

**Satisfacción de los pacientes sobre la comunicación
terapéutica del Nutricionista del consultorio de Trasplante
de Órganos del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE
LA SALUD**

AUTORA:

Br. Ordóñez Corcuera Elisa Ada

ASESORA:

Mg. Campana Añasco, Teresa

SECCIÓN:

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ- 2016

Página de jurado

Dr. Vertiz Osores Joaquín

Presidente

Dr. Sotelo Estacio Carlos Wenceslao

Secretario

Mgrt Campana Añasco Teresa

Vocal

Dedicatoria

A mi madre por su afecto desinteresado y a mi esposo por su paciencia y apoyo incondicional, quienes me brindaron respaldo en todo el proceso del desarrollo de este trabajo de investigación.

Agradecimiento

A las autoridades del Hospital Nacional Guillermo Almenar que me dieron la oportunidad y facilidades para realizar este trabajo de investigación; a mis colegas Edi Jiménez Hernández, María Miranda Flores, Elisa Romy Rodríguez quienes me dieron la fortaleza para culminar y me apoyaron con entusiasmo y voluntad; también a David Javier por su valiosa ayuda.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Ordóñez Corcuera Elisa Ada, estudiante del Programa Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 08735252 con la tesis titulada “Satisfacción de los pacientes sobre la comunicación terapéutica del Nutricionista del consultorio de Trasplante de Órganos del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen” es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, abril del 2016

Ordóñez Corcuera Elisa Ada

DNI N° 08735252

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada, “Satisfacción de los pacientes sobre la comunicación terapéutica del Nutricionista del consultorio de Trasplante de Órganos del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión de Servicios de Salud.

La presente investigación consta de los siguientes capítulos:

El Primer capítulo, referido a los antecedentes, marco teórico, el cual abarca las, diferentes teorías de las variables en estudio, justificación, planteamiento y formulación del problema. Hipótesis y objetivos.

El Segundo Capítulo, marco metodológico, donde se presentan las variables, metodología, la población y la muestra, los instrumentos utilizados y el método de análisis de datos.

El Tercer Capítulo, Se presentan los resultados: descriptivos y contrastación de hipótesis. La Discusión, las Conclusiones deducidas del análisis estadístico de los datos, así como las Sugerencias y los Aportes que permitirán justificar la presente investigación.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado, recibimos con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar, a la vez deseamos sirva de aporte a quienes deseen continuar un estudio de esta naturaleza.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

Lista de contenido

	Página
Páginas de Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Lista de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCION	
1.1 Antecedentes	18
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	25
1.3 Justificación	50
1.4 Problema	51
1.5 Hipótesis	54
1.6 Objetivos	55
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables	57
2.2. Operacionalización de variables	58
2.3. Metodología	59
2.4 Tipo de estudio	59
2.5 Diseño de investigación	60
2.5 Población muestra y muestreo	61

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	63
2.8 Métodos de análisis de datos	67
2.9 Consideraciones éticas	69
III. RESULTADOS	
3.1 Análisis descriptivo	71
3.2 Contrastación de hipótesis	81
IV. DISCUSIÓN	88
V. CONCLUSIONES	94
VI. RECOMENDACIONES	96
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	98
APENDICES	
Apéndice A: Artículo científico	104
Apéndice B: Matriz de consistencia	113
Apéndice C: Instrumentos de recolección de datos	116
Apéndice D: Certificados de validación de instrumentos	120
Apéndice E: Base de datos	126
Apéndice F: Carta presentación al director	132
Apéndice G: Carta de presentación a la jefatura del Servicio de Nutrición	133
Apéndice H: Consentimiento informado	134

