



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

TEMA:

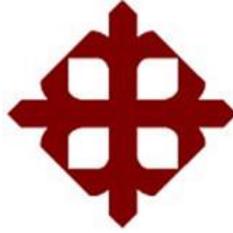
**Análisis de la importancia de la comunicación asertiva en
profesionales de salud con los pacientes en el ámbito
hospitalario.**

AUTORA:

León Palacios Ana Paola

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

**Guayaquil, Ecuador
2025**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA 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 Administración de Empresas énfasis en Gestión de Empresas, León Palacios Ana Paola**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

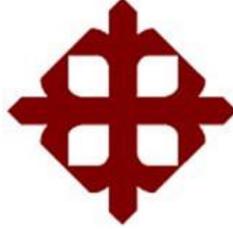
REVISORA

Dra. Paola Silva Gutiérrez, Mgs

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.

Guayaquil, a los 07 días del mes de marzo del año 2025



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Ana Paola León Palacios**

DECLARO QUE:

El documento **Análisis de la Importancia de la Comunicación Asertiva en Profesionales de Salud con los pacientes en el ámbito hospitalario**, 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.

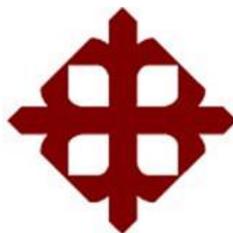
En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del documento del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 07 días del mes de marzo del año 2025

LA AUTORA:



Ana Paola León Palacios



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

AUTORIZACIÓN

Yo, **Ana Paola León Palacios**

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: **Análisis de la Importancia de la Comunicación Asertiva en Profesionales de Salud con los pacientes en el ámbito hospitalario**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 07 días del mes de marzo del año 2025

LA AUTORA



Ana Paola León Palacios



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

REPORTE COMPILATIO

CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

AnaLeon_CorrecciónPlagio_Versión4

0% **Similitudes**
0% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas

2% **Idiomas no reconocidos (ignorado)**

2% **Textos potencialmente generados por la IA**

Nombre del documento: AnaLeon_CorrecciónPlagio_Versión4.doc
ID del documento: 4382d492f0929ca3336e273b0a8709e0593a9c0
Tamaño del documento original: 80 kB
Autores: []

Depositante: María de los Angeles Núñez Lapo
Fecha de depósito: 18/2/2025
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 18/2/2025

Número de palabras: 3565
Número de caracteres: 23.114

Ubicación de las similitudes en el documento:

Fuentes ignoradas Estas fuentes han sido retiradas del cálculo del porcentaje de similitud por el propietario del documento.

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Presentación trabajo titulación (1) - copia (2).doc Presentación trabajo titu... #32095 El documento proviene de mi grupo	100%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #808080;"></div>	Palabras idénticas: 100% (3565 palabras)
2	Presentación trabajo titulación (1) - copia (1).doc Presentación trabajo titu... #34491 El documento proviene de mi grupo	98%	<div style="width: 98%; height: 10px; background-color: #808080;"></div>	Palabras idénticas: 98% (3483 palabras)
3	Presentación trabajo titulación (1) - copia (2).doc Presentación trabajo titu... #33801 El documento proviene de mi grupo	98%	<div style="width: 98%; height: 10px; background-color: #808080;"></div>	Palabras idénticas: 98% (3483 palabras)
4	Presentación trabajo titulación REV PLAG.doc Presentación trabajo titu... #31336 El documento proviene de mi biblioteca de referencias	89%	<div style="width: 89%; height: 10px; background-color: #808080;"></div>	Palabras idénticas: 89% (3210 palabras)
5	Presentación trabajo titulación (1).doc Presentación trabajo titulación (1) #33370 El documento proviene de mi grupo	89%	<div style="width: 89%; height: 10px; background-color: #808080;"></div>	Palabras idénticas: 89% (3210 palabras)
6	Presentación trabajo titulación (2).doc Presentación trabajo titulación (2) #11151 El documento proviene de mi grupo	79%	<div style="width: 79%; height: 10px; background-color: #808080;"></div>	Palabras idénticas: 79% (2843 palabras)

AGRADECIMIENTO

Al culminar este importante capítulo en mi formación académica, quiero expresar mi sincero agradecimiento a todas las personas que han sido fundamentales para la realización de este ensayo y el logro de mi Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud.

