sobre los pasos a seguir después del tratamiento, así como instrucciones sobre cómo comunicarse con su equipo de atención en caso de necesidad (Pezo et al., 2020).

Esto puede incluir el desarrollo de programas de capacitación en habilidades de comunicación y la implementación de políticas que promuevan la empatía y el respeto hacia los pacientes (Díaz & Vásquez, 2022). Por su parte, debe existir una comunicación efectiva en situaciones de crisis, esto implica establecer protocolos de comunicación claros, designar portavoces autorizados y proporcionar capacitación en comunicación de crisis para el personal, que puede ayudar a mantener la confianza

del público y minimizar el impacto negativo en la reputación de la institución (Castro & Díaz, 2020).

A su vez que se empleen tecnología de la comunicación para mejorar la eficiencia y la calidad de la comunicación dentro de las organizaciones de salud. Estas deben permitir evaluar y adoptar herramientas como sistemas de gestión de información de salud, registros electrónicos de salud y aplicaciones móviles de comunicación para facilitar la colaboración entre el personal, agilizar los procesos de atención y mejorar la experiencia del paciente (Villacorta et al., 2023). Finalmente, es fundamental que las instituciones de salud realicen una evaluación continua de prácticas de comunicación que impliquen la retroalimentación del personal y de los pacientes, el análisis de datos sobre la efectividad de los canales de comunicación para abordar áreas de mejora identificadas (Pacheco, 2021).

Implicaciones prácticas

En primer lugar, la comunicación efectiva es esencial para garantizar la calidad de la atención médica en el país. Dentro de las instituciones de salud, los profesionales de la salud, como médicos, enfermeras y personal de apoyo, deben colaborar estrechamente para coordinar el cuidado de los pacientes. Esto implica compartir información médica crítica, como diagnósticos, historiales clínicos y planes de tratamiento. Una comunicación ineficaz en este aspecto puede dar lugar a malentendidos y errores médicos, con consecuencias potencialmente graves para la salud de los pacientes. Por lo tanto, la comunicación efectiva entre los miembros del equipo de atención médica es fundamental para garantizar la seguridad y la precisión en la atención médica.

Además de su impacto en la calidad de la atención, la comunicación efectiva desempeña un papel vital en la satisfacción de los pacientes. Cuando los pacientes se sienten escuchados y comprendidos por su equipo médico, tienen una experiencia más positiva en el sistema de salud. La empatía, la claridad en las explicaciones y la disposición para responder a las preguntas de los pacientes contribuyen a que estos se sientan cómodos y confiados en el proceso de atención médica. Además, una comunicación efectiva les permite a los pacientes participar activamente en su propio cuidado de salud, lo que puede conducir a una mayor adherencia a los tratamientos y a mejores resultados en su salud.

En segundo lugar, en un país tan diverso cultural y lingüísticamente como Ecuador, la comunicación efectiva se convierte en un desafío adicional pero igualmente esencial. Los profesionales de la salud deben ser capaces de comunicarse de manera adecuada con pacientes que hablan diferentes idiomas o que provienen de diversas culturas. Esto implica la necesidad de contar con intérpretes y personal capacitado en comunicación intercultural para garantizar que todos los pacientes reciban información y atención de calidad, independientemente de su origen.

Se considera invertir en la capacitación y el desarrollo del personal, ofreciendo programas especializados que aborden habilidades de comunicación, empatía y resolución de conflictos. Además, los líderes deben fomentar una cultura organizacional que valore la comunicación abierta y transparente, estableciendo canales formales e informales para que el personal pueda compartir ideas y preocupaciones libremente. La implementación de tecnologías de comunicación también es clave, facilitando la coordinación del cuidado del paciente y mejorando la comunicación entre los miembros del equipo de atención médica.

Por otro lado, los organismos o políticas gubernamentales encargados de la salud, es necesario establecer medidas que promuevan la comunicación efectiva en todos los niveles de atención médica. Esto podría incluir el desarrollo de estándares y directrices claras sobre cómo comunicarse con los pacientes y entre profesionales de la salud, así como el monitoreo y cumplimiento de estos estándares mediante auditorías y revisiones periódicas. Además, se pueden implementar programas educativos y campañas de concienciación para sensibilizar tanto a los proveedores de atención médica como a los pacientes sobre la importancia de la comunicación efectiva en la atención médica. Asignar financiamiento y recursos adicionales para apoyar iniciativas relacionadas con la comunicación efectiva también sería una medida práctica para mejorar la calidad de la atención médica en general.

