



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**Comunicación Terapéutica y su relación con la Satisfacción  
del Usuario del Servicio de Cirugía, Hospital Nacional Carlos  
Alberto Segúin Escobedo, Arequipa 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ENFERMERÍA

AUTORA:

Huallpartupa Choquepata, Juana Sonia ([ORCID: 0000-0003-1039-0148](https://orcid.org/0000-0003-1039-0148))

ASESORA:

Mg. Tuesta Ríos, Payda Mary ([ORCID: 0000-0002-6486-4882](https://orcid.org/0000-0002-6486-4882))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Políticas y Gestión en salud

Callao - Perú

2021

## **Dedicatoria**

Dedico la presente tesis a mis padres por su amor, paciencia, confianza y apoyo incondicional.

A Mis hijitos Mateo y Dante por ser la razón y motivo de mi existir y por darme la fuerza que se necesita para seguir avanzando.

**Juana Sonia**

## **Agradecimiento**

Agradecer a Dios por darme salud, bienestar y por no dejar que desfalleciera en etapa muy importante en mi vida, agradecer a mi Madre por brindarme ese apoyo desinteresado y ese calor que se necesita para no desfallecer, a mi familia por estar ahí junto a mi apoyándome, muchas Gracias.

**La autora**

## Índice de contenidos

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS .....	VI
ÍNDICE DE FIGURAS .....	VII
RESUMEN .....	VIII
ABSTRACT.....	IX
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III.METODOLOGÍA .....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2. Variables y operacionalización .....	16
3.3 Población, muestra y muestreo .....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	17
3.5. Procedimientos .....	19
3.6. Métodos de análisis de datos .....	20
3.7. Aspectos éticos .....	21
IV. RESULTADOS .....	23
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES .....	35
VII. RECOMENDACIONES .....	37
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	39
ANEXOS.....	45

## Índice de tablas

<b>Tabla 1. Prueba de Normalidad mediante Kolmogorov Smirnov</b> .....	21
<b>Tabla 2.</b> Satisfacción del Usuario del Servicio de Cirugía, Hospital Nacional Carlos Alberto Según Escobedo, Arequipa 2021.....	22
<b>Tabla 3.</b> Satisfacción del Usuario del Servicio de Cirugía, Hospital Nacional Carlos Alberto Según Escobedo, Arequipa 2021, según dimensiones. ....	23
<b>Tabla 4.</b> Comunicación Terapéutica del Usuario del Servicio de Cirugía, Hospital Nacional Carlos Alberto Según Escobedo, Arequipa 2021.....	27
<b>Tabla 5.</b> Comunicación Terapéutica del Usuario del Servicio de Cirugía, Hospital Nacional Carlos Alberto Según Escobedo, Arequipa 2021, según dimensiones.	28
<b>Tabla 6.</b> Correlación entre variables Satisfacción del Usuario y Comunicación terapéutica. ....	29
<b>Tabla 7.</b> Correlación entre Comunicación terapéutica y Satisfacción del Usuario en su dimensión calidez. ....	30
<b>Tabla 8.</b> Correlación entre Comunicación terapéutica y Satisfacción del Usuario en su dimensión oportuno. ....	31

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Satisfacción del Usuario del Servicio de Cirugía, Hospital Nacional Carlos Alberto Según Escobedo, Arequipa 2021. ....	<b>24</b>
<b>Figura 2.</b> Comunicación Terapéutica del Usuario del Servicio de Cirugía, Hospital Nacional Carlos Alberto Según Escobedo, Arequipa 2021. ....	<b>27</b>
<b>Figura 3.</b> Correlación entre variables Satisfacción del Usuario y Comunicación terapéutica. ....	<b>29</b>
<b>Figura 4.</b> Correlación entre Comunicación terapéutica y Satisfacción del Usuario en su dimensión calidez. ....	<b>30</b>
<b>Figura 5.</b> Correlación entre Comunicación terapéutica y Satisfacción del Usuario en su dimensión oportuno. ....	<b>31</b>

## RESUMEN

El **objetivo** de esta investigación es determinar la relación de la comunicación terapéutica en la satisfacción del usuario del servicio de cirugía, Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo, Arequipa 2021.

**Material y Métodos:** Es un estudio de tipo básico, diseño no experimental, corte transversal y nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 208 usuarios internados en el servicio de Cirugía del HNCASE y la información se obtuvo por muestreo aleatorio simple. Para la recolección de datos de la variable comunicación terapéutica se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento la guía de observación, y para la variable satisfacción del usuario la técnica de la encuesta y el instrumento de cuestionario. **Resultados:** Con respecto a la variable Comunicación terapéutica, el 72.1 % tienen una comunicación poco terapéutica, en la dimensión comunicación verbal el 72.1 % tienen una poca comunicación terapéutica, en la dimensión comunicación no verbal, el 86.1 % manifiesta una Comunicación poco terapéutica, para la variable satisfacción al usuario es media en un 34.62 %, en sus dimensiones de calidez es media en un 36.1 %, en la dimensión oportuno es bajo en un 39.9 %, en la dimensión continuo es bajo en un 42.8 % y en la dimensión libre de riesgo es bajo en un 37 %. **Conclusiones:** La relación de la comunicación terapéutica en la satisfacción del usuario del servicio de cirugía, se relaciona de manera significativa con un p valor .009 y una correlación negativa muy débil al - ,180.

**Palabras clave:** Comunicación terapéutica, comunicación verbal, comunicación no verbal, enfermería, satisfacción del usuario.

## ABSTRACT

The **objective** of this research is to determine the influence of therapeutic communication on user satisfaction of the Surgery service, Carlos Alberto Seguí Escobedo National Hospital, Arequipa 2019. **Material and Methods:** It is a basic type study, non-experimental design, cross-sectional and correlational level. The sample consisted of 208 users admitted to the HNCASE Surgery service and the information was obtained by simple random sampling. For the data collection of the therapeutic communication variable, the survey technique and the observation guide were used as an instrument, and for the user satisfaction variable the survey technique and the questionnaire instrument. **Results:** 55.8% of the nursing personnel present therapeutic communication of an adequate level and 44.2% therapeutic communication of an inadequate level; users present medium level satisfaction (51.4%). There is statistically significant influence of therapeutic communication on user satisfaction ( $P < 0.050$ ), both globally and in each of its indicators. **Conclusions:** Therapeutic communication is a factor associated with user satisfaction, which should be taken into account the improvement of the dependent variable.

**Keywords:** Therapeutic communication, verbal communication, non-verbal communication, nursing, user satisfaction.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Una adecuada comunicación actualmente debe formar parte esencial de los cuidados que brinda la enfermera, ya que dicha labor no está exenta del dialogo, de tal manera que mediante una buena interacción enfermera – paciente se facilita la identificación de problemas que van más allá de los daños físicos, siendo estos a veces emocionales o afectivos. La creación de esta relación de confianza con el paciente y su entorno permitirá mejorar la labor de enfermería además de apoyar en la recuperación de la enfermedad de las personas y lograr muchas veces prevenir la complicación de las mismas, ya que con las indicaciones claras, detalladas y entendibles se asegura el empoderamiento del paciente sobre su problema de salud. (1)

Es claro que el cuidado de enfermería adquiere diversas características según los servicios o circunstancias del paciente es así que en el servicio de cirugía el paciente posquirúrgico requirió mucha educación sobre su autocuidado, por lo cual se hace necesaria una adecuada comunicación entre enfermera – paciente para tener éxito en su recuperación y lograr satisfacción con los cuidados brindados, los cuales muchas veces han sido criticados por el paciente o sus familiares. (2)

Por otro lado, analizando la otra variable, objeto de estudio en la “Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo” elaborada por el MINSA señala que frente la gran demanda de servicio en los centros de salud se manifiesta un grado de insatisfacción que se incrementa por parte de los pacientes. (3)

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) los usuarios esperan que la atención de salud sea fiable, competente, cortés, honesta, creíble, segura, oportuna, con calidad y con resultados adecuados para que su satisfacción esté en concordancia con sus expectativas. (4)

Muchas de las causas de insatisfacción estuvieron ligadas al trato que brinda el personal de salud, a veces, carente de una adecuada comunicación, siendo este aparentemente un proceso no complicado pero

que es necesario para una atención de calidad, por esta razón, el estudio investigó ambas variables con la finalidad de exponer los resultados para revertir la percepción de los usuarios y mejorar los servicios de salud del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo en la ciudad de Arequipa.

Esta investigación se justificó porque en el contexto de estudio existe poca interacción con el paciente, debido a la sobrecarga laboral, la poca capacitación al personal salud, entre otros. El personal de enfermería posee destrezas y habilidades en los procedimientos, pero con carencias en lo relacional, es por ello que se debe reforzar la interrelación entre el usuario y el personal de salud, con el cual se lograra una recuperación e impacto positivo en el paciente, generando confianza y seguridad en el paciente.

Asimismo, en estudios realizados en diversos hospitales del Perú se ha encontrado que la relación de la enfermera con el paciente internado y sus familiares es de suma importancia (5). El correcto funcionamiento de este proceso permitirá que mejore la recuperación del paciente gracias a la atención de la enfermera, y al apoyo afectivo que beneficia en lo físico y emocional.

Esta investigación se justifica también porque es relevante para el profesional de enfermería, ya que son las que realizan labores de atención y cuidado integral necesarios para mejorar el bienestar de las pacientes que están internadas en los centros hospitalarios, y son estos pacientes los que requieren de mayor apoyo.

Muchas de las causas de insatisfacción en la atención están ligadas al trato que brinda el personal de salud, a veces carente de una adecuada comunicación, siendo este aparentemente un proceso no complicado pero el cual es necesario para una atención de calidad, por ello, que este estudio se investigará ambas variables para ofrecer resultados, revertir la percepción de los usuarios y mejorar los servicios de salud del Hospital CASE en la ciudad de Arequipa

Se planteó como problema principal: ¿Qué relación existe entre la comunicación terapéutica y la satisfacción del usuario del servicio de cirugía, Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo, Arequipa 2021?

Los problemas secundarios son: ¿Qué relación existe entre la comunicación Terapéutica y la satisfacción del usuario en su dimensión calidez del servicio de cirugía, Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo, Arequipa 2020? ¿Qué relación existe entre la comunicación terapéutica y la satisfacción del usuario en su dimensión oportuno del servicio de cirugía, Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo, Arequipa 2021?

También se planteó como objetivo general: Determinar la relación de la comunicación terapéutica en la satisfacción del usuario del servicio de cirugía, Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo, Arequipa 2021.

Se planteó los siguientes objetivos específicos: Identificar la relación que existe entre la comunicación terapéutica y la satisfacción del usuario en su dimensión calidez del servicio de cirugía, Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo; Identificar la relación que existe entre la comunicación terapéutica y la satisfacción del usuario en su dimensión oportuno del servicio de cirugía, Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo.

En la investigación se tomó en cuenta la siguiente hipótesis general: Existe relación significativa entre la comunicación terapéutica y la satisfacción del usuario del servicio de cirugía, Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo, Arequipa 2021.

Las hipótesis específicas son: Existe relación significativa entre la comunicación terapéutica y la satisfacción del usuario en su dimensión calidez del servicio de cirugía, Hospital Nacional Carlos

Alberto Segúin Escobedo, Arequipa 2021. Existe relación significativa entre la comunicación terapéutica y la satisfacción del usuario en su dimensión oportuno del servicio de cirugía, Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo, Arequipa 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En los antecedentes nacionales tenemos diferentes autores que relatan diversos estudios sobre la variable Comunicación terapéutica tales como:

Barja, Gonzales y Luján (2018), Fuente primaria, El trabajo de investigación titulado “Características de la comunicación terapéutica en el cuidado preoperatorio de enfermería en Centro Quirúrgico”, cuyo objetivo fue determinar las características de la comunicación terapéutica en el cuidado preoperatorio de enfermería. Su diseño no experimental de tipo descriptivo la población y muestra estuvo conformada por 35 enfermeras especialistas en Centro Quirúrgico, Lima, Se utilizó como instrumento la guía de observación. Entre los resultados se evidencio que la dimensión comunicación verbal se obtuvo un nivel medio de comunicación terapéutica y en la dimensión comunicación no verbal un nivel bajo, en general se obtuvo un nivel de medio a bajo de las características de la comunicación terapéutica. (6)

Cruz (2018), realizó el trabajo de investigación titulado “Barreras de la comunicación terapéutica y recuperación del paciente hospitalizado del servicio de medicina, Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2018”, su objetivo fue determinar la relación entre las barreras de la comunicación terapéutica y la recuperación del paciente hospitalizado del Servicio de Medicina, Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2018. Su diseño fue correlacional, de método descriptivo. Su muestra estuvo conformada por 103 pacientes que se apersonaron el primer trimestre al Servicio de Medicina. El instrumento fue el cuestionario y la técnica la encuesta. Los resultados mostraron que tienen una comunicación terapéutica medio representado en un 44.66 %, alto el 29.13 % y bajo el 26.21 %. Se concluye que existe relación entre las barreras de la comunicación terapéutica y la recuperación del paciente hospitalizado. (43)

Dávila (2017), fuente primaria, el estudio titulado “Comunicación terapéutica del profesional de enfermería, desde la perspectiva de las personas hospitalizadas en el servicio de Medicina, Hospital General Jaén,

2017”, su objetivo fue determinar el nivel de comunicación terapéutica del profesional de enfermería desde la perspectiva de las personas hospitalizadas en el servicio de medicina del Hospital General Jaén. Su diseño de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, así como la observación, prospectivo, transversal, análisis de la estadística univariada. Su muestra se conformó con 122 pacientes hospitalizados en Amazonas. El instrumento fue el cuestionario. Los resultados evidenciaron que el 71.3% de su muestra percibió una comunicación terapéutica de nivel bajo y 28.7% nivel medio, en sus dimensiones: en empatía el 70.5% percibió un nivel de comunicación terapéutica de nivel bajo; en la dimensión respeto el 54.9% también percibió un nivel bajo; en la dimensión escucha receptiva el 54.9% percibió un nivel bajo y en la dimensión acompañamiento en su reflexión el 68% percibió un nivel bajo. (7)

Tineo (2017), el estudio titulado “Comunicación terapéutica y prevención de infecciones respiratorias en menores de cinco años de madres quechua hablantes. Iguain Ayacucho 2017”. Su objetivo fue determinar la relación que existe entre la comunicación terapéutica del enfermero y la prevención de infecciones respiratorias agudas en menores de cinco años hijos de madres quechua hablantes en el Puesto de Salud de Iguain –Ayacucho en el año 2017. El Diseño es no experimental y correlacional, fue una investigación de campo, de corte transversal. Su muestra fue 109 madres de niños menores de 5 años. El instrumento que se utilizó se recolectados a través de una guía de entrevista diseñada por la investigadora de tipo politómicos, estructurado en cuatro dimensiones. En sus resultados, el 23.85% perciben una comunicación terapéutica del enfermero en un nivel bueno; el 59.63% perciben un nivel regular y un 16.51% un nivel malo. (8)

En los antecedentes internacionales tenemos a diferentes autores que realizaron estudios entre ellos están:

Espinosa (2018), realizó el trabajo titulado “La comunicación como herramienta en el alivio del sufrimiento”. Su objetivo fue mostrar cómo la comunicación terapéutica basada en la humanización y la excelencia en el cuidado es realmente eficaz en el alivio del sufrimiento humano. La metodología usada fue la revisión narrativa bibliográfica de 11 artículos.

