



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Comunicación terapéutica y satisfacción del usuario del área de  
medicina física en una organización no gubernamental, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTOR:**

Charca Quispe, Raul ([orcid.org/0000-0001-9132-8797](https://orcid.org/0000-0001-9132-8797))

**ASESORES:**

Dra. Huauya Leuyacc, Maria Elena ([orcid.org/0000-0002-0418-8026](https://orcid.org/0000-0002-0418-8026)).

Dr. Mescua Figueroa, Augusto Cesar ([orcid.org/0000-0002-6812-2499](https://orcid.org/0000-0002-6812-2499))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo de Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA — PERÚ

2024

## **DEDICATORIA**

Este trabajo va dedicado a mi familia principalmente, a mis padres Alberto y Margarita que recibo su apoyo constante día a día en momentos malos y buenos. Me han enseñado a ser una persona con principios y valores. Gracias por enseñarme a afrontar las dificultades que se puedan presentar.

## **AGRADECIMIENTO**

También quiero agradecer profundamente a algunos colegas que aportaron con informaciones valiosas para mi trabajo de campo y todas las personas que han colaborado con mi encuesta de investigación. Por su paciencia, comprensión y su tiempo.

También agradezco a mis asesores de tesis la Dra. María Elena Huauya Leuyacc y el Dr. Mescua Figueroa Augusto Cesar por darme la oportunidad de recurrir a su disposición y conocimiento científico para orientarme durante el desarrollo de mi tesis.

Y para finalizar, mi agradecimiento va dirigido a la presidenta de la ONG la señora Cortez Argandoña por haber aceptado que se realice mi tesis en dicho establecimiento.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, HUAUYA LEUYACC MARIA ELENA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Comunicación terapéutica y satisfacción del usuario del área de medicina física en una organización no gubernamental, 2023", cuyo autor es CHARCA QUISPE RAUL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 02 de Enero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
HUAUYA LEUYACC MARIA ELENA <b>DNI:</b> 10354243 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0418-8026	Firmado electrónicamente por: MAHUAUYALE el 09- 01-2024 16:52:36

Código documento Trilce: TRI - 0716187



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CHARCA QUISPE RAUL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Comunicación terapéutica y satisfacción del usuario del área de medicina física en una organización no gubernamental, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
RAUL CHARCA QUISPE <b>DNI:</b> 10753695 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9132-8797	Firmado electrónicamente por: CCHARCAQU el 02-01- 2024 21:58:42

Código documento Trilce: TRI - 0716208

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDO	vi
ÍNDICE DE TABLA	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	12
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	16
3.6 Método de análisis de datos	16
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLA

<i>Tabla 1</i>	<i>Comunicación terapéutica del área de medicina física en una organización no gubernamental, 2023.</i>	18
<i>Tabla 2</i>	<i>Dimensiones de comunicación terapéutica del área de medicina física en una organización no gubernamental, 2023</i>	19
<i>Tabla 3</i>	<i>Satisfacción del usuario del área de medicina física en una organización no gubernamental, 2023.</i>	20
<i>Tabla 4</i>	<i>Dimensiones de satisfacción del usuario del área de medicina física en una organización no gubernamental, 2023.</i>	21
<i>Tabla 5</i>	<i>Relación de comunicación terapéutica y satisfacción del usuario del área de medicina física en una organización no gubernamental, 2023.</i>	22
<i>Tabla 6</i>	<i>Relación de dimensión sobre el respeto y satisfacción del usuario del área de medicina física en una organización no gubernamental, 2023.</i>	23
<i>Tabla 7</i>	<i>Relación en dimensión de empatía y satisfacción del usuario.</i>	24
<i>Tabla 8</i>	<i>Relación de dimensión escucha receptiva y satisfacción del usuario del área de medicina física en una organización no gubernamental, 2023.</i>	25
<i>Tabla 9</i>	<i>Relación de dimensión aceptación de las emociones y satisfacción del usuario del área de medicina física en una organización no gubernamental, 2023.</i>	26

## RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre comunicación terapéutica y satisfacción del usuario del área de medicina física en una organización no gubernamental, 2023. Su metodología fue basada en una investigación de tipo aplicada, descriptiva, correlacional, la población estuvo conformada por 132 usuarios del área de medicina física en una organización no gubernamental, 2023, la muestra estuvo conformada por 99 usuarios del área de medicina física en una organización no gubernamental, 2023. Se recolectaron los datos mediante el Cuestionario de Comunicación Terapéutica y el Cuestionario de Satisfacción del usuario. El coeficiente de correlación de Spearman es 0.763, indicando una correlación positiva alta entre la comunicación terapéutica y la satisfacción del usuario en medicina física. Estos resultados respaldan la H1, sugiriendo una relación significativa y positiva entre la comunicación terapéutica y la satisfacción del usuario en 2023.

**Palabras clave:** Comunicación terapéutica, satisfacción del usuario, medicina física.



## ABSTRACT

This research aimed to determine the relationship between therapeutic communication and user satisfaction in the area of physical medicine in a non-governmental organization, 2023. Its methodology was based on an applied, descriptive, correlational research, the population was made up of 132 users. from the area of physical medicine in a non-governmental organization, 2023, the sample was made up of 99 users from the area of physical medicine in a non-governmental organization, 2023. The data were collected through the Therapeutic Communication Questionnaire and the User Satisfaction Questionnaire. Spearman's rating coefficient is 0.763, indicating a high positive rating between therapeutic communication and user satisfaction in physical medicine. These results support H1, suggesting a significant and positive relationship between therapeutic communication and user satisfaction in 2023.

**Keywords:** Therapeutic communication, user satisfaction, physical medicine.

## I. INTRODUCCIÓN

El Consejo Internacional de Enfermeros (CIE, 2021) ha destacado el interés de la comunicación terapéutica en la atención médica para promover la salud de las familias. En este contexto, es esencial reconocer que la comunicación inadecuada en la atención sanitaria es un problema global; según la OMS (2022), aproximadamente el 10% de los pacientes en países de ingresos altos sufren daños debido a la atención hospitalaria deficiente, producto también de una falta de comunicación terapéutica adecuada. En el área de medicina física, garantizar una comunicación efectiva entre especialistas de la salud y pacientes se convierte en una prioridad para ofrecer un cuidado integral y seguro, especialmente en un entorno de recursos limitados (OMS, 2021).

Una problemática relevante en América Latina en relación con la comunicación terapéutica y la satisfacción del paciente es la barrera del idioma y la diversidad cultural (Organización Panamericana de la Salud, 2020). Este contexto plantea desafíos significativos en la comunicación entre especialistas médicos y pacientes, ya que la falta de dominio del idioma local por parte de los pacientes o la falta de comprensión de las prácticas culturales pueden obstaculizar la comunicación efectiva (El país, 2020). Esto puede dar lugar a malentendidos, diagnósticos erróneos, falta de cumplimiento del tratamiento y, en última instancia, a una menor satisfacción del paciente (Enfermería Nacional de España, 2020).

Según el MINSA (2020), se observó que el 75,8% de las personas estaban satisfechas en general, mientras que el 24,2% no lo estaban, sobre todo en lo que se refiere a la comunicación, en particular los datos proporcionados al paciente sobre su tratamiento. El Instituto Nacional de Salud de Perú (2021) afirma que una comunicación satisfactoria entre las enfermeras y los pacientes requiere una interacción mutua para crear un vínculo fuerte. Los hallazgos de una encuesta a nivel nacional demostraron que el 50% de las personas consideraban que la comunicación era buena, el 7% la calificaban de regular y el 43,3% tenían una opinión negativa de ella (Colegio de Enfermeros del Perú, 2021).

En el contexto local, algunos hospitales de Lima han implementado programas de mejora de la comunicación e interacción del personal de salud con el paciente, en miras de mejorar su estancia en los centros médicos y mejorar su calidad de vida. (Ministerio de Salud, 2023). A pesar de las restricciones debido al tiempo limitado y la gran carga de trabajo de los profesionales sanitarios, sigue habiendo problemas en este ámbito (Andina, 2022). Debido a la alta demanda de atención médica, los médicos y enfermeras a menudo tienen agendas muy apretadas, esta situación puede llevar a una comunicación apresurada y a que los pacientes sientan que no se les escucha completamente o que no se les brinda suficiente información sobre su diagnóstico y tratamiento (Minsa, 2020).

Teniendo en cuenta lo anterior surge la necesidad de investigar ¿Qué relación existe entre la comunicación terapéutica y satisfacción del usuario del área medicina física en una organización no gubernamental, 2023?

Como preguntas específicas ¿Qué relación existe entre comunicación terapéutica sobre el respeto y satisfacción del usuario del área medicina física en una organización no gubernamental, 2023? ¿Qué relación existe entre comunicación terapéutica sobre la empatía y satisfacción del usuario del área medicina física en una organización no gubernamental, 2023? ¿Qué relación existe entre la comunicación terapéutica respecto a escucha receptiva y satisfacción del usuario del área medicina física en una organización no gubernamental, 2023? ¿Qué relación existe entre la comunicación terapéutica sobre la aceptación de las emociones y satisfacción del usuario del área medicina física en una organización no gubernamental, 2023?

Este trabajo de investigación se justificó teóricamente ya que proporcionó comprensión de cómo se relacionan las variables, un indicador clave de calidad en atención médica. Además, al enfocarse en el contexto de una organización no gubernamental, donde los recursos pueden ser limitados, este estudio proporcionó información valiosa sobre cómo optimizar la atención médica en entornos con restricciones de recursos. Los resultados de esta investigación no solo aportarán conocimientos teóricos significativos al campo, sino que también servirán como un

antecedente de gran interés en la toma de disposición y la ejecución de tácticas con la finalidad de renovar en la Medicina Física de organizaciones similares.

Este trabajo de investigación tuvo como finalidad práctica, de contribuir y renovar la calidad de la asistencia al usuario. Saber cómo influye la comunicación eficaz entre los especialistas médicos y los pacientes en la satisfacción de los usuarios ayudará a la organización a reconocer las áreas que necesitan mejoras y a crear tácticas específicas para mejorar sus interacciones. Esto podría conducir a una atención más centrada en el paciente, a un mayor cumplimiento de los tratamientos y a una mejor experiencia asistencial en general. En última instancia, la investigación tiene implicaciones tangibles que pueden afectar positivamente al bienestar del uso eficiente del número de pacientes.

A nivel social, una comunicación terapéutica satisfactoria no sólo ayuda a los pacientes a comprender y seguir su tratamiento, sino que también refuerza su fe en el interés sanitario y su personal. Comprender y mejorar esta relación conduce a una atención médica más compasiva y justa al paciente, que puede disminuir el malestar y la tensión relacionados con las citas médicas y fomentar una participación más significativa del paciente en su propia atención.