Es así que la comunicación efectiva no solo es una cuestión de calidad de atención, sino que también impacta directamente en la seguridad de los pacientes, en su satisfacción y en la eficiencia del sistema de salud. Es un componente fundamental para brindar una atención médica de calidad y mejorar la experiencia de los pacientes en el país. Su implementación efectiva es esencial para abordar los desafíos presentes en el sistema de atención médica.

Conclusiones

Una comunicación adecuada entre el personal de salud y los pacientes es de apoyo es crucial para garantizar una atención coordinada y de alta calidad, dado que es fundamental para una experiencia de atención satisfactoria y para mejorar los resultados de salud a largo plazo. Asimismo, puede facilitar la transferencia de información entre diferentes departamentos y unidades dentro del hospital, optimizando los procesos de atención y mejorando la eficiencia operativa.

Además, la comunicación efectiva dentro de las instituciones de salud no solo beneficia a los pacientes y al personal médico, sino que también contribuye a mejorar la cultura organizacional y el clima laboral, ya que un entorno de trabajo donde se fomenta la comunicación abierta, el trabajo en equipo y el intercambio de ideas puede aumentar la satisfacción laboral, reducir el estrés y mejorar la retención del personal. Esto, a su vez, puede tener un impacto positivo en la calidad de la atención al promover un ambiente propicio para la colaboración, la innovación y la excelencia en el cuidado de la salud.

En última instancia, se deben reconocer que una comunicación efectiva no solo es esencial durante la atención diaria, sino también en situaciones de crisis, donde una respuesta rápida y precisa puede ser crucial para mantener la confianza del público y garantizar la seguridad de los pacientes. En este sentido, invertir en el desarrollo de habilidades de comunicación y en la mejora continua de los sistemas de comunicación debe ser una prioridad para todas las instituciones de salud comprometidas con la excelencia en la atención médica.

Referencias bibliográficas

- Baecker, D. (2017). Teorías sistémicas de la comunicación. *Revista Mad. Revista del Magíster en Análisis Sistémico Aplicado a la Sociedad*, 2(37).
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=311252754001>
- Blackburn, J., Ousey, K., & Goodwin, E. (2019). Information and communication in the emergency department. *International Emergency Nursing*, 42, 30-35.
<https://doi.org/10.1016/j.ienj.2018.07.002>
- Bravo, G., Jurado, M., & Tejera, J. (2019). La comunicación médico paciente desde el inicio del proceso de formación. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48(2(Sup)), Article 2(Sup).
<https://revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/401>
- Campos, A. (2022). Comunicación efectiva de la ciencia: ¿qué es y cómo ayuda a los científicos a mejorar su carrera y cumplir objetivos de impacto social? *Revisión de la literatura. Hipertext.net*, 24, 23-39.
<https://doi.org/10.31009/hipertext.net.2022.i24.03>
- Castro, A., & Díaz, P. (2020). Gestión de la comunicación interna y externa en instituciones hospitalarias privadas en España durante la crisis del COVID-19. *Revista de Comunicación y Salud*, 10(2), 525-547.
[https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10\(2\).525-547](https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10(2).525-547)
- Curtis, K., Tzannes, A., & Rudge, T. (2021). How to talk to doctors – a guide for effective communication. *International Nursing Review*, 58(1), 13-20.
<https://doi.org/10.1111/j.1466-7657.2010.00847.x>
- Díaz, R., & Vásquez, K. (2022). Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Hualgayoc-Bambamarca. *Revista Compás Empresarial*, 13(34), 28-41.
<https://doi.org/10.52428/20758960.v13i34.223>
- Dudley, M., Squires, G., Petroske, T., Dawson, S., & Brewer, J. (2023). The Use of Narrative in Science and Health Communication: A Scoping Review. *Patient Education and Counseling*, 112, 107752.
<https://doi.org/10.1016/j.pec.2023.107752>