En primer lugar, este estudio no habría sido posible sin mis docentes y el personal encargado de la Maestría, cuya sabiduría y compromiso me orientaron para concluir este logro académico. Luego, mi familia que me proporcionó amor, seguridad y respaldo mientras tomaba decisiones y construía mi trayectoria laboral.

A mis compañeros de estudio, apreciando las significativas oportunidades compartidas y el trabajo conjunto continuo que expandieron nuestra comprensión y promovieron nuestro crecimiento mutuo durante nuestro camino como maestrantes.

Asimismo, agradezco a todos los profesionales del ámbito de la salud y las instituciones que me brindaron su tiempo y conocimiento, permitiéndome comprender mejor los retos y oportunidades en la gestión de servicios de salud.

Este trabajo es el resultado del esfuerzo colectivo de todos ustedes, y es con profunda gratitud que dedico este logro a cada uno de los que me han apoyado.

ANA PAOLA LEÓN PALACIOS

DEDICATORIA

Este ensayo está dedicado a mi hija, mi mayor fuente de fortaleza. Ella me impulsa a seguir adelante y superar cada obstáculo que la vida pone en mi camino. Mi mayor deseo es que, en el futuro, pueda demostrarle que el esfuerzo académico y la dedicación constante abren puertas a grandes oportunidades en la vida profesional y laboral. Aspiro ser para ella una fuente de inspiración y un ejemplo a seguir en su propio recorrido.

A mis padres, por su abnegación y apoyo incondicional, ya que me enseñaron la importancia de seguir mi camino de manera correcta, a nunca desistir y a esforzarme en cumplir mis objetivos.

A los expertos y profesionales del ámbito académico y médico que, día a día, se esfuerzan por hacer frente a las necesidades de la ciudadanía. Su dedicación, su guía, su compromiso y estímulo, por lograr cambios y su constante trabajo me inspiran a seguir colaborando para mejorar nuestros sistemas de la salud. Los éxitos alcanzados reflejan el esfuerzo invertido, y espero que este máster contribuya a fortalecer la administración y la calidad de los servicios sanitarios.

ANA PAOLA LEÓN PALACIOS

ANÁLISIS DE LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN PROFESIONALES DE SALUD CON LOS PACIENTES EN EL ÁMBITO HOSPITALARIO.

Introducción

La comunicación es una base fundamental de las relaciones interpersonales. Desde el principio, el lenguaje se ha convertido en un arma esencial para construir relaciones y expresar necesidades, pensamientos, emociones y sentimientos. Gómez (2016) acentúa que la comunicación es “la mejor arma de todo ser humano y además nos lleva a alcanzar el éxito a cualquier nivel, siempre que se utilice de forma respetuosa y segura” (pp. 5-6).

En clínicas, las conversaciones seguras son esenciales, dado que impactan directamente en la calidad del cuidado al paciente. De acuerdo con Mejía Álvarez et al. (2022), es imprescindible que los profesionales sanitarios empleen métodos de diálogo eficaces para relacionarse con sus compañeros y pacientes, asegurando así un cuidado completo y de primera. No obstante, el estrés y la carga de trabajo excesiva, habituales en el sector sanitario, pueden tensar las relaciones con los pacientes y provocar insatisfacción, insatisfacción y, en definitiva, mala atención.

La asertividad, como conducta que permite salvaguardar los propios derechos mostrando respeto por los derechos de los demás sin causar daño, es vital en este contexto. Arana Valderrama y Aranda Palomino (2019) describen este concepto como aseverar de forma segura y cortés, acentuando sus raíces latinas provenientes de 'asserere, assertu me' (Aserción), que significa "afirmar".

La importancia de una comunicación asertiva se vuelve aún más evidente cuando se reflexiona la cantidad de comunicación que realizan los profesionales de la salud a lo largo de sus carreras. Philippa Moore et al. (2010) evalúan que un médico puede tratar entre 86.000 y 120.000 pacientes durante su carrera. Estas cifras sobrepasan la necesidad de perfeccionar cada encuentro para la complacencia tanto del paciente como del profesional, lo que sólo se puede lograr mediante una comunicación efectiva y respetuosa.

Este trabajo tiene como principal objetivo examinar la preeminencia de la comunicación asertiva en el contexto hospitalario, enfocando su atención en las acciones del equipo médico para potenciar las relaciones interpersonales con los pacientes, buscando además resaltar cómo se puede ayudar a alcanzar la excelencia en la calidad del servicio.