Lista de tablas

		Página
Tabla 1.	Operacionalización de la variable Satisfacción del paciente	58
Tabla 2.	Operacionalización de la variable Comunicación Terapéutica	58
Tabla 3.	Juicio de expertos	67
Tabla 4.	Niveles de confiabilidad	67
Tabla 5.	Estadísticos de fiabilidad instrumento Satisfacción del paciente	68
Tabla 6.	Estadísticos de fiabilidad instrumento Comunicación terapéutica	68
Tabla 7.	Descripción de los datos sociodemográficas de los pacientes	71
Tabla 8.	Distribución de frecuencias y porcentajes según grado de instrucción	72
Tabla 9.	Distribución de frecuencias y porcentajes según lugar de procedencia	73
Tabla 10.	Distribución de frecuencias y porcentajes según estado civil	74
Tabla 11.	Distribución de frecuencias y porcentajes según ocupación	75
Tabla 12.	Distribución de frecuencias porcentajes de comunicación terapéutica	76
Tabla 13.	Distribución de frecuencias porcentajes de la satisfacción de los pacientes	77
Tabla 14.	Distribución de frecuencias porcentajes de la actitud profesional	78
Tabla 15.	Distribución de frecuencias porcentajes de la comunicación	79
Tabla 16.	Distribución de frecuencias porcentajes de apego a ayudar a actuar	80
Tabla 17.	De correlación de satisfacción del paciente y la comunicación terapéutica	81
Tabla 18.	De correlación de satisfacción del paciente y la actitud profesional	83
Tabla 19.	De correlación de satisfacción del paciente y la comunicación	84
Tabla 20.	De correlación de satisfacción del paciente y el apego y ayudar a actuar	85

Lista de figuras

	Página
Figura 1: Diagrama de diseño correlacional.	61
Figura 2: Distribución según género	71
Figura 3: Distribución según grado de instrucción	72
Figura 4: Distribución según lugar de procedencia	73
Figura 5: Distribución según estado civil	74
Figura 6: Distribución según ocupación	75
Figura 7: Distribución porcentual de la comunicación terapéutica	76
Figura 8: Distribución porcentual de la satisfacción del paciente	77
Figura 9: Distribución porcentual de la actitud profesional	78
Figura 10: Distribución porcentual de la comunicación	79
Figura 11: Distribución porcentual de apego y ayudar a actuar	80

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como propósito conocer la relación de la “Satisfacción de los pacientes sobre la comunicación terapéutica del Nutricionista del consultorio de Trasplante de Órganos del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen”, tipo de investigación, es descriptiva correlacional, con una muestra de 130 pacientes, con la aplicación de dos escalas de estimación, uno por cada variable, aplicado a un solo grupo muestral, cuyos resultados se evidencian a través de tablas y gráficos, y se usó el coeficiente de correlación Rho Spearman para la prueba de hipótesis.

Los datos que fueron analizados afirman que la satisfacción de los pacientes se relaciona moderada y significativamente con la comunicación terapéutica de los nutricionistas en la atención del consultorio externo de Nutrición de Trasplante de Órganos del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen en el período Febrero-Marzo 2016 del distrito de la Victoria. Lima. ($r= 0,623$ $p= 0,000$)

Por lo que se concluye que existe correlación positiva entre la Satisfacción de los pacientes sobre la comunicación terapéutica de los nutricionistas.

Palabras claves: *comunicación terapéutica, satisfacción, nutricionista, consulta externa*

Abstract

This research aims to understand the relationship of the "Patient satisfaction on therapeutic communication nutritionist Organ Transplant Hospital Guillermo Almenara Irigoyen" type of research is correlational descriptive research design correlational was used, with a sample of 130 patients, with the application of two rating scales, one for each variable, applied to a single sample group, the results are evident through tables and graphics, and Rho Spearman correlation coefficient for the hypothesis test was used.

Data were analyzed claim that patient satisfaction is related moderate and significantly with therapeutic communication nutritionists in the care of outpatient Nutrition Organ Transplant Guillermo Almenara Irigoyen Hospital in the period February-March 2016 the district Victory. Lime. ($R = 0.623$ $p = 0.000$).

So therefore it concluded that there is a positive correlation between the satisfaction of patients on therapeutic communication nutritionists.

Keywords: *therapeutic communication, satisfaction, nutritionist, outpatient*