



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

HABILIDADES COMUNICACIONALES Y EL SÍNDROME POST PANDEMIA
COVID-19 DEL PERSONAL DE SALUD EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS
JOSÉ CASIMIRO ULLOA - 2023

Línea de investigación:
Salud pública

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Administración de
Servicios de Salud

Autor

Chavarry Delgado, Henry Eduardo

ORCID: 0000-0002-1095-4276

Asesora

Cruz Gonzales, Gloria Esperanza

ORCID: 0000-0003-1937-5446

Jurado

Hurtado Concha, Aristides

Quezada Ponte, Elisa

Calderon Cumpa, Luis Yuri

Lima - Perú

2025

HABILIDADES COMUNICACIONALES Y EL SÍNDROME POST PANDEMIA COVID-19 DEL PERSONAL DE SALUD EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS JOSÉ CASIMIRO ULLOA – 2023.

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%	24%	9%	10%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	1%
4	dspace.udla.edu.ec Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
7	scielo.isciii.es Fuente de Internet	1%
8	www.econstor.eu Fuente de Internet	1%
9	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%
10	revistas.um.es Fuente de Internet	1%
11	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	1%



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

**HABILIDADES COMUNICACIONALES Y EL SÍNDROME POST PANDEMIA COVID-
19 DEL PERSONAL DE SALUD EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS JOSÉ**

CASIMIRO ULLOA – 2023.

Línea de Investigación:

Salud Pública

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Administración de Servicios de Salud

Autor

Chavarry Delgado, Henry Eduardo

ORCID: 0000-0002-1095-4276

Asesora

Cruz Gonzales, Gloria Esperanza

ORCID: 0000-0003-1937-5446

Jurado

Hurtado Concha, Aristides

Quezada Ponte, Elisa

Calderon Cumpa, Luis Yuri

Lima – Perú

2025

DEDICATORIA

En primer lugar, dedico este trabajo de investigación a Dios por darme vida y fortaleza. A mis padres Armando y Corina, así como también a mis hermanos Pety, Enrique y Cesar por todo el apoyo recibido

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por, acompañarme y darme fuerza cada día. como también, agradezco a la asesora, doctora Gloria Esperanza Cruz, por su asesoría, y por buenos consejos y apoyo y al Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa por las facilidades para la Investigación.

ÍNDICE

RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1.Planteamiento del problema.....	14
1.2. Descripción del problema.....	14
1.3. Formulación del problema	15
1.3.1 Problema general	15
1.3.2 Problema específico	16
1.4. Antecedentes	16
1.5. Justificación de la investigación.....	24
1.6.Limitaciones de la investigación.	25
1.7.Objetivos de la investigación	25
1.7.1. Objetivo general.....	26
1.7.2. Objetivos específicos.....	26
1.8. Hipótesis.....	26
1.8.1. Hipótesis general	26
1.8.2. Hipótesis específica	27
II. MARCO TEÓRICO.....	29
2.1. Marco conceptual	29
III. MÉTODO	31
3.1. Tipo de investigación	31

3.2. Población y muestra	31
3.3. Operacionalización de variables.....	31
3.4. Instrumentos	34
3.5. Procedimientos	35
3.6. Análisis de datos.....	35
3.7. Consideraciones éticas	35
IV. RESULTADOS	36
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	47
VI. CONCLUSIONES.....	51
VII. RECOMENDACIONES	53
VIII. REFERENCIAS.....	55
IX. ANEXOS	58
Anexo A. Matriz de consistencia	58
Anexo B. Instrumentos de recolección de datos	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Definición Operacional de las Variables Habilidades Comunicativas y Síndrome Post covid 19.....	32
Tabla 2. Confiabilidad de la prueba por consistencia interna, Alpha de Cronbach	36
Tabla 3. Medidas de tendencia central y variabilidad.....	36
Tabla 4. Prueba de Normalidad de Kolmogorov smirnov	37
Tabla 5. Frecuencias por grupos profesionales encuestados.....	38
Tabla 6. Porcentajes de Carreras Profesionales Encuestadas	39
Tabla 7. Frecuencias de usuarios que contrajeron la infección de Covid 19 según año	40
Tabla 8. Correlación entre las variables de habilidades comunicacionales y Síndrome post COVID.....	41
Tabla 9. Relación entre Habilidades comunicacionales y síndrome post covid según sexo .	43
Tabla 10. Relación de habilidades comunicacionales y síndrome post covid según grupo profesionales	44
Tabla 11. Relación entre habilidades comunicacionales y síndrome post covid según antecedentes familiares	45

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Frecuencia de Carreras Profesionales Encuestadas	38
Figura 2. Porcentajes de Carreras Profesionales Encuestadas	39
Figura 3. Frecuencias de usuarios que contrajeron la infección de Covid 19 según año	41

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo demostrar la correspondencia existente entre el nivel habilidades comunicacionales del personal de Salud y el síndrome post covid -19 en el Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2023. La investigación fue No experimental de enfoque cuantitativo y diseño descriptivo de corte transversal. La población está conformada por el personal profesional y técnico asistencial que hayan presentado Covid-19 por prueba serológica o con manifestación clínica en el periodo 2020, 2021 y 2022; siendo un total de 90 colaboradores. Por conveniencia. Para ello, se utilizó la Escala sobre Habilidades de Comunicativas (EHC) de Leal - costa et al. (2016). Los resultados muestran que existe una relación positiva entre las habilidades comunicacionales y el síndrome post COVID, puesto que $p \neq 0 < 0.05$, rechazamos la H_0 y decimos que existe una correlación significativa (H_1). Lo que significa que los niveles comunicacionales del personal y Síndrome Post COVID tienen una relación directa. Concluyéndose la importancia de la comunicación interpersonal como parte de la condición humana, siendo las habilidades interpersonales un componente básico y un recurso útil e importante ante la adversidad tales como las enfermedades y situaciones complicadas, las cuales nos hace más resilientes. Por lo que el profesional que posea mayores habilidades comunicaciones con el paciente disminuirá la frecuencia de aparición de síndrome post COVID, por lo que el profesional y paciente tendrá mejor bienestar emocional y físico si fortalece la mejora de las habilidades comunicaciones.

Palabras claves: habilidades comunicacionales, síndrome post covid, habilidades interpersonales, resiliencia.

ABSTRACT

The objective of this thesis was to demonstrate the correspondence between the level of communication skills of Health personnel and the post-covid -19 syndrome at the José Casimiro Ulloa Emergency Hospital - 2023. The research was non-experimental with a quantitative approach and descriptive design. cross. The population is made up of professional and technical care personnel who have presented Covid-19 by serological test or with clinical manifestation in the period 2020, 2021 and 2022; being a total of 90 collaborators. For convenience. For this, the Communication Skills Scale (EHC) by Leal-Costa et al. (2016) was used. The results show that there is a positive relationship between communication skills and post-COVID syndrome, since $p \neq 0 < 0.05$, we reject H_0 and say that there is a significant correlation (H_1). Which means that the communication levels of the staff and Post COVID Syndrome have a direct relationship. Concluding the importance of interpersonal communication as part of the human condition, interpersonal skills being a basic component and a useful and important resource in the face of adversity such as illnesses and complicated situations, which makes us more resilient. Therefore, the professional who has greater communication skills with the patient will reduce the frequency of the appearance of post-COVID syndrome, so the professional and patient will have better emotional and physical well-being if they strengthen the improvement of communication skills.

Keywords: communication skills, post covid syndrome, interpersonal skills, resilience.

I. INTRODUCCIÓN

Uno de los aspectos cognitivos más importantes para el bienestar y la salud de un individuo es el desarrollo de las habilidades comunicativas. Por ello, es crucial que los estudiantes aprendan y practiquen habilidades de comunicación en el mundo moderno. Hoy en día, dominar las habilidades comunicativas es tan crucial como contar con los conocimientos y habilidades de los profesionales sanitarios. Enfatizar la importancia de aprender técnicas y habilidades comunicativas es crucial porque nos ayudan a comunicar ideas y objetivos de forma más eficaz, a familiarizarnos y a mantener una mentalidad orientada al diálogo desde una edad temprana. Según el sector pedagógico, se han desarrollado instrumentos para que los médicos mejoren sus habilidades interrelacionales, lo que ha demostrado ser efectivo para interactuar con las personas. Las habilidades comunicativas del personal sanitario están directamente relacionadas con la buena práctica clínica, mejorando la satisfacción del paciente y su comprensión sobre su estado de salud, lo que favorece el pronóstico y la adherencia terapéutica. Estas habilidades pueden aprenderse y perfeccionarse con la práctica, lo que contribuye a mejorar los estándares de calidad y optimizar la atención al paciente, asegurando su recuperación e integración social (Fernández, 2021).

En un mundo pospandémico, es común observar retos asociados al COVID-19. Se ha informado que los síntomas de esta enfermedad pueden tardar hasta tres semanas en resolverse tras el diagnóstico. Sin embargo, algunas personas experimentan una cronificación de los síntomas o la aparición de otros nuevos, como preocupación, agotamiento, obnubilación mental, pérdida de memoria o dificultades respiratorias. Asimismo, se ha descrito el síndrome de fatiga crónica postviral (Díaz y Gonzáles, 2022). Actualmente, la investigación busca determinar las causas,

factores de riesgo y duración máxima del síndrome post-COVID-19, con el objetivo de prevenir sus posibles efectos nocivos. Dada la novedad y amplitud de esta enfermedad, dicha investigación es esencial para mitigar sus impactos.

La presente investigación se llevará a cabo en el Hospital de Urgencias «José Casimiro Ulloa», donde se evaluará la capacidad de comunicación y las condiciones post-COVID-19 de los profesionales y técnicos sanitarios que hayan presentado COVID-19 durante los años 2020, 2021 y 2022.

