

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**INFORME FINAL DE TESIS**

- Título de la Tesis** : Competencias de comunicación en enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya- Jauja, 2018
- Autor(es)** : Grecia Amarilis Reyes Galarza  
Freddy Junior Santana Villa
- Para optar** : El Título de Licenciado(a) en Enfermería
- Asesor(a)** : Mg. Nuñez palacios Eva Luiza
- Resolución de aprobación** : N 2807-DFCC.SS.-UPLA-2018
- Área de Investigación** : Gestión del cuidado enfermero
- Línea de investigación** : Gestión de la calidad de los servicios de salud
- Fecha de inicio y culminación de la investigación** : Del 1 de setiembre al 31 de diciembre

**Huancayo – Perú**  
**2018**

A mis padres, porque creyeron en mí y porque me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ustedes, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera, y porque el orgullo que sienten por mí, fue lo que me hizo ir hasta el final. Va por ustedes, por lo que valen, porque admiro su fortaleza y por lo que han hecho de mí.

A mis tres hermanos,

Gracias por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida.

Mil palabras no bastarían para agradecerles su apoyo, su comprensión y sus consejos en los momentos difíciles.

A todos, espero no defraudarlos y contar siempre con su valioso apoyo, sincero e incondicional

**Grecia**

Dedico esta tesis a todos aquellos que no creyeron en mí, a aquellos que esperaban mi fracaso en cada paso que daba hacia la culminación de mis estudios, a aquellos que nunca esperaban que lograra terminar la carrera, a todos aquellos que apostaban a que me rendiría a medio camino, a todos los que supusieron que no lo lograría, a todos ellos les dedico esta tesis

**Junior**

### **Agradecimiento**

A la Universidad Peruana Los Andes, Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Profesional de Enfermería.

A los docentes universitarios que nos brindaron la solidez en el conocimiento en estos años de formación profesional

Y al Hospital Domingo Olavegoya de Jauja por facilitarnos la realización de esta investigación

## **Presentación**

En el Hospital Domingo Olavegoya de Jauja en el servicio de cirugía se ha observado que la enfermera realiza su labor e interacciona con el paciente, pero la mayoría de las veces sin comunicarse limitándose a dar indicaciones, pero sin explicar la razón o el beneficio del procedimiento de enfermería. Por lo tanto, la observación y una exploración realizada previamente refiere en poco más de las dos terceras partes “la enfermera no presta atención necesaria al momento de atender sus necesidades o cuando no aclara la duda de los pacientes”. Esto ha motivado la investigación: por la que pretende conocer las competencias de comunicación en enfermería y satisfacción del paciente.

Este estudio de investigación se ha dividido en cinco capítulos. El Capítulo I corresponde al planteamiento del problema donde se formula el mismo, así como los objetivos y la justificación de la investigación. El Capítulo II contiene el marco teórico desde los antecedentes, bases teóricas hasta las definiciones conceptuales. El Capítulo III da a conocer las hipótesis y las variables del estudio. El Capítulo IV corresponde a la metodología del estudio, el Capítulo V da a conocer los resultados tanto descriptivos como las contrastaciones de hipótesis.

Se hizo también el análisis y discusión de resultados llegando a las conclusiones de esta investigación y se da a conocer las recomendaciones pertinentes, concluyendo de esta manera, la investigación.

LOS AUTORES

## Contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Contenido	v,vi
Contenido de tablas	vii
Contenido de figuras	viii
Resumen/ Abstract	ix.xii
<b>CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>13</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática	13
1.2. Delimitación del problema	15
1.3. Formulación del Problema	16
1.3.1. Problema General.	16
1.3.2. Problemas Específicos	16
1.4. JUSTIFICACIÓN	17
1.4.1. Social.	17
1.4.2. Teórica.	17
1.4.3. Metodológica.	17
1.5. Objetivos	18
1.5.1. Objetivo General.	18
1.5.2. Objetivos Específicos.	18
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO</b>	<b>19</b>
a. Antecedentes	19
Nacionales	19
Internacionales.	20
Antecedentes Locales.	23
b. Bases Teóricas o Científicas	23
c. Marco conceptual de las variables y dimensiones	28
<b>CAPÍTULO III HIPÓTESIS</b>	<b>36</b>
a. Hipótesis general.	36
b. Hipótesis Específicas.	36
c. Variables	36
Variable 1.	36
Variable 2.	36
Operacionalización de Variables.	38
<b>CAPÍTULO IV METODOLOGIA</b>	<b>45</b>
d. Método de Investigación	45
e. Tipo de Investigación	45
f. Nivel de Investigación	45
g. Diseño Investigación	46

h. Población y Muestra	46
i. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	48
Procedimiento de la Investigación	52
j. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	53
k. Aspectos éticos de la Investigación	54
<b>CAPÍTULO V RESULTADOS</b>	<b>55</b>
4.1. Descripción de resultados	55
4.2. Contrastación de hipótesis	66
<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>70</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>74</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>76</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>77</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>83</b>
Matriz de consistencia	84
Matriz de operacionalización de variables	87
Matriz de operacionalización del instrumento	92
Instrumentos de investigación	98
Confiabilidad	103
La data del procesamiento de datos	105
Resultados por ítems	115
Interpretación de rho de spearman	129
Fotos de las evidencias de aplicación	130

## Contenido de Tablas

	Pág.	
TABLA N° 01	Dimensión Cognitiva	53
TABLA N° 02	Dimensión Comunicativa	55
TABLA N° 03	Dimensión Socio Cultural	56
TABLA N° 04	Variable 1 Competencias de Comunicación en Enfermería	57
TABLA N° 05	Dimensión Respeto al Paciente	58
TABLA N° 06	Dimensión Eficacia	59
TABLA N° 07	Dimensión Accesibilidad	60
TABLA N° 08	Dimensión Oportunidad	61
TABLA N° 09	Satisfacción Global	62
TABLA N° 10	Variable 2 Satisfacción del Paciente	63
TABLA N° 11	Correlación de las competencias en enfermería y la satisfacción del	64
TABLA N° 12	Correlación de la dimensión cognitiva y la satisfacción del paciente	65
TABLA N° 13	Correlación de dimensión comunicativa y la satisfacción del paciente	66
TABLA N° 14	Correlación de la dimensión socio-cultural y la satisfacción del paciente	67

## Contenido de Figuras

		Pág.
FIGURA N° 01	Dimensión Cognitiva	54
FIGURA N° 02	Dimensión Comunicativa	55
FIGURA N° 03	Dimensión Socio Cultural	56
FIGURA N° 04	Variable 1 Competencias de Comunicación en Enfermería	57
FIGURA N° 05	Dimensión Respeto al Paciente	58
FIGURA N° 06	Dimensión Eficacia	59
FIGURA N° 07	Dimensión Accesibilidad	60
FIGURA N° 08	Dimensión Oportunidad	61
FIGURA N° 09	Satisfacción Global	62
FIGURA N° 10	Variable 2 Satisfacción del Paciente	63



## Resumen

Esta investigación tuvo como tema de estudio las competencias de comunicación en enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de cirugía en el Hospital Domingo Olavegoya- Jauja, 2018, tuvo como objetivo determinar la relación entre las competencias de comunicación en enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de cirugía en el Hospital Domingo Olavegoya- Jauja, 2018

En este estudio se utilizó el método científico, el tipo de investigación fue Aplicada, el nivel es correlacional y el diseño es descriptivo correlacional. La muestra de estudio estuvo conformada por los pacientes de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja entre los meses de Setiembre a diciembre que teniendo en cuenta los factores de inclusión y de exclusión serán de 110 pacientes. La técnica de estudio fue la encuesta, y se usó dos instrumentos: el primero cuestionario para medir las competencias de comunicación enfermera-paciente, con el cual se recogió la información referente a las competencias de comunicación en enfermería paciente y el segundo; el cuestionario para valorar la satisfacción del paciente.

Los resultados muestran que las competencias de comunicación en enfermería a la percepción de los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja es medio (65.5%) y la variable 2 satisfacción del paciente según la percepción de los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja es medio con 69.1%. concluyendo que existe relación significativa entre las competencias de comunicación en enfermería y la

satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, 2018. ( $p=0.000<0.05$ ).

Palabras claves: Comunicación, Satisfacción, Componente cognitivo, Componente comunicativo, componente Socio cultural.

## **Abstract**

This research had as subject of study the competences of communication in nursing and patient satisfaction in the service of surgery in the Hospital Domingo Olavegoya-Jauja, 2018, had as objective to determine the relation between the competences of communication in nursing and satisfaction of the patient in the surgery service at the Domingo Olavegoya-Jauja Hospital, 2018

In this study the scientific method was used, the type of research was basic, the level is correlational and the design is descriptive correlational. The study sample consisted of the surgery patients of the Hospital Domingo Olavegoya de Jauja between the months of September to December, taking into account the factors of inclusion and exclusion will be 110 patients. The study technique was the survey, and two instruments were used: the first questionnaire to measure nurse-patient communication skills, with which the information referring to communication skills in patient nursing was collected and the second; the questionnaire to assess patient satisfaction.

The results show that nursing communication competencies to the patients' perception of the service of surgery of the Hospital Domingo Olavegoya, Jauja is medium (65.5%) and the variable 2 patient satisfaction according to the perception of the patients of the surgery service of the Hospital Domingo Olavegoya, Jauja is average with 69.1%. concluding that there is a significant relationship between communication skills in nursing and patient satisfaction attended in the surgery service of the Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, 2018. ( $p = 0.000 < 0.05$ ).