España. El resultado: de la revisión de bibliografía se obtuvo como patrón común la poca información que hay del cuidado espiritual, la importancia del concepto holismo, el cuidado espiritual como parte esencial de los cuidados de enfermería y la comunicación terapéutica como parte de las intervenciones para reducir el sufrimiento. (9)

Rincón (2017), realizó un trabajo titulado “Comunicación terapéutica entre la enfermera y el paciente como habilidad de cuidado humanizado en la UCI, una revisión de tema”. Su objetivo fue determinar como la comunicación terapéutica entre la enfermera y el paciente es asumida como una habilidad de cuidado humanizado en la UCI. El método fue revisión de fuentes en bases de datos de Scielo, Dialnet, EBSCOhost, Scopus, Cuiden, Proquest y el buscador Google Académico; los criterios de selección de artículos fueron: artículos de investigación revisiones bibliográficas y artículos de reflexión en idioma español, portugués e inglés entre los años 2002 y 2017, Resultado: La comunicación terapéutica es muy elemental para el cuidado de enfermería ya que se puede conocer las necesidades que padece el paciente, y no solo aquellas que se manifiestan verbalmente. (2)

Mejillones y Mendoza (2017), realizó el trabajo titulado “Evaluación de la comunicación terapéutica de enfermería profesional en la atención de pacientes psiquiátricos en el Instituto de neurociencias de la ciudad de Guayaquil”, su objetivo fue comprender la importancia de la comunicación terapéutica que establece el paciente psiquiátrico con el profesional de enfermería. Diseño de tipo descriptivo, bibliográfico. La muestra estuvo conformada por las quince enfermeras que trabajan en el área de psiquiatría. El instrumento fue la encuesta. Resultados: el 69% de los encuestados conocen la comunicación terapéutica, el 54% fue capacitado en comunicación terapéutica, el 62% tiene conocimiento de las fases de una relación enfermera – paciente, el 46% no conoce la Teoría de Joyce Travelbee y manifestaron que, si conocen la teoría de Virginia Henderson, el 38% conoce sobre la teoría de Hildegard Peplau y el 92% aseguraron que conocen sobre las técnicas y fases de la comunicación terapéutica. (10)

La comunicación terapéutica es un nuevo enfoque de cuidado en el que el centro de atención es el paciente, su mensaje (lo que dice y cómo lo dice), sus vivencias como paciente, y todo lo que está pasando y lo que significa para él estos momentos. (11) (12)

La comunicación no se trata solamente de brindar información, lo que constituye una porción mínima del procedimiento comunicativo. (13) La comunicación interpersonal se trata de la correlación enfermera-usuario, que se trata de la conexión con otro individuo en un nivel de las emociones, y no únicamente en un nivel del intelecto; siendo importante que el profesional de enfermería tenga que agudizar sus sentidos, desarrollar la capacidad de escucha y de observación. (14)

El profesional de enfermería deberá la adquisición de competencia en el empleo de técnicas de comunicación con sus pacientes y familia. (15)

Entre los requisitos de la comunicación terapéutica, entre ellos están (16): Saber utilizar terapéuticamente el silencio, aunque en algunos casos es necesario estimular al paciente a que se exprese; escuchar reflexivamente, intentar entender el significado que el mensaje tiene para el paciente, sin emitir juicio sobre lo que él dice; saber entender lo que verbaliza el paciente; hacer mostrar que existe interés por la salud del otro; utilizar frases incompletas para que sea una invitación a que el paciente pueda seguir con la idea repitiendo en voz alta; repetir comentarios hechos con el propósito de hacerle percibir que estamos atentos a lo que expresa y continuar hablando sobre el asunto (17); repetir las últimas palabras dichas por el paciente, para ayudarle a dar continuidad al asunto o relato de experiencia; hacer preguntas relativas a los datos comunicados; utilizar frases descriptivas, pues son para procedimientos de enfermería, hechos ocurridos, proporcionar orientaciones (18). No se trata de dar consejos, sino de aclarar, no se trata de comunicar, sino de hacerse entender, porque, las investigaciones expresaron que los internos conforman la cantidad inferior del 50% de lo que el profesional de salud le indica (19).

Características de la comunicación terapéutica: Tiene por propósito específico, dar confort al paciente, conseguir datos acerca de lo que necesita (20). La comunicación terapéutica es una conducta que se aprende, requiere un compromiso activo, no es al azar ni por casualidad,

necesita de muy buenas habilidades para observar y escuchar, la que se ve fortalecida con experiencia y orientación, la escucha es un arte y una habilidad, necesita paciencia, que se concentren y se acerque. Se recabarían datos a partir de lo observado por el paciente. (21)

Comunicación Verbal. Es aquel proceso en el que se utilizan las palabras para poder transmitir información entre el emisor y receptor (22). El tipo de lenguaje, nos sirve en manifestar ideas y emociones a través de la palabra. Imogene King determina que la comunicación es intercambiar ideas y argumentos entre los sujetos; su característica es ser verbal y no verbal (23). En la comunicación terapéutica se hace uso de dos tipos de lenguaje: el técnico y el natural. (24)

La duración del habla se produce cuando la conversación, lo adecuado es un intercambio recíproco de información, de manera tal, que un periodo de igualdad en la conversación hace que la persona lo tome como agradable. (6)

El tono y la voz para que sean asertivas en todo tipo de comunicación, deben ser uniforme y bien modulado (6). La voz es el vehículo fundamental en el envío de un mensaje; a través del sonido de ella se trasmite y que se confíe se asegure, energía emocional y comportamiento entusiasta del interno (23). La fluidez y perturbación del habla en ocasiones, los términos no se comprenden, por un acento bastante marcado. En que se evite dichas interpretaciones que se deberá abrir la boca al mencionar que se pronuncie con mayor nitidez. (24)

Las perturbaciones del habla al titubeo, repetición de palabras constantemente, lo que es interpretado como signo de inseguridad o nerviosismo (6). La claridad y velocidad vocal en el ámbito sanitario existe la carga laboral y el tiempo apremia a pesar de ello no debe omitir el proceso de comunicación o aumentar la velocidad del habla (6) Y si contrariamente se da lentamente se arriesga a que se aburran a quien interlocuta. (24)

Las preguntas, la forma más obvia y directa de obtener información es preguntando al paciente, utilizar la técnica de cono, partiendo de preguntas abiertas al principio y preguntas más dirigidas finalizando con las de tipo cerrado, esto generará confianza en el paciente para que el personal

de salud obtenga toda la información necesaria que servirá para la atención y recuperación en su proceso de enfermedad del usuario. (25)

La comunicación no verbal; incluye el lenguaje corporal, es muy importante que estos mensajes no verbales sepan complementar los cuidados que brinda la enfermera (26). Concluyendo, una conducta cálida y amigable, muestra que está predispuesto a dialogar y ganas de apoyar. Una postura, gestualidad en apertura y movimientos de cabeza en afirmación, apoya a que refrende dicha impresión (27). Volumen de baja voz y templadamente dan facilidad el que compartan las ideas y los sentimientos del enfermo. (24)

El contacto de la vista es cuando dos sujetos se observan mirándose mutuamente de forma paralela (23). Aunque, no se debe hacer de lado que un contacto con bastante intensidad posibilita amenazante y que intimide (24). La postura manifiesta emocionalidad, la conceptualización de sí mismo y el nivel de salubridad. Una postura erguida y una manera de caminar rápidamente y decididamente que comunica sensaciones de bienestar y seguridad. (23)

En la postura se determinan dos categorías principales cuando se dividen en dos dimensiones: acercamiento-retirada y expansión-contracción (24). La expresión facial, los gestos como el tomar la mano (28) que pueden manifestar significados específicos junto con otras señales de comunicación (23). La escucha activa posibilita a una persona que comprenda totalmente un mensaje que se transmite verbalmente o no verbal, se recomienda que la enfermera mantenga el contacto visual, suministrando la retroalimentación. (29)

Se requiere de variables entre ellas el interés, atención, motivación, etc. En otras palabras, escuchar no es únicamente la acción de no hablar, pero que implica la dinámica de una actitud (23). Por ello oír de forma activa expresa que va más allá de escuchar a otra persona, es un procedimiento de manera psicológica, proactivo que se encaminadas a comprender al otro (25). En el entrenamiento de dicha habilidad resulta imprescindible el aprendizaje en recibir el mensaje que se controla y potencia la comunicación verbal, así como la no verbal. (30)

La segunda variable es la Satisfacción del Usuario.

En los antecedentes Nacionales, Carhuaz (2017), realizó el trabajo de investigación titulado "Comunicación del profesional de enfermería y satisfacción del usuario del Centro Materno Villa los Reyes Callao, 2016", su objetivo fue la determinación de la asociación de la comunicación con la satisfacción del paciente en consulta. El presente estudio es de tipo descriptivo causal asociativa, de diseño no experimental, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 60 pacientes de consultas del Centro Materno Villa los Reyes. Como instrumento que empleó un cuestionario y la encuesta como técnica. Los resultados mostraron que, con respecto a la satisfacción al usuario, el 50 % manifiesta estar satisfecho, el 41.7 % insatisfecho y el 8.3 % poco satisfecho. Se concluye que existe asociación significativa entre el nivel de comunicación del Personal de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario. (44)

Palermo (2016), realizó el trabajo de investigación (31) su objetivo fue determinar la relación entre la comunicación terapéutica de la enfermera y la satisfacción de la persona colecistectomizada, Servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2016. La investigación es de tipo descriptivo, de corte transversal y de diseño correlacional. La muestra estuvo conformada por 171 paciente. El instrumento que utilizó fue el cuestionario y la técnica la encuesta. Los resultados mostraron que el 82.46 %, esta poco satisfecho con respecto a la satisfacción de la persona, en sus dimensiones las necesidades fisiológicas el 46.78 % está poco satisfecho, en la dimensión necesidades emocionales el 35.09 % está satisfecho y en la dimensión necesidades espirituales el 35.67 % manifiesta estar poco satisfecho. Se concluye que gran parte de pacientes colecistectomizadas mencionaron que se encuentran poco satisfechos con la comunicación que recibieron de la enfermera.(31)

De acuerdo al diccionario de la Real Academia Española, se indica que la satisfacción del paciente a modo de sentimiento de bienestar obtenido en el momento en que se cubrió una necesidad. (32)

La satisfacción del usuario es la medición realizada a partir del servicio que se recibió, y que se basa en patrones subjetivos de cognitivamente y afectivo y se establece desde la comparación de la experiencia vivida con los criterios subjetivos del paciente. (33), por otra parte, la satisfacción referida a la calidad de atención tendrá mayor validez si se considera el estado de salud del cliente a quien debería evaluarse paralelamente. (34)

La calidad de un servicio es intangible, a diferencia de la calidad de un producto, un servicio no se puede palpar ni probar, se considera dos formas en que se considera la calidad: A partir de la mira de la entidad: El cual considera que un servicio de calidad es el que cumple con los aspectos específicos para lo cual fue diseñada. A partir de la percepción del paciente: En el cual el único evaluador de la calidad percibida es el usuario o paciente, en este punto se define a la calidad del servicio como “la satisfacción total de los pacientes. (35)

Los métodos de identificación de satisfacción del usuario: tenemos los libros de reclamaciones, formularios, la aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios; por último, tenemos al análisis del paciente insatisfecho. Los beneficios de la satisfacción del usuario: El usuario satisfecho comúnmente retorna a buscar el servicio brindado, ya que se generó un sistema de confianza. El usuario satisfecho recomienda su experiencia positiva a otras personas. (36)

La condición del profesional de enfermería al lado de los pacientes las 24 horas del día, todos los días del año, le da un papel privilegiado en su vínculo con los usuarios de salud; aumentar el grado de calidad de atención de Enfermería y eleva el grado en que se satisfacen y confían y depositan en ellos los usuarios en salud, ello incrementará la satisfacción en los pacientes.

Uno de los problemas de la insatisfacción de los usuarios, son los vínculos a nivel personal y en los procedimientos comunicativos con los profesionales de salud. Los usuarios en salud y sus familiares se quejan frecuentemente de s que no se da un servicio apropiado a su problemática y el poco tiempo disponible en su explicación. La satisfacción del paciente, su confianza total en la planificación

Análisis y terapéuticos brinda la facilidad de adoptar decisiones, optimizan los resultados del tratamiento y disminuye las amenazas de una mala praxis profesional ente. (24)

Dimensiones de la satisfacción de los usuarios son:

Cuidados oportunos: Es brindar información oportunamente sobre criterios que se relacionan a su salud en general, identificando precozmente la problemática y/o lo que necesita.

Cuidados continuos: Es cumplir con el horario determinado en el tratamiento, tiempo y horario de atención que se recibe, adecuarse acerca del impacto.

Cuidados libres de riesgo: Se trata de consentir en la atención, (educación en autocuidado), explicar los procesos y tratamientos que se recibe.

Cuidados con calidez: Se trata de ofrecer cuidados cordialmente y afectuosa haciendo sentir a los demás queridos. (37)

Marco Conceptual: tenemos los siguientes conceptos: Comunicación es un procedimiento por medio del que se traslada un pensamiento una información a partir de una fuente, denominada emisor a un receptor, con el fin de la modificación de su conducta.

Comunicación Terapéutica. Es el enfoque novedoso en los cuidados del enfermero, a través de ellos profesional de enfermería se vincula al paciente apoyándolo.

Comunicación Verbal. Llamada también comunicación lingüística, es aquella donde se hace uso de las palabras y no de signos.

Comunicación No Verbal. Se trata de que no intervenga en absoluto la palabra, con lo que resulta inevitablemente su empleo siempre que la comunicación se desarrolle presencialmente, no en el caso de la comunicación vía telefónica.

Satisfacción del usuario. es la satisfacción que presenta un paciente referido a un producto o servicio que recibió, en el momento en que cumplió o sobrepasó lo que esperaba. (32)

Teoría de enfermería, se tomó de Hildegard E. Peplau (38) plantea la relación enfermera- paciente a modo de un procedimiento significativo, terapéutico e interpersonal. Tiene un funcionamiento cooperante con otros

procedimientos humanos que posibilitan la salud de los individuos identificando cuatro etapas, que presentan a modo de inicio la orientación y sigue con identificar, explotar y resolver. (39) H. Peplau es el que mejor ayuda a desarrollar el papel profesional en la totalidad de su dimensión. También se cree que posibilita la comprensión de distintos sectores del vínculo enfermera-paciente y asimismo brinda directrices con las que se intervienen (40)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación.