1.1. Planteamiento del problema

El objetivo de este estudio es mejorar y fortalecer la conexión médico-paciente mediante el desarrollo de habilidades de comunicación positiva. Estas habilidades son cruciales para establecer un diagnóstico preciso, proporcionar un tratamiento adecuado y fomentar un entorno de confianza en el que los pacientes se sientan cómodos compartiendo sus experiencias y preocupaciones. Además, este enfoque promueve la integración del paciente en redes de apoyo y empatía. En el caso del síndrome post-COVID-19, se observa que esta condición se presenta doce semanas después de la infección por SARS-CoV-2, con un cuadro clínico que no concuerda con otros diagnósticos. Entre los síntomas neurológicos asociados al deterioro cognitivo se encuentran la desorientación, confusión, falta de atención, pérdida de memoria y delirio, especialmente en personas mayores. Un enfoque biopsicosocial multidisciplinario es esencial para mejorar al paciente y reintegrarlo a sus actividades cotidianas.

La implementación eficiente de las habilidades de comunicación no solo incrementa la satisfacción del paciente y del personal sanitario, sino que también reduce la incidencia de conflictos y el riesgo de síndrome de burnout en los profesionales. Por ello, este estudio busca determinar la relación entre las competencias comunicativas y el síndrome post-COVID-19 en el personal del Hospital de Emergencias “José Casimiro Ulloa”. Los resultados permitirán comprender la naturaleza de la relación médico- paciente y la accesibilidad del médico al paciente en este contexto.

1.2. Descripción del problema

En el ámbito de la salud, la interacción continua entre los médicos y pacientes genera un ambiente delicado en el que una persona confía su bienestar a otra. En esta interacción, es

fundamental establecer lazos adecuados de empatía y comunicación, especialmente durante la formación académica de los profesionales de salud. Durante esta etapa, se fomenta la capacitación en literatura médica, prácticas, valores y habilidades interpersonales que afectan la conexión médico-paciente.

La comunicación efectiva debe priorizarse en momentos clave de la atención al paciente, como entrevistas, asesoramiento, consentimiento informado e indicaciones de alta hospitalaria. Poseer estas habilidades incrementa la autoconfianza del profesional y mejora los resultados de atención. Las manifestaciones clínicas de COVID-19 pueden extenderse más allá de tres semanas o incluso meses después de la fase aguda, con síntomas como cansancio persistente o lesiones pulmonares fibrosantes que complican el diagnóstico. Según investigaciones recientes, síntomas neuropsiquiátricos como depresión, ansiedad y psicosis se correlacionan con la señalización de TGF- β , sugiriendo que esta citoquina podría ser un objetivo terapéutico (Hernández et al., 2022).

El presente estudio tiene como objetivo proponer estrategias de mejora en la comunicación del personal sanitario, con el fin de beneficiar a pacientes y médicos. Esto fortalecerá la capacidad comunicativa como competencia para abordar las inquietudes y síntomas de los pacientes, fomentando la salud y la adherencia al tratamiento.

1.3. Formulación del problema

1.3.1 Problema general

¿Qué relación existe entre la habilidad comunicacional del personal de Salud y el síndrome post covid -19 en el Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2023?

1.3.2 Problema específico

- a. ¿Cuál es la correspondencia entre el nivel de las destrezas comunicacionales por sexo del personal de salud y las manifestaciones post covid-19 en el Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2023?
- b. ¿Cuál es la relación existente entre grupo profesional para la habilidad comunicacional y el síndrome post covid-19 en el Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2023?
- c. ¿Cuál es la relación existente entre la comorbilidad del personal de salud para la habilidad comunicacional y las señales post covid-19 en el Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2023?

1.4. Antecedentes

Urtasun et al. (2021) en el estudio sobre las habilidades comunicativas de los médicos *Experiencia trabajando en el departamento médico del hospital pediátrico*, nos menciona la importancia de la comunicación en la adquisición de conocimientos médicos efectivos, que incluye innumerables procedimientos que surgen de la educación para garantizar la seguridad del paciente. Un apropiado 62% del personal médico asignado al hospital pediátrico obtuvo una buena puntuación en nuestra evaluación de su competitividad comunicativa. Años de experiencia y años de servicio no concordaban, particularmente cuando se trataba del sexo femenino, que demostró ser un elemento independiente de comunicación aceptable.

Fonseca et al. (2020) en el estudio sobre *habilidades comunicativas y satisfacción del paciente en servicios ambulatorios*, refieren que el objetivo del estudio era evaluar qué tan bien funciona el sistema de prestación de servicios de una organización. Los sitios del estudio fueron el Hospital Materno Infantil Cralos Mostrando Ferrari y el Hospital Regional Hermilio Valdizán.

Este estudio evalúa las valoraciones del plan de gestión de la calidad teniendo en cuenta los tiempos de espera, el trato y los aspectos externos de una buena comunicación como variables que indican el nivel de satisfacción. El objetivo del estudio era descubrir si ciertas funciones cognitivas, como la expresión del lenguaje verbal y no verbal, podrían estar relacionadas con la capacidad de expresar, observar, escuchar y generar empatía. Uno de los resultados fue que, en comparación con los pacientes atendidos en el hospital Hermilio Valdizán, la población de pacientes del hospital materno infantil Carlos Showing tuvo mejor comunicación. Se muestra que, a diferencia del 31% de pacientes que finalmente valoraron positivamente al hospital Hermilio Valdizán, más del 80% de los pacientes que visitaron el Hospital Materno Carlos Showing expresaron satisfacción con la comunicación y atención recibida por parte del personal médico. Además, el 56% de los pacientes de ambos hospitales expresaron insatisfacción con el tiempo de espera para su atención. Los tiempos de espera para el servicio no son el único factor que afecta la satisfacción del paciente con la calidad de la atención médica.

El objetivo del estudio de Zafra-Ramírez et al. (2019) fue determinar las acciones preventivas que ofrecen los profesionales médicos en atención primaria y cómo se relacionan con las habilidades comunicativas. El estudio se centró en las propuestas de los residentes de medicina familiar, y cómo estos se conectan con la capacidad de comunicarse. Para evaluar la competencia de los médicos en este estudio descriptivo se utilizó la escala CICAA. Según los hallazgos, la comunicación efectiva es crucial para que la relación médico-paciente sea exitosa.

El objetivo del trabajo de Raba et al. (2021) "Empatía y habilidades de comunicación" en profesionales de la salud que trabajan con enfermedades crónicas pediátricas, fue determinar si las habilidades de comunicación y la empatía del personal de salud estaban correlacionadas o no. Los trabajadores de la salud son susceptibles al síndrome de agotamiento, pero las habilidades de comunicación pueden ayudar a prevenirlo. Existe un vínculo positivo con la satisfacción

profesional y una asociación negativa con el cansancio. En lo que respecta a los resultados de las habilidades comunicativas, se demostró que la edad y las habilidades sociales tienen una asociación fuerte y directa, observándose que las habilidades sociales aumentan con la edad.

Las cualidades psicométricas de la herramienta EHC fueron examinadas en una muestra de profesionales de enfermería en el trabajo Leal-Costa et al. (2019) sobre Validación de la Escala de Habilidades Comunicativas en Profesionales de Enfermería. Los resultados corroboran empíricamente los hallazgos de que las enfermeras tienen adecuadas habilidades comunicativas, que ayudan a brindar seguridad y a que los pacientes aumenten la socialización positiva con su entorno.

Sin embargo, Abad & Vélez (2021) en su estudio “Comunicación efectiva en salud: evaluación de una experiencia docente con estudiantes de pregrado de la Facultad de Medicina de Cuenca en Ecuador”. mediante el cual se examina la educación centrada en la comunicación de los estudiantes de medicina ecuatorianos; se descubre que hay falta de motivación y que el programa no es muy sofisticado. El objetivo de este estudio fue brindar a las autoridades académicas información sobre el tema y la alineación integral de los estudiantes de medicina en el Ecuador. Sus hallazgos indican que se pueden lograr mejores resultados si el contenido se desarrolla comenzando en los primeros años. Este estudio se propuso identificar algunos de los factores que hicieron posible el cambio de desempeño. Esto se tuvo en cuenta cuando se sugirió un estudio observacional voluntario; El resultado de este enfoque fue una mejora en su futuro desempeño profesional.

Ortiz et al. (2020) en el artículo Preocupaciones y Demandas Contra el Covid-19 encuesta al Personal de Salud. Durante la epidemia de Covid-19 se observaron una variedad de problemas relacionados con la presupuestación, la gobernanza, los servicios de salud, la fabricación y el equipo, los sistemas de información y los recursos humanos. Se señalaron dificultades históricas

y estructurales con respecto a los sistemas de salud. Ante esto, durante la pandemia fallaron ciertos servicios médicos o, en determinadas situaciones, todo el sistema de salud. Al ser los primeros llamados a actuar, se necesitaban profesionales calificados, dedicados y bien capacitados para anticiparse a las pandemias. A finales de la década de 1970, el clima organizacional (CO) fue reconocido como un componente crucial y valioso que nos ayudó a comprender el comportamiento de las personas dentro de la empresa. Se tomaron varias medidas en respuesta a esto; El clima organizacional se define como un conjunto de creencias que los empleados tienen sobre su entorno y cómo se relacionan con sus circunstancias laborales. Con la epidemia en curso, la crisis relacionada con las condiciones laborales y la fuerza laboral está empeorando, socavando aún más nuestro sistema de salud. Es importante tener en cuenta que dos años antes del brote inicial de COVID-19, Yan et al. expresó su preocupación por la baja cantidad de dinero asignada a la atención de salud y recomendó que se priorizara el gasto para mejorar la capacidad de respuesta de los sistemas de salud. Nos vemos obligados a acelerar proyectos relacionados con infraestructura, equipamiento, personal y sus correspondientes prestaciones laborales debido a la urgencia y emergencia sanitaria de la situación actual. El estudio actual destaca las condiciones que los profesionales médicos creen que son inadecuadas; sus particulares afirmaciones sobre alerta temprana, como en Argentina donde se diagnostica el primer caso, quedan expuestas.