El objetivo general fue: Determinar la relación que existe entre la comunicación terapéutica y satisfacción del usuario del área medicina física en una organización no gubernamental, 2023.

Teniendo en cuenta sobre los objetivos específicos son: identificar la relación que existe entre la comunicación terapéutica sobre el respeto y satisfacción del usuario del área medicina física en una organización no gubernamental, 2023.

Descubrir la relación que existe entre la comunicación terapéutica sobre la empatía y satisfacción del usuario del área medicina física en una organización no gubernamental, 2023.

Describir la relación que existe entre la comunicación terapéutica respecto a escucha receptiva y satisfacción del usuario del área medicina física en una organización no gubernamental, 2023.

Encontrar la relación que existe entre la comunicación terapéutica sobre la aceptación de las emociones y satisfacción del usuario del área medicina física en una organización no gubernamental, 2023.

La hipótesis general es: Existe una relación significativa entre la comunicación terapéutica y satisfacción del usuario del área medicina física en una organización no gubernamental, 2023.

Se consideró las siguientes hipótesis específicas:

Existe una relación significativa entre la comunicación terapéutica sobre el respeto y satisfacción del usuario del área medicina física en una organización no gubernamental, 2023.

Existe una relación significativa entre la comunicación terapéutica sobre la empatía y satisfacción del usuario del área medicina física en una organización no gubernamental, 2023.

Existe una relación significativa entre la comunicación terapéutica con respecto a escucha receptiva y satisfacción del usuario del área medicina física en una organización no gubernamental, 2023.

Existe una relación significativa entre la comunicación terapéutica sobre la aceptación de las emociones y satisfacción del usuario del área medicina física en una organización no gubernamental, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Dentro de los antecedentes del estudio, se tiene, Valencia (2021) buscó explorar la asociación entre la comunicación terapéutica de enfermería y la satisfacción de los pacientes del hospital de Ica. Se utilizó como metodología un estudio correlacional. Existían en total 324 pacientes y se eligió una muestra de conveniencia de 176 pacientes. Se reveló que el 45,5% de internados experimentaron un bajo nivel de comunicación terapéutica, y sólo el 8% se mostraron satisfechos. Además, se calculó que la comunicación terapéutica enfermera tenía un  $\chi^2 = 8,85 < \chi^2 = 9,49$ . Los resultados infieren que no hay una conexión significativa.

Hidalgo (2022) buscó examinar la relación entre la comunicación terapéutica y la satisfacción del cliente en la labor de urgencias de una clínica. Se utilizó un enfoque no experimental, descriptivo y correlacional con un diseño transversal. El tamaño de muestra utilizado en este estudio fue de 61 pacientes adultos atendidos. Los datos nos enseñan en forma de tablas y gráficos estadísticos, y se evaluarán mediante un análisis cuantitativo. Los resultados de este estudio ayudarán a mejorar los procedimientos de los cuidados de enfermería, proporcionando a los profesionales sanitarios la relevancia de la comunicación terapéutica en la prestación de asistencia satisfactoria.

Cabello (2022) en su investigación quiso explorar la asociación entre la comunicación terapéutica y la satisfacción con el servicio de hospitalización. En este estudio se eligió utilizar un diseño de investigación básico, no experimental, transversal, descriptivo-correlacional, con una muestra de 70 individuos. Los resultados exhibieron una asociación directa y altamente significativa entre la inteligencia emocional y la presión laboral ( $p\text{-valor} = 0,001$ ) ( $\rho = 0,779$ ). Además, se observó una correlación significativa, fuerte y directa entre la dimensión verbal y la tensión laboral, con un coeficiente de correlación ( $\rho = -0,802$ ). Del mismo modo, se concluye que se descubrió una relación alternativa importante ( $p < 0,01$ ) entre la dimensión no verbal ( $\rho = -0,757$ ) y la tensión laboral ( $\rho = 0,079$ ).

Choque et al., (2020) se efectuó un análisis sobre el vínculo entre la comunicación terapéutica y la satisfacción del paciente en los servicios hospitalarios. Se empleó un enfoque basado en datos numérico, transversal y correlacional con un poblamiento de 120 pacientes, y se tomó una muestra aleatoria de 92 pacientes. Los resultados revelaron que el 54,35% (n=50) eran hombres, el 46,74% (n=43) tenían más de 60 años, el 41,30% (n=38) tenían estudios técnicos y el 68,5% (n=63) tenían un nivel regular de comunicación terapéutica. En cuanto a la satisfacción, el 79% (n=73) tenían un nivel intermedio, mientras que el 20,7% (n=19) estaban insatisfechos. No se encontraron pruebas estadísticas de una correlación significativa las variables.

Huallpartupa (2021) se estableció la relación entre la comunicación terapéutica y la satisfacción del usuario en la división quirúrgica del Hospital de Arequipa. Se trató de una encuesta fundamental no experimental, transversal y correlacional. El número de personas encuestadas fue de 208, y para la recogida de datos se utilizó un método de selección aleatorio simple. Y los resultados demostraron que el 72,1% tenía una comunicación terapéutica inadecuada, el 86,1% tenía una comunicación no verbal insuficiente, el 34,62% tenía un nivel aceptable de satisfacción de los usuarios y el 37% tenía una satisfacción baja sin riesgo. La investigación concluyó que hay una conexión inversa muy débil entre la comunicación terapéutica y la satisfacción del usuario, con un valor p de 0,009.

Chivas (2021) realizó un estudio cuyo propósito fue crear métodos para mejorar la comunicación entre el conjunto médico y los pacientes gravemente enfermos, utilizando un lenguaje comprensible y directo, y respondiendo a las necesidades del paciente con rapidez y decisión. El enfoque fue cuantitativo, descriptivo y transversal. Se utilizó una encuesta para obtener datos de una fuente original, directa y anónima. Los resultados demostraron que, aunque los resultados permitían describir las dificultades de interacción entre el personal de enfermería y los pacientes críticos, el 63% de las enfermeras utiliza la comunicación verbal y no verbal y el 37% utiliza otros tipos de comunicación con el paciente crítico.

Nogueira et al., (2018) investigaron y evaluaron el valor de la comunicación centrada en el ser humano para conseguir resultados terapéuticos positivos en fisioterapia. Se realizó una investigación bibliográfica. Los datos resultantes se ampliaron con el saber y la habilidad de los autores en este campo. Los resultados demostraron que la comunicación centrada en la persona es un factor crítico para construir una relación terapéutica productiva, que brinde la opción al paciente de tomar parte en la toma de elecciones y, potencialmente, aumente su satisfacción con la terapia y su resultado. En conclusión, es esencial idear una herramienta para medir este tipo de comunicación en fisioterapia.

Al-Wardat et al., (2023) esta investigación se realizó con el fin de analizar la comprensión y la utilización de las prácticas de comunicación eficaz por parte de los fisioterapeutas italianos. Se utilizó una evaluación que contenía 19 preguntas para obtener información sobre la comprensión y la utilización de prácticas de comunicación eficaces entre los fisioterapeutas italianos. Los resultados expusieron que sólo el 35,8% de los involucrados afirmaron conocer las técnicas de comunicación asociadas a la fisioterapia, y que su primera experiencia tuvo lugar durante sus 3 años de carrera. Las conclusiones, implican que hay margen de mejora en la formación y educación de los fisioterapeutas en Italia, con la necesidad de un mayor énfasis en las estrategias de comunicación.

Jovanović et al., (2019) tuvieron en su investigación el objetivo es el tratamiento fisioterapéutico para optimizar la función de movimiento y movimiento del paciente. La metodología es la literatura disponible donde se revisó mediante búsqueda electrónica en bases de datos (EBSCO Medline, EBSCO host, Science Direkt, ProQuest). Los resultados indican la retroalimentación, la planificación y la comunicación entre pacientes y fisioterapeutas puede mejorar el aprendizaje motor en sujetos sanos, la atención centrada y puede aumentar en gran parte la efectividad del proceso terapéutico. En conclusión, existe la necesidad de obtener conocimientos y destrezas en el ámbito de la comunicación incluso durante los estudios de fisioterapia.



Wandi et al., (2021) cuya intención fue examinar el efecto de impacto de la comunicación terapéutica de la enfermera en la satisfacción del paciente en el Hospital Adventista de Medan en 2021. Esta investigación fue cuantitativa y tuvo un diseño de estudio correlacional con un enfoque transversal. Los participantes en el estudio fueron todas las personas que fueron sometidas a tratamiento en la sala de hospitalización del Hospital Adventista de Medan en mayo de 2021, con un total de 523. Los resultados mostraron que la comunicación terapéutica tenía un efecto en la satisfacción del paciente con un valor p de 0,000. Por tanto, se sugiere que el equipo médico del hospital mantenga una comunicación terapéutica eficaz, ya que esto no sólo proporcionará satisfacción a los pacientes, sino que también les dará la oportunidad de participar en actividades médicas que mejoren su calidad de vida.

Zaen (2020) realizó un estudio en el Hospital Martha Friska de la isla de Brayan en 2018, donde la investigación se centró en analizar el vínculo existente en medio de la comunicación terapéutica y la satisfacción de los pacientes ingresados. Se aplicó un enfoque de investigación transversal, con una muestra total de 20 enfermeras y 20 pacientes. Se realizaron análisis estadísticos univariantes y bivariantes para examinar los datos, y se empleó la fórmula chi cuadrado para determinar la significación de los resultados. Los resultados indicaron que hay una conexión significativa entre la comunicación terapéutica y la satisfacción de los pacientes ingresados, con un valor p de 0,001 ( $p < 0,05$ ). Se recomienda que la formación en comunicación terapéutica se realice con regularidad.

La comunicación terapéutica se considera una modalidad de comunicación profesional empleada en contextos médicos. Este tipo de comunicación está diseñado para crear un vínculo sólido entre trabajadores sanitarios y pacientes con el fin de ofrecer la mejor atención posible. Su objetivo es crear una relación terapéutica eficaz (Dávila, 2017). Se ha descrito como el cambio de información entre dos o más personas en el sector de la salud, con la intención de producir una experiencia asistencial integral y holística debido a la confianza, el respaldo y la estima que otorga el profesional sanitario. Esto, según las conexiones realizadas, tiene un efecto beneficioso para el paciente en el hospital, mediante una comunicación adecuada y eficaz (Wennberg, 2017).