La investigación fue de tipo básica. La investigación básica busca conocer la realidad para poder resolver problemas prácticos en una determinada realidad (41). Es así que en esta investigación se buscó conocer a la población en cuanto a la comunicación terapéutica y satisfacción del usuario.

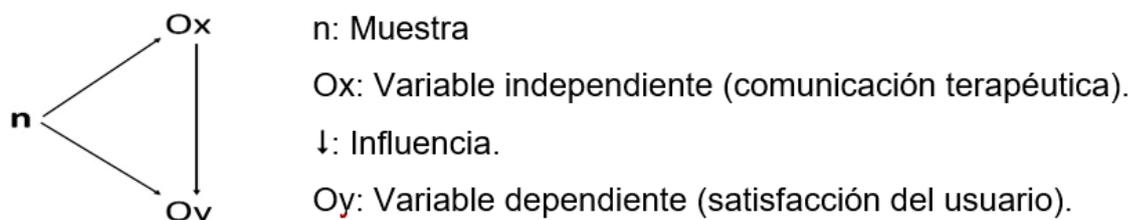
##### Diseño de la investigación

La investigación fue de diseño no experimental, ya que no se manipuló la variable dependiente, sino que sólo se observó tal y como se da en su contexto natural. (41)

Por el número de aplicaciones de instrumento es de corte transversal, ya que se recolectó los datos en un solo periodo específico de tiempo.

Según su nivel es una investigación correlacional porque busca determinar si existe asociación o no entre las variables (41). Es así que en esta investigación se quiere determinar si existe correlación entre las dos variables, y esto se determinó con la prueba no paramétrica chi cuadrado.

La representación gráfica de este diseño es el siguiente:



*Fuente: Elaboración propia*

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

Variable independiente: Comunicación terapéutica

Variable dependiente: Satisfacción del usuario

La operacionalización de variables se encuentra en el anexo 7 de este documento.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

La población estuvo conformada por los usuarios internados en el servicio de cirugía del Hospital Carlos Alberto Segúin Escobedo, teniendo como población un total de **450 pacientes** durante el periodo de investigación, según el dato obtenido de la jefatura de enfermería de dicho servicio.

Tiene los siguientes criterios:

#### **Criterios de inclusión**

- Usuarios internados en el servicio de cirugía del HNCASE.
- Usuarios en el post operatorio.
- Usuarios con capacidad cognitiva activa y con capacidad de responder.
- Usuarios que voluntariamente deseen participar en la investigación.
- Usuarios de los dos sexos
- Usuarios mayores de 18 años.
- Licenciadas en enfermería que trabajen en el servicio de cirugía del HNCASE.

#### **Criterios de exclusión**

- Usuarios internados en otros servicios del HNCASE.
- Usuarios en el pre operatorio.
- Usuarios que no deseen participar en la investigación.

- Usuarios menores de edad.
- Usuarios con deficiencias neurológicas o dependientes completos que no tengan capacidad de respuesta.

### **Muestra**

El tamaño de la muestra fue de 208 usuarios, el cual se halló mediante una fórmula al 95% de confianza. Este análisis se encuentra en el anexo 3.

### **Muestreo**

El muestreo es aleatorio simple, muestreo probabilístico porque se dio a toda la población la posibilidad de participar.

**Unidad de análisis:** Es el paciente varón o mujer que se halla hospitalizado en el servicio de cirugía del hospital CASE.

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

### **Técnicas**

Para la variable independiente (comunicación terapéutica) se investigó aplicando la técnica de la observación simple, el cual, permitió recabar información sobre la comunicación terapéutica que establece la enfermera con el paciente del servicio de Cirugía. Esta técnica consiste en recabar información pertinente mediante la mirada, la escucha y la recopilación de datos acerca de una determinada situación de comportamiento. (41)

La técnica utilizada para investigar la variable dependiente fue la encuesta, la cual consiste en la recolección sistemática y masiva de datos en una muestra de personas, cuya información puede ser utilizada tanto para el análisis estadístico descriptivo y para la estadística inferencial. (41)

## **Instrumentos**

Se utilizó dos instrumentos: una guía de observación y un cuestionario. Cada uno de estos se describen en seguida.

### **a. Guía de observación de comunicación terapéutica.**

Para evaluar la comunicación terapéutica se usó una ficha que consta de 10 ítems con respuestas dicotómicas (sí-adeecuado y no-inadeecuado).

Este instrumento fue creado por Pérez (42) en su investigación titulada “Niveles de comunicación enfermera–paciente en relación con la satisfacción del adulto mayor del servicio de cirugía del Hospital Edgardo Rebagliati Martins” validada a través del juicio de expertos para lo cual participaron 4 jueces especialistas: 3 enfermeras y 1 psicólogo, a los cuales se les proporcionó el instrumento que contenía 6 ítems de evaluación para ser calificado del 1 al 4, la opinión de los jueces fue promediada la cual fue de 3.45, que equivale a 86.25 indicando que el instrumento posee adecuada validez.

Los puntos de corte y baremos de este instrumento se encuentran en el anexo 8.

La **validez** del instrumento se logró por juicio de cuatro expertos en la Universidad Ricardo Palma, quienes, unánimemente estuvieron de acuerdo en que el instrumento posee validez adecuada. Esta validación se describe de manera detallada en el anexo 4 de esta investigación.

La **confiabilidad** de este instrumento se ha medido con el estadígrafo Alfa de Cronbach, obteniéndose  $\alpha$ : 0.913 que corresponde a confiabilidad muy alta, por tanto, el instrumento permite obtener información fiable acerca de la variable. Esta información se presenta de manera ampliada en el anexo 5.

### **b. Cuestionario de satisfacción del usuario.**

Para evaluar la satisfacción del usuario se aplicó una ficha cuestionario de Satisfacción del usuario creado y validado por la Licenciada Anika Remuzgo Artezano, (43) de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. En la validación que efectuó, el instrumento obtuvo una confiabilidad de 0.867 mediante la fórmula de Cronbach y luego se determinó la validez interna de cada ítem con la prueba R de Pearson. El cuestionario consta de 30 preguntas de escala Likert, que da la siguiente escala de valor: Siempre ( 4 puntos), casi siempre (3 puntos), casi nunca (2 puntos), y nunca (1 punto).

Siendo el puntaje máximo del instrumento 120 y un puntaje mínimo de 30. Los puntos de corte y los baremos de este instrumento se encuentran en el anexo 8.

Interpretación: El nivel bajo abarca el 50% del puntaje total y comprende el rendimiento deficiente; en cambio, el nivel medio hace referencia a la satisfacción positiva pero mejorable, y el nivel alto a una satisfacción óptima.

La **validez** del instrumento se logró por juicio de cuatro expertos, y la información obtenida se ha analizado con el coeficiente r de Pearson. El resultado fue  $r > 0.200$ , por tanto, lo cual, indica que el instrumento posee validez adecuada (anexo 5).

La **confiabilidad** de este instrumento se ha medido con el estadígrafo Alfa de Cronbach mediante una prueba piloto, obteniéndose  $\alpha: 0.867$  que corresponde a confiabilidad alta, por tanto, el instrumento permite obtener información fiable acerca de la variable. Esta información se presenta de manera ampliada en el anexo 5.

### **3.5. Procedimientos**

Se implementó los instrumentos adecuados para la obtención de información de las muestras de estudio.

Se capacitó a dos personas para que apliquen de manera adecuada los dos instrumentos de estudio de campo, con la consigna de absolver las dudas de los encuestados, respetando la libertad de participación y el anonimato.

Se procedió a explicar los objetivos del estudio a los usuarios, se obtendrá el consentimiento informado firmado por cada uno y se aplicará el cuestionario con un tiempo estimado de 15 minutos y se observará el desempeño profesional del personal de enfermería en un tiempo de 20 minutos.

Este estudio se ejecutó en el Hospital Nacional CASE, Arequipa. Para la recolección de datos se realizó los trámites de aplicación de instrumentos ante los directivos del hospital.

Luego se informó al personal de salud del servicio de cirugía los motivos por los que se encuesta a los usuarios y a la jefa de enfermeras del servicio de Cirugía sobre la aplicación de la Guía de Observación que se realizó a las licenciadas.

Posteriormente se procesan los datos mediante el software estadístico spss-22 y se presentó los resultados con su respectiva interpretación.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Posteriormente al acopio de datos, estos son tratados a través del paquete de Excel, previa preparación de tablas de códigos y la tabla de Matriz de datos. Posteriormente los datos codificados fueron introducidos al programa SPSS-22 y se elaboró las tablas de contingencia con una doble prueba de hipótesis.

Antes de realizar la prueba de hipótesis es necesario saber si se debe seguir con la estadística paramétrica o no paramétrica, para esto, es necesario conocer si los conjuntos de datos poseen o no distribución normal. Cuando la muestra es de 50 o menos sujetos, la prueba de

distribución normal se realiza con el estadígrafo de Shapiro-Wilk, pero cuando la muestra es superior a 50 unidades, la prueba de distribución normal se realiza con el estadígrafo de Kolmogórov-Smirnov. (41)

En este caso, la muestra es de 208 sujetos, por tanto, le corresponde la prueba de Kolmogórov-Smirnov. Los criterios son:

- Si p valor es mayor que 0.050 el conjunto de datos posee distribución normal.
- Si p valor es menor o igual que 0.050 el conjunto de datos carece de distribución normal.
- Cuando las dos variables analizadas poseen distribución normal, la prueba de hipótesis se realiza con un estadígrafo paramétrico.
- Cuando una o las dos variables analizadas carecen de distribución normal, la prueba de hipótesis se realiza con un estadígrafo no paramétrico.

La prueba de hipótesis de influencia se realiza de dos maneras:

- En base a los grados de libertad: Se aprueba la hipótesis de investigación de que existe influencia significativa cuando el chi cuadrado hallado es superior al chi cuadrado de tabla a tantos grados de libertad; de lo contrario, se aprueba la hipótesis de nula.
- En base a la significancia o p valor: se aprueba la hipótesis de investigación de que existe influencia significativa cuando el p valor es inferior al criterio de decisión (0.050), de lo contrario, se aprueba la hipótesis nula.

Estos resultados se presentan en tablas y figuras para su adecuada comprensión e interpretación.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se tuvo en cuenta los siguientes principios éticos:

Autonomía: Porque los participantes de este estudio de investigación no se les obligo e incluso se les otorgo la hoja de consentimiento informado

en donde ellos podían retirarse en el momento que desearan.

**Beneficencia** El paciente se benefició porque se busca una mejor comunicación entre paciente \_enfermera, así crear un mejor ambiente saludable y hará más cómoda su estancia hospitalaria.

**Justicia:** Este estudio no discriminó a nadie, se consideró a todas las enfermeras que laboraban en dicho servicio y se tomó nota de todos los aspectos y críticas de los pacientes al momento de realizar las encuestas.

**No maleficencia:** Los cuestionarios realizados a las enfermeras mediante la observación será de manera anónima, no colocándose sus datos personales, así se protegerá su identidad para posterior estudio.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1. Prueba de Normalidad mediante Kolmogorov Smirnov**

	Pruebas de normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión Calidez	0.063	208	0.041
Dimensión Oportuno	0.110	208	0.000
Dimensión Continuo	0.151	208	0.000
Dimensión Libre de riesgo	0.114	208	0.000
Satisfacción del Usuario	0.058	208	0.089
Dimensión Comunicación Verbal	0.369	208	0.000
Dimensión Comunicación No Verbal	0.517	208	0.000
Comunicación Terapéutica	0.438	208	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Trabajo Propio

#### **Regla de decisión:**

Considerando la característica de homogeneidad de la hipótesis nula y de diferencias de la alternativa, el número de la muestra y los valores que se obtienen en la significancia estadística al 5%, valores menores a 0.05 en una prueba de normalidad mediante Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup>, estas se

consideran como aquellas que no cumplen los supuestos de normalidad, por ende se considera los estadísticos no paramétricos para investigaciones correlacionales, al observar la tabla de referencia ,podemos apreciar que solo la satisfacción del usuario con un P valor de 0.089 cumple este supuesto. Es por ello que al no cumplir el 50% del total de indicadores se opta por la versión no paramétrica de Pearson, el coeficiente de correlación de Spearman.

**Tabla 2.** Satisfacción del Usuario del Servicio de Cirugía, Hospital Nacional Carlos Alberto Según Escobedo, Arequipa 2021.

<b>Satisfacción del Usuario</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	70	33,7 %
Media	72	34,6 %
Alto	66	31,7 %
Total	208	100,0 %

Fuente: Trabajo Propio.

### **Interpretación:**

Según los resultados obtenidos en la encuesta para medir la Satisfacción del Usuario del Servicio de Cirugía, Hospital Nacional Carlos Alberto Según Escobedo, Arequipa 2021, podemos observar 100% (208), el 34,6% (72) posee una satisfacción media, con el 33,7% (70), satisfacción baja y el 31,7% (66) satisfacción alta en el servicio de Cirugía.

**Tabla 3.** Satisfacción del Usuario del Servicio de Cirugía, Hospital Nacional Carlos Alberto Según Escobedo, Arequipa 2021, según dimensiones.

<b>Dimensiones</b>	<b>Satisfacción del Usuario</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Dimensión 1 Calidez	Bajo	71	34,1
	Media	75	36,1
	Alto	62	29,8
	Total	208	100,0
Dimensión 2 Oportuno	Bajo	81	38,9
	Media	61	29,3
	Alto	66	31,7
	Total	208	100,0
Dimensión 3 Continuo	Bajo	89	42,8
	Media	75	36,1
	Alto	44	21,2
	Total	208	100,0
Dimensión 4 Libre de Riesgo	Bajo	77	37,0
	Media	68	32,7
	Alto	63	30,3
	Total	208	100,0

Fuente: Trabajo Propio.

## **Interpretación**

Según los resultados hallados en la encuesta para medir la Satisfacción del Usuario del Servicio de Cirugía, Hospital Nacional CASE, Arequipa 2021, según dimensiones calidez, oportuno, continuo, libre de riesgo podemos observar que en la dimensión calidez del 100% (208), el 36,1% (75) posee una satisfacción media, con el 34,1% (71) satisfacción baja y el 29,8% (62) satisfacción alta en el servicio de Cirugía.

Según los resultados vemos en la encuesta para medir la Satisfacción del Usuario del Servicio de Cirugía, Hospital Nacional CASE, Arequipa 2021, según dimensiones calidez, oportuno, continuo, libre de riesgo podemos observar que en la dimensión oportuno del 100% (208), el 29,3% (61) posee una satisfacción media, con el 38,9% (81) satisfacción baja y el 31,7% (67) satisfacción alta en el servicio de Cirugía.