Las exigencias son estándar para el personal médico empleado por instituciones públicas; sólo aquellos que tratan directamente con el sector privado experimentan diferencias. Shanafelt comparte sus experiencias con nosotros, incluida la falta de acceso rápido a los descartes de las pruebas y su preocupación por la propagación de enfermedades en su familia y en el trabajo.

Numerosos estudios han arrojado resultados comparables en lo que respecta al aspecto humano de los problemas relacionados con la COVID-19. La falta de técnicas de contención y otras medidas de comunicación, así como la disponibilidad limitada de equipos de protección

personal, se destacaron como cuestiones problemáticas en este estudio y fueron nuestras principales preocupaciones.

Las estrategias utilizadas incluyeron acercarse a los pacientes y al personal en un esfuerzo por disminuir la ansiedad en una variedad de entornos. La entrega de malas noticias en medicina y las intervenciones para mejorar esta capacidad fueron revisadas en el trabajo de Brito y Darlic (2020). Cuando los profesionales médicos exhiben o demuestran un problema que modifica, varía o afecta el presente o futuro de un paciente, se lo denomina "malas noticias".

Es fundamental recordar que los pacientes son quienes deciden si aceptan o no una mala noticia, y esto casi suele estar relacionado con enfermedades terminales o diagnósticos restringidos. Tenemos un protocolo que se compone de seis pasos. Primero nos referimos a la importancia de preparar el ambiente para el diálogo médico-paciente; luego se trata de determinar cuánto conoce el paciente respecto a su situación médica; el 3er paso viene a ser la predisposición del paciente respecto a lo que desea saber, conocer; un 4to paso se refiere a cómo el personal de salud brinda empatía, tolerancia y apoyo. Preparar el ambiente para la entrevista médica; averiguar cuánto sabe el paciente sobre su enfermedad o condición; evaluar cuánto quiere saber el paciente; informar al paciente sobre su enfermedad o condición; mostrar empatía; reconocer los sentimientos del paciente; ofrecer apoyo; y asegurar que el paciente ha comprendido toda la información. Finalmente, proporcione un breve resumen, trabaje con el paciente para crear un plan de tratamiento y revele el pronóstico. Debido al SARS COVID-2 y todo lo que tiene que ver con la forma en que se propagan los virus, la socialización es actualmente más difícil porque el aislamiento y el aislamiento han prevalecido. A lo largo de este periodo, los profesionales de la salud han dado noticias desagradables, ya sea de forma presencial o por videoconferencia. En resumen, sabemos que el lenguaje corporal tiene un impacto en la comunicación y puede diferenciar entre transmitir información positiva y negativa.

Dado el papel fundamental que juegan las habilidades comunicativas en la práctica clínica, su formación profesional se ha visto impactada por su limitado desarrollo. Como resultado, normalmente adquirimos esta habilidad de comunicación mediante prueba y error con colegas más experimentados en diferentes niveles.

El ensayo de los autores Castillo y Arroyo (2020) se describe cómo la crisis sanitaria está provocando varios cambios también en el entorno laboral. En vista de esto, los autores sugirieron que el objetivo del estudio sea determinar la asociación entre el desempeño laboral y el clima durante las pandemias. Según los resultados, el rendimiento laboral es calificado como alto por un 41,8%, medio por un 52,7% y bajo por un 5,5%, y la comunicación, que es un aspecto del clima, es calificada como buena por un 40,0%, regular por un 56,4%. y pobres en un 3,6%. Estas variables medidas tienen un nivel de correlación extremadamente bajo y negativo, o correlación inversa, lo que sugiere que no están conectadas. El período de emergencia sanitaria ha sido extremadamente desafiante; COVID-19 ha significado que todo el mundo esté experimentando estrés laboral extremo en general. Como resultado, las interacciones entre las personas, así como los comportamientos y acciones que ocurren en los centros de salud, pueden reflejar tanto logros heroicos como colusión o negligencia. Los profesionales de la salud tienen una parte importante de la responsabilidad médico-social para enfrentar la pandemia de COVID-19, y la negligencia de los Estados en el manejo de la situación dificulta su capacidad para colaborar exitosamente o participar de manera adecuada. Antes del COVID-19, la comunicación se caracterizaba por dos rasgos distintos: era interpersonal y directa. Se examinaron todos los mensajes que se enviaron en voz alta y se descubrió que todos se transmitían con claridad, un principio que afecta a toda la institución. Parece que nunca hemos utilizado un método de comunicación preciso en el mundo moderno; Las comunicaciones no se comprenden completamente. Según la psicología médica, es más probable que las personas escuchen argumentos presentados unilateralmente; por lo tanto,

cuando los argumentos se formulan bilateralmente, se perciben como superficiales y los códigos lógicos de las tareas institucionales divergen.

La implementación de la simulación in situ en un hospital pediátrico de alta complejidad durante la pandemia de Covid-19 es un trabajo de Yafar et al. (2021), utilizando los recursos propios del sitio, la simulación clínica es una técnica crucial utilizada en el entorno clínico real. Se trata de un ejercicio de team building en el que participan miembros reales del equipo sanitario en las unidades de atención al paciente. A los participantes en la simulación se les entregó un cuestionario sobre cómo la formación afectó sus actividades profesionales al finalizar el ejercicio. Se examinaron las siguientes variables: la reducción de la ansiedad al ayudar a un paciente que puede tener un caso positivo o sospechoso de COVID-19. El grado en que un miembro del equipo ha contribuido a la comunicación eficiente del equipo y al reconocimiento de cuándo se necesita ayuda. La epidemia de COVID-19 ha hecho necesario que los equipos de salud cuenten con una mejor formación. Como resultado, la simulación in situ puede mejorar la seguridad de los pacientes y los trabajadores sanitarios al señalar áreas de desarrollo y fomentar la colaboración en un entorno desafiante y peligroso. Esta intervención nos acerca aún más al personal médico de nuestra institución, y para maximizar la calidad del servicio debemos fomentar su despliegue continuo y esporádico.

Comunicación Laboral y Estrés en Tiempos de COVID-19 en los Centros de Salud Minsa Llacuabamba y Parcoy fueron abordados en el trabajo de Lecca-Flores et al. (2020). Se ha informado que aproximadamente el 80% de los centros de atención médica en todo el mundo inutilizaron sus sistemas de comunicación interna convencionales como resultado de obligar a los empleados a separarse cuando tenían un mayor riesgo de contraer COVID-19. La contratación de nuevos empleados requirió una rápida aclimatación al ambiente laboral porque desconocían las normas institucionales de comunicación interna, así como los nuevos procedimientos para el

manejo de emergencias médico sociales como las exigidas por el COVID-19. Se desconoce si todo este problema provocó un aumento de las horas de trabajo o una escasez de instalaciones médicas u otros recursos gubernamentales.

Más del 90% de las instituciones a nivel mundial han informado haber experimentado estrés relacionado con el trabajo. En ciertas zonas de Parcoy y LLacuabamba, por ejemplo, han surgido y empeorado situaciones de estrés laboral como resultado de fallas en los sistemas de comunicación provocadas por distorsiones en los mensajes y mal funcionamiento de los canales de transmisión.

Debido al COVID-19, actualmente enfrentamos una serie de problemas en los entornos relacionados con la prestación de servicios médicos debido a las modificaciones que se presentan a nivel comunicacional, así como un potencial deterioro en la salud mental del personal involucrado.

Los problemas que surgieron estaban relacionados con otros problemas que surgieron de la emergencia en la prestación de atención médica; en este caso, los procedimientos de comunicación se están adoptando de acuerdo con sus propios estándares y también se están modificando para adaptarse a su nuevo entorno de trabajo. Se recomienda que las conclusiones del estudio se interpreten con cautela a la luz de las circunstancias, ya que todas ellas se refieren a posibles empleos futuros. Ante esto, el análisis de las consecuencias del trabajo comunicativo, que está estrechamente vinculado al aumento de casos de desgaste profesional o estrés laboral, es el énfasis principal de este trabajo.

Por el contrario, el trabajo de Alvizuri et al. de 2021 con familiares de pacientes con COVID-19 ingresados en el Hospital María Auxiliadora de Lima examinó cómo percibían las dificultades de comunicación. El artículo mencionado anteriormente analiza la percepción de la relación que existe entre las familias y los pacientes que han contraído el coronavirus; estas

relaciones no siempre son las mejores; una ruptura en las relaciones se considera principalmente como resultado del problema del contagio.

Por otro lado, si hablamos del personal médico, también hay una clara reticencia a entablar una discusión franca sobre las condiciones y/o tratamientos que están recibiendo los pacientes. Esto indica una ruptura en las estrategias de comunicación que el personal es responsable de gestionar para brindar atención al paciente. Por ejemplo, cuando se trata de recetas, la mayoría de los pacientes exigen una explicación de por qué se les dio el medicamento. Sin embargo, existe una falta de motivación para dedicar el tiempo necesario a explicar las cosas a los pacientes, lo que resulta en una barrera semántica provocada por los términos científicos en la lista de medicamentos.

1.5. Justificación de la investigación

Empleamos la herramienta más utilizada en nuestro día a día para facilitar el desarrollo de capacidades, y la interacción que se produce con los pacientes se considera una capacidad prioritaria en el trabajo. Esto sirve como nuestra principal base teórica. La satisfacción del usuario se define como el “grado de cumplimiento por parte de la organización de salud respecto de las expectativas y percepciones del usuario en relación con los servicios que ofrece”, según el Ministerio de Salud del Perú (MINSA). Se consideran diversas encuestas para conocer lo expresado. Estas encuestas recogen las expectativas y opiniones de los usuarios a quienes se les solicita evaluar los servicios prestados por el personal del sector salud.