Las dimensiones de la comunicación terapéutica: empatía, respeto, escucha receptiva, aceptación de las emociones (Huamaní, 2017).

La empatía dentro de la comunicación terapéutica se refiere al desempeño de los profesionales médicos, como médicos, enfermeras o terapeutas, para comprender y conectarse emocionalmente con el paciente. Implica ponerse en el lugar del paciente, comprender sus sentimientos, preocupaciones y perspectivas, y responder de manera compasiva (Huamaní, 2017).

El respeto en un contexto terapéutico implica reconocer y respetar la autoestima y los derechos del paciente. Se trata de una pauta fundamental para dirigir la conexión y la contribución entre el personal médico y el paciente. El respeto en la comunicación terapéutica es esencial para construir relaciones de confianza y cooperación entre pacientes y profesionales sanitarios, que luego ayudará a prestar con precisión una atención centrada en el paciente (Marwah, 2021).

La escucha receptiva, se refiere a la habilidad y disposición de los trabajadores sanitarios a escuchar atentamente los pacientes, prestando total atención a lo que el paciente está diciendo, sin interrupciones ni distracciones. La escucha receptiva es fundamental en la comunicación terapéutica porque crea un espacio seguro para que el paciente se abra y comparta sus preocupaciones y sentimientos. Esto, a su vez, fortalece la relación terapéutica, mejora la comprensión del profesional sobre la situación del paciente y facilita una atención médica más efectiva y equilibrada en las necesidades del paciente (Morain et al, 2022).

Dentro de la comunicación terapéutica, las emociones del paciente se refieren a los sentimientos y estados emocionales que experimenta el paciente en relación con su salud, diagnóstico, tratamiento y experiencia en el entorno de atención médica. Comprender y abordar las emociones del paciente es esencial para una comunicación efectiva y una atención enfocada en el paciente. (Mastrapa, 2016).

La satisfacción del paciente es una medida esencial para evaluar la calidad de la atención médica y la vivencia del paciente en un entorno sanitario (Peiró, 2020). Incluye elementos como la calidad de la atención, la comunicación entre el paciente y el equipo sanitario, el acceso a los servicios, el respeto y el trato humano, los resultados del tratamiento y la gestión de las quejas y preocupaciones (Collantes,

2020). La satisfacción del paciente no sólo refleja la calidad de la atención médica, sino que también puede tener un impacto significativo en la adherencia al tratamiento y a la relación continua entre el paciente y el personal médico, lo que la convierte en un componente necesario para el progreso constante de la calidad del cuidado médico (Ministerio de Salud peruano, 2012).

Las dimensiones de la satisfacción del usuario son: cuidados con calidez, se refieren a proporcionar atención médica o sanitaria; con un enfoque que combina la competencia clínica con un trato humano y amable hacia los pacientes. Este enfoque busca no solo abordar las necesidades físicas y médicas de los pacientes, sino también atender sus necesidades emocionales y psicológicas (Arellano, 2018). Cuidados con calidad oportuna, se refieren a proporcionar atención médica o sanitaria; que se entregan de manera eficaz y puntual, asegurando que los pacientes reciban los servicios necesarios en el momento adecuado. Este enfoque se centra en asegurar que los pacientes acepten una atención de alta calidad de manera oportuna y que se cumplan sus necesidades de salud de manera eficiente (Mason, 2022).

Cuidados continuos, se refieren a la atención médica o de salud que se brinda de manera ininterrumpida y constante a lo largo del tiempo, con el designo primordial de asegurar que los pacientes obtengan una atención de calidad por el bienestar de ellos mismos. Estos cuidados se caracterizan por ser proporcionados de manera continua y coherente a lo largo de un período prolongado, en lugar de ser episódicos o puntuales (Mason et al.,2022).

Cuidados libres de riesgos, se refieren a la prestación de atención médica o de salud de manera que se minimicen al máximo los riesgos y peligros para los pacientes. El objetivo principal de los cuidados libres de riesgos es proporcionar una atención segura y de alta calidad, reduciendo al mínimo la posibilidad de daño o complicaciones para el paciente (Poudel et al.,2020).

Asimismo, Solís y Manrique (2021) indican que la satisfacción del usuario se ve orientada por diversos componentes, que incluyen la accesibilidad a los servicios, la buena atención médica, la comunicación con el médico personal y la percepción de un entorno seguro y limpio. Los pacientes también valoran la empatía

y la amabilidad que se manifiesta mediante gestos simples pero significativos de los profesionales de la salud, así como la puntualidad en las citas.

Por otro lado, Ruiz y Martínez (2019) señalan que la comunicación efectiva con los clientes es un componente esencial en cualquier negocio o servicio que permite establecer relaciones sólidas, ganarse la confianza de los clientes y comprender sus necesidades y expectativas de manera más precisa, además una comunicación efectiva puede fortalecer la lealtad del cliente y promover recomendaciones positivas.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

Se ejecutó; un enfoque de investigación centrado en la búsqueda de soluciones a problemas prácticos y en la aplicación de conocimientos teóricos y científicos para resolver problemas del mundo real (Huacac, 2020). Su principal objetivo es producir resultados y soluciones beneficiosas y aplicables en contextos específicos, como la industria, la tecnología, la medicina, la educación o cualquier otro campo de aplicación (Sánchez et al., 2015). Asimismo, Castro et. al (2023) definen a la investigación aplicada como un enfoque de investigación que busca abordar problemas o preguntas específicas en la práctica o el mundo real. Se centra en la generación de conocimientos que se pueden aplicar directamente para resolver desafíos concretos.

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

Este estudio aplico un diseño descriptivo correlacional, que consiste en examinar las correlaciones entre dos o más variables sin asumir causalidad (Hernández et al., 2018).

El propósito fue determinar si existe una relación estadística y, en caso afirmativo, la magnitud de dicha asociación (Esteban, 2018).

#### **3.2 Variables y operacionalización**

##### **Variable 1:**

Definición Conceptual: es un tipo de comunicación profesional utilizada en el ámbito de la asistencia sanitaria que es un proceso intencional e interpersonal.

Se realiza un hincapié en un punto que es determinante como una relación terapéutica satisfactoria entre el pacientes y trabajadores de la salud con el fin de certificar una atención sanitaria de calidad (Dávila, 2017).

Definición operacional: cuestionario de comunicación terapéutica elaborado por Valverde (2014) y validado por La Madrid (2019)

Dimensiones: Respeto, Empatía, Escucha Receptiva, Aceptación de emociones.

Indicadores:

- Respeto: Saludo, Cortesía, Tolerancia
- Empatía: Explicación, Conversación, Cuidados
- Escucha Receptiva: Atención, Diálogo, Interés
- Aceptación de emociones: Comprensión, Apoyo emocional.

**Variable 2:**

Definición Conceptual: El nivel de satisfacción y aceptación que un paciente siente hacia la atención médica que ha recibido en un entorno relacionado con la salud se denomina satisfacción del paciente (Peiró, 2020).

Definición operacional: Cuestionario de Satisfacción del usuario creado Remuzgo (2003) y validado por Huallpartupa (2021).

Dimensiones: cuidados con calidez, cuidados con calidad oportuna, cuidados continuos, cuidados libres de riesgos.

Indicadores:

- Cuidados con calidez: Información, Afecto, Gesto, pregunta, Escucha, Agradable, Conversación, Reconocimiento; Cuidados con calidad oportuna: Orientación, Prontitud, Coordinación, Oportunidad; Cuidados continuos: Presto, Tratamiento, Explica; Cuidados libres de riesgos: Beneficios, Integración, Adiestra, Responsabilidad, Higiene, Alimentación, Eliminación, Limpieza, Prevención, individualidad.

### **3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

#### **3.3.1. Población**

En este estudio, la composición de la población se estableció por 132 pacientes de medicina física de una organización no gubernamental, que asistían de forma regular.

#### **Criterios de selección**

##### **Criterios de Inclusión**

- Pacientes de fisioterapia y rehabilitación de la organización no gubernamental.
- Mayores de 18 años y que asistían de forma regular.
- Personas que llevan de forma exclusiva un tratamiento de medicina física de la organización no gubernamental.
- Personas que consintieron participar en la investigación.

##### **Criterios de Exclusión**

- Personas que decidieron no colaborar en el estudio de investigación
- Personas con habilidades diferentes, especialmente en el ámbito cognitivas graves que les impide comprender y responder al cuestionario de satisfacción de manera autónoma.
- Menores de edad.

#### **3.3.2. Muestra**

Para la muestra, se consideró a 99 pacientes de medicina física de una organización no gubernamental, que asistían de forma regular.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

En donde:

$Z = 1.96$  al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

$p$  = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

$q = 1 - p$  (en este caso  $1 - 0.05 = 0.95$ )

$d$  = precisión (5%).

$N = 132$

$n = 99$

La muestra está compuesta por 99 usuarios del ámbito de la fisioterapia y rehabilitación de una organización no gubernamental en lima.

### **3.3.3. Muestreo**

Muestreo probabilístico aleatorio simple, el cual se empleó una fórmula estadística para calcular la muestra (Del Castillo, 2018).

### **3.3.4. Unidad de análisis**

El significado de la unidad de análisis son sujetos que se derivan de las características, datos u observaciones de las variables objeto de estudio (Sampieri et al., 2018). En este caso los usuarios que recibieron tratamiento en la división de medicina física de una organización no gubernamental

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica**

El método aprovechado dentro de esta investigación se llevó a cabo mediante una encuesta. De acuerdo a Carrasco (2008) afirma que la encuesta es un método eficaz de recogida de datos sobre el terreno, ya que radica en formular un conjunto de consultas que permiten a la población dar su opinión sobre una determinada situación, cosa o suceso.



## **Instrumento**

En la investigación se utilizó como instrumentos los cuestionarios con su respectiva validez y confiabilidad (Anexo 5).

Para evaluar la comunicación terapéutica se usó el cuestionario de comunicación elaborado por Valverde (2014) y validado por La Madrid (2019), y el cuestionario de satisfacción del usuario elaborado por Remuzgo (2003) y validado por Huallpartupa (2021).

### **3.5 Procedimientos**

Se aplicó las herramientas necesarias para obtener registros de los sujetos del estudio. Se realizó una presentación a los participantes sobre el fin del estudio, con ello se brindó los cuestionarios a ellos, con un tiempo de 15 minutos para su resolución, los resultados fueron tabulados en Excel, para luego subirlos al software SPSS 28.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Una vez obtenidos los registros, se procesaron con Excel, lo que implicó la elaboración de tablas de codificación y una matriz de datos. Posteriormente, los datos codificados se introdujeron en SPSS para producir las estadísticas descriptivas pertinentes.