Key words: Communication, Satisfaction, Cognitive component, Communicative component, Sociocultural component.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

A nivel internacional se tiene un estudio de Martha Madrigal quien considera el cuidado el motivo de su estudio y de la disciplina de enfermería tiene entre sus pilares, la variable comunicación juega un rol importante ya que sin ella no se puede establecer la relación paciente – enfermera, por lo que la profesional encargada del cuidado debe darse a entender. De esta manera la comunicación es considerada la prioridad en el trabajo de enfermería (1)

Alligord en sus modelos y teoría en enfermería refiere: Una herramienta que favorece la expresión de las emociones es la comunicación, lo que permitirá al profesional de enfermería conocer los temores y dudas del paciente y poder ofrecer ayuda y estabilidad emocional a éste, permitiéndose al enfermo expresar sus emociones y adaptarse al suceso. (2)

Según Caminal J. año 2015 la enfermera necesita ser proactiva como la responsable de abogar por el paciente, darle la información precisa y oportuna a él y la familia, proporcionando información acerca de la hospitalización, el tiempo, la disposición a responder todo cuestionamiento y dar las explicaciones

pertinentes de manera que el paciente participe en la toma de decisiones respecto a su salud.

(3)

En el Perú, un estudio de Ortiz Y. año 2014 refiere que en la universidad se recibe los pilares de formación para desarrollar habilidades y destrezas en aspectos cognitivos, procedimentales y actitudinales para ser profesionales competentes para poder brindar cuidados de calidad; con lo que se pretende el logro de la satisfacción de nuestros pacientes. (4)

El código de ética y los deberes que rigen las actividades del profesional de enfermería en su Art. 6° del código de enfermeros indica que la enfermera debe tener una apropiada comunicación con el paciente, más aún si éste no se comunica adecuadamente, es rol de la enfermera procurar una comunicación adecuada. (5)

En el Hospital Domingo Olavegoya de Jauja en los servicios de cirugía se ha podido observar que la enfermera realiza su labor e interacciona con el paciente, pero la mayoría de las veces sin comunicarse o limitándose a dar indicaciones, pero sin explicarle la razón o el beneficio de realizar el procedimiento de enfermería. Por lo tanto, la observación y una exploración realizada previamente refiere en poco más de las dos terceras partes “la enfermera no presta atención necesaria al momento de atender sus necesidades o cuando no aclara la duda de los pacientes”. Esto ha motivado esta investigación que pretende conocer el grado de satisfacción del paciente.

## **1.2. Delimitación del problema**

### **Delimitación Espacial.**

Esta investigación recopilará y analizará la información referente al problema dentro de la jurisdicción del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja

### **Delimitación Temporal.**

También la investigación tendrá una duración de seis meses desde Julio a diciembre del 2018, considerando ser un periodo que permitirá establecer los objetivos planteados.

### **Delimitación Social.**

El grupo social objeto de estudio serán los pacientes que ingresan a ser atendidos al servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja

### **Delimitación Conceptual.**

Conceptualmente, en esta investigación se considera las competencias de comunicación a la capacidad de comprender teniendo un amplio desarrollo lingüístico, que permite una comunicación en un contexto. Además de la lingüística implica también comunicación no verbal. Persiguiendo en todo tiempo la comunicación con el oyente, en este caso paciente como el resultado más importante consiguiendo la satisfacción del paciente.

### **1.3. Formulación del Problema**

#### **1.3.1. Problema General.**

¿Cuál es la relación entre las competencias de comunicación en enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, 2018?

#### **1.3.2. Problemas Específicos**

- 1) ¿Cuál es la relación entre la dimensión cognitiva en enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, 2018?
- 2) ¿Cuál es la relación entre la dimensión comunicativa en enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, 2018?
- 3) ¿Cuál es la relación entre la dimensión socio-cultural en enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, 2018?



## **1.4. Justificación**

### **1.4.1. Social.**

La investigación en salud siempre beneficiará a los pacientes, porque los resultados obtenidos ayudarán a que se puedan implementar medidas de mejora en la comunicación enfermera(o) – paciente, pues a partir de lo observado no es buena en la actualidad, además permitirá a pacientes y familiares tener una mayor información acerca de su estado de salud pudiendo obtener así los cuidados necesarios. De esta manera al finalizar la investigación se indicará las medidas a tomar que orienten a optimizar el nivel de comunicación permitiendo además mejorar la calidad de atención al paciente.

### **1.4.2. Teórica.**

A través de esta investigación se pretende realizar un aporte acerca de la comunicación enfermera(o) – paciente. La teoría menciona que una de las herramientas más importantes de la enfermera es la buena comunicación porque forma parte del proceso de “cuidar” convirtiéndose en una interacción que demuestra la preocupación por el paciente; porque sólo así podrá mejorar la atención de las necesidades de salud lo que resulta en confianza y satisfacción. Por lo tanto, se obtendrá un beneficio teórico al dirigir esta investigación conociendo la realidad y poniendo en práctica lo que teóricamente se conoce y ampliando a la realidad regional y nacional.

### **1.4.3. Metodológica.**

En esta investigación se aplicarán dos instrumentos: Uno para conocer el comportamiento de las competencias de comunicación enfermera(o) – paciente y

otro para conocer la satisfacción del paciente. En el primer instrumento se ha tomado como referencia el instrumento elaborado por la Dra. Dalila Aguirre de La Habana - Cuba que contenía 63 ítems y al adecuarlo a la realidad nacional quedó en 24 ítems, por lo que será validado antes de su aplicación, quedando, así como aporte para estudios posteriores en realidades similares en nuestro país.

Para el segundo instrumento se tuvo como referencia la encuesta de satisfacción del usuario del 2002 del MINSA, instrumento considerado en su totalidad.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo General.**

Determinar la relación entre las competencias de comunicación en enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, 2018.

### **1.5.2. Objetivos Específicos.**

- 1) Establecer la relación entre la dimensión cognitiva en enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, 2018
- 2) Establecer la relación entre la dimensión comunicativa en enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, 2018
- 3) Establecer la relación entre la dimensión socio-cultural en enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, 2018.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **a. Antecedentes**

##### **Nacionales.**

Gamarra E. Grado de satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la competencia de comunicación del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Nacional Hipólito Unánue. Para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería, Lima - Perú, 2017. Objetivo: Determinar el grado de satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la competencia de comunicación del profesional de enfermería en el servicio de Medicina del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Julio del 2017. El presente estudio es de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, corte transversal y prospectivo. La población estuvo conformada por 150 pacientes hospitalizados en el servicio de medicina y la muestra quedó representada por 85 pacientes. La técnica empleada fue la entrevista, y el instrumento un cuestionario tipo Likert, elaborado por las Licenciadas Landman Navarro Cecilia, Cruz Osorio María (Chile 2015) con un Alfa de Crombach de 0.94. Los resultados muestran que el 54%(46) de los pacientes presentan un grado

de satisfacción de “satisfecho”, el 41%, “insatisfecho”, el 4%(3) “muy insatisfecho” y el 1%(1) “muy satisfecho”. En la dimensión comunicación verbal el 71%, presentan un grado de satisfacción de “satisfecho, en la dimensión comunicación no verbal el 57% presenta un grado de satisfacción de “Insatisfecho; y en la dimensión apoyo emocional el 46% presentan un grado de satisfacción de “Insatisfecho”. Concluyendo que existe un mayor porcentaje de pacientes que presentan un grado de satisfacción de satisfecho. (10)

### **Internacionales.**

Landman, N. y otros en el año 2015 en Chile realizaron el estudio en su tesis titulado “Satisfacción Usuario Respecto a Competencia de Comunicación del Profesional de Enfermería”, teniendo como objetivo general de determinar la apreciación del usuario respecto a la competencia de comunicación del profesional de enfermería, considerando las dimensiones: proactividad, actitud profesional, comunicación verbal, comunicación no verbal y apoyo emocional. Es un estudio cuantitativo, de diseño descriptivo, transversal. La población fue de 305 personas hospitalizadas. Los resultados muestran que la satisfacción global se encuentra entre un 73% y 100%, y que la comunicación no verbal se encuentra en un 60% La actitud profesional y proactividad en un 45% Conclusiones: La comunicación y la visualización del otro como un ser único, autónomo, que tiene derecho a ser informado, tomar decisiones respecto a su salud, son dimensiones que deben ser respetadas. (6)

Navarro C. y otros. En el año 2014 en Chile hicieron un estudio acerca de satisfacción del usuario respecto a competencia de comunicación del profesional

de enfermería, cuyo objetivo fue determinar apreciación usuaria respecto a la competencia de comunicación del profesional de enfermería, El estudio fue cuantitativo, de diseño descriptivo, transversal. La técnica fue la encuesta, el instrumento consistió en un cuestionario que midió la proactividad, actitud profesional, comunicación verbal, comunicación no verbal y apoyo emocional. El universo: fue 305 personas hospitalizadas. Los resultados muestran respecto de competencia de comunicación una satisfacción del 70%, para mayor estadía un 75%. Por su lado la comunicación no verbal tiene un nivel de satisfacción de sólo el 30%. La actitud profesional y proactividad en 40%, y el apoyo emocional en 72%. Conclusiones: La comunicación y la visualización del otro como un ser único, autónomo, que tiene derecho a ser informado, tomar decisiones respecto a su salud, son dimensiones que deben ser respetadas. (7)