Hay muchos estudios realizados en diferentes países que analizan cómo medir la satisfacción del paciente con los servicios de salud, así como las habilidades de comunicación que los profesionales de la salud manejan y utilizan al atender a los pacientes. Todos estos estudios

contribuyen al panorama general y luego brindan recomendaciones para mejorar el trabajo relacionado con la prestación de atención médica.

Según los indicadores más recientes del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, la satisfacción de los pacientes en el primer semestre de 2023 fue del 97,10% en urgencias y del 88,22% durante la hospitalización. La justificación metodológica permitirá medir las variables de habilidad comunicativa del personal de salud; Se utilizarán los mismos instrumentos validados y estadísticamente confiables que se han puesto a disposición para otras investigaciones similares.

Dado que la comunicación genera confianza, fomenta la colaboración y el cumplimiento del tratamiento y disminuye el estrés y el sufrimiento del paciente, es esencial que el personal de salud aplique y mejore sus habilidades de comunicación entre ellos y sus pacientes. Esto les permitirá obtener una comprensión más profunda y compasiva de sus pacientes. Sin embargo, en el caso de que los hallazgos sobre la interacción médico-paciente no cumplan con los indicadores esperados, este trabajo servirá como base para la creación de seminarios o programas de intervención, ofreciendo una hoja de ruta para mejorar las habilidades sociales y hacer una contribución positiva a la sociedad. en la eficacia del tratamiento médico.

1.6. Limitaciones de la investigación.

Para el impulso del presente estudio se considerará al personal de salud con resultado positivo a Covid-19 desde el 2020, 2021 y 2022. Considerando la naturaleza del estudio podemos mencionar que no hay limitaciones, debido a que se está asegurado la participación de los trabajadores por ser una población finita.

1.7. Objetivos de la investigación

1.7.1. *Objetivo general*

Demostrar la correspondencia existente entre el nivel habilidades comunicacionales del personal de Salud y el síndrome post covid -19 en el Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2023.

1.7.2. *Objetivos específicos*

- a. Determinar la relación que existe entre el nivel de destrezas comunicacionales por sexo del personal de salud y el síndrome post covid-19 en el Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2023
- b. Determinar la relación que existe entre el grupo profesional para la habilidad comunicacional y el síndrome post covid-19 en el Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2023.
- c. Describir la relación que existe entre la comorbilidad del personal de salud para la habilidad comunicacional y el síndrome coronavirus en el Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2023.

1.8. Hipótesis

1.8.1. *Hipótesis general*

HI: si existe correspondencia entre el nivel de habilidades comunicacionales del personal de Salud y el síndrome post covid -19 en la atención del personal de salud del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2023

HO: No existe relación entre el nivel habilidades comunicacionales del personal de Salud y el síndrome post covid -19 en la atención del personal médico del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2023

1.8.2. Hipótesis específica

- a. HI: Si existe relación entre el nivel de habilidades comunicacionales por sexo del personal de salud y el síndrome post covid en la atención del personal médico del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2023
- a. Ho: No existe relación entre el nivel de habilidades comunicacionales por sexo del personal de salud y el síndrome post covid en la atención del personal médico del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2023
- b. Hi: Si existe la relación entre el grupo profesional para la habilidad comunicacional y el síndrome post covid en la atención del personal médico del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2023.
- b. Ho: No existe relación entre el grupo profesional para la habilidad comunicacional y el síndrome post covid en la atención del personal médico del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2023.
- c. H1: Si existe relación entre la comorbilidad del personal de salud para la habilidad comunicacional y el síndrome post covid en la atención médica del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2023.

- c. Ho: No existe relación entre la comorbilidad del personal de salud para la habilidad comunicacional y el síndrome post covid en la atención médica del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2023.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Marco conceptual

Dado que los humanos siempre han interactuado y comunicado con otros miembros de sus propios grupos, la comunicación se ha considerado como la base para el desarrollo de civilizaciones emergentes, ya sea en tribus, pueblos, ciudades o las vastas metrópolis modernas (Hernández et al., 2022). En cuanto al estado actual de las condiciones de los pacientes, se ha observado que el personal médico, principalmente los médicos, comunica frecuentemente noticias desfavorables, desagradables o poco alentadoras. Sin embargo, cuando no se emplean las estrategias adecuadas en este tipo de comunicación, los pacientes y sus familias enfrentan actitudes negativas, lo cual refleja una falta de empatía y de habilidades para ponerse en el lugar del otro, obstaculizando así un desempeño eficiente en el campo médico (Raba et al., 2021).

La comunicación puede ser entendida tanto como una relación como una difusión. La difusión está asociada al uso de los canales de comunicación; por ejemplo, dentro de este marco se enmarca la "hipótesis de la aguja hipodérmica", que plantea una comunicación unidireccional e influenciabile (Shannon & Weaver, 1949). Desde otra perspectiva, la comunicación como relación se refiere a la construcción de conexiones interpersonales exitosas basadas en la empatía, el respeto y la solidaridad. Este enfoque enfatiza la interacción entre emisor y receptor, como es el caso de los profesionales de la salud y sus pacientes (Estévez y Estévez, 2021). Por ello, en este estudio, se aborda la comunicación como una relación esencial en el ámbito sanitario.

En lo que respecta al síndrome post-COVID-19, se ha documentado que, durante la fase de recuperación, una serie de síntomas pueden manifestarse y extenderse más allá de tres semanas o incluso tres meses (Ortiz et al., 2020). Esto destaca la importancia de abordar estas situaciones

con un enfoque empático y basado en la comunicación efectiva para mejorar la calidad de atención y la experiencia del paciente.

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación cuenta con un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal, esta tesis es no experimental.

3.2. Población y muestra

En la actual investigación la población está conformada por el personal profesional y técnico asistencial que hayan presentado Covid-19 por prueba serológica o con manifestación clínica en el periodo 2020, 2021 y 2022. Esta información se obtiene en base al seguimiento que desarrolla el área de Salud ocupacional del Hospital de Emergencias “José Casimiro Ulloa”, siendo un total de 90 colaboradores. Por conveniencia. Unidad de análisis 01 trabajador que haya tenido Covid-19.

El participante deberá completar una encuesta en el año 2022 al personal profesional y técnico del Hospital de Emergencias “José Casimiro Ulloa” sobre habilidades comunicativas y síndrome post-covid-19.

Para dar cuenta y registrar dichas características se utilizó un cuestionario que abarca características sociales, económicas y profesionales. Estas características incluyen edad, sexo, estado civil, jornada laboral y ámbito de responsabilidad (hospitalización, emergencias, temas y quirófano).

3.3. Operacionalización de variables

Habilidades comunicativas

- A. Definición Conceptual:** Conjunto de procesos lingüísticos que se desarrollan durante la vida, con el fin de participar con eficiencia y destreza, en todas las esferas de la comunicación y la sociedad humana. Hablar, escuchar, leer y escribir son las habilidades del lenguaje.

B. Definición Operacional: Sumatoria de Ítems desde el 1 al 18

Síndrome Post Covid 19

A. Definición Conceptual: Es un término utilizado para describir una serie de síntomas a largo plazo que aparecen como secuelas tras el padecimiento de la COVID-19

B. Definición Operacional: Sumatoria de los Ítems desde el 1 al 16

Tabla 1

Definición Operacional de las Variables Habilidades Comunicativas y Síndrome Post covid 19

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Tipo
Habilidad comunicacional	Proceso por el cual se transmite información, sentimientos, pensamientos, y cualquier otra cosa que pueda ser compartida.	Comunicación informativa	Sumatoria de Enunciados 5, 8, 9, 14, 17 y 18)	Nominal
	Interés sobre el otro	Empatía	Sumatoria de Enunciados 2, 4, 6, 11y 12	Nominal
	Hace referencia a la afinidad o tendencia de una persona hacia otro sujeto, cosa o situación			
	Respetar	Respeto	Sumatoria de enunciados	Nominal

	Tratar con respeto o consideración a una persona o una cosa por alguna cualidad, situación o circunstancia que las determina		1, 3 y 15	
	Conductas y hábitos observables.			
	Capacidades que una persona posee a la hora de gestionar una conversación	Habilidad social	Sumatoria de enunciados 7, 10, 13, 16	Nominal
	Agotamiento o falta de energía		Sumatoria de enunciados 1 al 16	Nominal
Síndrome post covid	Se refiere a una falta de energía y de motivación	Cansancio		
Valoración de la capacidad laboral post pandemia COVID – 19	Dificultad respiratoria o falta de aire Sensación o incomodidad para respirar o la sensación de no estar recibiendo suficiente aire	Disnea	Sumatoria de enunciados 17 al 23	Nominal

3.4. Instrumentos

Leal-Costa et al. (2016) desarrolló la Escala de Habilidades Comunicativas (EHC), una herramienta que permite evaluar las habilidades comunicativas de diversos profesionales de la salud. El cuestionario consta de 18 criterios que corresponden a 4 dimensiones y se calculan mediante una escala Likert de 6 alternativas con cuantificadores de frecuencia lingüística (1=casi nunca a 6=muchas veces, con los ítems 18 y 20 redactados de forma inversa).

La comunicación informativa se define por seis características que describen cómo los trabajadores de la salud recopilan y difunden información.

Empatía: cinco criterios que indican la capacidad del profesional para comprender las emociones del paciente al interactuar con él.

Respeto: compuesta por 3 ítems que calculan el respeto que muestra el personal de salud.

Habilidad social: compuesta por 4 ítems que expresan las habilidades del personal que atienden en los centros médicos para tomar siempre buenas decisiones basadas en la escucha activa.

En relación para la investigación del síndrome Post Covid 19 se empleará del documento de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del trabajo. En el cual se describe al Síndrome Post Covid-19, como la presencia de síntomas físicos, cognitivos y/o psicológicos tras la fase de recuperación del Covid-19. Puede prolongarse más de 12 semanas. Dentro de ello se evalúa la fatiga como el efecto de extenuación o conflicto para realizar actividades de índole físicas, intelectuales o cotidianas, para ello la valoración del cansancio, la fatiga no es tarea fácil; como escala específica de valoración desde casi nunca=1 hasta siempre=5).