Si el tamaño de la población de estudio era superior a 50, se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para ver si los datos siguen una distribución normal. Si el valor  $p$  es superior a 0,050, los datos se distribuyen normalmente. Si es inferior, los registros no siguen un reparto normal.

Si las dos variables implicadas tienen distribuciones normales, la prueba de hipótesis se realiza mediante estadística paramétrica. Si alguna de ellas carecía de distribución normal, la prueba de hipótesis se realizó mediante estadística no paramétrica.

### **3.7 Aspectos éticos**

Se consideró en cuenta las siguientes consideraciones éticas:

De acuerdo a Millás-Mur (2019), a los participantes se les da opción de retirarse en cualquier momento y no se les obligará a participar en el estudio de investigación. Por otro lado, los pacientes pueden beneficiarse de una mejor comunicación con sus terapeutas, creando un entorno más saludable para ellos durante su estancia en dicho establecimiento.

Asimismo, en cuanto al principio de equidad se incluirá a todos los terapeutas que trabajaban en el servicio se tuvo en cuenta todas las opiniones de los pacientes (Preciado y Córdova, 2019). Se considerará que los cuestionarios complementados por las fisioterapeutas serán anónimos.

## IV. RESULTADOS

### Análisis descriptivo

**Tabla 1**

*Comunicación terapéutica del área de medicina física en una organización no gubernamental, 2023.*

Comunicación terapéutica	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia acumulada (F)	% Absoluto	% Acumulado
Media	15	30	15	30
Alta	70	100	70	100
Total	100		100	

*Nota. presentaciones de los niveles de atención*

Los datos presentados en la Tabla 1 reflejan la distribución de la comunicación terapéutica en dos niveles: media y alta. La frecuencia absoluta indica que en 15 casos se observó un nivel medio de comunicación, mientras que en 70 casos la comunicación fue catalogada como alta. La frecuencia acumulada muestra que el 30% de las observaciones corresponde a la comunicación media, mientras que el 100% está asociado a la comunicación alta. Estos hallazgos señalan que la gran parte de las interacciones terapéuticas analizadas se caracterizan por un nivel alto de comunicación, lo que puede ser indicativo de un enfoque efectivo y profundo en el proceso terapéutico.

**Tabla 2**

*Dimensiones de comunicación terapéutica del área de medicina física en una organización no gubernamental, 2023.*

Dimensión	Alto		Media		Baja	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Respeto	50	50%	36	36%	14	14%
Empatía	24	24%	56	56%	20	20%
Escucha receptiva	33	33%	47	47%	20	20%
Aceptación de emociones	44	44%	44	44%	12	12%

*Nota. Frecuencia de la dimensión. Datos obtenidos del trabajo de campo.*

Los logros de la tabla 2 indican que, en el área de medicina física de la organización no gubernamental en 2023, el 50% de los usuarios experimenta un alto nivel de respeto en la comunicación terapéutica, mientras que el 36% percibe un nivel medio y el 14% señala bajo respeto, sugiriendo áreas específicas para mejoras.

En cuanto a la empatía, el 24% la califica como alta, el 56% como media y el 20% como baja, destacando la necesidad de fortalecer la conexión emocional para aproximadamente la mitad de los usuarios.

En relación con la escucha receptiva, el 33% experimenta una alta receptividad, el 47% una receptividad media y el 20% una receptividad baja, señalando la importancia de mejorar la atención a las preocupaciones de los usuarios.

Respecto a la aceptación de emociones, el 44% la percibe como alta, el 44% como media y el 12% como baja, evidenciando la necesidad de mejorar la sensibilidad y aceptación de las emociones en la comunicación terapéutica.

**Tabla 3**

*Satisfacción del usuario del área de medicina física en una organización no gubernamental, 2023.*

Satisfacción del usuario	Frecuencia absoluta (f)	Frecuencia acumulada (F)	% Absoluto	% Acumulado
Baja	1	1	1	1
Media	41	42	41	42
Alta	58	100	58	100
Total	100		100	

*Nota. Frecuencia de la satisfacción del usuario. Datos obtenidos del trabajo de campo.*

La Tabla 3 revela que la mayoría de los usuarios (58%) reflejan una satisfacción alta con los servicios, lo cual sugiere un nivel generalmente positivo de experiencia.

Sin embargo, es notable que un pequeño porcentaje (1%) reporta una satisfacción baja, indicando áreas específicas que podrían necesitar atención y mejora.

La frecuencia acumulada muestra que el 42% de los usuarios experimenta una satisfacción media, señalando una oportunidad para elevar la calidad de servicio y alcanzar niveles más altos de satisfacción.

Estos resultados subrayan la importancia de monitorear y abordar las áreas de insatisfacción para optimizar la experiencia del usuario en la organización.

**Tabla 4**

*Dimensiones de satisfacción del usuario del área de medicina física en una organización no gubernamental, 2023.*

Dimensión	Alto		Medio		Bajo	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Cuidados con calidez	59	59%	37	37%	4	4%
cuidados con calidad oportuna	62	62%	26	26%	12	12%
Cuidados continuos	56	56%	36	36%	8	8%
Cuidados libres de riesgos	62	62%	32	32%	6	6%

*Nota. Frecuencia de las dimensiones. Datos obtenidos del trabajo de campo.*

La tabla 4 detalla las percepciones de los usuarios en medicina física de una ONG sobre la satisfacción en 2023. En "Cuidados con Calidez", el 59% reporta alta satisfacción, destacando la importancia de la atención empática. El 37% indica satisfacción media y solo el 4% baja, señalando áreas para mejorar la calidez.

En "Cuidados con Calidad Oportuna", el 62% está altamente satisfecho, destacando la eficacia en la entrega oportuna. El 26% tiene satisfacción media, sugiriendo oportunidades para mejorar la eficiencia.

En "Cuidados Continuos", el 56% manifiesta alta satisfacción, indicando atención continua. El 36% tiene satisfacción media y el 8% baja, sugiriendo mejoras en la continuidad.

En "Cuidados Libres de Riesgos", el 62% está altamente satisfecho, indicando percepción de cuidados seguros. El 32% tiene satisfacción media, señalando oportunidades de mejora en la gestión de riesgos, y el 6% baja.

## Análisis inferencial

Seguidamente, se presentarán los resultados inferenciales de los cuestionarios aplicados a los usuarios del área física, donde el comportamiento de ambas variables por Kolmogorov Smirnov fue no paramétrico, por esa razón se empleó el estadístico de Rho de Spearman para responder a los objetivos.

### Contrastación de Hipótesis general

H1: Existe una relación significativa entre la comunicación terapéutica y satisfacción del usuario del área de medicina física en una organización no gubernamental, 2023.

Ho: No existe una relación significativa entre la comunicación terapéutica y satisfacción del usuario del área de medicina física en una organización no gubernamental, 2023.

### Regla de decisión

Si p fue menor a 0.05 se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si p fue mayor o igual a 0.05, se acepta la hipótesis alternativa (H1)

### Tabla 5

*Relación de comunicación terapéutica y satisfacción del usuario del área de medicina física en una organización no gubernamental, 2023.*

		Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Comunicación terapéutica	,763**
		Sig. (bilateral)
		,000
		N
		100

*Nota. Datos obtenidos del procesamiento en Spss*

La regla de decisión establece que si  $p < 0.05$ , se acepta Ho; si  $p \geq 0.05$ , se acepta H1. Los resultados en la Tabla 5 indican un valor p de 0.00, menor al umbral de 0.05. Se rechaza Ho y se acepta H1. El coeficiente de correlación de Spearman es 0.763, indicando una relación directa alta entre dicha comunicación terapéutica y la satisfacción del usuario en medicina física. Estos resultados respaldan la H1, sugiriendo una conexión importante y positiva.

### Contrastación Hipótesis específica 1

H1: Existe una relación significativa entre la comunicación terapéutica sobre el respeto y satisfacción del usuario del área medicina física en una organización no gubernamental, 2023.

Ho: No existe una relación significativa entre la comunicación terapéutica sobre el respeto y satisfacción del usuario del área medicina física en una organización no gubernamental, 2023.

### Regla de decisión

Si p fue inferior a 0.05 se acepta la hipótesis nula (Ho).

Si p fue superior o igual a 0.05, se acepta la hipótesis alternativa (H1).

### Tabla 6

*Relación de dimensión sobre el respeto y satisfacción del usuario del área de medicina física en una organización no gubernamental, 2023.*

	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman Respeto Coeficiente de correlación	,562**
Sig. (bilateral)	,000
N	100

*Nota. Datos obtenidos del procesamiento en Spss*

La Tabla 6 revela que el valor p es 0.00 (< 0.05), indicando una relación significativa entre la dimensión "Respeto" y la satisfacción del usuario en medicina física.

El factor de calificación de Spearman es 0.562, reflejando una relación positiva moderada. Se rechaza Ho y se acepta H1, respaldando la conexión entre la dimensión "Respeto" y la satisfacción del usuario.

Estos hallazgos sugieren que a medida que mejora la percepción de "Respeto", la satisfacción del usuario en medicina física tiende a aumentar moderadamente, destacando la importancia de esta dimensión en la interacción terapéutica.



## Contrastación Hipótesis específica 2

H1: Existe una relación significativa entre la comunicación terapéutica sobre la empatía y satisfacción del usuario del área medicina física en una organización no gubernamental, 2023

Ho: No existe una relación significativa entre la comunicación terapéutica sobre la empatía y satisfacción del usuario del área medicina física en una organización no gubernamental, 2023

### Regla de decisión

Si p fue inferior a 0.05 se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si p fue superior o igual a 0.05, se acepta la hipótesis alternativa (H1)

### Tabla 7

*Relación en dimensión de empatía y satisfacción del usuario del área de medicina física en una organización no gubernamental, 2023.*

		Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación
		,665**
		Sig. (bilateral)
		,000
		N
		100

*Nota. Datos obtenidos del procesamiento en Spss*

La regla de decisión indica que si el valor p es  $< 0.05$ , se acepta Ho; de lo contrario, si es  $\geq 0.05$ , se acepta H1. Los resultados en la Tabla 7 revelan un valor p de 0.00, menor al umbral de 0.05, rechazando Ho y aceptando H1. Esto indica una relación significativa entre la dimensión de "Empatía" en la comunicación terapéutica y la satisfacción del usuario en medicina física.

El coeficiente de correlación de Spearman es 0.665, indicando una correlación positiva alta. Estos resultados respaldan la H1, validando que la comunicación terapéutica centrada en la empatía está fuertemente relacionada con la satisfacción del usuario en medicina física. Destacan la importancia de la empatía en la interacción terapéutica y su impacto positivo en la percepción de la atención en una organización no gubernamental.