- Estévez, F. (2021). Comunicación efectiva en salud: Evaluación de una experiencia docente en estudiantes de medicina de Cuenca, Ecuador. *Revista de Bioética y Derecho*, 52, 85-104. <https://doi.org/10.1344/rbd2021.52.34162>
- Fischhoff, B. (2019). Evaluating science communication. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 116(16), 7670-7675. <https://doi.org/10.1073/pnas.1805863115>
- Maza, G., Motta, G., Motta, G., & Jarquin, P. M. (2023). La empatía, la comunicación efectiva y la asertividad en la práctica médica actual. *Revista de sanidad militar*, 77(1). <https://doi.org/10.56443/rsm.v77i1.371>
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2021). Comunicación Efectiva entre paciente y personal de Salud. <https://www.hpas.gob.ec/index.php/sala-de-prensa/234-comunicacion-efectiva-entre-paciente-y-personal-de-salud>
- Pacheco, O. (2021). La comunicación en la relación médico-paciente-familia. 23(3). <https://www.medigraphic.com/pdfs/medfam/amf-2021/amf213a.pdf>
- Parrales, A., Delgado, J., Menéndez, T., & Ramos, G. (2022). Habilidades de comunicación efectiva como enfermera en la comprensión de los pacientes. *CIENCIAMATRIA*, 8(Extra 1), 24-35. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8330778>
- Perea, J. (2017). Rasgos distintivos, binarismo y definición de fonemas: Sobre la influencia de Jakobson en Emilio Alarcos Llorach. *Estudios filológicos*, 59, 111-127. <https://doi.org/10.4067/S0071-17132017000100006>
- Petrone, P. (2021). Principios de la comunicación efectiva en una organización de salud. *Revista Colombiana de Cirugía*, 36(2), Article 2. <https://doi.org/10.30944/20117582.878>
- Pezo, A., Vargas, J., & Gallardo, E. (2020). Comunicación interna, cultura organizacional y promoción de la Salud: La visión de los promotores peruanos de salud. *Fonseca, Journal of Communication*, 20, 125-142. <https://revistas.usal.es/cuatro/index.php/2172-9077/article/view/fjc202020125142>
- Pilshchikov, I. (2021). El esquema comunicativo de Roman Jakobson entre lenguas y continentes: Historia cruzada del modelo teórico. *Revista de Estudios Sociales*, 77, 2-20. <https://journals.openedition.org/revestudsoc/49885>

- Power, E. G. M. (2023). Considerations for Effective Communication of Medical Information. *Pharmaceutical Medicine*, 37(2), 97-101.
<https://doi.org/10.1007/s40290-023-00461-3>
- Ramírez, J., Ocampo, R., Pérez, I., Velázquez, D., & Yarza, M. (2021). La importancia de la comunicación efectiva como factor de calidad y seguridad en la atención médica. 3.
- Vega, C. (2020). Importancia de las estrategias de comunicación entre médico y paciente. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 58(2), 197-201. <https://www.redalyc.org/journal/4577/457767703017/html/>
- Villacorta, J., Colina, F., Pantigoso, N., & Valverde, W. E. (2023). Habilidades directivas y comunicación organizacional interna. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 8(16), 32-54.
<https://doi.org/10.35381/r.k.v8i16.2516>
- Werder, O. (2019). Toward a humanistic model in health communication. *Global Health Promotion*, 26(1), 33-40. <https://doi.org/10.1177/1757975916683385>

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Montaño Alarcón, Rocío Del Pilar** con C.C: # 0923218622 autora del trabajo de titulación: **Importancia de la comunicación efectiva en las instituciones de salud**, previo a la obtención del grado de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 28 de agosto de 2024



Nombre: **Montaño Alarcón, Rocío Del Pilar**

C.C: **0923218622**

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN		
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Importancia de la comunicación efectiva en las instituciones de salud	
AUTOR(ES)	Montaño Alarcón, Rocío Del Pilar	
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Navarro Orellana Andrés Antonio	
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil	
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado	
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud	
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud	
FECHA DE PUBLICACIÓN:	28 de agosto de 2024	No. DE PÁGINAS: 15 p.
ÁREAS TEMÁTICAS:	Relaciones Enfermero-Paciente, Calidad de la Atención de Salud.	
PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:	Comunicación Efectiva, Calidad de atención, Relación paciente – profesional de la salud.	
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>El objetivo de este ensayo es analizar la importancia de la comunicación efectiva en las instituciones de salud, dado que a menudo se observa tanto en la relación personal de salud paciente o entre colegas que laboran dentro de la institución, una inadecuada comunicación, el cual puede tener consecuencias significativas, desde errores que afectan el tratamiento médico hasta problemas en la coordinación del equipo de atención, lo que puede impactar negativamente en la calidad de la atención brindada y en la experiencia del paciente.</p>	
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-	E-mail: Rocio.montano@cu.ucsg.edu.ec
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María de los Ángeles Núñez Lapo	
	Teléfono: +593-4-3804600	
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec	
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA		
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):		
Nº. DE CLASIFICACIÓN:		
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		