La disnea como la fátiga, o la astenia, debe analizarse si esta disnea persistente es de origen respiratorio, cardíaco o por otra afectación orgánica. Valorando nunca =1 hasta siempre=5). Ha sido validado.

Respecto al cuestionario, este instrumento incluye características sociodemográficas y profesionales de los participantes: edad, sexo, estado civil, época laboral, que se aplicará en el ámbito del trabajo de hospitalización, en emergencias, en los tópicos y en la sala de operaciones.

3.5. Procedimientos

El análisis de los datos; correspondiente a explicar la base con control de calidad y se aplicará el SPSS que permitirá evidenciar en tablas y figuras representativas los resultados del presente estudio.

3.6. Análisis de datos

El análisis de los datos; correspondiente a explicar la base con control de calidad y se aplicará el SPSS que permitirá evidenciar en tablas y figuras representativas los resultados del presente estudio.

3.7. Consideraciones éticas

Se llevará a cabo de acuerdo con el código de ética de la Universidad Federico Villarreal con el fin de garantizar que las acciones de los investigadores sean decididas mediante excelentes prácticas éticas de acuerdo con el código de ética del arte. El investigador tiene la obligación de determinar el mejor trabajo para la sociedad e informar a los participantes sobre los objetivos de la investigación, abordando también las dudas planteadas por la población y destacando los peligros y ventajas potenciales. (Universidad Nacional Federico Villarreal [UNFV], 2018)

IV. RESULTADOS

4.1. Validez

Tabla 2

Confiabilidad de la prueba por consistencia interna,

Estadísticas de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de Elementos
,779	32

Nota: Estadístico de Fiabilidad de la Escala;

Alpha de Cronbach (r:0,779).

Tabla 3

Medidas de tendencia central y variabilidad

Estadísticas de escala			
Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
97,43	182,630	13,514	32

En la tabla 3. se observa que, la media de la muestra de las escalas de habilidad comunicacional y Síndrome Post Covid es de 97,43, así como también, con respecto a la variabilidad, los coeficientes de variación han alcanzado valores altos lo que indican dispersión elevada, lo cual sugiere que los puntajes obtenidos en cada ítem de la muestra son heterogéneos

Tabla 4*Prueba de Normalidad de Kolmogorov smirnov*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	df	P
HABILIDADCOM	,073	90	,200 [*]
SINDCOVID	,103	90	,020

En la tabla 4 se observan los resultados de la prueba de Kolmogorov- Smirnov la cual se utiliza para indagar si los datos correspondientes a las variables se distribuyen de manera: No normal. Se observa que en los dos casos los datos no se aproximan a una distribución normal ($P < 0,05$). Por lo que el análisis de correlación se deberá realizar con estadísticos no paramétricos, es decir con la Prueba de Spearman.

Plantear Hipótesis:

H_0 : Los datos tienen una distribución normal

H_a : Los datos no tienen una distribución normal

Criterio de Decisión y conclusión:

Si $p < 0,05$ rechazamos la H_0 y decimos que existe una correlación significativa (H_1), es decir los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto, aplicaremos estadística no paramétricos.

Tabla 5*Frecuencias por grupos profesionales encuestados*

FRECUENCIA		
CARRERAS PROFESIONALES	PSICOLOGÍA	8
	MEDICO	75
	ENFERMERO	4
	TECNICO DE ENFERMERIA	2
	OBSTETRA	1
Total		90

En la tabla 5 y figura 1 se muestra la frecuencia de respuesta de cada grupo profesional, siendo el mayor número el grupo Médico con 75 de frecuencia, seguido de Psicología con 8, Enfermería con 4 y por ultimo los grupos profesionales de técnicos de enfermería y obstetras con 2 y 1 respectivamente.

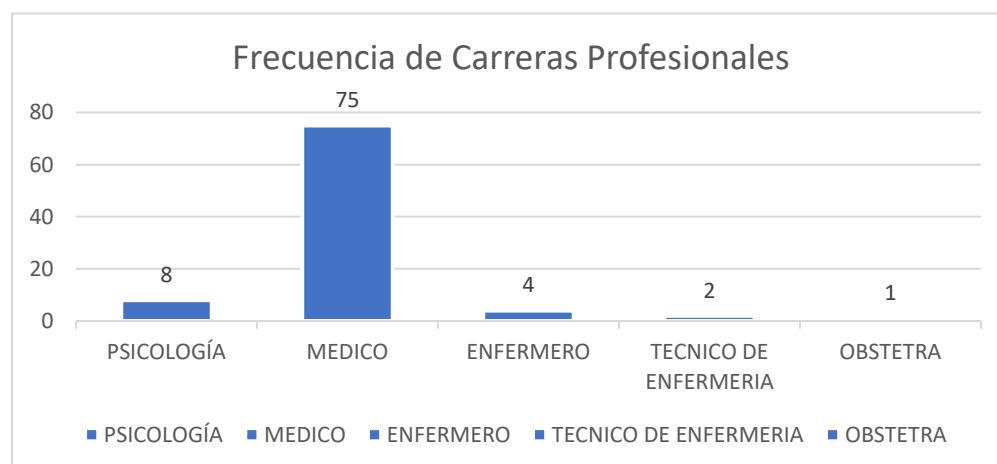
Figura 1.*Frecuencia de Carreras Profesionales Encuestadas*

Tabla 6*Porcentajes de Carreras Profesionales Encuestadas*

PORCENTAJES		
CARRERAS PROFESIONALES	PSICOLOGÍA	5,8
	MEDICO	54,0
	ENFERMERO	2,9
	TECNICO DE ENFERMERIA	1,4
	OBSTETRA	0,7
	Total	64,7
Total		100,0

En la tabla 6 y en la figura 2 se muestra los porcentajes obtenidos de respuesta de cada grupo profesional, siendo la mayor demanda el grupo Médico con 54 %, seguido de Psicología con 6%, Enfermería con 3% y por último los grupos de profesionales técnicos de enfermería y obstetras con 2%. Y 0.7 % respectivamente.

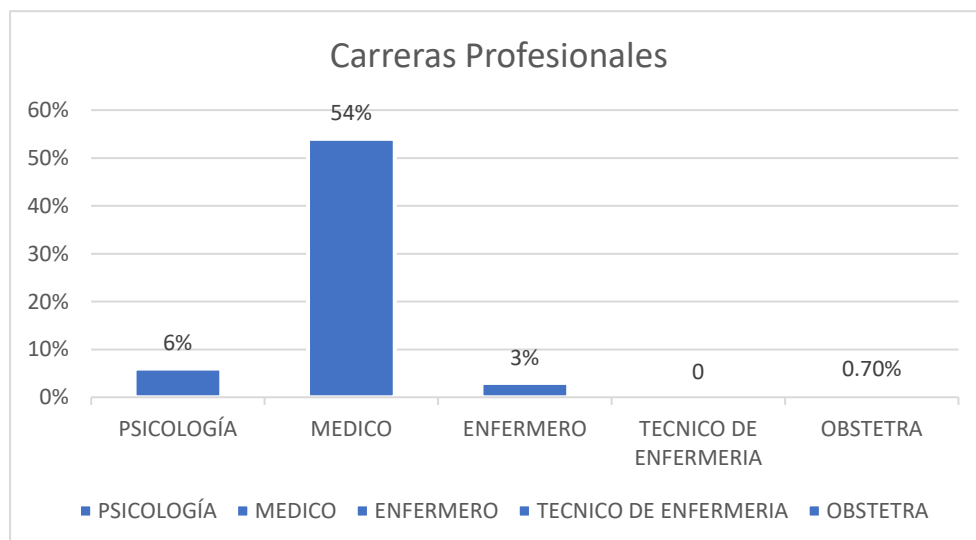
Figura 2*Porcentajes de Carreras Profesionales Encuestadas*

Tabla 7

Frecuencias de usuarios que contrajeron la infección de Covid 19 según año

USUARIOS QUE CONTRAJERON LA INFECCIÓN DE COVID 19		
		Frecuencia
AÑO DE INFECCIÓN	No tuvo Infección	16
	2020	22
	2021	23
	2022	29
	Total	90

Según la tabla 7 y figura 3 podemos observar la frecuencia de usuarios que contrajeron la infección por Covid -19 (N: 90) en los años 2020 se infectaron 22 encuestados, en el 2021 fue de 23 encuestados y en el 2022 fue de 29 infectados. Lo que podemos inferir que el año 2022 fue el año con mayor frecuencia de casos COVID, lo que pudo haber aumentado en índice de casos con síndrome post COVID tras la pandemia

Figura 3

Frecuencias de usuarios que contrajeron la infección de Covid 19 según año



A. Relación entre habilidades comunicacionales y síndrome post covid

- Determinar la relación que existe entre el nivel de habilidades comunicacionales del personal de salud y el síndrome post covid-19 en el Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2023

Tabla 8

Correlación entre las variables de habilidades comunicacionales y Síndrome post COVID

CORRELACIONES	
HABILIDA	SINDCO
DCOM	VID

		Coeficiente	de	
	HABILIDAD	correlación	1,000	,008
	COM	Sig. (bilateral)	.	,939
		N	90	90
Rho	de	Coeficiente	de	
		correlación	,008	1,000
Spearman	SINDCOVID	Sig. (bilateral)	,939	.
		N	90	90
		P	P	N
HABILIDAD	+	,002	,002	90
SINDCOVID				

En la tabla 8 se muestra que la correlación reportada en la muestra total, por el coeficiente de Spearman, es significativa, positiva, puesto que $p < 0.05$, aceptando con ello H_a y rechazando la hipótesis H_0 . Lo que significa que si existiría una correlación en los niveles comunicacionales del personal, ya que si estos mejoran o disminuye influirá directamente en el Síndrome Post Covid.