Ponce M. en el año 2014 en México hizo un estudio sobre el nivel de comunicación enfermera(o) – paciente y la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía. Tesis para obtener el grado de maestra en administración de la atención de enfermería, tuvo como objetivo: analizar la asociación entre el nivel de comunicación enfermera - paciente y la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía. El tipo de estudio es básico partió de la hipótesis: “El nivel de comunicación enfermera - paciente se asocia positivamente con la satisfacción del usuario”. El estudio fue de tipo transversal y analítico, la población fue de 101 paciente y la muestra hallada probabilísticamente fue de 80 pacientes obtenida por muestreo consecutivo no aleatorio. Los instrumentos utilizados fueron dos encuestas de opinión con 34 ítems, para medir las variables; validados por consenso y aplicación de la prueba piloto; con una confiabilidad de Alpha

Cronbach 's de .9588, la información se procesó SPSS; para el análisis de datos. Los resultados indican que la comunicación expresada por los pacientes se ubicó en el nivel excelente, con mayor puntaje para la no verbal, y 94% de pacientes expresaron satisfacción. La r indica correlación considerable 0.4582. La regresión logística mostró un nivel de significancia estadísticamente de 0.0012 entre la comunicación enfermera - paciente y la satisfacción lo que confirmó que la satisfacción está relacionada con la comunicación establecida con las enfermeras; en el análisis de las covariables se encontró relación significativa con la satisfacción y la edad del paciente 0.0406; X2 mostró una asociación estadísticamente significativa de 16.121; por lo que se acepta la hipótesis planteada. Se concluye que la asociación entre la comunicación enfermera(o) - paciente y la satisfacción del usuario, expresadas por estos, se traduce en una interacción terapéutica, a través de la cual se satisfacen sus necesidades de tratamiento, ejercicio y autocuidado. (8)

Aguirre D. en el año 2015 en La Habana – Cuba investigó acerca de las competencias comunicativas del profesional de enfermería. Tesis en Opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias de la Comunicación, El estudio fue cuantitativo, de tipo explicativa, aunque se apoya en técnicas de la investigación cualitativa para el análisis de su objeto de estudio. Esta tuvo como finalidad fundamentar una estrategia que contribuya al desarrollo de las competencias comunicativas del profesional de enfermería que le permita lograr una relación enfermero/enfermera - sujeto sano o enfermo más plena. Los resultados muestran que el conocimiento de enfermeros es de 47%. En cuanto a la manera de relacionarse el 66% de los profesionales se comportan de manera correcta con los

enfermos; 34% se relaciona con dificultad al no llamar al enfermo por su nombre. Conclusión: Existe una asociación significativa entre los modales y la manera de relacionarse de los profesionales de enfermería. (9)

### **Antecedentes Locales.**

No se encontraron estudios en relación a las variables de estudios en las universidades de la ciudad de Huancayo ni del departamento de Junín.

### **b. Bases Teóricas o Científicas**

#### **Competencias de comunicación en enfermería**

Se conceptualiza a continuación las competencias de comunicación en enfermería desde la perspectiva de algunos autores.

A partir de una visión lingüística sobresalen autores como Hymes quien objeta el concepto de competencia lingüística propuesta por Chomsky pues para él la competencia comunicativa encierra la competencia lingüística, la socio-lingüística, la discursiva y la estratégica. Dicho concepto señala hacia el carácter verbal y práctico, empero, dejando aparte el proceso de elaboración de significados. Hymes la define como “la aptitud para utilizar la lengua, de ahí investiga acerca de cómo el conocimiento se transforma y luego se usa. Cuando se vincula la competencia lingüística a la acción, conlleva a que se acuñe el vocablo de competencia comunicativa. (11)

Cuando los autores Canale y Swain identifican las dimensiones de la competencia comunicativa ambos indican el carácter verbal y práctico, asimismo consideran el conocimiento de los sistemas lingüísticos, el aprender a adaptar su uso a las

necesidades del entorno, el tener conocimiento acerca de cómo organizar un discurso de manera coherente, así como utilizar habilidades eficaces para comenzar, desarrollar y concluir la comunicación. Conforman el concepto de competencia comunicativa “los saberes y aptitudes necesarias para obtener una comunicación eficaz” (12).

Maingueneau no coincide integralmente con el concepto chomskyano acerca de competencia lingüística, y enuncia su concepto de competencia inter discursiva, que define, a partir de la teoría del enunciado, como el dominio que tienen quienes enuncian un discurso, que les admite la producción y comprensión de lo expuesto conforme a un orden discursivo y así reconocer las exposiciones que concuerdan o no con ella. (13)

Entre otras conceptualizaciones sobre competencia comunicativa lingüística Dalila Aguirre en sus reflexiones acerca de competencia comunicativa obtiene resultados teóricos, a diferencia de otros estudios que consideran a la comunicación como un instrumento considerando al criterio de competencia con carácter holístico pudiendo participar en armonía con una vida laboral y social llevándolo además al campo de la enfermería. (14)

Cot, J. centra su interés en lo que respecta a desarrollar la competencia comunicativa, comprendida como “la habilidad de entender un extenso y vasto repertorio lingüístico dentro de la acción para comunicar en una situación determinada. Involucra conocer la estructura lingüística y de los códigos no verbales y de sus formas de uso acorde al contexto y situación de comunicación. (15)



### **Competencia comunicativa del enfermero profesional.**

El desarrollar las competencias de la comunicación en los enfermeros genera que se establezcan vínculos de ayuda, las cuales se configuran con el carácter facilitador de los profesionales en enfermería, a través de actitudes como oír de forma empática, mostrando interés y una conducta de acuerdo con el estado particular de cada paciente. De esta forma, el paciente observa que se entienden sus sentimientos, lograr captar y recibir información y, así los profesionales en enfermería verifican el mensaje expresado de parte de ellos mismos. Todo esto modificará el vínculo terapéutico a un interés personal y esmero hacia lo que se está realizando. (16) (17)

En tanto, se comprende la competencia comunicativa del enfermero profesional como: El nivel de unificación de los conocimientos, aptitudes, políticas y acciones a partir de la integración de lo emotivo y cognitivo, comunicativo y socio - cultural para conseguir un óptimo vínculo inter personal con los individuos sanos o enfermos. (18)

### **Satisfacción del paciente.**

El abordar las expectativas de los pacientes externos es tan relevante para una atención de óptima calidad, así como las competencias técnicas. Para el paciente, la calidad obedece esencialmente a la interacción con el personal de salud, de condiciones tales como el tiempo de espera, el trato amable, la privacidad y sobre todo de obtener la atención que requiera. (19)

Lo importancia de estar informado acerca de las perspectivas de los pacientes en lo que respecta a los servicios se reconoce en la década de los 80. Cuando el

sistema de salud y sus colaboradores ponen a los pacientes, ante todo, ellos brindan servicios que no sólo cubren el estándar técnico de calidad, sino que cubren sus necesidades en lo que respecta a otros aspectos de la calidad, tales como respetar al paciente, brindarle información adecuada e igualdad. (19)

La satisfacción del paciente es uno de los logros de mayor importancia al brindar servicios de óptima calidad, dado que influencia de forma contundente en su comportamiento.

La satisfacción de los pacientes se refiere no sólo a la calidad del servicio recibido sino además de su expectativa. Los pacientes se encuentran satisfechos cuando los servicios cubren o sobre pasan sus perspectivas. (20)

Los pacientes en un establecimiento de salud, generalmente, aceptan la atención sin queja alguna y aún manifiestan estar satisfechos, al ser encuestados. La satisfacción del paciente, cuando se expresa en alguna entrevista o encuesta, no quiere decir precisamente que la calidad es buena; puede que signifique que las expectativas son bajas. Existe la posibilidad que los pacientes digan hallarse satisfechos porque quieren quedar bien con el entrevistador, por temor a no ser atendidos en oportunidades futuras debido a las pautas culturales en contra de las quejas.<sup>24</sup>

Por tanto, los directivos no deberían considerar que los servicios brindados son convenientes solo porque los pacientes no presentan sus quejas. Aun el nivel bajo de insatisfacción conocida, tan baja como el 5.00%, debe considerarse de forma seria. (21)

Cuando los pacientes perciben la calidad de forma errada, sus perspectivas pueden influenciar en el trato de quienes brindan el servicio y, de hecho, menguar la calidad de atención. Los pacientes algunas veces piden pruebas, procedimientos o tratamientos no adecuados porque creen de forma, errónea, que conforman la buena calidad. Para responder a tal exigencia, ha sucedido que ciertos médicos recetaron medicinas innecesarias. El brindar orientación a los pacientes y mantener informado al público en lo concerniente a lo que realmente es una atención adecuada, son aspectos relevantes en la prestación de servicios de óptima calidad. (22)

La satisfacción del paciente es un indicador significativo de la calidad del servicio, empero, resulta dificultoso evaluarla; los procedimientos y las medidas para recolectar datos pueden influenciar en la respuesta de los pacientes. Como se sugirió con anterioridad, la mayor parte de los pacientes aseveran encontrarse satisfechos a pesar de la calidad real. Por otro lado, tanto el tener acceso a los servicios como los efectos de los servicios en la salud, es decir, las presencias de consecuencias secundarias pueden afectar la satisfacción de los pacientes. (22)