Según los resultados observamos en la encuesta para medir la Satisfacción del Usuario del Servicio de Cirugía, Hospital Nacional CASE, Arequipa 2021, según dimensiones calidez, oportuno, continuo, libre de riesgo podemos observar que en la dimensión continuo del 100% (208), el 36,1% (75) posee una satisfacción media, con el 42,8% (89) satisfacción baja y el 21,2% (44) satisfacción alta en el servicio de Cirugía.

Según los resultados obtenemos en la encuesta para medir la Satisfacción del Usuario del Servicio de Cirugía, Hospital Nacional CASE, Arequipa 2021, según dimensiones calidez, oportuno, continuo, libre de riesgo podemos observar que en la dimensión libre de riesgo del 100% (208), el 32,7% (68) posee una satisfacción media, con el 37,0% (77) satisfacción baja y el 30,3% (63) satisfacción alta en el servicio de Cirugía.

**Tabla 4.** Comunicación Terapéutica del Usuario del Servicio de Cirugía, Hospital Nacional Carlos Alberto Según Escobedo, Arequipa 2021.

<b>Comunicación Terapéutica</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Comunicación No Terapéutica	29	13,9
Comunicación Poco Terapéutica	150	72,1
Comunicación Terapéutica	29	13,9
Total	208	100,0 %

Fuente: Trabajo Propio.

### **Interpretación**

Según los resultados se obtiene que a partir del cuestionario con que se mide la comunicación terapéutica del Usuario del Servicio de Cirugía, Hospital Nacional Carlos Alberto Según Escobedo, Arequipa 2021, podemos observar del 100% (208), el 13,9% (29) refiere tener una comunicación no terapéutica con el personal de salud, el 72,1% (150) poco terapéutica y el 13,9% (29) terapéutica.

**Tabla 5.** Comunicación Terapéutica del Usuario del Servicio de Cirugía, Hospital Nacional Carlos Alberto Según Escobedo, Arequipa 2021, según dimensiones.

<b>Dimensiones</b>	<b>comunicación Terapéutica</b>		<b>N°</b>	<b>%</b>
Dimensión 1 Comunicación Verbal	Comunicación Terapéutica	No	29	13,9
	Comunicación Terapéutica	Poco	150	72,1
	Comunicación Terapéutica		29	13,9
Total			208	100,0
Dimensión 2 Comunicación Verbal	Comunicación Terapéutica	No	29	13,9
	Comunicación Terapéutica	Poco	179	86,1
	No Comunicación Terapéutica		0	0
Total			208	100,0

Fuente: Trabajo Propio.

### **Interpretación**

Según los resultados conseguidos a partir de la encuesta en que se mide la comunicación terapéutica del Usuario del Servicio de Cirugía, Hospital Nacional CASE, Arequipa 2021, según dimensiones comunicación verbal del 100% (208), el 13,9% (29) comunicación no terapéutica, el 72,1% (150) comunicación poco terapéutica y el 13,9% (29) comunicación no terapéutica. La comunicación no verbal del 100% (208), el 13,9% (29) comunicación no terapéutica, el 86,1% (179) comunicación poco terapéutica y el 00,0% (0) comunicación terapéutica.

## Contrastación de hipótesis General

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la comunicación terapéutica y la satisfacción del usuario del Servicio de Cirugía, Hospital Nacional Carlos Alberto Según Escobedo, Arequipa 2021.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la comunicación terapéutica y la satisfacción del usuario del Servicio de Cirugía, Hospital Nacional Carlos Alberto Según Escobedo, Arequipa 2021.

**Tabla 6.** Correlación entre variables Satisfacción del Usuario y Comunicación terapéutica.

		Satisfacción del Usuario	Comunicación terapéutica
Rho de Spearman	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,009
		N	208
	Comunicación terapéutica	Coefficiente de correlación	-,180**
		Sig. (bilateral)	,009
		N	208

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Trabajo Propio.

## Interpretación:

En la tabla N° 6, se observa que el Sig. (bilateral) ,000 siendo menor al nivel de significancia estadística que es de 0.05 podemos afirmar que existe una relación significativa entre las dos variables de estudio, aceptando la hipótesis del investigador. Asimismo, una correlación negativa muy débil-,180\*\*, Según Hernández Sampieri, con ello podemos referir que a medida que la comunicación no sea terapéutica, la satisfacción del usuario se verá disminuida.

## Contrastación de hipótesis específica 1

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la comunicación terapéutica y la satisfacción del usuario en su dimensión calidez del Servicio de Cirugía, Hospital Nacional Carlos Alberto Según Escobedo, Arequipa 2021.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la comunicación terapéutica y la satisfacción del usuario en su dimensión calidez del Servicio de Cirugía, Hospital Nacional Carlos Alberto Según Escobedo, Arequipa 2021.

**Tabla 7.** Correlación entre Comunicación terapéutica y Satisfacción del Usuario en su dimensión calidez.

		Comunicación terapéutica	Dimensión Calidez
Rho de Spearman	Comunicación terapéutica	de 1,000	-,265
		Coeficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	,000
	N	208	208
Rho de Spearman	Dimensión Calidez	de -,265	1,000
		Coeficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	,000
	N	208	208

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Trabajo Propio.

## Interpretación:

En la tabla N° 7, se observa que el Sig. (bilateral) ,000 siendo menor al nivel de significancia estadística que es de 0.05 podemos afirmar que existe una relación significativa entre las dos variables de estudio, aceptando la hipótesis del investigador. Asimismo, una correlación negativa débil -,265, Según Hernández Sampieri, con ello podemos referir que a medida que la comunicación no sea terapéutica en la dimensión calidez, la satisfacción del usuario se verá disminuida.

## Contrastación de hipótesis específica 2

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la comunicación terapéutica y la satisfacción del usuario en su dimensión oportuno del Servicio de Cirugía, Hospital Nacional Carlos Alberto Según Escobedo, Arequipa 2021.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la comunicación terapéutica y la satisfacción del usuario en su dimensión oportuno del Servicio de Cirugía, Hospital Nacional Carlos Alberto Según Escobedo, Arequipa 2021.

**Tabla 8.** Correlación entre Comunicación terapéutica y Satisfacción del Usuario en su dimensión oportuno.

		Comunicación terapéutica	Dimensión Oportuno
Comunicación terapéutica	Coefficiente de correlación	1,000	-,074
	Sig. (bilateral)	.	,287
	N	208	208
Rho de Spearman			
Dimensión Oportuno	Coefficiente de correlación	-,074	1,000
	Sig. (bilateral)	,287	.
	N	208	208

Fuente: Trabajo Propio.

### Interpretación

En la tabla N° 8, se ve que el Sig. (bilateral) ,287 siendo mayor al nivel de significancia estadística que es de 0.05 afirmar que no existe una relación significativa de las dos variables de estudio, rechazando la hipótesis del investigador. Asimismo, una correlación negativa muy débil -,074, Según Hernández Sampieri, con ello podemos referir que a medida que la comunicación no sea terapéutica en la dimensión oportuno, la satisfacción del usuario se verá disminuida.

## V. DISCUSIÓN

La comunicación terapéutica es una herramienta muy útil, que utiliza el personal de salud, siendo un proceso continuo y dinámico entre 2 personas a más, que no solo se basa en proporcionar información, es considerado como un proceso complejo que también está ligado a la parte emocional y acompañamiento desde el inicio hasta el final de la atención hacia el usuario, para favorecer la parte emotiva y nos permita reconocer y culminar en el proceso de su enfermedad de manera satisfactoria y eficaz, es un rol básico en el personal de enfermería, caracterizándose en, la empatía, respeto, escucha activa, atención a sus emociones y sentimientos, tolerancia, etc.

Cruz (2018), menciona que los usuarios del area de medicina del Hospital Alberto Sabogal Sologuren manifiestan tener una comunicación terapéutica medio representado en un 44.66 %, alto el 29.13 % y bajo el 26.21 %, debido en que sus dimensiones ambientales, es medio en un 42.72 %, en la dimensión psicológica es medio en un 45.63 % respectivamente. Esto se contrapone por los hallado por la propia investigadora que con respecto a la satisfacción al usuario el 72.1 % manifiestan tener una comunicación poco terapéutica. (44)

En la investigación presente el 13.9 % evidencia que tiene una comunicación terapéutica con el los trabajadores de salud en el consultorio de cirugía del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo. Dichos resultados son distintos a los de la investigación de Dávila (2017), que manifiesta que el 71.3% ha percibido una comunicación terapéutica de bajo nivel y 28.7% en un nivel medio, evidenciando una diferencia del 57.4 % respecto a la comunicación terapéutica, esto debido a que en sus dimensiones tales como: empatía el 70.5% ha percibido un nivel de comunicación terapéutica de nivel bajo; en la dimensión de respeto el 54.9% también ha percibido un nivel bajo; en la de escucha receptiva el 54.9% percibió un nivel bajo y en la dimensión acompañamiento reflexivo el 68% percibió un nivel bajo respectivamente. (7)

Asimismo, estos resultados se contraponen con los hallados por Tineo (2017), donde se muestra que el 23.85% ha percibido una comunicación terapéutica del enfermero en un nivel bueno; el 59.63% se percibe un nivel regular y un 16.51% un bajo nivel. (8)

Mejillones y Mendoza (2017) indica que los internos en psiquiatría en el Instituto de neurociencias de la ciudad de Guayaquil, el 69% de las personas encuestadas saben acerca de la comunicación terapéutica, el 54% fue capacitado en comunicación terapéutica. (10)

Estos resultados se contraponen a los hallados por Huallpartupa (2021) que refiere que los usuarios que acuden al consultorio de cirugía de dicho hospital, evidencian en un 13.9 % una comunicación terapéutica, debido a que, en la dimensión de comunicación verbal, el 72.1 % tienen una comunicación poco terapéutica, el 13.9 % tienen una comunicación no terapéutica. Asimismo, en la dimensión comunicación no verbal, el 13.9 % manifiestan una comunicación no terapéutica, el 86.1 % tienen una comunicación poco terapéutica respectivamente.

La satisfacción al paciente es considerada a modo de indicador que mide la calidad de servicios de los trabajadores de salud, que se basa en la percepción o expectativas que tiene el usuario frente a los servicios que este ha recibido. Hoy en día ha ido cobrando mayor importancia en la salud pública, cabe mencionar que también no existe un único modo de poder medirla, existe diversos instrumentos, debido a las concepciones o ideologías que existen, pero que todos coinciden en incrementar y darle el valor que merece la visión del usuario acerca del servicio en las diferentes atenciones de salud con el fin de tener una mejor organización y provisión del servicio sanitario, que esto mejorará la conexión e interrelación entre usuario-personal de salud, asimismo su proceso de enfermedad o atención. Actualmente la satisfacción al usuario ha evolucionado de manera positiva, donde se ha producido notables investigaciones.

Carhuas (2017), refiere en su en su investigación sobre la satisfacción del usuario del Centro Materno Villa los Reyes Callao, el 50 % manifiesta estar

satisfecho, el 41.7 % insatisfecho y el 8.3 % poco satisfecho. Estos resultados difieren por los hallados por la propia investigadora que manifiesta que existe un 34.6 % que tienen una satisfacción media, el 33.65 % tienen una satisfacción baja, debido que en la dimensión calidez es media en un 36.1 %, en la dimensión continuo es bajo en un 42.8 %, en la dimensión oportuno es bajo en un 38.9 % y en la dimensión libre de riesgo es bajo representado en un 37 % respectivamente. (45)

En la investigación realizada por Palermo (2016) encontró que en los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado en Arequipa manifiestan que el 82.46 %, esta poco satisfecho con respecto a la satisfacción de la persona, esto debido a que en sus dimensiones necesidades fisiológicas el 46.78 % está poco satisfecho, en la dimensión necesidades emocionales el 35.09 % está satisfecho y en la dimensión necesidades espirituales el 35.67 % manifiesta estar poco satisfecho. Esto difiere con lo hallado por Huallpartupa (2021), que manifiesta que los usuarios del área de cirugía del Hospital Nacional CASE, que el 34.6 % tienen una satisfacción media, esto debido a que en sus dimensiones calidez es media representado en un 36.1 %, en la dimensión oportuno es bajo en un 38.9 %. (31)

## **VI. CONCLUSIONES**

### **PRIMERA:**

Se determinó que la relación de la comunicación terapéutica en la satisfacción del usuario del servicio de cirugía, del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo, se relaciona de manera significativa con un p valor .009 y una correlación negativa muy débil al - ,180.

### **SEGUNDA:**

Se identificó la relación que existe entre la comunicación terapéutica y la satisfacción del usuario en su dimensión calidez del servicio de cirugía, del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo, se relaciona de manera significativa, siendo una correlación negativa débil, según Sampieri.

### **TERCERA:**

Se identificó la relación que existe entre la comunicación terapéutica y la satisfacción del usuario en su dimensión oportuno del servicio de cirugía, Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo, no se relaciona de manera significativa, siendo una correlación negativa muy débil, según Sampieri.

### **CUARTA**

Se estableció que la satisfacción al usuario del consultorio de cirugía del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo es media.

### **QUINTA**

Se estableció que la satisfacción al usuario del consultorio de cirugía del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo en la dimensión continuo es bajo.

## **SEXTA**

Se estableció que la satisfacción al usuario del consultorio de cirugía del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo en la dimensión libre de riesgo es bajo.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **PRIMERA**

Se recomienda implementar estrategias de mejora y monitoreos respecto a la satisfacción del usuario quienes se atienden en el área de cirugía del Hospital Nacional Carlos Alberto Según Escobedo, para el desarrollo de habilidades y destrezas de la comunicación terapéutica entre el usuario y el personal.

### **SEGUNDA**

Se recomienda elaborar planes de trabajo y talleres, respecto a la comunicación terapéutica y no terapéutica en la comprensión por medio de técnicas en psicología y comunicación lo que permite una comunicación clara, precisa y entendible para el usuario, garantizando la confianza y aumentando una calidad de atención y satisfacción hacia los pacientes que se atienden en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Carlos Alberto Según Escobedo.

### **TERCERA**

Se recomienda continuar realizando investigaciones en el servicio de cirugía con la que se determinen las variantes que posibiliten que se conozca con mayor amplitud sobre la comunicación terapéutica y la satisfacción del usuario, que esto favorecerá a los usuarios que acuden al dicho hospital.

### **CUARTA**

Realizar autoevaluaciones constantes en el personal de salud acerca de la calidad de atención, el cuidado al paciente, satisfacción al usuario, para hacer un seguimiento y tener en cuenta las debilidades para lograr un cumplimiento de la comunicación terapéutica, implementando de esta manera buzones de sugerencias en el consultorio de cirugía al alcance de los usuarios que acuden a dicho hospital.