El lector podrá encontrar en este documento cuatro secciones: El abordar principios fundamentales vinculados a comunicaciones concretas; una segunda sección que ofrece un análisis detallado de su aplicación en contextos hospitalarios; otra parte que examina los resultados concretos de fomentar las relaciones entre los profesionales sanitarios y los diversos actores sobre todo sus pacientes, y la sección final muestra los hallazgos del análisis efectuado.

Cuerpo

La Comunicación Asertiva como base del proceso

Para entrar en contexto debemos definir el término asertividad, el mismo que según Ramón Poma y Vinueza Morales (2022) se refiere a la capacidad de expresar pensamientos, perspectivas, objetivos y emociones de modo claro y cortés, promoviendo una comunicación equitativa y beneficiosa para todos. La Organización Mundial de la Salud (OMS) en varias comunicaciones indica que el respaldo de amigos y parientes es inestimable y redundante positivamente en la salud mental y el bienestar, en esos estudios subraya la notabilidad del respeto recíproco en las relaciones interpersonales y fomenta acciones de comunicación que promuevan la comprensión mutua.

Es vital establecer un vínculo de confianza entre los expertos sanitarios y los pacientes para garantizar una comunicación eficaz en el sector de la salud pública. Este procedimiento requiere la participación de un grupo interdisciplinario de médicos, enfermeras, asistentes y técnicos. La colaboración y entendimiento recíproco son fundamentales para proporcionar un servicio eficaz y de alta calidad (Reyes, 2022).

Naranjo Pereira (2008) en diversos artículos demuestra que los sujetos con capacidades asertivas suelen ser más independientes en sus interacciones, poseen una visión positiva de sí mismos, gestionando de manera más efectiva sus emociones. Esta conducta fomenta la consideración recíproca, sin embargo, en contextos del sector de la salud, la asertividad puede provocar confusiones o incluso respuestas que se interpretan como ofensivas.

Según Vinueza y Poma (2022) la asertividad facilita que los individuos comuniquen sus necesidades y sentimientos sin quebrantar los derechos ajenos. En ámbitos de salud, esta habilidad es esencial para fomentar diálogos genuinos y

educativos, fomentando un entorno de colaboración y sinceridad. La destreza de transmitir información de carácter claro y directo en el campo médico es vista como un elemento crucial que impacta de forma significativa en la eficacia de los tratamientos de salud.

Investigadores (César Leal et al., 2016) destacan que elementos vitales en la atención médica incluyen la compasión compartida, priorizar las necesidades del paciente y fomentar conexiones de confianza y respeto. ¿Puedes simplificar esta frase? "Una buena interacción no solo mejora los resultados de salud, sino que también refuerza nuestra percepción de la atención que recibimos."

Esta manera de comunicarse, también, permite expresar sentimientos con la calma sin perder la calma, gestionar los problemas de una forma que siempre respete la paz a todos. Vinuesa Morales (2022) deja entrever que el diálogo seguro permite denotar pensamientos, sentimientos y opiniones en sus palabras, con esto se garantizan propuestas favorables que llevan a fortalecer lazos sociales.

A veces la gente habla, escribe o utiliza el lenguaje corporal para cuidar a los demás; es decir, dependiendo quienes sean y como deben adaptarse a cada uno de ellos. con ello se logra una adaptabilidad en la cual los profesionales de la salud pueden interactuar con mayor capacidad de cara de las capacidades individuales de cada interlocutor, al formar una conexión emocional y entendimiento vivido. Alterando la siguiente frase, apenas mantiene el mensaje aunque reduce sustancialmente la vocabulariedad al renombrar "flexibilidad" con "adaptabilidad", "Equipo de salud" al "Profesional de la salud" y adjuntándoles un "s" a "priorizar" (fomentar el agasajo y un equilibrio en el diálogo propicia un excelente intercambio, haciendo que cimenten el vínculo vital para una alta efectividad del tratamiento). (Mejía Álvarez et al.).

En conclusión, la comunicación efectiva no es solo la capacidad de compartir información, sino que es una oleada activa que contiene las destrezas sociales, el control emocional y la actitud respetuosa hacia el individuo a la que se entregue la comunicación. En la salud, su recopilación no mejora las relaciones humanas; también ayuda las relaciones con la atención e impacto médico positivos, es decir habilidad vital para trabajadores de la salud. (Alonso Zamora 2023).