Generalmente existen tendencias, al evaluar la satisfacción de los pacientes; una de ellas brinda mayor importancia a los procedimientos, procesos y elementos cuantitativos en el supuesto que avalan mayor objetividad, lo que en parte, se debe a la mayor uniformidad de los elementos utilizados, la otra parte otorga cierta crítica a la supuesta trivialidad del método cuantitativo donde los inconvenientes y las razones elementales muchas veces no surgen o quedan encubiertos, en ese sentido impulsan el uso de técnicas y métodos cualitativos que hacen posible

abordar los problemas de calidad que percibieron los pacientes, así como de sus posibles soluciones. (23)

Luego las encuestas, como método para llevar a cabo las investigaciones, se conforman como el recurso más utilizado para que se conozca la satisfacción del paciente con el servicio recibido, siendo posible medir el parecer de quienes recibieron atención; empero no evidencia el criterio general de la comuna acerca del sistema de salud, las encuestas que más se usaron para medir la calidad del servicio de salud son las de satisfacción efectuadas luego que el paciente fue atendido. (24)

Por otro lado, los métodos cualitativos, aunque pudiesen brindar información más completa acerca de este estado esencialmente subjetivo, son complejos y requieren de una muy buena preparación y práctica en su manejo. En todo caso es igualmente relevante que se reconozcan los procesos cualitativos con lo cual es difícil que produzcan información de manera independiente, información con capacidad de generalizarse en espacios de la institución y deben asumirse como formas adicionales que hacen posible que se profundice la información acerca de problemáticas detectadas de forma previa por métodos cuantitativos. (25)

### **c. Marco conceptual de las variables y dimensiones**

#### **Dimensiones de competencia de comunicación.**

Aguirre D., considera que la competencia de comunicación se puede medir en su dimensión cognitiva, comunicativa y sociocultural. (9)

### **En su dimensión cognitiva**

La capacidad de comunicar del enfermero, en su dimensión cognitiva, se observa cuando este conoce las normas que imperan en su cultura. Comprende la competencia lingüística basada en conocer el léxico y las normas de una lengua, yendo incluso más allá de esta por cuanto se trata de cómo utilizar el lenguaje apropiadamente en diversas situaciones. Incluye asimismo la competencia discursiva, y el conocimiento para seleccionar los discursos convenientes para cada realidad comunicativa. (9)

El cuidado es un accionar propio de los profesionales de enfermería, es la interacción que efectúa con otros individuos con la finalidad de mejorar la salud de estos, previniendo, diagnosticando, tratando y rehabilitando. Así mismo, los objetivos que buscará de forma intencional al interactuar con ellos son la calidad de vida y el bienestar; a nivel de la sociedad a través de labores de promoción de salud, así como tratamiento de la enfermedad.

Al interactuar los profesionales de enfermería con otros profesionales de la salud, el cuidado del paciente obtiene sentido en los objetivos ya previstos para Enfermería. Cuando se concibe como una manera de interactuar, los objetivos se alcanzan a partir de un escenario que busca de forma intencional coordinar las acciones entre los profesionales de enfermería y los individuos del cuidado. (9)

### **En su dimensión comunicativa**

La dimensión comunicativa involucra el tener conocimientos acerca de los elementos de la comunicación, aptitudes comunicativas y un carácter contextualizado a su área de acción profesional, que genere una comunicación

eficiente entre el enfermero, la enfermera y la persona sana o enferma. Si los individuos que la llevan a cabo aprenden a comunicarse con sus pacientes, los familiares y con los integrantes del equipo de salud su labor de enfermería se realizaría con menos complicaciones y se transformará en un motivo de satisfacción. (9)

### **En su dimensión socio cultural**

La dimensión socio cultural hace posible reconocer que los profesionales de enfermería interactúan con individuos de diversos grupos sociales, quienes poseen maneras peculiares de entender el fenómeno salud - enfermedad, y hacia dichas diferencias debería dirigirse, también, el cuidado de enfermería. (9)

La competencia comunicativa de los profesionales de enfermería muestra interdependencia entre sus dimensiones constituyendo un todo, el cual se puede dividir solo desde la perspectiva metodológica. La unidad y coherencia entre sus dimensiones están dadas porque quien aprende y comunica es la personalidad, acorde con el legado histórico - cultural adquirido socialmente, y que involucra sus conocimientos culturales, así como la cultura de los individuos con quienes se interactúa, sus conocimientos, requerimientos, inclinaciones, motivaciones, sentimientos, valores y emociones. (9)

## Aspectos Generales

Incluye los datos generales de las personas encuestadas y motivos por lo que eligió dicho centro de salud para su atención.

### **Dimensiones de Satisfacción del paciente.**

De acuerdo al MINSA la satisfacción de los pacientes externos se puede medir por los siguientes elementos de Satisfacción. (26)

#### **Respeto al Usuario.**

Se trata de proteger la dignidad de los pacientes, el tratarles con respeto son las propuestas que se asocian a la definición de un buen cuidado de enfermería.

#### **Eficacia**

Lo importante es que los pacientes mejoren con el tratamiento y que valoren sus beneficios. Cuando muestran actitudes positivas frente al tratamiento ellos tienen relación con su eficacia y tolerancia. Dichos factores son relevantes para conseguir una mejor aceptación.

#### **Información Completa**

El derecho de los pacientes a ser informados está establecido de acuerdo a ley, pero desde el punto de vista ético tal vez sea conveniente volver a considerar el significado de un hipotético derecho a la verdad. Ya que, ¿qué significa eso de la verdad? Sin duda nos encontramos frente a una palabra con varios significados a los que nos podemos acercar a partir de diversos marcos conceptuales. Sin tener en claro estos temas previos con dificultad nos pondremos de acuerdo y llegaremos a consenso alguno.

#### **Accesibilidad**

La disponibilidad y el poder contar con los servicios de salud son temas a los que se está prestando atención en los últimos años en países como el nuestro. Por ese motivo, los programas y labores encaminadas a la atención de los pacientes con enfermedades crónicas se han investigado a partir de diversas direcciones con el propósito de apreciar el tipo y la calidad de las atenciones. Entre otros, sobresalen las estimaciones económicas de la atención a los pacientes.

### **Oportunidad**

En el mundo actual se requiere que se modernicen los diversos sistemas y una reorganización de las políticas a nivel social, en la misma realidad en sus sistemas de salud. Por ese motivo, al transcurrir los años, se implementaron tácticas que optimizan la calidad de la atención, para que se reduzca el tiempo de espera en la atención médica, y para brindar servicios de salud integrales y coordinados; pero esto sólo se ha logrado en parte.

### **Seguridad**

La seguridad de los pacientes es un principio básico de la atención en salud. Existe cierto nivel de peligro inherente en cada procedimiento de los procesos de atención de salud.

Las situaciones adversas pueden relacionarse con inconvenientes en la práctica clínica, de los productos, los procesos o de la estructura. Mejorar la seguridad de los pacientes necesita de todo el sistema, una voluntad compleja que abarque una extensa gama de labores orientadas hacia mejorar el desempeño; la gestión de la seguridad y los peligros ambientales lo cual incluye controlar las infecciones; el uso seguro de las medicinas, y la seguridad de los equipos, de la praxis clínica y del ámbito en el que se brinda la atención al paciente.



### **Satisfacción Global.**

La definición de la Organización Mundial de la Salud acerca de calidad es que se trata de un alto nivel de excelencia profesional haciendo uso eficiente de los recursos con un mínimo de riesgos para los pacientes, y así conseguir un alto grado de satisfacción de las necesidades de estos y generando un impacto final positivo en salud.

### **Teorías de las competencias de comunicación enfermera(o)- paciente con la satisfacción del paciente.**

#### **Teoría de las relaciones interpersonales de Hildegard E. Peplau.**

Esta teoría detalla lo importante del vínculo enfermera-paciente como un proceso inter personal significativo, terapéutico. Considera 04 experiencias sicobiológicas que impulsan a que los pacientes desarrollen respuestas constructivas o destructivas frente a: necesidades, frustraciones, conflictos y ansiedad. Para Peplau, en el vínculo enfermera(o) – paciente se reconocen 04 etapas, que poseen como punto inicial la orientación, la identificación, explotación y resolución. (3)

**Orientación:** en esta etapa, la persona tiene una necesidad y va en busca de atención profesional. La enfermera asiste al paciente para que reconozca y comprenda su problema de salud y se determine el cuidado.

**Identificación:** aquí los pacientes se identifican con los profesionales que le brindan cuidados. La enfermera aporta para que el paciente pueda expresar los sentimientos que se relacionan con su forma de ver la situación y así ayudarles a que sobrelleven la enfermedad y se refuercen los mecanismos positivos de la

personalidad que le brinden la satisfacción que necesitan. En esta fase ya es perceptible la satisfacción del paciente, para que luego se continúe en la etapa siguiente de explotación

Explotación: durante esta etapa los pacientes tratan de lograr el máximo de la relación y obtener los mayores beneficios posibles.

Resolución: En esta fase los pacientes abandonan las anteriores metas y se trazan nuevos objetivos. En esta etapa, los pacientes se independizan de la identificación con la enfermera.