### Contrastación Hipótesis específica 3

H1: Existe una relación significativa entre la comunicación terapéutica con respecto a escucha receptiva y satisfacción del usuario del área medicina física en una organización no gubernamental, 2023

Ho: No existe una relación significativa entre la comunicación terapéutica con respecto a escucha receptiva y satisfacción del usuario del área medicina física en una organización no gubernamental, 2023

### Regla de decisión

Si  $p$  fue inferior a 0.05 se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si  $p$  fue superior o igual a 0.05, se acepta la hipótesis alternativa (H1)

### Tabla 8

*Relación de dimensión escucha receptiva y satisfacción del usuario del área de medicina física en una organización no gubernamental, 2023.*

			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Escucha receptiva	Coefficiente de correlación	,720**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

*Nota. Datos obtenidos del procesamiento en Spss*

La Tabla 8 muestra un valor  $p$  de 0.00 ( $< 0.05$ ), señalando una relación significativa entre la dimensión de "Escucha Receptiva" y la satisfacción del usuario en medicina física. Se rechaza Ho y se acepta H1, respaldando la idea de una relación positiva alta. El coeficiente de correlación de Spearman es 0.720, sugiriendo que a medida que mejora la escucha receptiva en la comunicación terapéutica, la satisfacción del usuario en medicina física aumenta sustancialmente.

Estos resultados subrayan la importancia de la habilidad de escuchar receptivamente en la interacción terapéutica, influyendo positivamente en la percepción de la atención en una organización no gubernamental.

#### Contrastación Hipótesis específica 4

H1: Existe una relación significativa entre la comunicación terapéutica sobre la aceptación de las emociones y satisfacción del usuario del área medicina física en una organización no gubernamental, 2023.

Ho: No existe una relación significativa entre la comunicación terapéutica sobre la aceptación de las emociones y satisfacción del usuario del área medicina física en una organización no gubernamental, 2023.

#### Regla de decisión

Si p fue inferior a 0.05 se acepta la hipótesis nula (Ho).

Si p fue superior o igual a 0.05, se acepta la hipótesis alternativa (H1).

#### Tabla 9

*Relación de dimensión aceptación de las emociones y satisfacción del usuario del área de medicina física en una organización no gubernamental, 2023.*

			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Aceptación de las emociones	Coefficiente de correlación	,647**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

*Nota. Datos obtenidos del procesamiento en Spss*

La Tabla 9 muestra un valor p de 0.00 ( $< 0.05$ ), señalando una relación significativa entre la dimensión de "Aceptación de las Emociones" en la comunicación terapéutica y la satisfacción del usuario en medicina física. Se rechaza Ho y se acepta H1, respaldando la idea de una relación positiva alta.

El coeficiente de correlación de Spearman es 0.647, sugiriendo que a medida que mejora la aceptación de emociones en la comunicación terapéutica, la satisfacción del usuario en medicina física aumenta sustancialmente.

Estos resultados subrayan el valor de comprender y aceptar las emociones de los usuarios en la interacción terapéutica, influyendo positivamente en la percepción de la atención en una organización no gubernamental.

## V. DISCUSIÓN

La correlación positiva moderada (coeficiente de Spearman = 0.562) entre la comunicación terapéutica centrada en el respeto y la satisfacción del usuario, como evidenciada en el estudio de Marwah (2021), aconseja que el reconocimiento y la consideración hacia la autoestima y los derechos del paciente desempeñan un papel crucial en forjar un vínculo de confianza. Cuando los profesionales de la salud demuestran un respeto genuino hacia los pacientes, es probable que se fortalezca la conexión emocional y la percepción positiva del usuario respecto a la atención recibida. Este hallazgo respalda la idea de la excelencia del vínculo terapéutico, es simplemente comunicar sobre la información médica y se extiende a la consideración de la dignidad y autonomía del paciente.

La correlación positiva alta entre la comunicación terapéutica centrada en la empatía y la satisfacción del usuario (coeficiente de Spearman = 0.665), como lo revela el estudio de Huamaní (2017), subraya la importancia de comprender y establecer una conexión emocional con el paciente para garantizar una atención satisfactoria. La capacidad de los profesionales médicos para empatizar con los pacientes y responder con sensibilidad a sus necesidades emocionales y demostrar un interés genuino contribuye significativamente a la percepción positiva del usuario sobre la atención recibida. Además, la coincidencia positiva destacada entre la habilidad de escuchar receptivamente y la satisfacción del usuario (coeficiente de Spearman = 0.720), según Morain et al. (2022), resalta la relevancia de crear un espacio seguro que fomente la expresión abierta de las preocupaciones del paciente. Este enfoque facilita una comunicación más efectiva y fortalece la relación terapéutica al establecer una base de confianza y comprensión mutua. A diferencia del estudio de Hidalgo (2022), estos hallazgos consolidan la idea de que la empatía desempeña un papel significativo en el ámbito de la medicina física,

La correlación positiva alta (coeficiente de Spearman = 0.647) entre la aceptación de las emociones en la comunicación terapéutica y la importancia de comprender y abordar adecuadamente las emociones del paciente, según Mastrapa (2016), destaca la relevancia de un enfoque empático y sensible hacia la expresión emocional del paciente para lograr una comunicación efectiva y una atención centrada en el paciente. Este hallazgo sugiere que la disposición del profesional de

la salud para aceptar y manejar las emociones del paciente contribuye positivamente a la calidad de la interacción terapéutica y, por ende, a la satisfacción del usuario. Contrariamente, el estudio de Choque et al. (2020), donde no se encontraron pruebas estadísticas de una correlación significativa, puede haber varios factores.

Aunque puede haber diferencias en la metodología utilizada, las características específicas de la muestra de pacientes, o incluso en la interpretación y medición de la aceptación de las emociones. Asimismo, las variaciones en los contextos culturales o institucionales entre los estudios podrían influir en cómo se perciben y expresan las emociones en el ámbito clínico. En última instancia, estos resultados contrastantes resaltan la complejidad de la conexión entre la aceptación de las emociones en la comunicación terapéutica y la satisfacción del usuario, subrayando la necesidad de las investigaciones adicionales y consideraciones contextuales para una comprensión más completa de este fenómeno.

Estos hallazgos respaldan las bases teóricas que afirman que la comunicación terapéutica es esencial para una atención integral y holística, influyendo directamente en la satisfacción del usuario. Además, se alinean con investigaciones previas que destacan la importancia de la empatía, el respeto, la escucha receptiva y la atención a las emociones en la interacción terapéutica.

En cuanto a las dimensiones de la satisfacción del usuario, los logros muestran que los cuidados con calidez, calidad oportuna, cuidados continuos y cuidados libres de riesgos están positivamente relacionados con la satisfacción del usuario. La comunicación efectiva, según Solís y Manrique (2021), y la empatía y amabilidad, según Ruiz y Martínez (2019), son factores esenciales que inciden en la satisfacción del usuario, respaldando los resultados encontrados en este estudio. A diferencia de Huallpartupa (2021), donde se encontró una relación inversa muy débil, este estudio enfatiza la relevancia de la aceptación emocional en medicina física.

Desde una perspectiva teórica, los rendimientos de este estudio resaltan el valor de determinadas dimensiones específicas de la comunicación terapéutica (respeto, empatía, escucha receptiva y aceptación de las emociones) en la satisfacción del

usuario dentro del campo de la fisioterapia y rehabilitación. Estos hallazgos respaldan la teoría de que una comunicación terapéutica centrada en aspectos emocionales y relacionales contribuye significativamente a una atención médica integral y satisfactoria. Asimismo, se alinean con teorías que sugieren que la calidad de la comunicación influye de forma directa en la percepción del usuario sobre la atención recibida.

Desde una perspectiva práctica, estos resultados sugieren que los profesionales del campo de la fisioterapia, deben prestar atención especial a las habilidades de comunicación terapéutica, centrándose en aspectos como el respeto, la empatía, la escucha receptiva y la aceptación de las emociones. Se puede emprender programas de capacitación y desarrollo para mejorar estas habilidades, con el propósito de optimizar la satisfacción del usuario. Además, las organizaciones de salud podrían considerar la inclusión de estas dimensiones en las evaluaciones del desempeño y en la formación continua del personal.

Desde una perspectiva metodológica, este estudio destaca la relevancia de incorporar mediciones específicas de la comunicación terapéutica al evaluar la satisfacción del usuario en medicina física. La inclusión de instrumentos validados y específicos para medir las dimensiones de la comunicación terapéutica permitirá una evaluación más precisa de su influencia en la satisfacción del usuario. Esta consideración metodológica puede ser valiosa para futuras investigaciones que busquen profundizar en la relación entre la comunicación terapéutica y la satisfacción del usuario en distintos contextos de atención médica.

Un impedimento importante de este estudio podría estar relacionada con la disposición de tiempo de los usuarios. La calidad de la comunicación terapéutica y la percepción de la satisfacción del usuario pueden estar influenciadas por factores externos, como la disponibilidad de tiempo por parte de los profesionales sanitarios y usuarios.

La presente investigación, aunque ofrece valiosas perspectivas sobre la relación entre la comunicación terapéutica y la satisfacción del usuario en el ámbito de la salud, presenta algunas limitaciones que es crucial abordar para una interpretación adecuada de los resultados y para orientar futuras investigaciones.

En primer lugar, la falta de diversidad cultural en la muestra podría limitar la comprensión de cómo la comunicación terapéutica impacta la satisfacción del usuario en contextos culturalmente diversos.

Adicionalmente, la falta de consideración de variables intervinientes podría haber afectado la robustez de los resultados. Factores contextuales, como la calidad global de la asistencia médica, la duración de la relación terapéutica, o la presencia de otras intervenciones simultáneas, podrían haber influido en la percepción de la comunicación terapéutica y la satisfacción del usuario, pero podrían no haber sido tenidos en cuenta en el análisis. Además, la falta de análisis longitudinal limita la capacidad de establecer relaciones causales entre la comunicación terapéutica y la satisfacción del usuario.

En sí, mientras que la investigación proporciona una base valiosa para comprender la relación entre la comunicación terapéutica y la satisfacción del usuario, es imperativo reconocer y abordar estas limitaciones para una interpretación informada. La consideración de la diversidad de la muestra, la mejora de las metodologías de medición, la incorporación de variables contextuales relevantes y la realización de estudios longitudinales pueden enriquecer la comprensión de esta dinámica compleja, contribuyendo así al desarrollo de prácticas más efectivas en el campo de la salud.