## **QUINTA**

Se recomienda seguir realizando investigaciones en el servicio de cirugía con la que se determinen las variantes que posibiliten un conocimiento con mayor amplitud sobre la comunicación terapéutica y la satisfacción del usuario, que esto favorecerá a los usuarios que acuden al dicho hospital.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Aranaz J, Aybar C, Vitaller J, Mira J. Gestión sanitaria: calidad y seguridad de los pacientes España: Fundación MAFRE; 2014.
2. Rincón C. La comunicación terapéutica entre la enfermera y el paciente como habilidad de cuidado humanizado en la UCI. [Tesis de licenciatura] Bogotá: Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales; 2017. Recuperado de <https://bit.ly/3wgdEn9>.
3. MINSA. Documento Técnico "Guía para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo" Lima: Ministerio de Salud; 2012.
4. INEI. "Encuesta Nacional de Satisfacción de usuarios del Aseguramiento Universal en salud" Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática; 2014.
5. Rodríguez M, Zuta R. Nivel de satisfacción del familiar del paciente respecto a la comunicación brindada por la enfermera de cuidados intensivos Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo - 2016 Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2017.
6. Barja M, Gozales V, Luján B. Características de la comunicación terapéutica en el cuidado preoperatorio de enfermería en Centro Quirúrgico. [Tesis de especialidad] Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. Recuperado de <https://bit.ly/3fvbnyc>.
7. Dávila A. Comunicación terapéutica del profesional de enfermería, desde la perspectiva de las personas hospitalizadas en el servicio de Medicina, Hospital General Jaén Jaén: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza; 2017. Recuperado de <https://bit.ly/3fvbnyc>.
8. Tineo K. Comunicación terapéutica y prevención de infecciones respiratorias en menores de cinco años de madres quechua hablantes.

[Tesis] Ayacucho: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2017. Recuperado de <https://bit.ly/2PfxWM>.

9. Espinoza J. La comunicación como herramienta del cuidado de enfermería en el alivio del sufrimiento [Trabajo de fin de grado] Madrid: Universidad Autónoma de Madrid; 2018. Recuperado de <https://bit.ly/31CaawU>.
10. Mejillones M, Mendoza V. Evaluación de la comunicación terapéutica de enfermería profesional en la atención de pacientes psiquiátricos en el Instituto de Neurociencias de la ciudad de Guayaquil. [Tesis] Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2017. Recuperado de <https://bit.ly/39wrDLB>.
11. Amaya D, Menedez P, Pazos M, Roca D, Salmeron E. Comunicación con el paciente y su entorno. Madrid: Comisión de formación de las profesionales de la Comunidad de Madrid – SNS; 2019. Recuperado de [:http://imc-diabetes.es/comite-editorial/](http://imc-diabetes.es/comite-editorial/).
12. Maciá L. Gestión clínica España: Elsevier; 2014.
13. Castañeda L. Comunicación terapéutica y la satisfacción de necesidades del paciente en quimioterapia ambulatoria. [Tesis] Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2017.
14. Calderón K, Huamaní I. Habilidades de la educación en el cuidado de enfermería y su relación en la satisfacción del usuario Hospital Regional de Ayacucho 2013. Ayacucho: Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga repositorio [http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/3037/TESIS%20EN611\\_Cal.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/3037/TESIS%20EN611_Cal.pdf?sequence=1&isAllowed=y), Ayacucho; 2013.
15. Ruiz N. La comunicación como herramienta básica de enfermería. [Tesis de grado] Valladolid: Universidad de Valladolid; 2015. Recuperado de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/13605/1/TFG-O%20567.pdf>.
16. Rocha T, Faria S. La comunicación enfermera-cliente en el cuidado en las unidades de urgencias 24h. Travelbee. 2013 Abril; 12(30).

17. Cibanal L, Arce M, Carbajal R. Técnicas de comunicación y relación de ayuda en ciencias de la salud. 3rd ed. España: Selvier; 2014.
18. Fernández S. La comunicación terapéutica: Acompañando a la persona en el camino de la enfermedad. Rev. Panacea. 2016; 17(44).
19. Arroyo E. La comunicación terapéutica en urgencia, importante en procesos de recuperación: Opinión Salud; 2019.
20. León Y. Métodos de comunicación total de Enfermería en el servicio de emergencia Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. [Online].; 2020 [cited Rev. Ocronos, 3 (6): 27. Available from: <https://revistamedica.com/metodos-de-comunicacion-total-enfermeria/>.
21. De la Cruz A. Comunicación terapéutica. [Online].; 2014. [cited 2014 Mayo 28. Available from: <https://es.slideshare.net/fuerzarayos1/comunicacion-terapeutica>.
22. EUDE. Comunicación verbal en la enfermería. [Online].; 2019 [cited 2019 Marzo 14. Available from: [Recuperado de https://www.eude.es/blog/comunicacion-verbal/](https://www.eude.es/blog/comunicacion-verbal/).
23. Mamani L, Mamani T. Comunicación terapéutica y nivel de ansiedad en pacientes pre-operatorios, Servicio de Cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado. [Tesis] Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín; 2018. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5149>.
24. Hofstadt C, Quiles M, Quiles Y. Técnicas de comunicación para profesionales de enfermería. Valencia: Generalitat Valenciana; 2006.
25. González C. La comunicación terapéutica usuario-enfermera en las consultas de atención primaria.. SEAPA. 2014 Mayo; 2.
26. Valencia L. La comunicación no verbal en la relación maestro – alumno. [Tesis de posgrado] Arequipa: Universidad Católica San Pablo; 2020. Recuperado de <https://bit.ly/3fuh7IF>.

27. Dávila A. Comunicación terapéutica del profesional de enfermería, desde la perspectiva. [Online].; 2017. Available from: <https://bit.ly/3v44V6B>.
- 28 Landman C, Salazar C, Gonzales D, Romero F, Conejero N, Gacitua J, et al. La relación enfermera-paciente: "a veces lo único que necesitas... es tomar la mano de la persona". [Online].; 2016. Available from: <https://journalhealthsciences.com/index.php/UDES/article/view/62>.
29. Naranjo I, Ricaurte G. La comunicación con los pacientes. Investigación y educación en enfermería. 2006; 94-8. Recuperado a partir de: <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105215400009.pdf>. Investigación y educación en enfermería. 2006 Agosto; 24(1).
30. Perez T. Conoce y domina las principales habilidades terapéuticas. Rev. Psico salud. [Online].; 2018. Available from: <https://www.psiky.es/practica-clinica/habilidades-terapeuticas>.
31. Palermo Alegría D. titulado "Comunicación terapéutica de la enfermera y la satisfacción de la persona colecistectomizada, servicio de cirugía. Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2016". [Tesis de licenciatura] Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa ; 2016. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2362>.
32. RAE. Real Academia Española-Asociación de academias de la lengua española. [Online].; 2021 [cited 2021 Enero 13. Available from: <https://dle.rae.es/satisfacci%C3%B3n>.
33. Cortez I, Espinoza B. Satisfacción según expectativa y percepciones del usuario externo, servicio de emergencia del Hospital Simón Bolívar. [Tesis] Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urreló; 2019. Recuperado de <https://bit.ly/2PImXeD>.
34. Ferrada A, Grandón K. Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. Enfermeria Global. 2014; 13(36).

35. Urure I. Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria. [Tesis de especialidad] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2007. Recuperado de <https://bit.ly/39yB4ds>.
36. Zas B. La Satisfacción como indicador de Excelencia en la Calidad de los Servicios. La habana: Planeta; 2010.
37. Camino K, Hañari V. pcción del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia – observación del H.R.H.D. [Tesis] Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín; 2017. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2429>.
38. Peplau H. Relaciones interpersonales en enfermería Barcelona: Salvat; 1990.
39. Mastrapa Y, Gibert M. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Revista Cubana de Enfermería. 2016. Recuperado de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215> Enero; 32(4).
40. Arce A. Enfermera en adicciones : El modelo teórico de H.Peplau a travez de los patrones funcionales de M.Gordon. Revista de Transtorno Adictivos. 2003; vol.5(Nro 2).
41. Huacac F. Asesoramiento metodológico y estadístico para tesis de pre y posgrado Arequipa: Publicont S. A.; 2020.
42. Perez S. Niveles de comunicación enfermera –paciente en relación con la satisfacción del adulto mayor del servicio de cirugía del Hospital Edgardo Rebagliati Martins. Tesis para optar el título de enfermería Lima: Universidad Ricardo Palma. Recuperado de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/349>; 2009.
43. Remuzgo A. Nivel de Satisfaccion 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); 2003.

44. Cruz Guado N. "Barreras de la comunicación terapéutica y recuperación del paciente hospitalizado del servicio de emdicina, Hospital Alberto Sologuren, 2018".[Tesis de Licenciatura] Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3815>
45. Carhuas Lara C. "Comunicación del profesional de Enfermería y satisfaccion del usuario del Centro Materno Villa los Reyes Callao., 2016".[Tesis de Maestría] Perú: Universidad César Vallejo, Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15013>
46. Wachtel P. La comunicación terapéutica principios y práctica eficaz Madrid: Desclée de Brouwer; 2015.
47. Landman C, Cruz M, García E, Pérez P, Sandoval P, Serey K. Satisfacción usuaria respecto a competencia de comunicación del profesional de enfermería. [Online].; 2015 [cited Rev. Ciencia y Enfermería, 3 (4): 91-102.
48. OMS. Boletín sobre la accesibilidad a los servicios de salud y de cirugía. [Online].; 2016. Available from: <https://www.who.int/bulletin/releases/NFM0316/es/>.
49. Ascencio F. Comunicación terapéutica y satisfacción de los usuarios del Servicio de medicina y cirugía del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón - Puno 2015. [Online].; 2017 [cited Rev. de Investigaciones de la Escuela de Posgrado UNA, 6 (1): 19-27. Available from: <http://dx.doi.org/10.26788/riepg.2017.24>.

# ANEXOS

## Anexo 1: Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable independiente: Comunicación terapéutica	La comunicación terapéutica está enfocada en el cuidado del paciente, mediante el lenguaje verbal y no verbal, atendiendo a su mensaje (lo que dice y cómo lo dice), sus vivencias como paciente, a todo lo que está pasando y lo que significa para él estos momentos; para ello es indispensable el buen contacto con el profesional que lo escucha, oye y habla sobre esa experiencia (9)	La variable será analizada mediante la aplicación de un cuestionario de 10 preguntas con respuestas dicotómicas (sí-adequado, no-inadecuado). Este instrumento fue creado por Pérez (42) y fue validada por cuatro expertos enfermeros y psicólogos. La opinión de los jueces se sumó (86.25) y promedió dando una media de 3.45 el cual corresponde a 'validez adecuada'.	Comunicación verbal	Tipo de lenguaje	Ordinal
				Duración del habla	
				Tono de voz	
				Fluidez y perturbaciones del habla	
				Claridad y precisión vocal	
			Preguntas		
			Comunicación no verbal	Mirada	
				Postura corporal	
Expresión facial					
Escucha activa					
Variable dependiente:	La satisfacción del usuario es la evaluación que se realiza del	La variable de satisfacción del usuario se ha evaluado	Oportuno	Orientación Prontitud	Ordinal

Satisfacción del usuario	servicio recibido, basado en patrones subjetivos de orden cognitivo y afectivo y están establecidos por la comparación entre las experiencias similares, la noción del servicio merecido y la noción de calidad (23)	con una ficha de cuestionario que contiene 30 ítems de escala Likert (siempre-4, casi siempre-3, casi nunca-2 y nunca-1.  H <sub>1</sub> H <sub>0</sub>		Coordinación Oportunidad	
			Continuo	Presto Tratamiento Explica	
			Libre de riesgo	Beneficios Integración Adiestra Responsabilidad Higiene Alimentación Eliminación Limpieza Prevención individualidad	

			Calidez	Información Afecto Gesto pregunta Escucha Agradable Conversación Reconocimiento	
--	--	--	---------	--	--

*Fuente: Elaboración propia.*

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### a. Cuestionario de la comunicación terapéutica

#### Guía de entrevista

**Título:** Comunicación Terapéutica y su relación con la Satisfacción del Usuario del Servicio de Cirugía, Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo, Arequipa 2021.

#### INSTRUCCIONES:

Llenar en los espacios en blanco de acuerdo a lo que se le indica. Se agradece su colaboración.

<b>Dimensión 1: Comunicación Verbal</b>	<b>Sí (Adecuado)</b>	<b>No (Inadecuado)</b>
<b>1. Tipo de lenguaje</b> ¿La enfermera usa un lenguaje claro y sencillo?		
<b>2. Duración del habla</b> ¿La enfermera se expresa en forma calmada y sin apuros?		
<b>3. Tono y voz</b> ¿La enfermera usa un tono de voz adecuado cuando se dirige a usted?		
<b>4. Fluidez o perturbaciones del habla</b> ¿La enfermera le explica los procedimientos que le va a realizar de manera calmada y sin apuros?		
<b>5. Claridad y velocidad vocal</b> ¿La pronunciación de la enfermera es entendible?		
<b>6. Preguntas</b>		

¿La enfermera lo estimula a que exprese verbalmente sus dudas?		
<b>Dimensión 2: Comunicación no verbal</b>	Sí (Adecuado)	No (Inadecuado)
<b>1. La mirada</b> ¿Cuándo la enfermera le habla usted observa que lo mira directo a los ojos?		
<b>2. Postura corporal</b> ¿Cuándo la enfermera se acerca a usted lo saluda mediante una palmada en el hombro o un abrazo?		
<b>3. Expresión verbal</b> ¿Cuándo la enfermera se acerca a usted lo saluda mediante un gesto amable?		
<b>4. Escucha activa</b> ¿La enfermera le dedica tiempo a escucharlo? ¿El interés que muestra la enfermera lo hace sentir importante?		

## b. Cuestionario de la escala de satisfacción

### Guía de entrevista

**Título:** Comunicación Terapéutica y su relación con la Satisfacción del Usuario del Servicio de Cirugía, Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo, Arequipa 2021.

**Instrucciones:** A continuación, se le presentan preguntas con sus datos generales, después llenar en los espacios en blanco de acuerdo a lo que se le indica. Agradecemos su colaboración.