Importancia de la Comunicación Asertiva en el Entorno Hospitalario

La calidad de la asistencia de la salud en hospitales tanto públicos como privados ha sido habitualmente sujeto de opiniones negativas debido a las demandas de los pacientes. La insatisfacción comúnmente está asociada con la actitud resistente de los profesionales de salud hacia su desempeño. Aspecto de insatisfacción o exhaustión acumulada. Estas situaciones pueden aparecer debido a la tensión en el trabajo y al desgaste. Esto tiene un impacto negativo en la experiencia del paciente. Esto es especialmente cierto en entornos no supervisados. Por tanto, se considera menos interesante. Sin embargo, la principal solución radica en la comunicación asertiva, que puede cambiar significativamente la percepción y la realidad de la atención médica (Mejía Álvarez et al., 2022).

El proceso de comunicación en el sector de la salud compuesto de una secuencia fundamentada en tres elementos esenciales: el emisor (experto en salud), el mensaje (datos médicos) y el receptor (paciente). El remitente debe cifrar el mensaje de forma directa y precisa. Pero el destinatario tiene que descifrarlo. Interpretar el mensaje decodificado y crear una respuesta. Este ciclo es esencial para comprender y validar la información médica. (Alonso Zamora et al., 2023)

Un caso paradigmático de la efectividad de la comunicación asertiva corresponde a la Mayo Clinic que fue galardonada con el Premio Dr. Bernard A. Birnbaum al Liderazgo en Calidad por Vizient en el año 2017. La institución es conocida por sus excelentes prácticas clínicas y por mantener un sistema de comunicación con el paciente que brinda información oportuna y un trato respetuoso (Theimer, 2017).

Esto no sólo afecta la calidad de la atención, sino también la percepción que tiene el paciente de la atención que recibe. Las habilidades sociales como la paciencia y el respeto son cruciales en el ámbito médico porque fomentan la empatía y la comprensión entre profesionales y pacientes. Wilson Roberto Briones et al. (2021) dicen que las habilidades sociales permiten poder expresar ideas y poder mantener un diálogo constructivo, lo cual es importante para los y las trabajadoras de la salud. Debe ser la norma que el trato sea equitativo y humanizado, se trate de un servicio médico público o privado.

Una comunicación asertiva no solo optimiza la vivencia del paciente, sino que también afianza la adherencia al tratamiento y promueve el clima positivo dentro de las instituciones de salud, impulsando un círculo virtuoso donde la confianza y el respeto recíproco son un valor añadido para la mejora de los resultados clínicos y la satisfacción de los usuarios (Mejía Álvarez et al., 2022).

El desarrollo de la comunicación asertiva en el contexto hospitalario no es una necesidad, sino que, por el contrario, es un deber ético y profesional. Los modelos de atención centrada en la persona, como el modelo Mayo Clinic, deben ser una de las metas prioritarias para la mejora de la calidad de los servicios de salud, asegurándose de que las diferencias culturales, sociales, económicas no se traduzcan en desigualdades en

la atención y que la atención a todos los pacientes sea digna y humanizada (Theimer, 2017).

La comunicación médico-paciente ha pasado a ser un aspecto central en la práctica de la atención sanitaria. Según Smarter (2024), la comunicación asertiva favorece que los profesionales de la salud den a los pacientes información crítica sobre diagnósticos y tratamientos, de modo que el paciente entienda por completo su situación y qué tiene que hacer para mejorar. Este modo de interacción facilita una mejor adherencia a los tratamientos, un menor número de errores médicos y un aumento de la confianza en la relación profesional-paciente, pues un médico que explica bien los pros y las contras de un procedimiento quirúrgico, por ejemplo, hace que el paciente pueda decidir, a su vez, sobre su bienestar, lo cual genera un clima de atención más eficaz y humanizada.

La comunicación médico-paciente se concibe como un proceso multidisciplinario, multimetodológica y multidimensional (Alonso Zamora et al., 2023). Multidisciplinario porque se incorporan saberes de lingüística, de psicología y de pedagogía. Multimetodológica porque se requiere la adecuación del estilo comunicativo en función de las características de la persona receptora del mensaje y de la situación clínica concreta. Por último, multidimensional porque corresponde a la comunicación oral, no verbal, paraverbal, escrita y mediática. Esta concepción pretende que se aborden las necesidades emocionales y cognitivas del paciente, y, por tanto, se genera un vínculo más profundo y eficaz.