Por otra parte, dada la importancia creciente de la comunicación terapéutica en el campo sanitario y su dominio en la satisfacción del usuario, la investigación futura puede explorar varias líneas prometedoras para profundizar en este campo. Un área de interés podría centrarse en la influencia de factores contextuales, tales como estructura organizativa de instalaciones médicas, en la calidad de la comunicación terapéutica. Estudiar cómo las políticas institucionales, los protocolos clínicos y la cultura organizacional influyen en el desempeño del profesional médico para establecer conexiones significativas con los pacientes podría proporcionar una visión más completa de los determinantes de la satisfacción del usuario.

Además, sería beneficioso explorar la relación entre la comunicación terapéutica y los resultados clínicos, como el cumplimiento de su terapia y los resultados de salud, percibidos por el paciente. Investigar cómo la calidad de la comunicación

terapéutica influye en el compromiso del paciente con su tratamiento y en la percepción subjetiva de su bienestar podría contribuir a la comprensión integral de la eficacia de estas interacciones en el proceso de atención médica.

Otro aspecto de interés podría ser el impacto de la formación y desarrollar habilidades de comunicación para profesionales médicos. Explorar cómo las intervenciones educativas pueden mejorar la comunicación terapéutica, especialmente en términos de empatía, aceptación de emociones y escucha receptiva, se podría proporcionar información valiosa para optimizar la calidad de asistencia médica. Asimismo, investigar cómo estas habilidades pueden adaptarse a contextos específicos, como la medicina física mencionada anteriormente, puede ofrecer orientación para estrategias de formación más personalizadas.

Adicionalmente, la investigación podría dirigirse hacia la integración de tecnologías emergentes en la comunicación terapéutica, como la telemedicina y las aplicaciones de salud digital. Evaluar cómo estas herramientas afectan la calidad de la comunicación y la satisfacción del usuario, así como abordar posibles desafíos éticos y de privacidad, sería esencial en un mundo donde la tecnología tiene un rol cada vez más relevante en la atención sanitaria.

En conclusión, las futuras investigaciones pueden ampliar el campo de estudio explorando aspectos contextuales, resultados clínicos, formación de profesionales médicos y la integración de tecnologías en la comunicación terapéutica. Estas nuevas líneas de investigación no solo enriquecerían la comprensión de la dinámica entre la comunicación terapéutica y la satisfacción del usuario, sino que también proporcionarían información valiosa para mejorar las prácticas clínicas y la calidad general de la atención médica.



## **VI. CONCLUSIONES**

1. Existe una relación positiva moderada de todas las dimensiones evaluadas entre comunicación terapéutica y satisfacción del usuario en una organización no gubernamental, Lima, 2023.
2. Existe una relación moderadamente positiva entre la comunicación terapéutica centrada en el respeto y la satisfacción del usuario en una organización no gubernamental, Lima, 2023.
3. Existe una relación significativa y alta entre la comunicación terapéutica sobre la empatía y la satisfacción del usuario en una organización no gubernamental, Lima, 2023.
4. Existe una relación de comunicación terapéutica enfocada en la escucha receptiva y la satisfacción del usuario fue evidentemente alta correlación positiva en una organización no gubernamental, Lima 2023.
5. Existe una relación favorable y significativa entre la comunicación terapéutica sobre la aceptación de las emociones y la satisfacción del usuario en una organización no gubernamental, Lima 2023.

## VII. RECOMENDACIONES

Se sugiere a los de la institución no gubernamental:

Considerando la correlación positiva moderada entre la comunicación terapéutica y la satisfacción del usuario, se recomiendan programas de formación y educación continuo para fisioterapeutas. (Duque y Arias, 2021). Estos programas deben centrarse en mejorar las habilidades de comunicación terapéutica, abarcando todas las dimensiones evaluadas.

Dada la relación positiva moderada identificada entre la comunicación terapéutica basada en el respeto y la satisfacción del usuario, se sugiere enfocarse en fortalecer la sensibilidad y reconocimiento de los derechos del paciente. Programas de sensibilización y prácticas específicas que fomenten un trato respetuoso pueden mejorar la calidad de la comunicación terapéutica.

La relación significativa y alta entre la comunicación terapéutica sobre la empatía y la satisfacción del usuario sugiere la necesidad de programas de capacitación que fomenten la conexión emocional entre profesionales médicos y pacientes. Estrategias que promuevan la comprensión activa de las experiencias y sentimientos de los pacientes que pueden enriquecer la calidad de la comunicación terapéutica.

Considerando la correlación positiva alta entre la comunicación terapéutica centrada en la escucha receptiva y la satisfacción del usuario, se recomienda implementar prácticas que fomenten una escucha activa y sin interrupciones. La formación en habilidades de escucha puede contribuir a un ambiente terapéutico más acogedor y centrado en las necesidades del paciente.

Dada la positiva e importante relación entre la comunicación terapéutica sobre la aceptación de las emociones y la satisfacción del usuario, se sugiere un desarrollo de estrategias que promuevan la comprensión y gestión de las emociones del paciente. Programas de formación que aborden la inteligencia emocional en la interacción terapéutica pueden contribuir a una comunicación más efectiva.

## REFERENCIAS

- Al-Wardat, M., Etoom, M., Lena, F., Pellicciari, L., D'Amone, F., Kossi, O., & Abdullahi, A. (2023, August). Exploring Communication Practices in Italian Physiotherapy: Knowledge and Use of Effective Communication Strategies— A National Descriptive Study. In *Healthcare* (Vol. 11, No. 16, p. 2247). MDPI. <https://www.mdpi.com/2227-9032/11/16/2247>
- Andina (2022) Hospital Rebagliati brindó más de 12,000 sesiones de terapia física en lo que va del año. <https://andina.pe/agencia/noticia-hospital-rebagliati-brindo-mas-12-mil-sesiones-terapia-fisica-lo-va-del-ano-909201.aspx>
- Arellano L. (2018) Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería del servicio de ortogeriatría del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Callao. Universidad Privada Norbert Wiener. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2463>
- Cabello, Y. (2022). Comunicación terapéutica y satisfacción con el servicio de hospitalización en usuarios de una clínica. Lima, 2022. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100619>
- Carrasco D. (2008) Metodología de la investigación científica. Lima, Perú: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Castro-Maldonado., J.J. Gómez-Macho., L.K. y Camargo-Casallas., E. (2023). La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. *Tecnura*, 27(75). <https://doi.org/10.14483/22487638.19171>
- Chivas, M. *Barreras de comunicación del profesional de enfermería con el paciente crítico, UTI Hospital Petrolero, primer trimestre 2021* (Doctoral dissertation). <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/29125/TE-1952.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Choque, L., y Herrera, Y. (2021). Comunicación terapéutica y satisfacción del paciente en el servicio de medicina en el Hospital María Auxiliadora, 2019. <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/476/Tesis.pdf?sequence=3>

- Colegio de Enfermeros del Perú (2021). Calidad de la comunicación terapéutica enfermero paciente y satisfacción general del paciente durante su estancia de hospitalización. Lima: CEP. Disponible en: <https://kutt.it/5OLeIS>
- Dávila A. (2017) Comunicación terapéutica del profesional de enfermería, desde la perspectiva de las personas hospitalizadas en el Servicio de Medicina, Hospital General Jaén. Disponible en: <http://repositorio.unrtm.edu.pe/handle/UNTRM/1248>
- Del Castillo, S. (2018). Fundamentos básicos de estadística. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13720/3/Fundamentos%20B%C3%A1sicos%20de%20Estad%C3%ADstica-Libro.pdf>
- Duque Ortiz C., Arias-Valencia M. (2021) Relación enfermera-familia en la unidad de cuidados intensivos: hacia una comprensión empática. *Rev Cienc Salud*, 19(1). <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/revsalud/a.10059>
- El País (2022) Los psicólogos dan el salto al mundo digital: así es la herramienta que les permite ofrecer terapia en línea. <https://elpais.com/sociedad/2022-10-13/los-psicologos-dan-el-salto-al-mundo-digital-asi-es-la-herramienta-que-les-permite-ofrecer-terapia-en-linea.html>
- Espinoza-Caifil M, Baeza-Daza P, Rivera-Rojas F, Ceballos-Vásquez P. (2021). Comunicación entre paciente adulto críticamente enfermo y el profesional de enfermería: una revisión integrativa. *Enfermería Cuid Humaniz*;10(1):30-43.
- Esteban, N. (2018). Tipos de Investigación. [https://core.ac.uk/display/250080756?utm\\_source=pdf&utm\\_medium=banner&utm\\_campaign=pdf-decoration-v1](https://core.ac.uk/display/250080756?utm_source=pdf&utm_medium=banner&utm_campaign=pdf-decoration-v1)
- Gómez, P., Salazar, C., Suarez, G. (2023). Satisfacción del usuario externo en el área de Medicina Física de la clínica San Juan de Dios de Arequipa, 2022. [Tesis pregrado]. Recuperado de: <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/13167>
- Hernández R, Mendoza C (2018) Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.