#### 1. Datos generales:

1.1. Edad: ..... años

1.2. Sexo: (M) (F)

1.3. Grado de instrucción:

Sin instrucción

Primaria completa

Secundaria completa

Superior completa

Primaria incompleta

Secundaria incompleta

Superior incompleta

1.4. Estado civil:

Soltero

Viudo

Conviviente

Casado

Divorciado

1.5. Tiempo de hospitalización:

2 días

3 a 4 días

5 a más días

1.6. Lugar de procedencia: .....

## 2. Satisfacción del usuario:

Ítems	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre
<b>Dimensión 1: Cuidados con calidez</b>				
1. ¿La enfermera le preguntó cómo pasó el turno anterior?	1	2	3	4
2. ¿La enfermera le saludó por su nombre?	1	2	3	4
3. ¿Cuándo la enfermera se le acercó le brindó un abrazo o una palmada en la espalda?	1	2	3	4
4. ¿La enfermera se acercó con gestos amables? (sonrisas suaves)	1	2	3	4
5. ¿El tono de voz de la enfermera fue comprensivo?	1	2	3	4
6. ¿La forma como le trató la enfermera le invitó a expresar lo que estaba sintiendo?	1	2	3	4
7. ¿Sintió que la enfermera trató a todos los pacientes por igual?	1	2	3	4
8. Cuando usted manifestó sus preocupaciones, ¿la enfermera lo escuchó?	1	2	3	4
9. ¿La enfermera comentó con usted cosas agradables?	1	2	3	4
10. ¿La enfermera conversó con usted cuando le realizaba los procedimientos?	1	2	3	4
11. ¿La enfermera en su actuar le hizo sentir importante como persona?	1	2	3	4
12. ¿Cuándo Ud. participó en sus cuidados sintió que era reconocido por la enfermera?	1	2	3	4
<b>Dimensión 2: Cuidados con calidad oportuna</b>				
13. Cuando ingresó al servicio para hospitalizarse la enfermera ¿Le brindó orientación acerca del horario de visita, alimentación, reposo, medicación y normas hospitalarias?	1	2	3	4
14. Cuando Ud. necesitó de la enfermera, ¿Ella acudió a atenderlo de inmediato?	1	2	3	4
15. ¿La enfermera coordinó los cuidados de Ud. con otros profesionales?	1	2	3	4

16. ¿La enfermera le dio oportunidad para que Ud. expresara sus problemas?	1	2	3	4
<b>Dimensión 3: Cuidados continuos</b>				
17. ¿Durante las 24 horas del día la enfermera estuvo dispuesta a atenderlo de acuerdo a sus requerimientos?	1	2	3	4
18. ¿La enfermera le brindó tratamiento en el horario establecido?	1	2	3	4
19. ¿La enfermera le explicó el horario de trabajo rotativo que tenían?	1	2	3	4
20. ¿La enfermera le explicó cómo su enfermedad afectará su capacidad para realizar sus actividades diarias?	1	2	3	4
<b>Dimensión 4: Cuidados libres de riesgos</b>				
21. ¿Durante la administración de su tratamiento le explicó en forma clara la enfermera sobre los beneficios del medicamento en su organismo?	1	2	3	4
22. ¿La enfermera buscó la participación de usted en sus cuidados?	1	2	3	4
23. ¿La enfermera le brindó educación para los cuidados en el hogar cuando salió de alta?	1	2	3	4
24. ¿La enfermera mostró responsabilidad para la satisfacción de sus necesidades de higiene?	1	2	3	4
25. ¿La enfermera mostró responsabilidad para la satisfacción de sus necesidades de alimentación?	1	2	3	4
26. ¿La enfermera mostró responsabilidad para la satisfacción de sus necesidades de eliminación?	1	2	3	4
27. ¿El lenguaje que utiliza la enfermera cuando le explicó fue comprensible?	1	2	3	4
28. ¿Durante su estancia hospitalaria sufrió algún accidente?	1	2	3	4
29. ¿La enfermera le brindó privacidad y confianza en todos los procedimientos que se le realizó cuando estuvo hospitalizado?	1	2	3	4
30. ¿Al brindarle orientaciones la enfermera le dio tiempo a usted para que reitere la explicación?	1	2	3	4

**Escala de valoración:**

- Nivel de satisfacción alto (94 a 120 puntos) \_\_\_\_\_
- Nivel de satisfacción medio (70 a 93 puntos) \_\_\_\_\_
- Nivel de satisfacción bajo (30 a 69 puntos) \_\_\_\_\_

Gracias por su colaboración.

### Anexo 3: Cálculo del tamaño de la muestra

**Fórmula:**

$$n^0 = \frac{N * Z^2 * P * Q}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

**Donde:**

**N:** tamaño de la muestra total

**Z<sup>2</sup>:** nivel de confianza al 95%: 1.96

**E:** margen de error 5%: 0.05

**p:** proporción esperada 50%: 0.5

**q:** 1 – p: 1 – 0.5: 0.5

**n:** tamaño de la muestra

**Reemplazando la fórmula:**

$$n = \frac{450 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2 * (450 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{450 * 3.8416 * 0.5 * 0.5}{1.12 + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{432.18}{2.0804}$$

$$n = 208$$

#### **Anexo 4: Validez y confiabilidad del cuestionario nivel de comunicación terapéutica**

Cuestionario para evaluar el Nivel de Comunicación Terapéutica, elaborado por Shirley Pérez (2009) de la Universidad Ricardo Palma (Lima-Perú). Instrumento que fue validado a través del sistema de jueces expertos (3 enfermeras y 1 psicóloga), los cuales mediante una Guía de evaluación del instrumento compuesta por 6 ítems calificaron del 1 al 4, entendiéndose 1 como menor puntaje y 4 como mayor puntaje; estadísticamente utilizó el coeficiente de correlación entre ítems, obteniendo un puntaje de 3.45, que equivale a 86.25 indicando la validez del instrumento. La confiabilidad de los ítems se evaluó mediante el coeficiente de Correlación R de Pearson con un valor de 0.768 lo que significa que hay correlación positiva. Está constituida por 23 ítems, teniendo los siguientes criterios: siempre (4ptos), frecuentemente (3ptos), de vez en cuando (2ptos) y nunca (1pto), para establecer los parámetros se resolvió el cuestionario, en el cual se obtuvo como puntaje máximo 92 y como mínimo 23.

Está constituida por 7 dimensiones: gestos y expresión comprende los ítems: 8, 9, 10, 11 y 23; modulación de la voz los ítems: 12 y 13; contacto visual los ítems: 5, 6 y 7; lenguaje los ítems: 15 y 16; respeto los ítems: 1, 2, 3, 4 y 17; información los ítems: 14, 20 y 22 e interés los ítems: 18, 19 y 21.

A su vez se realizó con la aplicación de la prueba piloto una determinación de la confiabilidad por medio del estadístico Alpha de Crombach obteniendo un puntaje de  $\alpha$ : **0.913**, el cual indica un alto nivel de confiabilidad del instrumento. La presentación de resultados se estableció mediante la escala de Estanino, la cual consiste en obtener la media, la desviación estándar y los niveles alto, medio y bajo. El nivel bajo y alto se obtuvo de la siguiente manera:

$$\text{a.) } x - (0.75) * (s) \quad \text{b.) } x + 0.75 * (s)$$

Sumar el puntaje obtenido y ubicarlo dentro de los siguientes valores:

- . 74 a más puntos: Nivel alto de comunicación.
- . 40 a 73 puntos: Nivel medio de comunicación.

. < 39 puntos: Nivel bajo de comunicación.

**Tabla de juicio de expertos**

N	CRITERIOS	JUECES																PROMEDIO
		1				2				3				4				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	En qué porcentaje estima usted. Que ésta prueba lograra el objetivo propuesto			*				*				*				*		<b>3.75</b>
2	En qué porcentaje le correspondería a las preguntas que están referidas a los conceptos del tema			*				*				*				*		<b>3.75</b>
3	En qué porcentaje de interrogantes formuladas son suficientes para lograr los objetivos		*				*				*				*			<b>3.25</b>
4	En qué porcentaje las preguntas formuladas de la prueba serán de fácil comprensión		*				*				*				*			<b>3.5</b>
5	En qué porcentaje le correspondería a las preguntas referidas al tema según secuencia lógica			*				*				*				*		<b>3.5</b>
6	En qué porcentaje valorara usted que con esta prueba se obtendrán datos similares a otros.		*				*				*				*			<b>3</b>
<b>PROMEDIO</b>		<b>3.5</b>				<b>3.5</b>				<b>3.5</b>				<b>3.5</b>				<b>3.45</b>

## Anexo 5: Validez y confiabilidad del cuestionario de satisfacción del usuario

### DETERMINACIÓN DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para determinar la confiabilidad de instrumento, se procedió a tomar la prueba piloto a 14 pacientes, los cuales mediante la fórmula de COMBACH, se determinó:

$$\hat{A} = k/k-1 [1 - \frac{1}{k}]$$

$$\hat{a} = 29 / 28 [1 - 25.887 / 29]$$

$$\hat{a} = 0.867$$

Para que exista confiabilidad del instrumento se requiere  $\hat{a} > 0.50$ , por lo tanto este **instrumento es confiable**.

### VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Para la validez se solicitó la opinión de los Jueces Expertos, además se aplicó la fórmula de "r de Pearson" en cada uno de los ítems de los resultados de la prueba piloto aplicados a 14 pacientes; obteniéndose:

$$R = \frac{n \sum XY - \sum X * \sum Y}{\sqrt{N \sum X^2 - (\sum X)^2} * \sqrt{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Numero de ítem	Coefficiente de Pearson
1	0.55
2	0.58
3	0.66
4	0.57
5	0.59
6	0.72
7	0.29
8	0.67
9	0.45
10	0.61
11	0.36
12	-0.22
16	0.74
17	0.58
18	0.46
19	0.019
20	0.77
21	0.67
22	0.4
23	0.34
24	0.36
25	0.36
26	0.29
27	0.29
28	0.47
29	0.22

#### SI $r > 0.20$ El Instrumento es Válido

Por lo tanto el instrumento según el Coeficiente de Pearson es válido en 25 de los ítems, eliminándose 4 de los ítems.

## ANEXO 6: Autorización para aplicación de encuestas



"Año de la Lucha contra la corrupción e impunidad"

HOSPITAL NACIONAL C.A.S.E

### CONSTANCIA

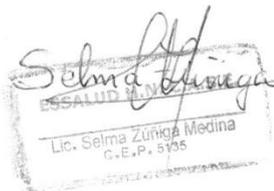
La Jefa del Servicio de Cirugía hace constar que:

**JUANA SONIA HUALLPARTUPA CHOQUEPATA**

Bachiller de Enfermería de la Universidad Néstor Cáceres Velásquez ha realizado el estudio correspondiente y cumplido con las conclusiones y recomendaciones del Proyecto de Tesis Titulado: **Influencia de la Comunicación Terapéutica sobre la satisfacción del usuario del Servicio de Cirugía, Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa 2019**

Se expide la presente a solicitud de la interesada para los fines que crea conveniente.

Arequipa 04 Noviembre del 2019



## **Anexo 7: Consentimiento informado**

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Juana Sonia Huallpartupa Choquepata, de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de este estudio es determinar si la comunicación terapéutica influye en la satisfacción del usuario de Cirugía, Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo, Arequipa, setiembre – noviembre 2021.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas de un cuestionario. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas, por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas no le queda clara, pueda pedir las respectivas aclaraciones, ya que tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradezco su participación.

---

Firma del participante

**Anexo 8: Cálculo de puntajes variable comunicación terapéutica  
mediante prueba de stanones**

		Comunicación Terapéutica	Comunicación Verbal	Comunicación No Verbal
Media		7.40	3.96	3.44
Desviación estándar		3.07	1.74	1.39
Valor A		5.1	2.7	2.4
Valor B		9.7	5.3	4.5
Comunicación Terapéutica	No	0 a 4	0 a 2	0 a 1
Comunicación Terapéutica	Poco	5 a 9	3 a 5	2 a 4
Comunicación Terapéutica		10 a más	6 a más	5 a más

### Anexo 9: Matriz de consistencia.

**Título:** Comunicación Terapéutica y su relación con la Satisfacción del Usuario del Servicio de Cirugía, Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo, Arequipa 2021

<b>Problemas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables e indicadores</b>	<b>Metodología</b>
<p><b>Problema principal:</b> ¿Qué relación existe entre la comunicación terapéutica y la satisfacción del usuario del servicio de cirugía, Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo, Arequipa 2021?</p> <p><b>Problemas secundarios</b> 1. ¿Qué relación existe entre la comunicación</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación de la comunicación terapéutica en la satisfacción del usuario del servicio de cirugía, Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo, Arequipa 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> 1. Identificar la relación que existe entre la</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Ha: Existe relación significativa entre la comunicación terapéutica y la satisfacción del usuario del servicio de cirugía, Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo, Arequipa 2021. Ho: No existe relación significativa entre la comunicación terapéutica y la satisfacción del usuario en su dimensión calidez del servicio de Cirugía, Hospital Nacional</p>	<p><b>Variable independiente:</b> Comunicación terapéutica. <b>Dimensiones:</b> -Comunicación verbal. -Comunicación no verbal. <b>Variable dependiente:</b> Satisfacción del usuario</p>	<p><b>Tipo de invest.:</b> Básico. <b>Diseño de invest.:</b> No experimental. Corte transversal. Nivel correlacional. <b>Técnica:</b> Encuesta. <b>Instrumentos:</b></p>

<p>Terapéutica y la satisfacción del usuario en su dimensión calidez del servicio de cirugía, Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo, Arequipa 2021?</p> <p>2. ¿Qué relación existe entre la comunicación terapéutica y la satisfacción del usuario en su dimensión oportuno del servicio de cirugía, Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo, Arequipa 2021?</p>	<p>comunicación terapéutica y la satisfacción del usuario en su dimensión calidez del servicio de cirugía, Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo.</p> <p>2. Identificar la relación que existe entre la comunicación terapéutica y la satisfacción del usuario en su dimensión oportuno del servicio de cirugía, Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo.</p>	<p>Carlos Alberto Seguí Escobedo, Arequipa 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>H1: Existe relación significativa entre la comunicación terapéutica y la satisfacción del usuario en su dimensión calidez del servicio de cirugía, Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo, Arequipa 2021.</p> <p>H2: Existe relación significativa entre la comunicación terapéutica y la satisfacción del usuario en su dimensión oportuno del servicio de cirugía, Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo, Arequipa 2021.</p>	<p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Oportuno</li> <li>-Continuo</li> <li>-Libre de riesgo</li> <li>-Calidez</li> </ul>	<p>-Cuestionario.</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>208 personas.</p>
--	---	--	---	---

**Anexo 10: Matriz de datos y confiabilidad mediante KR-20 para  
instrumento comunicación terapéutica**

ID	Ítem 01	Ítem 02	Ítem 03	Ítem 04	Ítem 05	Ítem 06	Ítem 07	Ítem 08	Ítem 09	Ítem 10	Sumatoria
1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
7	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
8	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
12	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
13	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
14	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
18	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
19	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
20	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
25	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8

26	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
28	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
32	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
33	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
34	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
35	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
36	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
39	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
41	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
42	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
43	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
44	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
45	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
46	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
47	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
48	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
49	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
50	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
51	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
52	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
53	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
54	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
55	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
56	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

57	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
58	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
59	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
62	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
63	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
64	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
65	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
66	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
67	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
68	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
69	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
70	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
71	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
72	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
73	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
74	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
75	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
76	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
77	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
78	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
79	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
80	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
81	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
82	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
83	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
84	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
85	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
86	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
87	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8