### **Teoría intermedia de la consecución de objetivos de Imogene M. King.**

La teoría de King está centrada en el sistema interpersonal y en la interrelación que se da entre la enfermera y cada paciente. En los procesos de enfermería cada integrante percibe al otro, emiten juicios y desempeñan acciones, por lo que dichas labores finalizan en la reacción. Como resultado, se genera un vínculo de manera que en caso de existir una coherencia perceptible y se corrijan los trastornos, se producen las transacciones. El sistema se encuentra abierto a recibir una retroalimentación, ya que cada una de las etapas de la actividad puede influenciar en la percepción. (3)

Los planteamientos de King, nacen de 04 premisas básicas como centro en los seres humanos: salud, relaciones inter personales, percepción y sistemas sociales, tomando en cuenta que es en la fase de percepciones donde está presente la satisfacción de los pacientes, a partir de las cuales desarrolla su teoría y detalla el

carácter de la relación entre enfermera y paciente, lo cual conlleva al logro de los objetivos de la manera siguiente:

Las enfermeras establecen relaciones de manera intencional con los pacientes para determinar objetivos y acordar formas para lograrlos, a partir de la valoración, de parte de las enfermeras, de las preocupaciones y problemas de salud de los pacientes, su manera de percatarse de los problemas y el hecho de compartir información que el logro de resultados.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **a. Hipótesis General.**

Existe relación significativa entre las competencias de comunicación en enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, 2018.

#### **b. Hipótesis Específicas.**

- 1) Existe relación significativa entre la dimensión cognitiva en enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, 2018
- 2) Existe relación significativa entre la dimensión comunicativa en enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, 2018
- 3) Existe relación significativa entre la dimensión socio-cultural en enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, 2018.

### **c. Variables**

#### **Variable 1.**

Competencia de comunicación en enfermería

Es la capacidad de comprender un amplio y rico repertorio lingüístico dentro de la actividad comunicativa de la enfermera. Implica el conocimiento del sistema lingüístico y de los códigos no verbales y de sus condiciones de uso en función de contextos y situaciones de comunicación

#### **Variable 2.**

Satisfacción del paciente

La satisfacción del paciente es la percepción que tiene acerca del cumplimiento de sus necesidades, la calidad de atención, expresiones faciales de bienestar y confianza y empatía con el personal, las cuales serán medidas mediante un cuestionario.

(Ver Operacionalización pág. siguiente).

### Operacionalización de Variables.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>VARIABLE 1</b> COMPETENCIA DE COMUNICACIÓN EN ENFERMERÍA	La capacidad de comprender un amplio y rico repertorio lingüístico dentro de la actividad comunicativa en un contexto determinado. Implica el conocimiento del sistema lingüístico y de los códigos no verbales y de sus condiciones de uso en función de contextos y situaciones de comunicación. (15)	Conocimiento de las reglas que rigen en su cultura implica el conocimiento sobre elementos de la comunicación, habilidades comunicativas y actitudes	DIMENSIÓN COGNITIVA	<b>Conceptual</b> Posee conocimientos sobre comprensión y construcción de significados	1) ¿Comprende usted las indicaciones que le brinda la enfermera (o)? 2) ¿La enfermera(o) le brinda la información necesaria sobre el procedimiento que se le va realizar? 3) ¿Comprende usted con claridad las preguntas que le realiza la enfermera(o)? 4) ¿Las enfermeras responden a sus preguntas cuando tiene dudas?	ORDINAL
				<b>Procedimental</b> Posee habilidades para la comprensión y construcción de significados:	5) ¿La enfermera(o) le explica paso a paso el procedimiento que se le realizara? 6) ¿ Le expresa confianza en la información que le brinda?	
				<b>Actitudinal</b> Tiene actitudes relacionados con la comprensión y construcción de	7) ¿Las enfermeras se muestran comprometidas con su cuidado? 8) ¿La enfermera entiende y comprende su estado de	

				significados	salud?	
		Propiciar el establecimiento de una comunicación eficaz entre la enfermera o el enfermero-el sujeto sano o enfermo.	DIMENSIÓN DE COMUNICACIÓN	<b>Conceptual</b> Posee conocimientos sobre el proceso de comunicación humana:	9) ¿La enfermera(o) le observa al momento de comunicarse con usted? 10) ¿La enfermera es tratable con los pacientes? 11) ¿La enfermera comprende lo que le sucede y se pone en su lugar?	
				<b>Procedimental</b> Posee habilidades para la comunicación humana	12) ¿La enfermera le da ejemplos para facilitar su entendimiento? 13) ¿La enfermera tiene un tono de voz adecuado?	
				<b>Actitudinal</b> Adopta actitudes positivas en la relación con el sujeto sano o enfermo:	14) ¿La enfermera saluda y se presenta a usted y familiares? 15) ¿La enfermera respeta a los pacientes que están a su cargo? 16) ¿La enfermera le permite expresar sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento?	
		Reconocer que el personal de enfermería interactúa con personas de diferentes grupos sociales, los que tienen formas particulares de	DIMENSIÓN SOCIO-CULTURAL	<b>Conceptual</b> Posee conocimiento sobre el contexto:	17) ¿La enfermera toma en cuenta la opinión del paciente? 18) ¿La enfermera explica los cuidados que deben tener a los familiares de los	

		comprender el fenómeno salud enfermedad, y hacia esas diferencias deben estar dirigidos, también, los cuidados de enfermería			pacientes a su cargo? 19) ¿La enfermera interactúa con los pacientes y familiares amable y respetuosamente sin ningún prejuicio?	
				<b>Procedimental</b> Posee habilidades para adecuarse al contexto:	20) ¿La enfermera incentiva un clima adecuado en la relación con sus pacientes? 21) ¿La enfermera utiliza un lenguaje adecuado según la circunstancia y condición del paciente? 22) ¿La enfermera brinda la atención necesaria al momento de atender sus necesidades?	
				<b>Actitudinal</b> Actitudes relacionadas con el desenvolvimiento en diferentes contextos comunicativos:	23) ¿La enfermera valora las intenciones, actitudes y estados de ánimo de los pacientes incentivando su recuperación? 24) ¿La enfermera valora e incentiva el apoyo familiar en la recuperación del paciente?	
<b>VARIABLE 2</b>	Viene a ser el	Formas de salvaguardar	RESPECTO AL	• El trato recibido	1) ¿Durante su permanencia	<b>ORDINAL</b>



SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	grado de conformidad que tienen los pacientes teniendo en cuenta los aspectos técnicos e interpersonales que le presta el personal de enfermería. Precisando la complacencia que los pacientes manifiestan con los servicios de salud que reciben. (26)	la dignidad del paciente, el respeto a su dignidad o un trato digno son las proposiciones que acompañan a la definición de unos buenos cuidados de enfermería.	PACIENTE	durante su permanencia	en el establecimiento lo trataron con amabilidad? 2) ¿El personal le brinda confianza para expresar su problema?
		Hacer que el paciente se sienta confortable con el tratamiento y pueda valorar que le va bien.	EFICACIA	• Resultado de la comunicación	3) ¿Considera que la comunicación ayudó a que le hicieran un examen completo?
		Actuar de acuerdo al derecho del paciente a la información está suficientemente establecido por ley, pero desde la perspectiva ética quizás convenga repensar los significados de un pretendido.	INFORMACIÓN COMPLETA	El personal de enfermería explica con claridad cada uno de los procedimientos	4) ¿El personal que le atendió le explico sobre el examen que le iba a realizar? 5) ¿El personal que le atendió le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su situación actual? 6) ¿le dieron indicaciones en una receta; están escritas en forma clara para Ud.? 7) ¿El personal que le atendió le explicó los cuidados a seguir en su

					casa?	
		Aplicar los programas y acciones dirigidas a la atención de los enfermos crónicos se han estudiado desde diferentes enfoques con la intención de evaluar el tipo y la calidad de las prestaciones.	ACCESIBILIDAD	El paciente accede a la atención sin dificultades	8) ¿Le explicaron las tarifas que cubre el SIS para su atención? 9) ¿Respetan sus creencias en relación a la enfermedad y su curación? 10) ¿Le explicaron cuál era el horario de atención del establecimiento con amabilidad?	
		Implementar estrategias que mejoren la calidad de la atención, para reducir los tiempos de espera en la atención médica, y para ofrecer servicios de salud integrados.	OPORTUNIDAD	Comunican el horario de visita medica	11) ¿Le comunican el horario de visita médica?	
		Aplicar este principio fundamental de la atención sanitaria. Hay un cierto grado de peligrosidad inherente a cada paso del proceso de atención de salud. Los eventos adversos pueden estar en relación	SEGURIDAD	El paciente se siente seguro dentro del local de prestación de salud.	12) ¿Le indicaron qué ambiente utilizar y dónde esperar con amabilidad? 13) ¿Durante la visita médica se respeta su privacidad?	