Sin embargo, la relación entre médicos y pacientes se ha visto abocada a una serie de retos importantes a lo largo de las últimas décadas, hasta el punto que Hurtado

(2020) llega a afirmar que la deshumanización y la despersonalización que se han dado en el acto médico, junto con la propia objetivación del paciente se han producido de tal manera que han conseguido alejar a los pacientes, permitiendo que la sociedad haya desmejorado su confianza en los profesionales sanitarios.

La situación que propicia una forma de accesibilidad al conocimiento médico ha hecho que el paciente empoderado esté más consciente de sus derechos y deberes, lo que a su vez, en el caso de no ser correctamente tratada, puede dar lugar a conflictos y reclamaciones judiciales. La mala comunicación entre los médicos y los pacientes los pone en este callejón sin salida, de aquí la necesidad de una práctica médica más humanista y comunicativa (Hurtado, 2020).

En conclusión, la comunicación asertiva no solo resuelve problemas técnicos de transmisión de información, sino que humaniza la medicina. El profesional de la salud debe recordar siempre que, más allá de su rol técnico, está atendiendo a personas con emociones, miedos y expectativas, lo que hace imperativo un trato respetuoso y empático en todo momento.

Comunicación hacia el Paciente: Un Arte en la Humanización del Cuidado

La comunicación médica, en especial la que se lleva a cabo entre el personal de salud y los pacientes, cumple un importante papel humanizador del cuidado. La comunicación no significa simplemente el intercambio de información clínica. Pero también se trata de construir relaciones basadas en la confianza, simpatía y respeto mutuo. A lo largo de los años, la comunicación médico-paciente ha sido reconocida como un factor clave en el éxito del tratamiento y la satisfacción del paciente. Sin embargo, el éxito de la comunicación médica no depende sólo de la capacidad del

experto para comunicar los hechos. Pero también depende de su capacidad para escuchar, participar y brindar apoyo emocional.

La práctica médica, por tanto, no debe ser solo entendida en términos técnicos, sino también desde un enfoque humanista, entendiendo al paciente como un ser humano con un conjunto de emociones, preocupaciones y derechos. Por otro lado, una buena comunicación se traduce en un mayor entendimiento del paciente acerca de su estado de salud, lo que le facilita tomar decisiones informadas respecto a su terapia. Todo ello también podrá facilitar una mayor adherencia al tratamiento y una disminución de la ansiedad y el estrés asociados a la enfermedad (Alonso Zamora, 2023).

Esta comunicación debe también ser un recurso para instruir al paciente sobre su estado de salud, atender sus dudas y propiciar que tome papel activo en su proceso de sanación. El modo en que se transmiten los diagnósticos, los riesgos de ciertos procedimientos, y las alternativas que pueden existir o proponer tiene una serie de consecuencias en cómo el paciente manifiesta la enfermedad y cómo lo va a afrontar al inicio de su proceso de tratamiento. La comunicación errónea o incompleta puede ir acompañada de falta de entendimiento, frustración y en determinadas ocasiones, hasta un enfrentamiento legal.

Por lo tanto, la capacitación del personal médico y de enfermería en habilidades de comunicación asertiva se convierte en algo imprescindible. En el estudio de Hurtado (2020), se informa que los profesionales de salud que manejan adecuadamente estas habilidades pueden aprender a manejar sus propias emociones y las de los pacientes, generando un clima colaborativo en lugar de de enfrentamiento. Por tanto, la asertividad no sólo permite que se clarifique mejor la información, sino que también sirve para

reforzar la relación de confianza, que representa un factor de calidad del cuidado (Mejía Álvarez, 2022).

Los estudios han evidenciado que la falta de tiempo es una de las principales barreras para la adecuada comunicación, lo cual puede resultar frecuente en el ámbito hospitalario. Sin embargo, aun en situaciones en las cuales el tiempo es escaso, se puede llevar a cabo una buena interacción, siempre que se utilicen métodos que garanticen una comunicación clara y respetuosa. Para esto, además del uso de un lenguaje sencillo, se debe incluir el contacto visual, la disponibilidad para escuchar de forma activa, todos ellos constituyen los elementos más relevantes para mejorar la experiencia del paciente (Flores-Romo et al., 2019).