88	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
89	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
90	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
91	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
92	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
93	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
94	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
95	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
96	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
97	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
98	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
99	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
100	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
101	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
102	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
103	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
104	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
105	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9
106	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
107	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
108	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
109	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
110	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
111	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
112	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
113	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
114	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
115	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
116	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
117	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
118	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

119	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
120	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
121	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
122	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
123	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
124	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
125	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
126	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
127	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
128	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
129	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
130	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
131	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
132	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
133	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
134	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
135	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
136	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
137	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
138	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
139	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
140	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
141	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
142	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
143	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
144	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
145	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
146	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
147	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
148	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9
149	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8

150	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
151	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
152	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
153	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
154	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
155	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
156	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
157	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
158	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
159	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
160	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
161	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
162	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
163	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
164	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
165	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
166	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
167	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
168	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
169	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
170	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
171	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
172	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
173	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
174	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
175	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
176	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
177	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
178	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
179	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
180	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9

181	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
182	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
183	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
184	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
185	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
186	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
187	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
188	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
189	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
190	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
191	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
192	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
193	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
194	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
195	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
196	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
197	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
198	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
199	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
200	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
201	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
202	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
203	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
204	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
205	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
206	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
207	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
208	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
p	0.16	0.36	0.86	0.86	0.86	0.86	0.86	0.86	0.86	0.86	9.41
q*(1-p)	0.84	0.64	0.14	0.14	0.14	0.14	0.14	0.14	0.14	0.14	

Pq	0.13	0.23	0.12	0.12	0.12	0.12	0.12	0.12	0.12	0.12	1.32
----	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

KR-20	0.95
Ítem	10

**Anexo 11: Matriz de datos y confiabilidad mediante coeficiente alfa para instrumento satisfacción del usuario**

ID	I.0 2	I.0 3	I.0 4	I.0 5	I.0 6	I.0 7	I.0 8	I.0 9	I.1 0	I.1 2	I.1 3	I.1 4	I.1 6	I.1 7	I.1 8	I.1 9	I.2 0	I.2 1	I.2 2	I.2 3	I.2 4	I.2 5	I.2 6	I.2 7	I.2 8	I.2 9	I.3 0	Su ma	
1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	91	
2	1	4	4	3	4	1	3	1	3	3	2	4	3	2	1	3	4	3	1	3	3	4	4	1	2	4	3	74	
3	2	4	4	3	1	3	3	2	3	1	1	3	1	3	4	1	3	3	4	2	3	2	4	4	2	1	1	68	
4	2	4	3	4	4	3	3	1	3	4	4	3	2	3	1	3	4	3	3	3	2	4	3	4	2	2	4	81	
5	2	4	3	3	2	4	4	2	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	83	
6	2	4	3	1	4	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	2	2	1	3	2	1	3	1	3	2	1	65	
7	1	4	3	3	3	3	3	1	4	4	3	3	3	3	1	4	2	3	3	3	4	1	3	4	3	2	3	77	
8	3	4	4	4	3	3	4	4	4	1	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	84
9	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	2	3	2	4	4	3	3	3	3	1	3	3	4	82
10	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81
11	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	87	





3 0	3	3	3	2	2	4	2	4	2	3	3	3	2	4	2	3	4	4	3	3	4	1	3	2	2	1	3	3	75
3 1	3	3	3	4	3	1	2	3	2	2	2	3	1	4	1	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	4	1	4	62
3 2	3	3	4	2	2	3	4	2	2	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81
3 3	3	4	4	2	2	4	4	2	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	1	3	3	1	2	3	2	2	72
3 4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	2	4	3	4	86
3 5	3	2	4	3	1	2	3	1	3	3	2	2	1	1	3	3	3	3	1	2	1	2	3	1	2	1	4	3	60
3 6	3	2	4	2	3	2	4	3	2	3	2	2	3	4	2	3	4	3	4	4	3	2	4	2	3	1	4	2	77
3 7	3	2	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	82
3 8	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	86

3 9	2	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	81	
4 0	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	1	4	1	87		
4 1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	2	84		
4 2	3	4	4	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	1	80
4 3	2	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81
4 4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	86	
4 5	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	1	2	4	2	3	2	79	
4 6	2	4	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	1	4	3	3	3	3	3	3	1	4	3	1	4	1	2	72	
4 7	4	4	4	3	3	4	4	2	2	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	1	2	2	4	86		

4 8	2	4	4	3	2	2	3	3	1	3	4	1	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	2	4	1	3	77	
4 9	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	1	3	3	1	2	4	1	4	1	1	3	4	3	2	2	2	76	
5 0	2	4	4	3	1	1	1	4	2	1	2	1	4	3	4	4	1	4	3	2	2	2	4	3	3	1	2	68	
5 1	2	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	2	2	2	2	1	4	3	2	3	2	3	3	3	3	4	2	77
5 2	2	4	1	2	2	2	4	1	4	4	2	1	3	2	2	4	1	3	3	4	1	1	3	1	1	4	2	64	
5 3	4	4	3	4	2	1	1	1	2	1	1	1	2	4	4	3	3	1	3	2	1	4	3	1	1	3	3	63	
5 4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	1	4	1	2	4	4	1	3	4	1	1	3	2	3	3	4	3	4	3	79
5 5	4	4	4	4	1	1	3	4	4	2	3	2	3	1	1	4	4	3	2	3	3	3	2	1	4	3	1	74	
5 6	2	4	3	4	4	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	4	3	2	1	1	2	2	3	2	2	3	3	4	70

5 7	2	4	4	3	3	1	1	1	3	2	2	4	3	2	2	2	4	4	4	4	2	4	2	1	4	4	4	76	
5 8	2	4	1	2	4	1	4	3	3	4	1	3	3	2	1	4	1	2	4	4	4	4	2	4	2	2	2	73	
5 9	4	4	1	2	3	1	1	1	1	1	4	1	1	3	1	4	2	4	2	4	3	2	1	2	1	1	2	57	
6 0	4	3	3	2	1	2	3	1	3	2	3	2	3	3	4	1	2	3	2	1	1	1	4	2	1	2	4	63	
6 1	4	3	3	4	3	2	2	4	4	1	2	4	1	1	1	2	2	3	1	2	2	1	4	2	2	1	3	64	
6 2	4	3	3	1	4	3	1	3	2	3	2	1	1	3	3	2	3	1	4	4	2	4	4	4	1	2	2	3	69
6 3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	1	3	3	2	3	1	4	4	2	4	1	4	4	1	1	1	1	68	
6 4	1	3	1	4	1	1	4	2	2	4	1	4	4	2	4	3	2	4	4	1	1	4	4	4	4	3	3	2	73
6 5	2	3	4	3	2	1	2	2	4	3	2	2	4	3	4	1	3	1	4	1	3	1	3	2	3	1	3	67	

6 6	2	3	2	3	2	2	1	3	1	2	2	1	1	4	1	1	3	3	4	4	4	2	3	3	3	1	1	62	
6 7	4	3	1	2	2	2	3	3	2	1	1	1	4	1	1	2	2	3	4	3	2	3	3	3	1	2	1	60	
6 8	2	3	4	4	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	3	3	3	2	1	2	2	2	2	1	1	2	3	54	
6 9	2	3	4	4	4	3	1	4	3	2	2	1	4	2	1	2	1	3	2	2	4	2	2	2	3	2	3	68	
7 0	4	3	2	3	2	4	1	1	3	2	3	4	3	4	1	2	3	4	1	1	1	1	1	4	3	2	4	67	
7 1	2	3	3	3	3	2	1	4	1	3	3	1	3	1	4	1	4	2	1	2	3	4	1	2	2	4	4	67	
7 2	1	3	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1	4	1	2	4	3	3	3	3	1	2	1	1	4	1	1	56	
7 3	4	3	4	3	1	1	2	2	4	3	1	3	2	3	2	3	4	1	4	2	1	1	1	3	4	4	2	68	
7 4	4	3	3	3	3	1	1	1	4	3	4	1	2	3	4	3	1	1	4	1	4	4	4	4	3	1	4	4	74

7 5	2	3	4	4	2	2	2	4	4	1	3	2	3	4	2	4	1	3	4	2	3	3	4	2	3	3	1	75
7 6	1	3	4	3	3	4	4	2	1	1	3	1	4	1	2	3	4	4	1	2	2	3	4	4	3	3	1	71
7 7	2	3	4	4	4	4	4	1	2	4	2	2	4	1	2	4	4	2	4	3	4	2	4	1	2	2	4	79
7 8	1	3	3	4	4	2	3	3	2	1	3	1	3	3	2	2	1	4	1	4	4	1	3	2	3	3	1	67
7 9	2	3	1	1	4	2	1	3	2	4	2	2	2	4	1	4	3	4	2	1	2	2	3	2	4	3	2	66
8 0	1	3	4	3	1	2	3	2	3	1	1	1	3	2	1	2	1	1	3	1	1	3	3	1	2	4	1	54
8 1	2	3	1	2	2	2	4	2	3	4	4	2	3	3	1	4	3	2	4	1	2	4	2	2	1	3	4	70
8 2	2	3	3	3	4	4	1	2	2	3	3	1	3	2	1	4	2	4	4	2	3	2	2	4	4	3	2	73
8 3	2	3	4	4	1	3	3	4	1	3	3	4	4	3	3	4	1	3	3	2	3	2	2	4	4	3	1	77

8 4	2	3	4	4	2	3	3	3	1	2	2	2	1	3	3	2	3	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	3	60
8 5	2	3	3	2	1	2	4	1	1	4	4	2	2	3	2	1	2	4	4	2	3	4	4	3	1	4	4	72	
8 6	4	3	2	2	1	1	1	4	2	1	3	3	2	2	2	4	1	4	1	2	4	3	4	2	1	2	4	65	
8 7	2	3	4	3	3	2	2	3	4	3	1	3	3	3	4	2	2	3	3	4	1	1	4	1	4	4	2	74	
8 8	2	3	1	3	4	4	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	1	2	1	3	2	4	3	1	2	4	2	76	
8 9	2	3	4	4	4	4	1	2	2	2	1	2	1	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	2	4	3	4	78	
9 0	2	3	1	4	3	1	1	2	2	1	3	3	2	1	1	2	4	4	2	4	4	2	2	1	1	4	4	64	
9 1	2	3	3	1	4	1	2	2	3	4	2	1	4	1	4	4	4	2	3	4	4	2	2	1	2	3	4	72	
9 2	4	3	3	4	4	2	2	1	2	4	3	1	2	1	3	1	1	3	2	2	1	3	1	1	2	4	2	62	

9 3	2	3	3	4	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	1	1	2	4	3	4	71	
9 4	4	3	2	3	3	2	2	3	4	2	2	3	1	1	4	1	4	3	4	3	2	3	1	1	3	2	2	68	
9 5	2	3	2	4	3	3	1	4	4	3	2	2	4	4	3	4	3	4	3	3	4	1	1	3	4	2	4	80	
9 6	1	3	1	4	1	2	3	3	3	3	1	2	2	3	4	2	2	4	1	3	3	1	3	1	2	3	3	3	64
9 7	2	3	4	4	2	2	4	3	4	1	1	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	1	1	2	4	4	79	
9 8	4	3	2	2	1	3	3	2	1	4	3	2	4	2	2	3	3	2	1	3	1	4	4	2	2	3	1	67	
9 9	2	3	2	2	1	2	3	1	2	1	3	2	3	3	3	3	3	2	2	1	3	4	1	4	2	1	1	3	60
1 0 0	2	3	2	2	2	2	1	4	3	4	2	1	2	1	1	2	1	3	3	2	2	1	4	4	3	4	3	64	

1 0 1	2	3	3	2	1	2	1	3	1	3	1	3	3	2	1	4	2	2	3	1	3	1	4	3	2	4	2	62
1 0 2	4	3	2	3	2	3	2	4	3	2	4	2	4	2	2	1	4	1	4	2	3	2	3	4	3	1	3	73
1 0 3	4	3	4	4	2	3	1	4	3	1	1	3	3	2	4	3	2	1	4	3	2	4	3	3	4	4	2	77
1 0 4	2	3	4	4	4	1	1	2	2	3	1	3	2	3	1	1	4	3	3	2	4	3	3	2	1	4	2	68
1 0 5	1	3	3	1	4	2	2	1	4	2	1	2	3	4	2	4	4	4	2	2	3	2	3	1	3	3	3	69
1 0 6	1	3	1	2	1	1	2	2	1	3	1	4	3	1	1	2	4	1	2	4	1	3	3	4	3	1	3	58

1 0 7	4	3	3	4	4	4	3	1	4	2	4	1	4	2	2	1	3	3	1	1	2	1	2	2	1	2	3	67		
1 0 8	2	3	4	3	1	3	3	3	4	2	4	1	1	3	4	4	1	2	1	4	4	4	2	3	1	3	2	72		
1 0 9	2	3	1	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	2	2	4	4	2	2	1	2	4	3	83		
1 1 0	2	3	1	2	1	4	3	2	1	2	2	3	2	3	3	4	4	4	4	2	3	4	2	1	4	2	2	70		
1 1 1	4	3	4	3	3	1	2	4	1	1	1	1	1	1	3	4	2	1	3	1	2	4	3	2	3	2	4	1	64	
1 1 2	2	3	2	1	4	2	3	1	1	1	4	1	1	3	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	49

1 1 3	1	3	1	2	2	2	1	3	3	2	3	3	3	2	1	3	2	2	1	1	4	1	1	3	2	3	4	59	
1 1 4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	1	2	2	4	4	86	
1 1 5	1	3	1	2	1	3	2	2	1	4	1	4	2	3	1	4	3	1	4	1	3	2	1	1	2	1	1	55	
1 1 6	2	2	3	4	4	1	3	1	2	3	1	3	1	4	2	2	3	1	2	4	1	1	4	2	3	3	3	65	
1 1 7	1	2	1	3	2	3	3	2	3	4	1	2	2	1	4	1	4	2	4	2	3	4	3	1	4	4	1	67	
1 1 8	2	2	3	3	3	2	1	2	1	2	4	2	1	2	1	4	1	1	2	4	3	2	2	2	2	2	3	3	60

1 1 9	2	2	2	4	4	4	4	1	3	1	3	3	3	3	3	3	1	2	4	1	3	4	2	2	1	3	1	4	70
1 2 0	2	2	3	1	2	4	4	1	3	3	2	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	1	3	3	4	79
1 2 1	1	2	2	1	2	4	3	1	3	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	4	4	1	2	2	4	1	1	58	
1 2 2	2	2	4	3	3	4	4	2	4	1	1	1	2	1	1	2	3	2	1	3	4	2	2	2	4	2	3	65	
1 2 3	1	2	3	4	2	4	1	3	2	3	4	4	1	3	4	3	4	4	3	2	3	4	1	4	2	1	3	75	
1 2 4	4	2	1	4	3	3	3	4	2	4	2	2	4	4	4	3	3	4	2	1	1	4	1	3	4	2	1	75	