Plantear Hipótesis:

Si $p < 0.05$, aceptamos la H_a y rechazamos la hipótesis H_0

Si $p > 0.05$, rechazamos la H_a y validamos la hipótesis H_0

Si $\rho = 0$ (No existe correlación)

Si $\rho \neq 0$ (Existe correlación) / **$p = ,002$**

∴ Como $p < 0.05$ existe relación significativa, positiva

Objetivos Secundarios:

- Determinar la relación existe entre el nivel de habilidades comunicacionales por sexo del personal de salud y el síndrome post covid-19 en el Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2023

Tabla 9

Relación entre Habilidades comunicacionales y síndrome post covid según sexo

CORRELACIONES					
			HABILID	SINDCO	SEXO
			ADCOM	VID	
Rho de Spearman	HABILIDA	Coeficiente de	1,000	,008	-,218*
		correlación			
		Sig. (bilateral)	.	,939	,039
	SINDCOVI	N	90	90	90
		Coeficiente de	,008	1,000	,107
		correlación			
	D	Sig. (bilateral)	,939	.	,316
		N	90	90	90
		Coeficiente de	-,218*	,107	1,000
SEXO	correlación				
	Sig. (bilateral)	,039	,316	.	
	N	90	90	90	
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).					

En la tabla 9 se muestra que para la escala habilidades comunicativas según sexo la correlación reportada en la muestra total, por el coeficiente de Spearman, es significativa y inversa, puesto que $\rho \neq 0$. Lo que significa que existe una correlación en los niveles comunicacionales del personal y el sexo del encuestado, por lo que género, y patrones comportamentales de personalidad según el sexo mejoraría la forma de desarrollo de sus habilidades comunicativas ante el paciente.

- Determinar la relación existente entre los grupos profesionales respecto a la habilidad comunicacional y el síndrome post covid-19 en el Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2023.

Tabla 10

Relación de habilidades comunicacionales y síndrome post covid según grupo profesionales

CORRELACIONES					
			HABILID	SINDC	CARR
			ADCOM	OVID	ERA
Rho de Spearman	HABILIDA DCOM	Coeficiente de correlación	1,000	,008	-,151
		Sig. (bilateral)	.	,939	,155
		N	90	90	90
	SINDCOVI D	Coeficiente de correlación	,008	1,000	-,192
		Sig. (bilateral)	,939	.	,070
		N	90	90	90

CARRERA	Coefficiente de correlación	-,151	-,192	1,000
	Sig. (bilateral)	,155	,070	.
	N	90	90	90

En la tabla 10 se muestra que para la escala habilidades comunicativas según grupo profesional la correlación reportada en la muestra total, por el coeficiente de Spearman, es no significativa e inversa, puesto que $p \neq 0$. Lo que significa que no existiría una correlación entre el tipo de grupo profesional y los niveles comunicacionales del personal con el paciente, ya que el grupo profesional no influye en el nivel de desarrollo de habilidades comunicativas ante el paciente.

- Describir la relación existente entre la comorbilidad del personal de salud para la habilidad comunicacional y el síndrome post covid-19 en el Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2023.

Tabla 11

Relación entre habilidades comunicacionales y síndrome post covid según antecedentes familiares

CORRELACIONES					
		HABILID	SINDC	ANTEE	
		ADCOM	OVID	NFER	
HABILIDA	Coefficiente de	1,000	,008	-,136	
DCOM	correlación				

Rho de Spearman	SINDCOVI	Sig. (bilateral)	.	,939	,202
		N	90	90	90
		Coeficiente de correlación	,008	1,000	-,014
	D	Sig. (bilateral)	,939	.	,897
		N	90	90	90
		Coeficiente de correlación	-,136	-,014	1,000
	ANTEENFER	Sig. (bilateral)	,202	,897	.
		N	90	90	90

En la tabla 11 se muestra que para la escala habilidades comunicativas según antecedentes de enfermedad la correlación reportada en la muestra total, por el coeficiente de Spearman, es no significativa y negativa, puesto que $p \neq 0$. Lo que significa que no existiría una correlación en los antecedentes de salud del personal y el nivel de habilidades comunicacionales, por lo que se infiere que el profesional de salud desarrollara habilidades comunicativas independientemente del tipo de antecedentes de enfermedad que haya tenido su historia familiar.

V. DISCUSION DE RESULTADOS

Los resultados de las pruebas psicométricas que determinaron la importancia del constructo de la escala son bastante beneficiosos para las garantías de la investigación. Según Muniz et al. (1998) las conclusiones y actitudes derivadas de los resultados de las pruebas se apoyan sistemáticamente en convicciones tanto teóricas como experimentales.

De acuerdo con Medellín et al. (2021) la confiabilidad de la escala de habilidades comunicativas (EHC) fue confirmada por las derivaciones aceptables de las pruebas psicométricas utilizadas. Esto confirma la consistencia de la escala y la seguridad y precisión de los datos medidos, apoyando las promesas del estudio.

El objetivo del presente estudio es investigar la conexión entre las habilidades comunicativas y el síndrome postCOVID-19 en una muestra de profesionales médicos, con el fin de producir nuevos datos que apoyen dicha conexión.

Los resultados sobre la muestra, sobre el nivel de la frecuencia de respuesta de cada grupo profesional, fue la del personal Médico con 75 de frecuencia, seguido de Psicología con 8, Enfermería con 4 y por último los grupos profesionales de técnicos de enfermería y obstetras con 2 y 1 respectivamente; lo que nos permitirá tener respuestas variables a la hora del procesamiento de los datos considerando las funciones y los roles de cada tipo de personal de salud.

De acuerdo a la frecuencia de usuarios que contrajeron la infección por Covid -19 (N: 90) en los años 2020 se infectaron 22 encuestados, en el 2021 fue de 23 encuestados y en el 2022 fue de 29 infectados. Lo que demuestra que el año 2022 fue el año con mayor frecuencia de casos covid, lo que es respaldado con el informe emitido por el Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades (CDC) del Minsa, 2022, donde se advirtió que, en base a los planteamientos realizados y a la información facilitada, la tercera oleada de COVID-19 tuvo

una duración de nueve meses. Esto significa que, en un escenario leve, hubo alrededor de 457.751 casos de personas infectadas; en un escenario moderado, hubo 823.636 casos; y, en el caso de un escenario grave, hubo alrededor de 1.482.841 casos que involucraron a personal sanitario.

En cuanto a la asociación entre las habilidades comunicativas y el Síndrome Post-COVID, se ha demostrado que es significativa y positiva ($p < 0,05$), apoyando la hipótesis H_a y rechazando la hipótesis H_0 . Esto significa que si existe una relación entre los niveles de comunicación del personal y su relación con el Síndrome Post-COVID; lo cual concuerda con Hernández et al. (2022), quienes discutieron la importancia de la comunicación interpersonal como componente de la condición humana y cómo, en consecuencia, ha llamado la atención del estudio de la psicología y otras especialidades relacionadas con el contacto humano. Gracias a estos escritores, ahora sabemos que las habilidades interpersonales y de comunicación son un recurso valioso y significativo cuando nos enfrentamos a dificultades. Estas habilidades de comunicación también nos ayudan a ser más resistentes y resilientes a los efectos perjudiciales de las crisis de la vida. Además, cuando lo relacionamos con una situación de pandemia de COVID-19, podemos ver que las personas con mayores habilidades de comunicación tendrán más recursos emocionales y sociales a su disposición cuando se enfrenten a circunstancias difíciles, como es el caso de lidiar con una post sintomatología de COVID 19. Según el coeficiente de Spearman, la relación que encontramos las habilidades comunicativas y el síndrome Post covid según el sexo es significativa, lo que nos dice que el sexo del profesional de salud si influenciaría en la correlación entre los niveles comunicativos del personal y los síntomas post covid del paciente. Esto sugiere que el sexo potenciaría la forma en que se desarrollan sus habilidades comunicativas tanto del paciente como del profesional en salud, apoyando la afirmación de Serrano et al. (2008), quien menciona que el sexo o género es una de las variables sociolingüísticas más estudiadas, desarrolladas y explicadas a la hora de los procesos comunicativos. Esto afectaría a la forma de perfeccionar sus habilidades

comunicativas porque, en un principio, hombres y mujeres se comunican de forma diferente en función de cómo se comportan en determinadas situaciones. Por otro lado, se demuestra que existe una correlación del coeficiente de Spearman no significativa para la relación entre las habilidades comunicativas, Síndrome post covid y el grupo profesional que atiende al paciente. Esto implica que no habría relación entre el fortalecimiento de los procesos comunicativos y el tipo de grupo profesional que atiende al paciente, ya que son dos procesos totalmente independientes regulados por otras variables y otros contextos. Los grupos profesionales utilizan diversas técnicas de comunicación de acuerdo a las diferentes formas de personalidad del profesional en salud, por lo que el comportamiento propio del síndrome COVID del paciente y del personal de salud escapan de la delimitación de una carrera profesional. Fernández (2021) valida esta singularidad de las conductas señalando que la identidad y la personalidad están ligadas a nuestra conciencia de ser diferentes a los demás y únicos, lo que reafirma nuestra identidad y nos hace únicos a cada uno de nosotros. La singularidad de nuestros comportamientos profesionales es algo independiente de los comportamientos que poseen las personas con síndrome post-COVID.

Dado que $\rho \neq 0$, la conexión revelada por el coeficiente de Spearman para la escala de habilidades comunicativas según los antecedentes de enfermedad es no significativa y negativa. En consecuencia, se puede concluir que el paciente desarrolla habilidades comunicativas independientemente del tipo de antecedente de enfermedad que tenga, ya que no existiría asociación entre su nivel de habilidades comunicativas y el antecedente personal de enfermedad. Por el contrario, Fernández (2021) señala que, en cuanto a los antecedentes de enfermedad, el autor explica que los miembros de la familia comparten no sólo el mismo entorno, sino un estilo de vida, costumbres y genética. Así, todos notamos esas similitudes fisiológicas entre los miembros de una familia, como la forma del pelo, el físico o la destreza física, así como la herencia de enfermedades

como el asma, la diabetes, el cáncer o los problemas cardíacos; infiriéndose que si influiría un antecedente médico ante la forma de desarrollar habilidades comunicativas.