Finalmente, la humanización de los cuidados no puede entenderse como el principio de un single set, ya que se trata de un paradigma que debe abrirse y permear todos los segmentos de la atención sanitaria; todo profesional sanitario debe encarar cada encuentro con el paciente como una posibilidad de potenciar el vínculo humano, como el cuidado no sólo de lo físico en sí, sino, además, también de lo emocional y lo psicológico. La comunicación efectiva se entiende, así como un arte que se aleja de la simple transmisión de información y que es indispensable para una práctica de la atención centrada en la persona (Gómez, 2016).

Implicaciones prácticas

Para que los profesionales de la salud puedan tener comunicación asertiva-efectiva con los pacientes es necesario que los responsables de los hospitales pongan en marcha programas de formación continua para reforzar las habilidades comunicativas de los propios profesionales, de forma que puedan tener otras herramientas para poder

gestionar adecuadamente las emociones y situaciones conflictivas que se producen en el hospital. Y es que, a juicio de Alonso Zamora, el desarrollo de competencias en la comunicación permite a los profesionales poder interpretar y contestar adecuadamente a las necesidades de los pacientes, lo que permite no solo mejorar la experiencia del paciente, sino también la efectividad de los diagnósticos y tratamientos (Alonso Zamora et al., 2023).

La capacidad para autocontrolarse, gestionar las emociones propias y utilizar un lenguaje claro y apropiado, resulta de gran importancia para evitar situaciones de tensiones, y los profesionales deben aprender a mantener un tono de voz calmado y respetuoso, lo que afecta de manera directa a la creación de un clima de confianza y tranquilidad para los pacientes. Así, y además, los profesionales tienen que escuchar de forma activa y empática, de forma que el paciente se sienta entendido y valorado, como sugieren autores como Smarter (2024) y Hurtado (2020).

Es necesario comenzar el fomento de la comunicación asertiva con la formación académica del profesional del ámbito de la salud, sin embargo, el entorno laboral es un pilar relevante para el fomento de esta competencia. También los responsables de los hospitales deben fomentar la implementación de pausas activas o momentos de integración que incentivan la reducción del estrés y el fomento de una mayor satisfacción laboral. Este tipo de espacios fomentan la relajación y la recuperación de la energía de los profesionales sanitarios, lo que sin duda puede favorecer la calidad en la atención que están realizando con los pacientes. Para Flores-Romo et al. (2019) el fomento de actividades de bienestar del personal sanitario es un recurso fundamental para prevenir el burnout y mejorar las relaciones laborales en las instituciones de salud.

El entorno en el que se trabaja en el ámbito hospitalario ha de ser no solo correcto desde el punto de vista médico sino emocionalmente saludable para el personal. Esto tiene una especial incidencia a la hora en que se presta atención al paciente, ya que el profesional se sentirá apoyado y emocionalmente equilibrado y, en consecuencia, dirigirá una comunicación asertiva con el mismo. En esta línea, las políticas de bienestar laboral no solo van a favorecer al personal, sino que también favorecerán la mejora de los resultados clínicos y la satisfacción de los pacientes, tal como mencionan los estudios de Ruiz (2016) y Yanchapanta y Jiménez (2022).

La gestión de un enfoque integral de la comunicación asertiva puede ser útil incluso para disminuir los conflictos internos entre los profesionales de la salud por malentendidos y propiciar el trabajo en equipo. Un grupo que se comunique de forma asertiva y con el debido respeto puede responder de una forma más ágil a las necesidades del paciente, logrando así una atención de una mayor calidad y eficiencia. La armonía entre un equipo influye en su moral y en la percepción que tiene el paciente sobre el trato que ha recibido (Alonso Zamora et al., 2023).

La formación en comunicación asertiva puede evitar decisiones impulsivas o inadecuadas, ya que los profesionales esto les permitirá pensar, antes de responder, de una manera que puede resultar dura, hiriente o insensible. En este sentido, para Hurtado (2020) se trata de una forma de deshumanización de la atención médica que puede detenerse con el desarrollo de competencias comunicativas y que por tanto ayuda a mejorar la relación médico-paciente, y por consiguiente la calidad del servicio proporcionado.