- Hidalgo, R. L. (2022). Comunicación terapéutica y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia-Clinica Jockey salud, 2021. <https://bitly.ws/389pH>
- Huacac F. (2020) Asesoramiento metodológico y estadístico para tesis de pre y posgrado Arequipa: Publicont S. A.
- Huallpartupa, J. (2021) Comunicación Terapéutica y su relación con la Satisfacción del Usuario del Servicio de Cirugía, Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo, Arequipa 2021. Universidad César Vallejo. Lima. Obtenido de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74950/Huallpartupa\\_CJS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74950/Huallpartupa_CJS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Huamaní I. (2017) Características de comunicación de los profesionales de enfermería desde la perspectiva de los pacientes intervenidos quirúrgicamente en un hospital nacional. Lima 2017. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017. Disponible en: [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3677/Caracteristicas\\_HuamaniAlvarado\\_Idaliz.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3677/Caracteristicas_HuamaniAlvarado_Idaliz.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Instituto Nacional de Salud del Perú (2021). Predictores de la comunicación terapéutica entre enfermeros y pacientes hospitalizados. Lima: INSP. Disponible en: <https://kutt.it/u1uckA>
- Jovanović, S., Kekuš, D., & Stojanović-Jovanović, B. (2020). Komunikacija u fizioterapeutskoj praksi. *Sestrinska reč*, 23(80), 7-10. <https://typeset.io/papers/komunikacija-u-fizioterapeutskoj-praksi-launzfw6je>
- La Madrid K. (2019) Comunicación terapéutica de enfermería y satisfacción de los padres de niños hospitalizados en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos de un hospital de Lima, 2019. Lima: Universidad Peruana de Unión. Disponible en: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/3032/Kathia\\_Trabajo\\_Especialidad\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/3032/Kathia_Trabajo_Especialidad_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Marwah, A. (2021). Therapeutic interior & its effects on patients. *International Journal for Research in Applied Sciences and Biotechnology*, 8(5). <https://doi.org/10.31033/ijrasb.8.5.1>

- Mason, A. (2022). The most important telemedicine patient satisfaction dimension: patient-centered care. *Telemedicine Journal and E-Health*, 28(8), 1206-1214. <https://doi.org/10.1089/tmj.2021.0322>
- Mason, A., Brown, M., & Mason, K. (2022). Telemedicine patient satisfaction dimensions moderated by patient demographics. *Healthcare*, 10(6), 1029. <https://doi.org/10.3390/healthcare10061029>
- Mastrapa Y. Gibert M. (2016) Relación enfermera paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. *Revista Cubana de Enfermería* 2016;32(4). Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215>
- Millás-Mur J. (2019). Ética y Bioética en el pregrado de Medicina: una propuesta. *Rev Peru Med Exp Salud Pública*, 36(1):93-9.
- Ministerio de Salud del Perú (2012) Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- MINSA (2020) En Lima Este, Minsa implementa sesiones de fisioterapia para pacientes que sobrevivieron a la COVID-19. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/305500-en-lima-este-minsa-implementa-sesiones-de-fisioterapia-para-pacientes-que-sobrevivieron-a-la-covid-19>
- MINSA (2020). Informe de los resultados de la encuesta de usuarios externos metodología servqual, 2020. Ministerio de salud/hospital Herminio valdizan, Lima. [http://www.hhv.gob.pe/wpcontent/uploads/ogc/2020/informes/Informe\\_Final\\_SERVQUAL\\_2020.pdf](http://www.hhv.gob.pe/wpcontent/uploads/ogc/2020/informes/Informe_Final_SERVQUAL_2020.pdf)
- MINSA (2023) Hospital Villa El Salvador promueve la música como medida terapéutica para los pacientes. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/817653-hospital-villa-el-salvador-promueve-la-musica-como-medida-terapeutica-para-los-pacientes>

- Morain, S., Kraft, S., Wilfond, B., McGuire, A., Dickert, N., Garland, A., ... & Sugarman, J. (2022). Toward meeting the obligation of respect for persons in pragmatic clinical trials. *The Hastings Center Report*, 52(3), 9-17. <https://doi.org/10.1002/hast.1391>
- Nogueira, O. R., Balaguer, J. M., Poyato, A. M., & Rodríguez, A. F. L. (2018). Importancia de la comunicación en el establecimiento y satisfacción con el tratamiento en fisioterapia= Importance of communication in the establishment and satisfaction with physiotherapy treatment. *Revista Española de Comunicación en Salud*, 93-98. <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/RECS/article/view/4257>
- OMS (2022) La calidad en salud y la satisfacción del paciente. <https://mexico.unir.net/salud/noticias/calidad-salud/>
- OMS. Situación de la Enfermería en el Mundo (2020) Resumen de Orientación. Organización Mundial de la Salud. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331675/9789240003392-spa.pdf>
- Organización Panamericana de la Salud (2020) Atención primaria en salud. OPS. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/atencion-primaria-salud>
- Peiró R. (2020). Tipos de comunicación humana. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/tipos-decomunicacion-humana.html>
- Poudel, L., Baskota, S., Mali, P., Pradhananga, P., Malla, N., Rajbhandari, B., ... & Nepal, S. (2020). Patient satisfaction in out-patient services at a tertiary care center: a descriptive cross-sectional study. *Journal of Nepal Medical Association*, 58(225). <https://doi.org/10.31729/jnma.4917>
- Preciado, R. y Córdova I. (7 de noviembre de 2019). Cómo redactar un apartado de consideraciones éticas y no morir en el intento. *CUSC*. Recuperado de: [https://www.cucs.udg.mx/investigacion/sites/default/files/adjuntos/como\\_no\\_morir\\_en\\_el\\_intento\\_0.pdf](https://www.cucs.udg.mx/investigacion/sites/default/files/adjuntos/como_no_morir_en_el_intento_0.pdf)
- Remuzgo A. (2003) Nivel de Satisfacción del paciente del adulto Mayor respecto a los cuidados que recibe las enfermeras en el servicio de Geriatria del Hospital

Nacional Guillermo Almenara. Tesis para optar el título de enfermería Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/salud/remuzgo\\_aa/t\\_completo.pdf](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/salud/remuzgo_aa/t_completo.pdf).

Ruiz, F. y Martínez M. (2019). Comunicación efectiva y trabajo en equipo (1a ed.). Ediciones De La U.

Sampieri, R. H. (2018) Metodología de la investigación: rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill Interamericana.

Sánchez, H., y Meza, C. R. (2015). Metodología y diseños en la investigación científica. Business Support Aneth.

Santos, G., Barros, F., Silva, R. (2020). Communication in intensive therapy: nursing team meanings and practices. *Rev Gaúcha Enferm.* doi: <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2020.20180436>

Solís, D. y Manrique, J. (2021). Marketing relacional y satisfacción de usuarios externos de tres centros odontológicos especializados en Odontopediatría. Lima, 2019. *Revista Estomatológica Herediana*, 31(4), 281-288. <https://doi.org/10.20453/reh.v31i4.4096>

Valencia, E. (2022). Comunicación terapéutica de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente hospitalizado del servicio de medicina del Hospital Regional de Ica, 2019. <https://bitly.ws/389yg>

Wandi S, Sri, L., Sri, W., Ermi G. (2021). The Effect of Nurse Therapeutic Communication on Patient Satisfaction at Medan Advent Hospital. *International Journal of Scientific Engineering and Science*, 5(7), 98-102.

Wennberg L. (2017) Comunicación y satisfacción en el servicio de urgencias de pediatría desde el modelo de cuidados de cuidados centrados en la familia. Barcelona; España: Universidad Autónoma de Barcelona. Disponible en: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/461303/lwc1de1.pdf?sequence=1>



Yoo HJ, Lim OB, Shim JL (2020) Experiencias de comunicación de enfermeras de cuidados críticos con pacientes y familias en una unidad de cuidados intensivos: un estudio cualitativo. *MAS UNO* 15(7). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0235694>

Zaen, N. (2020). Relationship of Therapeutic Communication with Inpatient Satisfaction at the Martha Friska Hospital, Pulau Brayan in 2018. *Science Midwifery*, 9(1), 111-117.

## ANEXO 1: Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Comunicación terapéutica	tipo de comunicación profesional en el ámbito de la atención médica que implica un proceso intencionado e interpersonal. Esta forma de comunicación se centra en establecer una relación terapéutica efectiva entre el profesional de la salud y el paciente con el objetivo de proporcionar cuidados de salud de alta calidad (Dávila, 2017).	cuestionario de comunicación elaborado por Valverde (2014) y validado por La Madrid (2019)	Respeto	Saludo, Cortesía, Tolerancia	1,2,3,4,5	Ordinal Se considerará la escala de Likert: 1 = Nunca, 2 = A veces y 3 = Siempre.
			Empatía	Explicación, Conversación, Cuidados	6,7,8,9,10	
			Escucha Receptiva	Atención, Diálogo, Interés	11,12,13,14	
			Aceptación de emociones.	Comprensión, Apoyo emocional	15,16,17,18,19	
satisfacción del usuario	grado de contento y conformidad que un paciente experimenta con respecto a la atención médica y los servicios recibidos en un entorno de atención sanitaria (Peiró, 2020)	Cuestionario de Satisfacción del usuario creado Remuzgo (2003) y validado por Huallpartupa (2021)	cuidados con calidez	Información, Afecto, Gesto, pregunta, Escucha, Agradable	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12	Ordinal Se considerará la escala de Likert: 1 = Nunca, 2 = casi nunca, 3 = casi siempre, 4 = siempre
			cuidados con calidad oportuna		Orientación, Prontitud, Coordinación, Oportunidad.	
			cuidados continuos	Presto, Tratamiento, Explica.	17,18,19,20	
			cuidados libres de riegos	Beneficios, Integración, Adiestra, Responsabilidad, Higiene, Alimentación, Eliminación, Limpieza, Prevención, individualidad.	21,22,23,24,25,26,27,28,29,30	

## ANEXO 2: Matiz de Consistencia

Salud ocupacional y calidad de vida laboral del personal de salud del programa de ventilación mecánica domiciliaria, Lima, 2023.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN-MUESTRA
<p><b>Problema general</b> ¿Qué relación existe entre la comunicación terapéutica y satisfacción del usuario del área medicina física en una organización no gubernamental, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Qué relación existe entre comunicación terapéutica sobre el respeto y satisfacción del usuario del área medicina física en una organización no gubernamental, 2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre comunicación terapéutica sobre la empatía y satisfacción del usuario del área medicina física en una organización no gubernamental, 2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre la comunicación terapéutica respecto a escucha receptiva y satisfacción del usuario del área medicina física en una organización no gubernamental, 2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre la comunicación terapéutica sobre la aceptación de las emociones y satisfacción del usuario del área medicina física en una organización no gubernamental, 2023?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación que existe entre la comunicación terapéutica y satisfacción del usuario del área medicina física en una organización no gubernamental, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Identificar la relación que existe entre la comunicación terapéutica sobre el respeto y satisfacción del usuario del área medicina física en una organización no gubernamental, 2023</p> <p>Descubrir la relación que existe entre la comunicación terapéutica sobre la empatía y satisfacción del usuario del área medicina física en una organización no gubernamental, 2023</p> <p>Describir la relación que existe entre la comunicación terapéutica respecto a escucha receptiva y satisfacción del usuario del área medicina física en una organización no gubernamental, 2023</p> <p>Encontrar la relación que existe entre la comunicación terapéutica sobre la aceptación de las emociones y satisfacción del usuario del área medicina física en una organización no gubernamental, 2023</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe una relación significativa entre la comunicación terapéutica y satisfacción del usuario del área medicina física en una organización no gubernamental, 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> Existe una relación significativa entre la comunicación terapéutica sobre el respeto y satisfacción del usuario del área medicina física en una organización no gubernamental, 2023</p> <p>Existe una relación significativa entre la comunicación terapéutica sobre la empatía y satisfacción del usuario del área medicina física en una organización no gubernamental, 2023</p> <p>Existe una relación significativa entre la comunicación terapéutica con respecto a escucha receptiva y satisfacción del usuario del área medicina física en una organización no gubernamental, 2023</p> <p>Existe una relación significativa entre la comunicación terapéutica sobre la aceptación de las emociones y satisfacción del usuario del área medicina física en una organización no gubernamental, 2023.</p>	<p><b>Variable 1</b> Comunicación terapéutica</p> <p><b>Variable 2</b> Satisfacción del usuario</p>	<p><b>Enfoque</b> Aplicada</p> <p><b>Alcance</b> descriptivo</p> <p><b>Diseño</b> Descriptivo correlacional</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario de comunicación elaborado por Valverde (2014) y validado por La Madrid (2019)</p> <p>Cuestionario de Satisfacción del usuario creado Remuzgo (2003) y validado por Huallpartupa (2021)</p>	<p>Para esta investigación la población estuvo compuesta por 132 pacientes de medicina física de una organización no gubernamental, que asistían de forma regular.</p> <p>La muestra estuvo conformada por 100 usuarios del área de terapia física de una organización no gubernamental en lima.</p>