Como resultado, podemos concluir que existe poca relación entre sus covariables y las habilidades comunicativas con el síndrome post COVID. En la actualidad, sabemos que la forma de comunicarse de los profesionales sanitarios ayudará a los pacientes a sobrellevar mejor las secuelas de la pandemia de COVID-19 porque estos profesionales tienen una relación directa con el paciente.

El trato humano de los profesionales sanitarios hacia sus pacientes y compañeros de trabajo ha sido observado por Hernández et al. (2022) en un estudio reciente. En este estudio se hace especial hincapié en la empatía, que se define como la capacidad de los profesionales sanitarios de ponerse en el lugar de sus pacientes, compañeros de trabajo y la comunidad en la que operan. La empatía también incluye la escucha activa, permitir que los pacientes se expresen y transmitir la información médica de forma humana y comprensible.

El desarrollo de las capacidades de comunicación no verbal de los miembros del personal de los centros sanitarios es un primer paso crucial para mejorar sus habilidades comunicativas, lo que les ayudará a desenvolverse bien en diversas situaciones de comunicación.

Para crear una correlación asociativa entre el médico y los pacientes, las habilidades comunicativas son cruciales. Esta concordancia permite obtener la información necesaria para un diagnóstico correcto y subraya la importancia de comunicarse con personas que tengan experiencia en atender a la población a la que atienden los centros de salud.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1 Los resultados psicométricos descubiertos para la confiabilidad de la Escala de Habilidades de Comunicación (EHC) fueron aceptables y admisibles lo cual nos confirma la coherencia de la escala.
- 6.2 El año 2022 fue el año con mayor frecuencia de casos COVID de acuerdo a la muestra evaluada dándonos indicios a posteriores estudios de acuerdo a la alta mayoría de los casos confirmados.
- 6.3 La medición en la aplicación del test en los trabajadores de salud resulta trascendental para la medición como parte de la importancia en los servicios médicos.
- 6.4 El instrumento que se manejó favoreció el análisis de tipo cuantitativo y correlacional de las dimensiones, así como, las percepciones derivadas por la experiencia vivida por los pacientes que recibieron la atención en los servicios médicos especializados.
- 6.5 Esta investigación contempló un estudio correspondiente a una enfermedad nueva que se constituyó como un problema de salud global, una pandemia.
- 6.6 En cuanto a la correspondencia existente entre las destrezas comunicativas y un síndrome post COVID se muestra que es significativa, positiva, puesto que $p < 0.05$, rechazando con ello H_0 y validando la H_a
- 6.7 En las escalas y habilidades comunicativas según sexo vemos que es significativa e Lo cual significa que existe una correlación en los niveles comunicacionales del personal y el sexo del encuestado
- 6.8 Para la escala de habilidades comunicativas según grupo profesional la reportada correlación en nuestra muestra general, por el coeficiente de Spearman, también es no significativa e

inversa, puesto que $\rho \neq 0$. Ello significa que no existiría una correlación entre los niveles comunicacionales del personal y el grupo profesional encuestado en el presente estudio.

- 6.9 Aunque la actual evaluación preclínica e intrahospitalaria se centra en los elementos y síntomas de la COVID-19, así como en sus fases presintomática y prodrómica, para comprender el cuadro clínico completo de la COVID-19 es necesario comparar aquí el síndrome post-COVID, que puede ser duradero o prolongado.
- 6.10 A medida que más personas sean evaluadas, tratadas, dadas de alta e investigadas, las posibles repercusiones a largo plazo del síndrome post-COVID-19 adquirirán una importancia crítica.
- 6.11 Para que los expertos del sector sanitario puedan desenvolverse con éxito en diversos espacios y contextos comunicativos, es imprescindible que desarrollen sus prácticas comunicativas. Los rasgos no verbales, en particular, desempeñan un papel trascendental a este respecto.
- 6.12 Dado que los profesionales sanitarios interactúan habitualmente con pacientes y compañeros de trabajo, existe una correlación directa entre ambas variables, y sus estilos de comunicación les ayudarán a afrontar mejor la condición post-COVID.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1 Continuar realizando estudios con variaciones en la escala experimentada a fin de tener pautas para poblaciones que son más vulnerables de acuerdo a sus condiciones socioeconómicas que haya sido contagiados por la COVID-19.
- 7.2 Desarrollar en ámbitos laborales hospitalarios un adecuado clima institucional basado en un programa de mejora de las habilidades comunicativas hacia los pacientes, para así contribuir de forma positiva emocionalmente en la mejoría de su diagnóstico médico.
- 7.3 Proponer actividades y talleres de mejoramiento y fortalecimiento de habilidades comunicativas para el personal de salud con la finalidad de impulsar actitudes positivas, favorables a la vida, además de contar con personal de salud competente, capaz y auto reguladores emocionales y sociales de sus habilidades comunicativas.
- 7.4 Incentivar al personal de salud a una mayor identificación con habilidades comunicativas asertivas, a fin de optimizar cómo responden y afrontan lo cual permitirá enriqueceros en sus habilidades socioemocionales.
- 7.5 Apostar por las habilidades comunicativas con el personal de la salud, debido a que se ha demostrado que las personas con diagnóstico de Síndrome post COVID tendrán mejores estrategias de afronte, que finalmente lo conllevará a una buena dinámica institucional y a una mejora en la relación entre el personal sanitario y los pacientes.
- 7.6 Se recomienda al personal de salud dotar de valía a las palabras que transmite a todos los pacientes que atiende; así como, recobrar la importancia que requiere las habilidades comunicacionales.
- 7.7 El personal de salud debe concientizarse respecto a cómo transmite el mensaje, ya que de por medio está el paciente. Por ello, es vital ocuparse del cómo se presentan los mensajes a

los pacientes sean estos escritos o verbales; todo ello debe ser armonizado para que el mensaje sea adecuado, oportuno y además repercuta positivamente en el entendimiento y la vida de las personas que se encuentran en recuperación.

VIII. REFERENCIAS

- Abad, F. E. & Vélez, A. E. (2021). Effective communication in Health: Evaluation of a teaching experience in Medicine School of Cuenca, Ecuador. *Revista de Bioética y Derecho*, 52, 85–104. <https://doi.org/10.1344/RBD2021.52.34162>
- Alvizuri Alejos, M. & Quito Villegas, L. C. (2021). *Percepción de las barreras de la comunicación en familiares de pacientes COVID-19 internados en el Hospital María Auxiliadora, Lima*, 2021. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64857>
- Bouza, E., Moreno, R. C., Ramos, P. D. L., García-Botella, A., García-Lledó, A., Gómez-Pavón, J., Del Castillo, J. G., Hernández-Sampelayo, T., Martín-Delgado, M. C., Sanchez, F. J. M., Martínez-Sellés, M., García, J. M. M., Guillén, S. M., Rodríguez-Artalejo, F. J., Ruiz-Galiana, J., Brühlmann, S. D. P., Etessam, J. P., & Sebastián, M. S. (2021). Post-covid syndrome: A reflection and opinion paper. *Revista Espanola de Quimioterapia*, 34(4), 269–279. <https://doi.org/10.37201/req/023.2021>
- Brito, F., & Darlic, V. (2020). Revisión de Literatura. Revisión bibliográfica sobre la entrega de malas noticias en medicina e intervenciones para mejorar esta habilidad. *Revista Confluencia*, 3(2), 135–139.
- Castillo Arroyo, R. (2020). *Clima y desempeño laboral en tiempos del COVID-19, en dos Centros Médicos I-3 EsSalud. Red Asistencial Huaraz, 2020*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58227>
- Dartiguelongue, J. B., & Cafiero, P. J. (2021). La comunicación en los equipos de salud. *Archivos*

Argentinos de Pediatría, 119(6), 589–593. <https://doi.org/10.5546/aap.2021.e589>

Díaz Bernal, Y. T. & González García, S. J. (2022). Impacto socioeconómico en la atención ambulatoria de pacientes con síndrome post-Covid, en una IPS de I Y II nivel de atención en Bogotá. <http://hdl.handle.net/10554/60590>

Fernández López, E. R. (2021). *Conocimiento sobre la diabetes mellitus tipo II en relación a sus capacitaciones de los médicos de atención primaria del distrito de San Juan de Miraflores 2021*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/76522>

Fonseca Livias, A., Ostos Miraval, M. & Vargas Roncal, R. (2020). Habilidades comunicacionales y la satisfacción del paciente en los servicios de consulta externa. *Revista de Salud Pública*, XXIV, 73–82.

Leal-Costa, C., Tirado González, S. S., Ramos-Morcillo, A. J., Díaz Agea, J. L., Ruzafa-Martínez, M., & Van-Der Hofstadt Román, C. J. (2019). Validation of the communication skills scale in nursing professionals | Validación de la escala sobre habilidades de comunicación en profesionales de enfermería. *Anales Del Sistema Sanitario de Navarra*, 42(3), 291–301.

Leal-Costa, C., Tirado-González, S., van-der Hofstadt Román, C. & Rodríguez-Marín, J. (2016). Creación de la Escala sobre Habilidades de comunicación en Profesionales de la Salud, EHC-PS. *Anales de Psicología*, 32(1), 49-59. <https://dx.doi.org/10.6018/analesps.31.3.184701>

Lecca-Flores, J. P., Lora-Loza, M. G., Rodriguez Vega, J. L., & Pérez Martinto, P. C. (2020). Comunicación Laboral Y Estrés En Tiempos De Covid-19. Centros De Salud Minsa Llacuabamba Y Parcoy. *Revista Científica Epistemia*, 4(3), 96–118.