		<p>con problemas de la práctica clínica, de los productos, de los procedimientos o del sistema. La mejora de la seguridad del paciente requiere por parte de todo el sistema un esfuerzo complejo que abarca una amplia gama de acciones dirigidas hacia la mejora del desempeño; la gestión de la seguridad y los riesgos ambientales, incluido el control de las infecciones; el uso seguro de los medicamentos, y la seguridad de los equipos, de la práctica clínica y del entorno en el que se presta la atención sanitaria</p>				
		<p>Usar eficientemente los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de</p>	<p>SATISFACCIÓN GLOBAL</p>	<p>El paciente menciona su grado de satisfacción frente a la</p>	<p>14) ¿Ud. siente que le resolvieron el problema o motivo por el cual busco atención? 15) ¿Ud. se siente satisfecho</p>	

		satisfacción de las necesidades de este y produciendo un impacto final positivo en salud.		atención en general.	con la comunicación enfermera-paciente?	
--	--	---	--	----------------------	---	--

## **CAPÍTULO IV METODOLOGIA**

### **d. Método de Investigación**

Se utilizó el método científico, que consiste en tener una estrategia de conocimiento para llegar a descubrir la realidad verificando el problema para darle solución e incorporar nuevas teorías consideradas científicas mediante técnicas e instrumentos de estudio de apoyo en el logro de los objetivos<sup>27</sup>

### **e. Tipo de Investigación**

El presente estudio reúne las condiciones metodológicas de una investigación Aplicada porque mejora el conocimiento y comprensión de los fenómenos sociales, así mismo es el fundamento de toda investigación.<sup>28</sup>

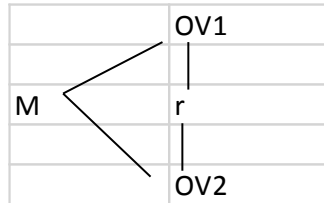
### **f. Nivel de Investigación**

Nivel de investigación viene a ser el grado de profundidad de un estudio a realizar. Según Hernández, Fernández y Baptista el nivel de investigación es correlacional, porque intenta establecer la relación existente entre dos o más variables, pero sin pretender dar una explicación completa del fenómeno investigado<sup>28</sup>

### g. Diseño Investigación

El diseño es correlacional, no experimental y de corte transversal, según Hernández no se manipulará las variables deliberadamente.<sup>28</sup>

Esquemáticamente es expresada de esta forma



#### Dónde:

M= Muestra:

OV1 = Observación de la variable 1: Competencias de comunicación en enfermería

OV2 = Observación de la Variable 2: Satisfacción del paciente

r = Correlación entre la variable 1 y la variable 2

### h. Población y Muestra

#### Población.

Conformada por los pacientes atendidos en el servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, y los pacientes atendidos en dicho hospital, que es en promedio de 52 pacientes por mes, haciendo un total de 156 pacientes

## Muestra.

El tamaño de muestra se obtuvo utilizando la siguiente formula.

$$n = \frac{Z^2 N \times p \times q}{(N - 1) \times E^2 + Z^2 \cdot p \times q}$$

n = tamaño de la muestra que se desea saber

Z = nivel de confianza (95%= 1.96)

N = representa el tamaño de la población= 156

p = probabilidad a favor (0.43)

q = probabilidad en contra (0.57)

E = error de estimación (0.05)

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 156 \times 0.43 \times 0.57}{(156 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 \cdot 0.43 \times 0.57}$$

$$n = 110$$

La muestra de estudio es de 110 pacientes atendidos en el servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja,

## Criterios de Inclusión

- Pacientes atendidos en el servicio de cirugía del hospital Domingo Olavegoya durante el periodo de estudio.
- Pacientes que decidieron voluntariamente su participación en el estudio.
- Pacientes mayores de 18 años.

### **Criterios de exclusión**

- Pacientes con grado de dependencia IV.
- Pacientes con alteraciones de la conciencia.
- Pacientes con dificultades para la comunicación (presencia de tumores en boca, problemas en cuerdas bucales).

### **i. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

La técnica de investigación fue la encuesta definiendo a las técnicas de recolección de datos de la siguiente manera:

La técnica de encuesta, debido a que esta es una de las técnicas de recolección de información más usadas y de mayor credibilidad.

Los instrumentos de recolección de datos será el cuestionario, que consiste en un conjunto de ítems que se dirijan a lograr recolectar los datos necesarios de manera que se logran los objetivos del estudio

En general, un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir.

#### **Cuestionario de la primera variable: Competencias de comunicación.**

El cuestionario fue construido a partir del instrumento construido por Aguirre D. en su estudio acerca de competencias comunicativas del profesional de enfermería, pero adecuado a la realidad del país.



Dimensiones e indicadores del instrumento.

DIMENSIÓN COGNITIVA (08 ítems)

Conceptual (Ítem del 01 al 04)

Procedimental (Ítem del 05 al 06)

Actitudinal (Ítem del 07 al 08)

DIMENSIÓN COMUNICATIVA (08 ítems)

Conceptual (Ítem del 09 al 11)

Procedimental (Ítem del 12 al 13)

Actitudinal (Ítem del 14 al 16)

DIMENSIÓN SOCIOCULTURAL (08 ítems)

Conceptual (Ítem del 17 al 19)

Procedimental (Ítem del 20 al 22)

Actitudinal (Ítem del 23 al 24)

Las alternativas de respuesta son tipo likert con 03 opciones:

Nunca = 0

A veces= 1

Siempre= 2

En base al número de ítems y sus valores se ha construido los baremos a utilizarse para esta variable:

## BAREMOS PARA LA VARIABLE 1

<b>NIVELES</b>	<b>Dimensión Cognitiva</b>	<b>Dimensión Comunicativa</b>	<b>Dimensión Socio Cultural</b>	<b>Variable 1 Competencias de comunicación</b>
Bajo	00 – 05	00 – 05	00 – 05	00 – 16
Medio	06 – 11	06 – 11	06 – 11	17 – 24
Alto	12 - 16	12 - 16	12 – 16	25 - 48
Mínimo	0	0	0	0
Máximo	16	16	16	48

**Fuente: Elaboración propia**

### **Validez**

El instrumento será validado por el juicio de 03 expertos.

### **Confiabilidad del instrumento**

Para el instrumento de competencias de comunicación en enfermería se tuvo una prueba piloto de 15 pacientes del Hospital “Daniel A. Carrión” para los 24 ítems del cuestionario (Ver Anexo 03). Se halló el valor de alfa de cronbach.<sup>29</sup>

Cuyo valor es el siguiente:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,834	24

El valor de 0.834 de alfa de cronbach nos indica que el instrumento es confiable

### **Cuestionario de la segunda variable: Satisfacción del paciente**

El instrumento se ha adecuado de la encuesta de satisfacción de pacientes externos de servicios de salud, Lima – Perú del MINSA del 2002

#### **Dimensiones e indicadores**

RESPECTO AL PACIENTE (02 ítems)

- Trato durante su permanencia (ítem 01)
- Pudo expresar su problema (ítem 02)

EFICACIA (01 ítem)

- La comunicación ayuda al examen completo (ítem 03)

INFORMACIÓN COMPLETA (04 ítems)

- Le explicaron el examen que le realizarían (ítem 04)
- Le explicaron con palabras fáciles de entender cuál es su situación actual. (ítem 05)
- La receta le dieron escritas en forma clara. (ítem 06)
- El personal que le atendió le explicó los cuidados a seguir en su casa. (ítem 07)

ACCESIBILIDAD (03 ítems)

Las explicaron las tarifas que cubre el SIS para su atención (ítem 08)

Respetan sus creencias en relación a la enfermedad y su curación (ítem 09)

Le dieron a conocer el horario de atención con amabilidad (ítem 10)

**OPORTUNIDAD (01 ítem)**

- Le comunican el horario de visita médica (ítem 11)

**SEGURIDAD (02 ítems)**

- Le indicaron qué ambiente utilizar con amabilidad (ítem 12)
- Durante la visita médica se respeta su privacidad (ítem 13)

**SATISFACCIÓN GLOBAL (02 ítems)**

- Resolvieron el problema motivo de búsqueda de atención (ítem 14)
- Satisfacción con la comunicación de la enfermera en general. (ítem 15)

Las alternativas de respuesta son tipo likert con 03 opciones:

Nunca = 0

A veces= 1

Siempre= 2

En base al número de ítems y sus valores se ha construido los baremos a utilizarse para esta variable:

**BAREMOS DE LA VARIABLE 2**

<b>NIVELES</b>	<b>Respeto al paciente</b>	<b>Eficacia</b>	<b>Información completa</b>	<b>Accesibilidad</b>	<b>Oportunidad</b>	<b>Seguridad</b>	<b>Satisfacción global</b>	<b>Variable 2 Satisfacción del paciente</b>
Insatisfecho	00 – 01	0	00 – 02	00 – 02	0	00 – 01	0	00 – 10
Medianamente satisfecho	02 03	1	03 – 05	03 – 04	1	02 03	1	11 – 20
Satisfecho	04	2	06 - 08	05 - 06	2	04	2	21 - 30
Mínimo	00	00	00	00	00	00	00	00
Máximo	04	02	08	06	02	04	02	30

## **Validación**

El instrumento no requiere validación porque fue tomado de manera íntegra de la encuesta del MINSA, 2014.

## **Confiabilidad del instrumento**

Para el instrumento de satisfacción del paciente se tuvo una prueba piloto de 15 paciente del Hospital “Daniel A. Carrión” para los 15 ítems del cuestionario (Ver Anexo 03). Se halló el valor de alfa de cronbach.<sup>29</sup>

Cuyo valor es el siguiente:

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	15

El valor de 0.842 de alfa de cronbach nos indica que el instrumento es confiable

## **Procedimiento de la Investigación**

Se siguieron los pasos siguientes:

- 1) Coordinación (documentos)
- 2) Elaboración de encuestas en base a las variables de la hipótesis.
- 3) Visitas de acuerdo al cronograma establecido para encuestar.
- 4) Aplicación del cuestionario de competencias de comunicación en enfermería y del cuestionario de satisfacción del paciente

## **j. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

El procesamiento de los datos se realizará de una manera sistemática empleando el Excel y SPSS, luego presentando en tablas y figuras con frecuencias y porcentajes para los resultados descriptivos y para los resultados inferenciales se procederá a la contrastación de hipótesis como sigue:<sup>30</sup>

1. Se planteará la hipótesis nula ( $H_0$ ) donde  $r = 0$
2. Se planteará la hipótesis alterna ( $H_a$ ) donde  $r \neq 0$
3. Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$
4. Grados de libertad =  $N = 105$
5. Estadígrafo de contraste = Rho de Spearman por ser ambas variables ordinales y con una muestra mayor a 30.