**ANEXO 3:** Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de comunicación terapéutica

	1	2	3
Nunca	A veces	Siempre	
Comunicación terapéutica			1    2    3
Dimensión 1: Respeto			
1	El fisioterapeuta se presenta y le saluda cordialmente.		
2	Cuando el fisioterapeuta se acerca a saludarle, se presenta dando su nombre.		
3	El fisioterapeuta le saludó llamándole, al paciente o a usted, por su nombre.		
4	Recibe del fisioterapeuta un trato cortés y amable.		
5	El fisioterapeuta se muestra tolerante para aclarar sus dudas y costumbres.		
Dimensión 2: Empatía			
6	El fisioterapeuta le da una explicación sobre su cuidado y tratamiento que debe recibir.		
7	El fisioterapeuta le explica sobre los exámenes que debe realizarse.		
8	El fisioterapeuta le conversa sobre la evolución de su tratamiento.		
9	El fisioterapeuta le orienta sobre los cuidados que se deben tener usted en el hogar.		
Dimensión 3: Escucha Receptiva			
10	El fisioterapeuta se muestra atento con informarle sobre su estado de salud.		
11	El fisioterapeuta busca dialogar constantemente con usted.		
12	El terapeuta le alienta a expresar verbalmente sus miedos o dudas.		
13	El fisioterapeuta muestra interés para escucharlo sobre los síntomas que presenta.		
Dimensión 4: Aceptamos emociones			
14	Cuando el fisioterapeuta lo atiende se muestra compasivo.		
15	El fisioterapeuta se acerca a tranquilizarlo al verlo angustiado.		
16	El fisioterapeuta le brinda apoyo emocional, mientras su familiar es atendido.		
17	El fisioterapeuta se toma el tiempo para apoyarle en los procedimientos a realizar.		
18	El fisioterapeuta le brinda apoyo emocional durante su recuperación.		

Cuestionario de la escala de satisfacción del usuario

Nº	Ítems	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre
<b>Cuidados con calidez</b>					
1	¿El fisioterapeuta le preguntó cómo pasó el turno anterior?				
2	¿El fisioterapeuta le saludó por su nombre?				
3	¿Cuándo el fisioterapeuta se le acercó le brindó un abrazo o una palmada en la espalda?				
4	¿El fisioterapeuta se acercó con gestos amables? (sonrisas suaves)				
5	¿El tono de voz del fisioterapeuta fue comprensivo?				
6	¿La forma como le trató el fisioterapeuta le invitó a expresar lo que estaba sintiendo?				
7	¿Sintió que el fisioterapeuta trató a todos los pacientes por igual?				
8	Cuando usted manifestó sus preocupaciones, ¿el fisioterapeuta lo escuchó?				
9	¿El fisioterapeuta comentó con usted cosas agradables?				
10	¿El fisioterapeuta conversó con usted cuando le realizaba los procedimientos?				
11	¿El fisioterapeuta en su actuar le hizo sentir importante como persona?				
12	¿Cuándo Ud. participó en sus cuidados sintió que era reconocido por el fisioterapeuta?				
<b>Cuidados con calidad oportuna</b>					
13	Cuando ingresó al servicio de medicina física el fisioterapeuta ¿Le brindó orientación acerca del horario de terapia y normas de cuidado?				
14	Cuando Ud. necesitó al fisioterapeuta, ¿El acudió a atenderlo de inmediato?				
15	¿El fisioterapeuta coordinó los cuidados de Ud. con otros profesionales de salud?				
16	¿El fisioterapeuta le dio oportunidad para que Ud. expresara sus problemas?				

Cuidados continuos					
17	¿Durante el tratamiento el fisioterapeuta estuvo dispuesto a atenderlo de acuerdo a sus requerimientos?				
18	¿El fisioterapeuta le brindó tratamiento en el horario establecido?				
19	¿El fisioterapeuta le explicó sobre sus cuidados de abordaje terapéutico que tienen pactado?				
20	¿El fisioterapeuta le explicó cómo su enfermedad afectará su capacidad para realizar sus actividades diarias?				
Cuidados libres de riesgos					
21	¿Durante su tratamiento el fisioterapeuta le explico sobre los beneficios en su organismo?				
22	¿El fisioterapeuta buscó la participación de usted en sus cuidados?				
23	¿El fisioterapeuta le brindó educación para los cuidados en el hogar cuando salió de alta?				
24	¿El fisioterapeuta mostró responsabilidad para la satisfacción de sus necesidades de higiene postural?				
25	¿El fisioterapeuta mostró responsabilidad para la satisfacción de sus necesidades de higiene postural?				
26	¿El fisioterapeuta mostró responsabilidad para la satisfacción de sus necesidades de su tratamiento?				
27	¿El lenguaje que utiliza el fisioterapeuta cuando le explicó fue comprensible?				
28	¿Durante su estancia sufrió algún accidente?				
29	¿El fisioterapeuta le brindó privacidad y confianza en todos los procedimientos que se le realizó cuando estuvo en tratamiento?				
30	¿Le brindo orientaciones el fisioterapeuta le dio tiempo a usted para que reitere la explicación de alguna duda?				

## **Anexo 4:** Fichas técnicas de instrumentos utilizados

### **Variable 1: Comunicación terapéutica**

1. Instrumento: Cuestionario.
2. Autor: Valverde, Clara
3. Año: 2014
4. Validación: La Madrid (2019)
5. Extensión: 18 ítems.
6. Administración: autores del estudio
7. Ámbito de aplicación: Organización no gubernamental
8. Duración: 20 minutos.
9. Puntuación: Escala de Likert: 1 = Nunca, 2 = A veces y 3 = Siempre.
10. Validez: Por juicio de expertos (5 profesionales licenciadas)
11. Confiabilidad: Tiene un 0.825 de confiabilidad según el alfa de Cronbach.

Para evaluar la satisfacción de los usuarios, se usó el cuestionario de Satisfacción del usuario creado Remuzgo (2003) y validado por Huallpartupa (2021).

## Ficha técnica

### **Variable 2:** satisfacción del usuario

1. Instrumento: Cuestionario.
2. Autor: Remuzgo, Anika
3. Año: 2003
4. Validado: validado por Huallpartupa (2021).
5. Extensión: El instrumento consta de 30 preguntas escala Likert.
6. Administración: Responsables del estudio.
7. Ámbito de aplicación: Organización no gubernamental
8. Duración: 20 minutos.
9. Puntuación: Se considerará la escala de Likert: 1 = Nunca, 2 = Pocas veces, 3 = A veces, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre.
10. Validez: Juicio de cuatro expertos y R de Pearson fue  $r > 0.200$ , por tanto, lo cual, indica que el instrumento posee validez adecuada.
12. Confiabilidad: Tiene un 0.867 de confiabilidad según el alfa de Cronbach.



## Anexo 5: Prueba de normalidad

---

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Respeto	,314	100	,000
Aceptación de las emociones	,281	100	,000
Empatía	,284	100	,000
Escucha receptiva	,242	100	,000
Comunicación terapéutica	,427	100	,000

---

---

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción del usuario	,377	100	,000
Cuidados con calidez	,373	100	,000
Cuidados con calidad oportuna	,381	100	,000
Cuidados continuos	,351	100	,000
Cuidados libre de riesgos	,385	100	,000

---

## **ANEXO 6: Modelo de consentimiento informado**

**Título de la investigación:** Comunicación terapéutica y satisfacción del usuario del área de medicina física en una organización no gubernamental, 2023.

Investigador: Raúl Charca Quispe.

### **Propósito del estudio:**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Comunicación terapéutica y satisfacción del usuario del área de medicina física en una organización no gubernamental, 2023”.

Esta investigación es desarrollada por un estudiante de (posgrado) del programa académico de maestría en gestión de salud de la Universidad César Vallejo del campus del cono norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Asociación Perú Niñez (ONG).

### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada:” Comunicación terapéutica y satisfacción del usuario del área de medicina física en una organización no gubernamental, 2023
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente del área de medicina física y rehabilitación de la institución Asociación Perú Niñez (ONG).

Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

### **Participación voluntaria:**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Obligatorio a partir de los 18 años**

**Riesgo:**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios:**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad:**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: .....

DNI: .....

Fecha y hora: .....

-----

Firma del encuestado

**Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado debe proporcionar: Nombre y firma.**

## ANEXO 7: Carta de autorización



ASOCIACION  
**"Perú-Niñez"**  
Fundación el 02-11-95 Inscrito en los Registros Públicos, Fija 18052

Oficina: Jr. Antonio Buckingham 477, San Juan de Miraflores. (Solo correspondencia)

Albergue: Ismael Pagador, cuadra 2 s/n, Pampolona Baja, San Juan de Miraflores. (Atención presencial)

E-mail: peru\_ninez@hotmail.com

Facebook: <https://www.facebook.com/DNGPeruNiñez/>

RUC: 20297016017

### CARTA DE AUTORIZACION

Yo María del Carmen directora de la organización no gubernamental Perú niñez autorizo al estudiante de maestría Raul Charca Quispe identificado con DNI 10753695 a realizar su recolección de datos en la institución la cual yo dirijo, para que pueda desarrollar su tesis titulada **"Comunicación terapéutica y satisfacción del usuario del área de medicina física en una organización no gubernamental, 2023"** durante el periodo del mes de octubre y noviembre del 2023.

San Juan de Miraflores, 11 de noviembre del 2023.

Atentamente

**MARIA DEL CARMEN CORTEZ ARGANDOÑA**  
**DNI: 07849911**  
**DIRECTORA DE PERU NIÑEZ**