<https://doi.org/10.26495/re.v4i3.1421>

- Oronsky, B., Larson, C., Hammond, T. C., Oronsky, A., Kesari, S., Lybeck, M., & Reid, T. R. (2023). A Review of Persistent Post-COVID Syndrome (PPCS). *Clinical Reviews in Allergy & Immunology*, 64(1), 66-74. <https://doi.org/10.1007/s12016-021-08848-3>
- Ortiz, Z., Antonietti, L., Capriati, A., Ramos, S., Romero, M., Mariani, J., Ortiz, F., & Pecheny, M. (2020). Preocupaciones y demandas frente a Covid-19. *Medicina (Buenos Aires)*, 80, 16–24.
- Raba, I., Hauché, R. A., & Gago Galvagno, L. G. (2021). Empatía y habilidades comunicativas en profesionales de la salud que trabajan con enfermedades crónicas pediátricas. *Revista de Investigación En Psicología*, 24(1), 55–71. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v24i1.20132>
- Trujillo, C. (2021). SECCION IX. Síndrome Post COVID-19: Complicaciones tardías y rehabilitación. *Infectio*, 290-344. <https://doi.org/10.22354/in.v25i4.979>
- Urtasun, M., Janer Tittarelli, M. A., Díaz Pumará, C., & Davenport, M. C. (2021). Habilidades comunicacionales del médico. Experiencia en el Departamento de Medicina de un hospital pediátrico. *Revista de La Facultad de Ciencias Médicas de Córdoba*, 78(3), 270–275. <https://doi.org/10.31053/1853.0605.v78.n3.29306>
- Yafar, C., Pérez, M., Bordogna, A., Castagna, B., Cardozo, C., & Aparicio, G. (2021). Implementación de la simulación in situ en un hospital pediátrico de alta complejidad durante la pandemia covid-19. *Ludovica pediátr*, 24(2), 23-29.
- Zafra-Ramírez, N., Pérez-Milena, A., Valverde-Bolívar, F. J., Rodríguez-Bayón, A., & Delgado-Rodríguez, M. (2019). Accomplishment of preventive activities proposed by resident doctors of Family Medicine in Primary Care and its relationship with communication skills. *Atencion Primaria*, 51(9), 562–570. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2018.05.010>

IX. ANEXOS

Anexo A. Matriz de consistencia

Habilidades comunicacionales en personal de salud y síndrome post covid-19				
FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS Nulas	VARIABLE	METODOLOGIA
PROBLEMA GENERAL ¿Qué relación existe entre la habilidad comunicacional del personal de Salud y el síndrome post covid -19 en el Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2023??	OBJETIVOS GENERALES Demostrar la relación que existe entre el nivel habilidades comunicacionales del personal de Salud y el	.HIPOTESIS GENERAL: HI: si existe relación que existe entre el nivel habilidades comunicacionales del personal de Salud y el síndrome post covid -19 en la atención del personal médico del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2023 HO: No existe relación que existe entre el nivel habilidades comunicacionales del personal de Salud y el síndrome post covid -19 en la atención del personal médico	Independiente Habilidad comunicacional Comunicación afirmativa Empatía Respeto	Tipo de estudio Estudio descriptivo, transversal, con recolección prospectiva de los datos. Área o sede de estudio

PROBLEMA ESPECIFICO ¿Cuál es la relación existe entre el nivel de habilidades comunicacionales por sexo del personal de salud y el síndrome post covid-19 en el Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2023 ¿Cuál es la relación existente entre la edad para la habilidad comunicacional y el síndrome post covid-19 en el	síndrome post covid -19 en Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2023 OBJETIVOS ESPECÍFICOS Determinar la relación existe entre el nivel de habilidades comunicacionales por sexo del personal de salud y el síndrome post covid-19 en el Hospital	del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2023 HIPOTESIS ESPECÍFICOS: HI: Si existe la relación existe entre el nivel de habilidades comunicacionales por sexo del personal de salud y el síndrome post covid en la atención del personal médico del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2023 Ho: No existe la relación existe entre el nivel de habilidades comunicacionales por sexo del personal de salud y el síndrome post covid en la atención del personal médico del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2023 Hi: Si existe la relación existente entre la edad para la habilidad comunicacional y el síndrome post covid en la atención del personal médico del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2023.	Habilidad social Dependiente Síndrome Post Covid-19 Valoración de la capacidad laboral disnea cansancio	El estudio se aplicará en el hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa Población Personal con antecedente de covid-19, constituyen 200 trabajadores Técnica e instrumentos de recolección de datos: Instrumento Cuestionario estructurado
---	---	---	---	---

Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2023? ¿Cuál es la relación existente entre la comorbilidad del personal de salud para la habilidad comunicacional y el síndrome post covid-19 en el Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2023?	de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2023 Determinar la relación existente entre la edad para la habilidad comunicacional y el síndrome post covid-19 en el Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2023. Describir la relación existente entre la comorbilidad del	Ho: No existe la relación existente entre la edad para la habilidad comunicacional y el síndrome post covid en la atención del personal médico del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2023. H1: Si existe la relación existente entre la comorbilidad del personal de salud para la habilidad comunicacional y el síndrome post covid en la atención médica del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2023. Ho: No existe la relación existente entre la comorbilidad del personal de salud para la habilidad comunicacional y el síndrome post covid en la atención médica del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2023.		
---	--	---	--	--

	personal de salud para la habilidad comunicacional y el síndrome post covid-19 en el Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2023			
--	---	--	--	--

Anexo B. Instrumentos de recolección de datos

INSTRUMENTO N°1

Escala sobre habilidades de comunicación en profesionales de la salud. EHC

ITEMS	Casi Nunca	De vez en cuando	A veces	Normalmente	Muy a menudo	Muchas Veces
1. Respaldo el derecho de los pacientes a expresarse libremente						
2. Exploro las emociones de mis pacientes						
3. Respeto la autonomía y libertad de mis Pacientes						
4. Cuando el paciente me habla muestro interés con gestos corporales (Asiento con la cabeza, gestos, sonrisas...)						
5. Proporciono información a los pacientes (siempre que mi competencia profesional me lo permita) sobre aquello que me les preocupa						
6. Escucho a los pacientes sin prejuicios independientemente de su aspecto físico, modales y forma de expresión						
7. Expreso claramente mis opiniones y deseos hacia mis pacientes						
8. Cuando doy información a mis pacientes, uso silencios par que el paciente asimile lo que estoy diciendo						
9. Cuando doy información a los pacientes lo hago en términos comprensibles						
10. Cuando un paciente hace algo que no me parece bien le expreso mi desacuerdo o molestia						
11. Dedico tiempo para escuchar y tratar de comprender las necesidades de mis pacientes						
12. Trato de comprender los deseos de mis pacientes						
13. Cuando me relaciono con mis pacientes expreso mis comentarios de una manera clara y firme						
14. Considero que el paciente tiene derecho a recibir información sanitaria						

15. Siento que respeto las necesidades de mis pacientes						
16. Me resulta difícil realizar peticiones a los pacientes						
17. Me aseguro que los pacientes hayan recibido la información proporcionada						
18. Me resulta difícil pedir información a los pacientes						

INSTRUMENTO N°2

Valoración del cansancio síndrome post covid

	Nunca 1	Pocas Veces 2	A veces 3	Muchas veces 4	Siempre 5
1. El Cansancio disminuye con el descanso					
2. Presenta cansancio extremo en actividades cotidianas					
3. El cansancio afecta al ocio, a su vida familiar o las relaciones sociales					
4. Sufre cansancio mental					
5. Tiene olvidos, falta de atención o concentración					
6. Practicaba deporte antes del covid					
7. Si hacía deporte, al menos 3 días por semana, lo realiza ahora					
8. Necesita permanecer en cama durante más tiempo del necesario					
9. Realizar actividad física le mejora					
10. Presenta cansancio sin realizar actividad física					
11. El cansancio se acompaña de desánimo					
12. El cansancio se acompaña de palpitaciones o respiración acelerada					
13. Cuando tiene cansancio tiene que interrumpir lo que estaba haciendo y descansar					
14. Si se reincorporo al trabajo realiza las mismas tareas					
15. Si se incorporo al trabajo presenta cansancio					
16. ¿Cómo afecta al cansancio a su vida cotidiana?					

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____

_____ declaro que he sido informado e invitado a participar en una investigación denominada “Habilidades comunicacionales y el síndrome post Covid-19 del personal de salud en el Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – 2023.”, éste es un proyecto de investigación científica que cuenta con el respaldo y financiamiento del autor.

Entiendo que este estudio busca conocer Determinar las diferencias en la caracterización de los pacientes con diagnóstico de colecistitis aguda que ingresan al protocolo Eras y de los que reciben tratamiento tradicional.

Sé que mi participación se llevará a cabo en el Hospital Casimiro Ulloa, en el horario y consistirá en responder una encuesta que demorará alrededor de 20 minutos.

Me han explicado que la información registrada será confidencial, y que los nombres de los participantes serán asociados a un número de serie, esto significa que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco ser identificadas en la fase de publicación de resultados.

Estoy en conocimiento que los datos no me serán entregados y que no habrá retribución por la participación en este estudio, sí que esta información podrá beneficiar de manera indirecta y por lo tanto tiene un beneficio para la sociedad dada la investigación que se está llevando a cabo.

Asimismo, sé que puedo negar la participación o retirarme en cualquier etapa de la investigación, sin expresión de causa ni consecuencias negativas para mí. Sí. Acepto voluntariamente participar en este estudio y he recibido una copia del presente documento.

Firma participante:

Fecha:

Si tiene alguna pregunta durante cualquier etapa del estudio puede comunicarse con

Henry Eduardo Chavarry Delgado. Autor del trabajo de investigación. E-mail:

henvarry@hotmail.com