Conclusiones

De acuerdo con el análisis efectuado y la sugestión a diferentes autores sobre la comunicación asertiva en el contexto hospitalario, se consigue aseverar que es un componente clave para una buena atención dado que afecta la relación entre los profesionales de la salud y los pacientes. Esta incluye percibir de forma empática, contar con información clara y respetuosa, y expresar las inquietudes de forma asertiva, es esencial para garantizar que el paciente obtenga la asistencia que le corresponde sin que se vulneren sus derechos. La calidad del trato por parte del personal, así como la claridad de la información proporcionada, son elementos que tienen un impacto significativo en la experiencia del paciente y por ende en los resultados clínicos.

Pese a la relevancia de la comunicación asertiva en el terreno asistencial, la realidad es que muchos profesionales de la salud no dominan estos tipos de habilidades. Existen múltiples factores que concurren a esta falta, como pudiera ser la falta de recursos, la insuficiencia de las garantías de los edificios, la falta de tiempo por sobrecarga de la faena por ausencia de los compañeros, y el nivel de prestación de la legitimidad del servicio de salud. Todos estos factores colocan una barrera para facilitar el desarrollo de una comunicación adecuada, lo cual irrea una prestación de calidad, y choca con el propio ejercicio de la comunicación, generando conflictos entre el personal y los pacientes.

En lo que respecta a las implicaciones prácticas, es preciso enfatizar la necesidad impetuosa de establecer la formación continuada en comunicación asertiva para los y las profesionales de la salud; así, como por ejemplo la mejora de las condiciones laborales, la ejecución de pausas activas, la puesta en marcha de un entorno de trabajo saludable,

son aspectos fundamentales para garantizar que los y las profesionales de la salud puedan ofrecer una atención más humana y efectiva. La atención al paciente no debe ser considerada únicamente desde una perspectiva técnica, sino también como un acto comunicativo tendente a mejorar tanto la percepción subjetiva del paciente como la efectividad general del grupo de salud.

Referencias

- Adela Alba Leonel, et al. (2012). La comunicación enfermera-paciente en la atención hospitalaria, caso México. *Enf Neurol (Mex)*, 11(3), 138-141. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2012/ene123d.pdf>
- Alonso Zamora, et al. (2023). LA COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA LA RELACIÓN MÉDICO PACIENTE EN LA FORMACIÓN DEL LICENCIADO EN REHABILITACIÓN EN SALUD. *Cibamanz*, 6. Obtenido de <https://cibamanz.sld.cu/index.php/cibamanz/2023/paper/download/385/221>
- Arana Valderrama, J. Y. (2019). Comunicación asertiva y desempeño laboral de la enfermera. Hospital Leoncio Prado de Huamachuco 2018. Obtenido de UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO: <https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/0f167840-edca-4d00-9956-7db020157e77/content>
- César Leal Costa, e. a. (2016). Creación de la Escala sobre Habilidades de Comunicación en Profesionales de la Salud. *Anales de Psicología*, 32, 49-59. doi: <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.31.3.184701>
- Estadística, E. -E.-I. (2021). Eustat - Euskal Estatistika Erakundea - Instituto Vasco de Estadística. Obtenido de https://www.eustat.eus/estadisticas/tema_17/opt_0/tipo_5/ti_recursos-y-actividad-sanitaria/temas.html
- Flores Mamani, E., et al. (2016). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional Del Altiplano – PUNO. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 5-14. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449849320001>

- Flores-Romo Ana, et al. (2019). Características de la comunicación enfermero-paciente en un hospital de segundo nivel en Zacatecas. Unidad Académica de Enfermería de la Universidad Autónoma de Zacatecas. Obtenido de <https://revistas.uaz.edu.mx/index.php/eic/article/view/590/573>
- Gómez, F. S. (2016). La Comunicación. *Salus*, 20(3), 5-6. Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-71382016000300002&lng=es&tlng=es.
- Hurtado, C. V. (2020). Importancia de las estrategias de comunicación entre médico y paciente. *Revista Médica de Instituto Mexicano del Seguro Social*, 58(2), 197-201. . Obtenido de <https://doi.org/10.24875/RMIMSS.M20000017>
- Martínez A, et al. (2017). Florence Nightingale, pionera en el modelo de gestión. . *Cuidarte*, 44-52. . Obtenido de <http://dx.doi.org/10.22201/fesi.23958979e.2017.6.11.69136>
- Mejía Álvarez, e. a. (2022). Importancia de la comunicación asertiva en la relación enfermero-paciente. *Revista Conrado*, 442-452. Obtenido de https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-71382016000300002
- Naranjo Pereira, M. L. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 8(1), 1-27. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44780111>
- Philippa Moore, e. a. (2010). La comunicación médico-paciente: ¿Cuáles son las habilidades efectivas? *Rev Med Chile*, 1047-1054. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rmc/v138n8/art16.pdf>