**k. Aspectos éticos de la Investigación**

Esta investigación ha seguido las reglas de redacción con las normas Vancouver, citando la autoría de cada autor de manera correcta. Por lo tanto, no tiene copia ni plagio considerándose el presente documento original cuya autoría es de los tesisistas encargados de esta investigación.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 4.1. Descripción de resultados

Los resultados son presentados descriptivamente mediante tablas y gráficos y por dimensiones, después de haber sido tabulados en el SPSS versión 23 donde se obtuvo la matriz de datos (ver anexo 04).<sup>1</sup>

#### Resultados de la Dimensión Cognitiva

En base a las preguntas del 1 al 8 del Cuestionario 1

**TABLA N° 01**

#### Dimensión Cognitiva

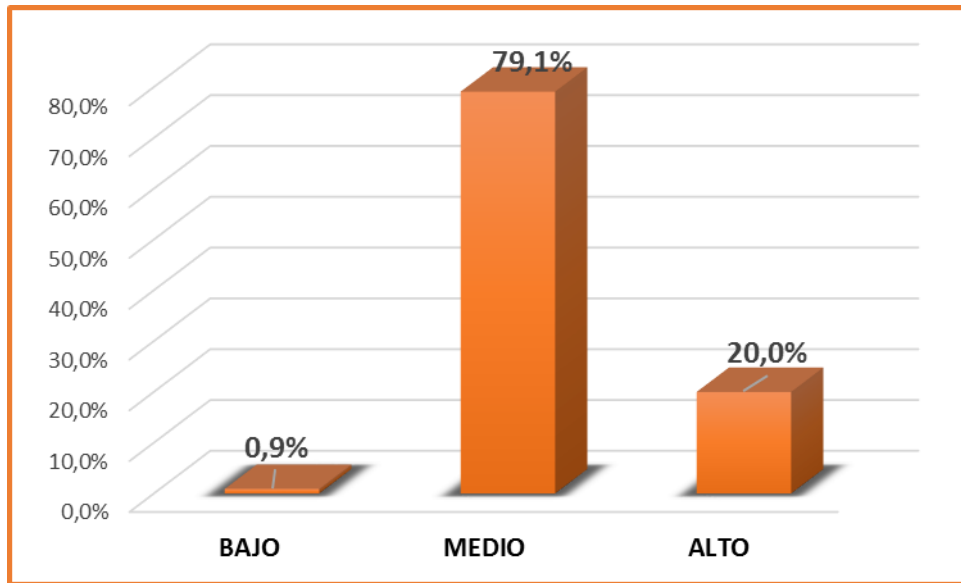
NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	1	0.9%
MEDIO	87	79.1%
ALTO	22	20.0%
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: En base al Cuestionario de Competencias de Comunicación en Enfermería.

---

<sup>1</sup> Los resultados por ítems se encuentran en el anexo 05

**FIGURA N° 01**  
**Dimensión Cognitiva**



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 01

**Interpretación:** Los resultados muestran acerca de la Dimensión Cognitiva, se puede ver que es bajo el 0.9%, medio 79.1% y alto 20%.

Por lo tanto, podemos afirmar que la Dimensión Cognitiva de acuerdo a la percepción de los pacientes del Servicio de Cirugía del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja es medio (79.1%)



## Resultados de la Dimensión Comunicativa

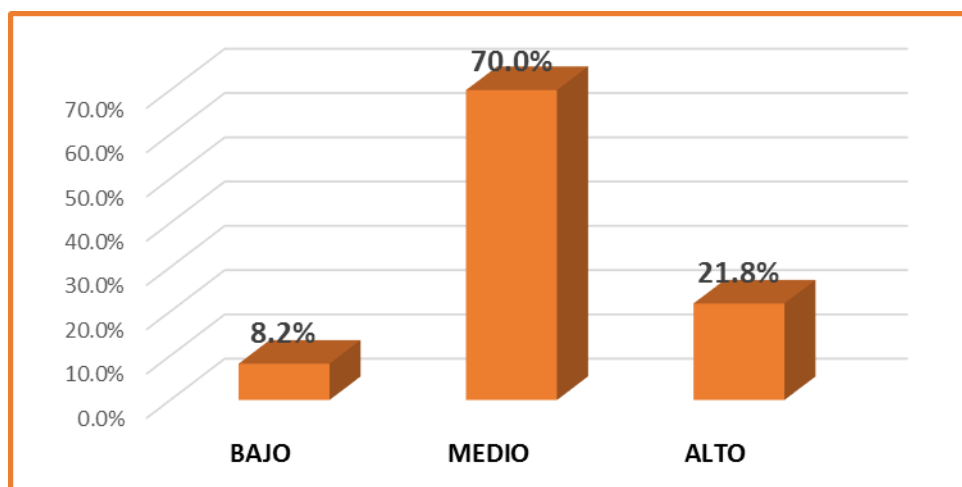
En base a las preguntas del 9 al 16 del Cuestionario 1

**TABLA N° 02**  
**Dimensión Comunicativa**

NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	9	8.2%
MEDIO	77	70.0%
ALTO	24	21.8%
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** En base al Cuestionario de Competencias de Comunicación en Enfermería

**FIGURA N° 02**  
**Dimensión Comunicativa**



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 02

**Interpretación:** Los resultados muestran acerca de la Dimensión Comunicativa, se puede ver que es bajo el 8.2%, medio 70% y alto 21.8%.

Por lo tanto, podemos afirmar que la Dimensión Comunicativa de acuerdo a la percepción de los pacientes del Servicio de Cirugía del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja es medio (70%).

## Resultados de la Dimensión Socio Cultural

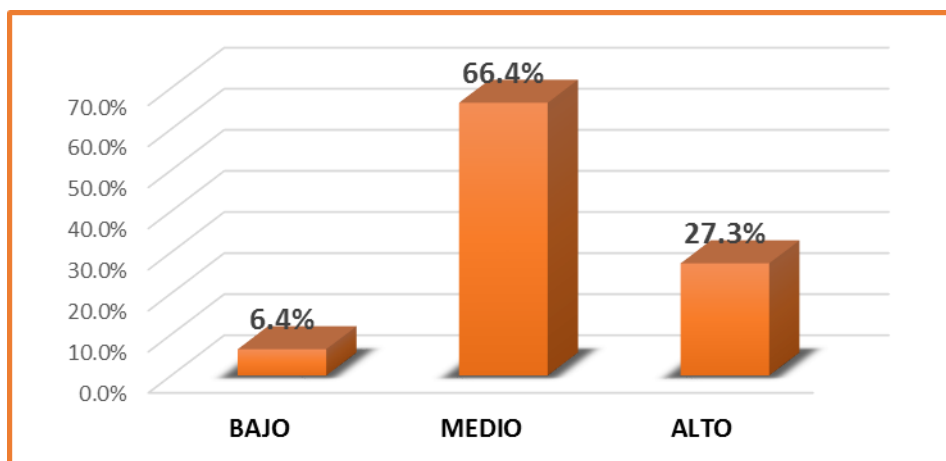
En base a las preguntas del 17 al 24 del Cuestionario 1

**TABLA N° 03**  
**Dimensión Socio Cultural**

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	7	6.4%
MEDIO	73	66.4%
ALTO	30	27.3%
TOTAL	110	100.0%

**Fuente:** En base al Cuestionario de Competencias de Comunicación en Enfermería

**FIGURA N° 03**  
**Dimensión Socio Cultural**



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 03

**Interpretación:** Los resultados muestran acerca de la Dimensión Socio Cultural, se puede ver que es bajo el 6.4%, medio 66.4% y alto 27.3%.