1 2 5	2	2	3	1	4	3	4	2	2	1	1	4	2	2	2	2	2	4	3	2	4	3	1	2	3	3	2	66
1 2 6	1	2	2	3	3	3	4	1	3	3	3	3	1	1	2	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	3	2	74
1 2 7	4	2	2	1	3	1	3	2	3	4	3	2	3	2	4	1	3	3	2	2	3	1	3	1	4	4	4	70
1 2 8	1	2	3	3	1	2	4	2	4	4	2	4	3	4	1	4	4	1	4	3	4	2	3	2	4	1	4	76
1 2 9	1	2	4	4	1	3	1	3	2	3	1	3	2	2	3	2	4	2	4	4	1	1	3	2	4	3	1	66
1 3 0	4	2	3	4	4	3	4	4	1	2	4	2	4	2	1	3	3	4	3	1	2	1	2	1	2	2	1	69

1 3 1	1	2	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	2	3	2	4	2	3	4	3	4	4	2	1	3	4	4	82	
1 3 2	2	2	3	3	1	1	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	1	4	2	4	4	2	4	2	2	4	71	
1 3 3	1	2	3	1	1	3	1	2	2	1	4	3	2	1	1	1	3	2	2	3	1	2	1	1	1	1	2	2	49
1 3 4	2	2	2	3	3	1	4	4	4	1	3	4	1	2	1	3	1	2	4	1	4	1	1	1	1	2	1	2	60
1 3 5	2	2	3	1	2	1	3	2	3	4	2	3	2	1	3	3	4	4	1	2	4	3	1	3	1	1	1	62	
1 3 6	1	2	3	2	3	4	3	3	1	4	2	3	4	2	4	1	1	3	2	2	2	4	1	4	1	2	1	65	

1 3 7	2	2	2	3	1	2	3	1	1	3	3	1	1	3	3	2	4	3	4	1	4	3	4	1	2	1	2	62
1 3 8	2	2	1	4	4	4	1	3	2	4	1	3	3	1	1	1	4	4	2	2	4	1	4	2	3	2	2	67
1 3 9	2	2	2	3	3	4	4	1	2	3	1	2	1	4	2	3	3	2	1	4	2	4	4	3	3	1	2	68
1 4 0	2	2	1	3	3	1	3	3	4	2	4	2	4	2	3	2	1	1	4	4	1	4	3	3	3	3	3	71
1 4 1	2	2	3	2	4	4	2	4	1	4	3	1	3	3	4	1	4	2	4	1	2	4	3	4	3	1	2	73
1 4 2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	4	3	1	2	1	4	4	1	4	3	1	3	3	1	3	4	63

1 4 3	1	2	3	1	1	3	2	4	3	3	4	4	4	1	1	1	1	1	2	3	1	4	2	1	3	4	1	61
1 4 4	2	2	3	1	1	1	3	3	1	4	1	2	3	1	3	2	4	4	4	3	2	4	1	4	2	4	4	69
1 4 5	4	2	3	3	4	2	1	2	3	1	4	2	2	1	3	1	4	3	1	3	3	2	4	3	3	3	4	71
1 4 6	4	2	3	4	1	2	4	4	2	3	3	1	1	1	1	3	2	4	2	1	4	3	4	3	2	3	4	71
1 4 7	2	2	1	4	3	3	4	4	2	2	3	2	3	2	2	1	1	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	74
1 4 8	2	2	4	3	1	4	3	4	3	3	2	2	1	4	2	3	3	4	1	3	2	1	4	2	3	1	3	70

1 4 9	1	2	3	2	2	2	1	1	1	4	3	2	2	2	1	4	2	1	2	1	1	2	3	2	4	4	2	57
1 5 0	1	2	2	1	1	3	1	2	1	1	2	4	4	4	2	3	4	2	1	3	4	4	3	1	1	1	2	60
1 5 1	2	2	1	1	2	4	4	2	4	2	1	4	2	2	2	3	2	1	3	4	1	2	3	2	3	3	1	63
1 5 2	2	2	4	3	1	2	1	3	3	3	1	1	4	1	1	3	1	2	1	4	3	4	3	3	1	2	2	61
1 5 3	2	2	1	1	2	2	4	1	2	3	1	2	2	2	3	1	3	1	4	1	3	1	3	1	1	1	3	53
1 5 4	1	2	3	1	1	1	2	2	3	3	1	3	1	3	2	1	2	3	3	3	4	1	3	1	1	3	1	55

1 5 5	2	2	2	3	1	2	3	4	2	3	4	4	1	4	1	2	3	1	2	1	1	3	2	3	1	4	3	64
1 5 6	2	2	2	4	1	2	2	1	2	3	2	1	2	3	4	3	3	4	1	4	2	2	2	4	4	1	4	67
1 5 7	2	2	1	1	4	3	2	4	4	1	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	1	3	2	4	3	79
1 5 8	2	2	4	4	4	3	4	3	4	2	2	2	4	4	3	1	4	3	4	4	2	3	1	3	2	4	4	82
1 5 9	2	2	3	3	1	2	1	4	1	3	2	2	1	2	2	2	4	4	4	3	2	4	1	3	4	3	2	67
1 6 0	2	1	3	1	3	4	1	2	3	4	4	1	2	2	1	4	4	1	4	3	4	4	4	2	1	2	3	70

1 6 1	4	1	2	1	1	2	1	1	4	2	2	2	2	1	1	3	1	2	1	2	2	3	4	2	3	4	3	57
1 6 2	4	1	3	2	4	1	4	3	3	4	2	1	1	2	2	4	2	4	2	4	3	2	4	2	3	2	2	71
1 6 3	2	1	1	3	2	4	3	3	2	3	2	2	3	4	1	4	3	1	3	4	1	2	4	4	2	2	3	69
1 6 4	4	1	2	2	2	4	1	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	1	3	2	4	3	3	3	1	3	3	76
1 6 5	1	1	2	1	4	2	2	2	3	2	2	2	4	4	3	3	1	2	1	2	4	2	3	2	4	1	1	61
1 6 6	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	4	1	1	4	4	2	1	4	1	1	3	2	2	1	4	1	3	53

1 6 7	2	1	2	1	2	2	2	2	2	4	2	1	2	1	4	1	1	2	3	4	4	2	1	2	2	1	3	2	56
1 6 8	2	1	2	1	4	2	1	1	2	2	1	1	1	4	1	1	4	2	1	1	1	1	2	1	1	2	4	47	
1 6 9	4	1	2	1	1	3	4	4	1	2	4	3	3	1	4	2	3	2	1	3	3	1	1	3	3	3	3	4	67
1 7 0	2	1	4	4	2	3	4	4	2	4	3	4	2	2	2	3	1	3	2	4	1	4	1	3	1	3	2	71	
1 7 1	4	1	4	3	4	1	2	2	2	4	2	4	2	4	3	3	3	1	1	4	1	4	1	1	1	1	4	2	68
1 7 2	2	1	4	4	2	1	4	1	4	2	1	2	1	3	4	2	1	3	2	1	4	1	1	3	3	2	4	63	

1 7 3	4	1	1	1	2	4	2	4	4	2	4	4	4	3	2	3	3	1	3	2	2	4	4	4	2	4	3	77
1 7 4	4	1	1	1	2	1	1	4	3	2	3	3	3	3	4	1	1	4	1	2	1	2	4	2	2	2	4	62
1 7 5	2	1	2	3	4	3	4	4	2	2	3	4	4	2	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	1	3	79
1 7 6	4	1	3	3	1	1	2	2	3	2	1	3	3	4	4	2	4	1	3	3	1	2	4	1	2	3	1	64
1 7 7	2	1	4	4	3	4	4	2	3	2	1	3	2	3	4	2	3	2	4	4	2	3	4	4	3	4	3	80
1 7 8	4	1	4	3	2	3	4	1	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	2	4	2	4	3	4	4	2	2	81

1 7 9	2	1	4	3	4	2	4	3	4	2	3	1	3	4	3	3	2	2	4	1	4	3	3	3	1	2	2	73
1 8 0	2	1	3	3	1	4	3	4	1	4	3	3	1	1	2	2	1	4	4	1	3	3	3	1	3	4	4	69
1 8 1	1	1	1	3	4	1	2	1	1	1	3	4	3	3	1	2	4	3	3	2	2	2	3	1	1	2	4	59
1 8 2	2	1	3	1	3	4	4	1	2	2	3	2	2	4	3	2	3	4	2	4	4	4	2	2	2	1	2	69
1 8 3	1	1	2	3	1	2	2	1	3	1	2	2	3	4	2	2	4	4	4	3	1	2	1	2	4	3	4	64
1 8 4	2	1	3	1	2	4	1	4	1	2	1	1	3	1	4	1	4	4	1	2	1	4	1	3	2	1	4	59

1 8 5	2	1	4	4	4	2	4	4	2	2	3	1	4	1	2	2	3	1	1	1	2	3	4	4	3	2	1	67	
1 8 6	1	1	1	4	3	2	1	3	3	4	3	3	4	2	1	2	4	2	2	4	1	1	4	1	3	3	4	67	
1 8 7	1	1	1	3	2	3	3	2	2	1	1	3	1	1	1	4	4	3	4	1	3	3	1	4	2	2	1	4	61
1 8 8	2	1	1	1	2	1	1	1	4	2	4	2	3	3	4	3	1	1	3	2	1	4	3	2	2	2	1	57	
1 8 9	4	1	3	1	2	1	4	1	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	1	4	4	3	3	2	3	4	4	81	
1 9 0	4	1	4	4	3	4	4	1	2	2	3	3	4	2	4	2	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	2	4	83

1 9 1	1	1	1	1	2	2	3	1	4	2	2	4	1	1	2	2	3	4	3	3	3	1	3	1	4	4	1	60
1 9 2	2	1	4	4	2	4	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	1	3	2	4	4	1	3	2	4	73
1 9 3	4	1	1	4	2	1	1	4	3	2	1	2	4	3	1	2	1	4	4	1	1	3	4	2	2	2	2	62
1 9 4	4	1	1	3	2	1	3	2	3	1	4	3	1	2	2	3	4	1	2	1	2	3	3	3	3	2	2	62
1 9 5	2	1	3	4	2	2	2	4	4	4	4	3	4	3	3	1	3	3	1	1	1	2	3	1	2	2	1	66
1 9 6	2	1	1	2	3	2	3	3	3	2	4	1	1	2	3	2	2	4	4	3	3	2	3	2	2	4	2	66

1 9 7	2	1	2	3	2	2	1	1	2	2	3	4	4	2	2	2	1	4	4	4	1	3	3	1	2	2	2	62	
1 9 8	1	1	1	2	3	2	3	1	4	3	3	2	1	2	1	2	2	4	4	3	4	2	3	1	3	4	2	64	
1 9 9	1	1	1	4	1	2	2	1	2	3	3	1	2	3	2	3	4	2	3	2	2	1	3	3	1	2	3	58	
2 0 0	2	2	1	4	3	2	4	2	2	3	4	1	1	4	4	3	2	4	1	3	4	2	1	3	2	2	3	3	70
2 0 1	2	2	1	1	1	3	1	4	4	1	4	3	2	2	2	2	2	3	1	3	4	2	4	2	1	1	1	4	61
2 0 2	1	1	1	2	3	1	1	4	4	3	1	3	1	1	4	3	3	1	3	4	1	2	2	3	3	4	1	61	

2 0 3	1	1	4	3	4	1	1	2	2	2	1	3	1	4	1	2	4	1	2	1	1	1	2	1	1	4	1	52
2 0 4	1	1	1	3	4	1	1	1	2	1	1	3	2	1	2	4	2	1	1	2	3	3	2	4	2	1	3	53
2 0 5	4	1	3	2	2	2	4	3	2	4	4	2	4	4	3	3	4	3	1	3	1	4	1	4	2	3	4	77
2 0 6	2	1	2	1	4	2	3	3	2	4	3	1	4	3	3	3	1	4	4	1	1	1	1	4	4	1	3	66
2 0 7	2	1	1	1	2	4	4	4	1	4	3	3	4	2	1	1	1	2	4	2	1	3	1	3	1	1	3	60
2 0 8	4	1	1	1	4	2	3	1	1	4	2	4	1	4	1	2	2	4	2	3	1	2	1	4	1	4	2	62

	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	0.	1.	0.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	
	06	24	18	14	19	09	16	22	03	06	06	04	13	99	15	97	12	21	19	04	16	18	12	10	09	09	19		

K	30
$\Sigma v_i$	30.2
Vt	82.2
Sección 1	1.034
Sección 2	0.633
Absoluto S2	0.633
Alfa	0.70

**Anexo 12: Características sociodemográficas de los Usuario del Servicio de Cirugía, Hospital Nacional Carlos Alberto Según Escobedo, Arequipa 2021.**

		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	105	50,5%
	Femenino	103	49,5%
	Total	208	100,0%
Estado Civil	Soltero	50	24,0%
	Conviviente	62	29,8%
	Casado	52	25,0%
	Divorciado	35	16,8%
	Viudo	9	4,3%
	Total	208	100,0%
	Tiempo de Hospitalización		
	2 días	71	34,1%
	3 a 4 días	64	30,8%
	5 a más días	73	35,1%
	Total	208	100,0%
Grado de Instrucción	Sin Instrucción	5	2,4%
	Primaria Completa	3	1,4%
	Secundaria Completa	60	28,8%
	Superior Completa	76	36,5%
	Primaria Incompleta	0	0,0%
	Secundaria Incompleta	27	13,0%
	Superior Incompleta	37	17,8%
	Total	208	100,0%
Zona de Procedencia	Costa	79	38,0%
	Sierra	67	32,2%
	Selva	62	29,8%
	Total	208	100,0%

**Anexo 13: Pirámide poblacional de los Usuario del Servicio de Cirugía,  
Hospital Nacional Carlos Alberto Según Escobedo, Arequipa 2021**

		SEXO					
		Masculino		Femenino		Total	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Edad en categorías	<= 22	11	10,5%	12	11,7%	23	11,1%
	23 - 25	16	15,2%	14	13,6%	30	14,4%
	26 - 26	3	2,9%	4	3,9%	7	3,4%
	27 - 28	8	7,6%	8	7,8%	16	7,7%
	29 - 31	11	10,5%	13	12,6%	24	11,5%
	32 - 34	9	8,6%	9	8,7%	18	8,7%
	35 - 37	12	11,4%	9	8,7%	21	10,1%
	38 - 38	5	4,8%	9	8,7%	14	6,7%
	39 - 41	12	11,4%	11	10,7%	23	11,1%
	42 - 43	8	7,6%	6	5,8%	14	6,7%
	44+	10	9,5%	8	7,8%	18	8,7%

**Gráfico Pirámide poblacional de los Usuario del Servicio de Cirugía,  
Hospital Nacional Carlos Alberto Según Escobedo, Arequipa 2021**