- Reyes, L. M. (2022). Edificando identidades desde la investigación, emprendimiento y cooperación. Maracaibo: Ediciones Astro Data S.A. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Mirna-Santoyo-Caamal/publication/371416036_Edificando_identidades_2023/links/6482aefa79a72237_65190146/Edificando-identidades-2023.pdf#page=57
- Ruiz, Y. (2016). COMUNICACIÓN ASERTIVA, UNA HABILIDAD CLAVE EN ENFERMERÍA DESDE LA TEORÍA DE HILDEGARD PEPLAU. CLÍNICA UNIVERSITARIA BOLIVARIANA, 3.
- Salud, O. M. (2020). Organización Panamericana de Salud. Obtenido de <https://www.paho.org/es/noticias/9-7-2020-comunicacion-herramienta-vital-para-salvar-vidas-medio-pandemia#:~:text=En%20sus%20orientaciones%20a%20los%20pa%C3%ADses%2C%20la%20Organizaci%C3%B3n,su%20salud%20y%20la%20de%20sus%20seres%20que%20ridos.>
- Smarter, S. (2024). Comunicación asertiva. Obtenido de <https://www.studysmarter.es/resumenes/medicina/habilidades-y-desarrollo-personal/comunicacion-asertiva/#:~:text=Para%20mejorar%20sus%20habilidades%20asertivas%2C%20los%20profesionales%20pueden%3A,c%C3%B3mo%20podr%C3%ADan%20haber%20sido%20manejadas%20de%20>
- Theimer, S. (2017). Mayo Clinic obtiene primer puesto en premio a liderazgo en calidad. Mayo Clinic.
- Vinueza Morales, S. &. (2022). Vinueza Morales, S. Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en docentes universitarios de la carrera de medicina: caso UCACUE. Green World Journal. Obtenido de <https://doi.org/10.53313/gwj52030>

Wilson Roberto Briones, et al. (2021). Comunicación asertiva para la productividad científica en época de pandemia en las instituciones de educación superior. JOURNAL OF SCIENCE AND RESEARCH. Obtenido de <https://doi.org/10.5281/zenodo.5659010>

Yanchapanta, Erika y Jiménez, Eulalia . (2022). Comunicación asertiva y su relación enfermero-paciente por el uso constante de la mascarilla. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(1), 2067. Obtenido de https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1633



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, León Palacios Ana Paola, con C.C: # 1724784689 autora del trabajo de titulación: **Análisis de la Importancia de la Comunicación Asertiva en profesionales de Salud con los pacientes en el ámbito Hospitalario**, 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, 07 de marzo del 2025



Firmado electrónicamente por:
ANA PAOLA LEON
PALACIOS

f. _____

Nombre: Ana Paola León Palacios

C.C: 1724784689



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Análisis de la Importancia de la Comunicación Asertiva en profesionales de Salud con los pacientes en el ámbito Hospitalario		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	León Palacios Ana Paola		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Silva Gutiérrez Paola Alejandra		
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:	07 de marzo del 2025	No. DE PÁGINAS:	18
ÁREAS TEMÁTICAS:	Comunicación, Asertiva, profesionales de salud, pacientes, hospitalario.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Calidad de servicio, profesionales sanitarios, asertividad		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>Este trabajo tiene como principal objetivo examinar la preeminencia de la comunicación asertiva en el contexto hospitalario, enfocando su atención en las acciones del equipo médico para potenciar las relaciones interpersonales con los pacientes, buscando además resaltar cómo se puede ayudar a alcanzar la excelencia en la calidad del servicio. El lector podrá encontrar en este documento cuatro secciones: El abordar principios fundamentales vinculados a comunicaciones concretas; una segunda sección que ofrece un análisis detallado de su aplicación en contextos hospitalarios; otra parte que examina los resultados concretos de fomentar las relaciones entre los profesionales sanitarios y los diversos actores sobre todo sus pacientes, y la sección final muestra los hallazgos del análisis efectuado.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-939292528	E-mail: ana.leon05@cu.ucsg.edu.ec / anapleon1990@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María de los Angeles 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):			