Por lo tanto, podemos afirmar que la Dimensión Socio Cultural de acuerdo a la Percepción de los pacientes del Servicio de Cirugía del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja es medio (66.4%)

## Resultados de la Variable 1 Competencias de Comunicación en Enfermería.

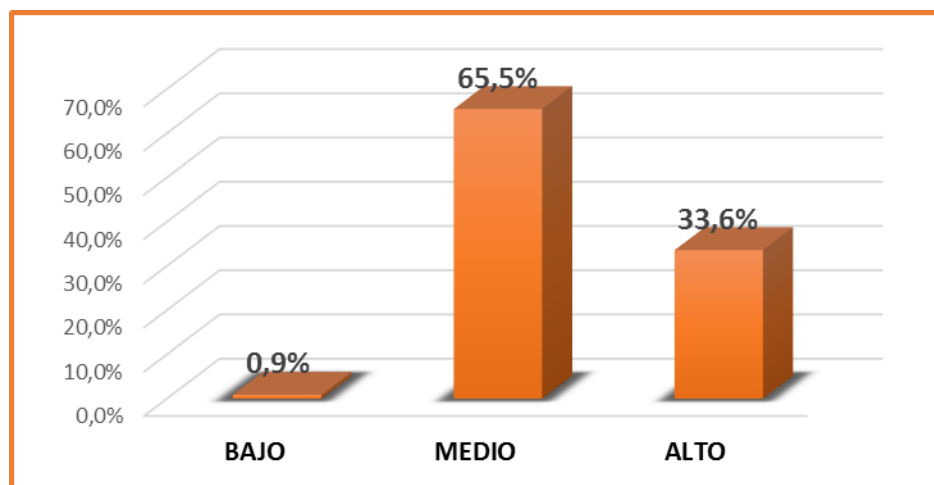
En base a las preguntas del 1 al 24 del Cuestionario de Clima Institucional

**TABLA N° 04**  
**Variable 1 Competencias de Comunicación en Enfermería**

NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	1	0,9%
MEDIO	37	65,5%
ALTO	72	33,6%
Total	110	100,0%

Fuente: En base al Cuestionario de Competencias de Comunicación en Enfermería

**FIGURA N° 04**  
**Variable 1 Competencias de Comunicación en Enfermería**



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 04

**Interpretación:** Los resultados muestran acerca de la Variable 1 Competencias de Comunicación en Enfermería, se puede afirmar que es bajo el 0.9%, medio 65.5% y alto 33.6%.

Por lo tanto, podemos afirmar que la Variable 1 Competencias de Comunicación en Enfermería respecto de la Percepción de los pacientes del Servicio de Cirugía del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja es medio (65.5%)

## Resultados de la Dimensión Respeto al Paciente

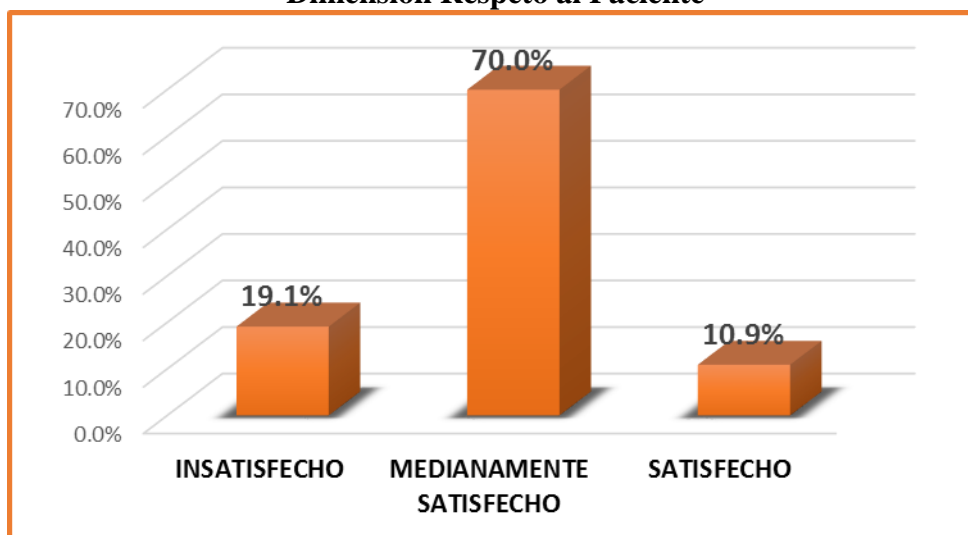
En base a las preguntas del 1 al 2 del Cuestionario 2

**TABLA N° 05**  
**Dimensión Respeto al Paciente**

NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFECHO	21	19.1%
MEDIANAMENTE SATISFECHO	77	70.0%
SATISFECHO	12	10.9%
Total	110	100.0%

Fuente: En base al Cuestionario de Satisfacción del Paciente

**FIGURA N° 05**  
**Dimensión Respeto al Paciente**



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 05

**Interpretación:** Los resultados muestran acerca de la Dimensión Respeto al Paciente, se puede ver que es bajo el 19.1%, medio 70% y alto 10.9%.

Por lo tanto, podemos afirmar que la Dimensión Respeto al Paciente según la Percepción de los pacientes del Servicio de Cirugía del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja es medio con 70%.

## Resultados de la Dimensión Eficacia

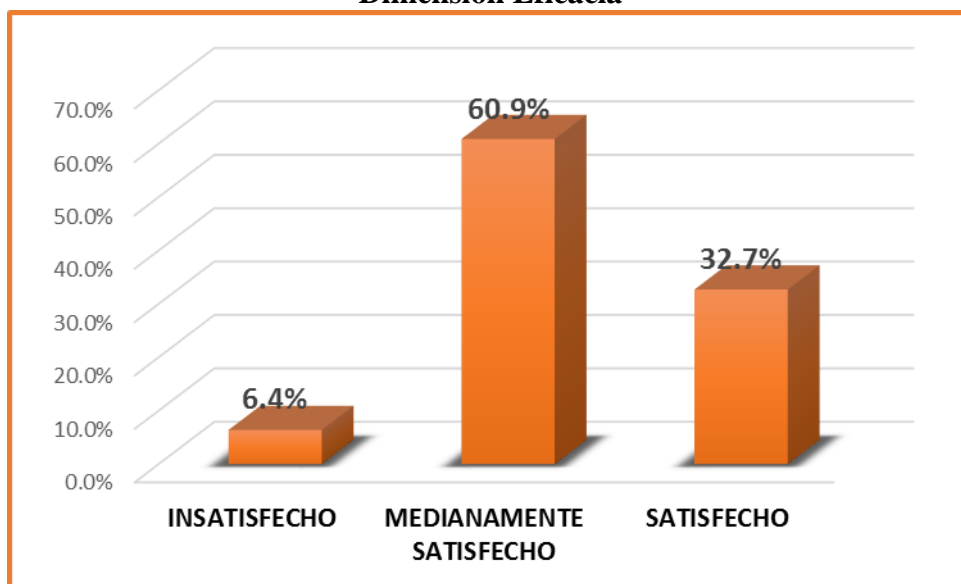
En base a las preguntas del 3 al 7 del Cuestionario 2

**TABLA N° 06**  
**Dimensión Eficacia**

NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFECHO	7	6.4%
MEDIANAMENTE SATISFECHO	67	60.9%
SATISFECHO	36	32.7%
Total	110	100.0%

Fuente: En base al Cuestionario de Satisfacción del Paciente

**FIGURA N° 06**  
**Dimensión Eficacia**



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 06

**Interpretación:** Los resultados muestran acerca de la Dimensión Eficacia, se puede ver que es bajo el 6.4%, medio 60.9% y alto 32.7%.

Por lo tanto, podemos afirmar que la Dimensión Eficacia de según la Percepción de los pacientes del Servicio de Cirugía del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja es medio con 60.9%.

## Resultados de la Dimensión Accesibilidad

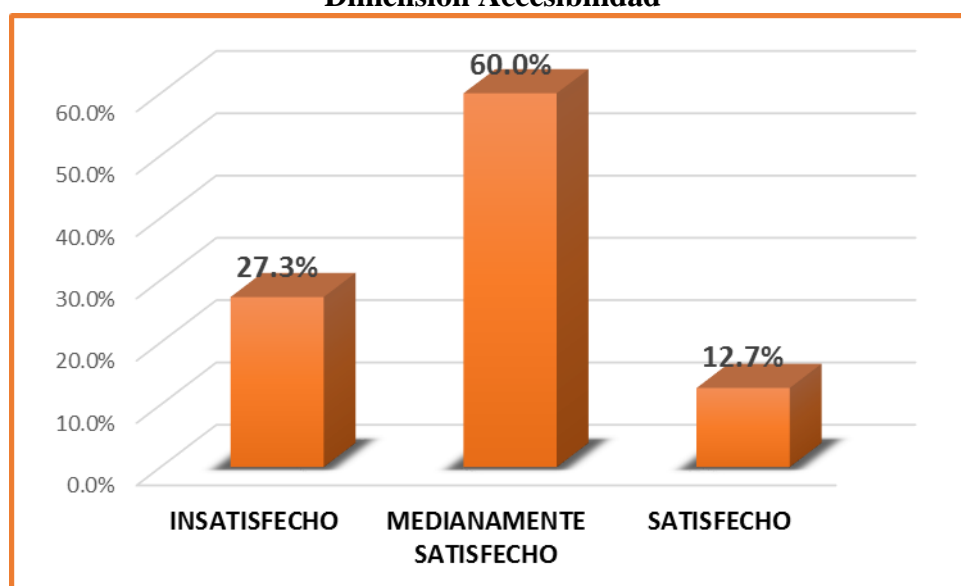
En base a las preguntas del 8 al 10 del Cuestionario 2

**TABLA N° 07**  
**Dimensión Accesibilidad**

NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFECHO	30	27.3%
MEDIANAMENTE SATISFECHO	66	60.0%
SATISFECHO	14	12.7%
Total	110	100.0%

Fuente: En base al Cuestionario de Satisfacción del Paciente

**FIGURA N° 07**  
**Dimensión Accesibilidad**



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 07

**Interpretación:** Los resultados muestran acerca de la Dimensión Accesibilidad, se puede ver que es bajo el 27.3%, medio 60% y alto 12.7%.

Por lo tanto, podemos afirmar que la Dimensión Accesibilidad según la Percepción de los pacientes del Servicio de Cirugía del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja es medio con 60%.

## Resultados de la Dimensión Oportunidad

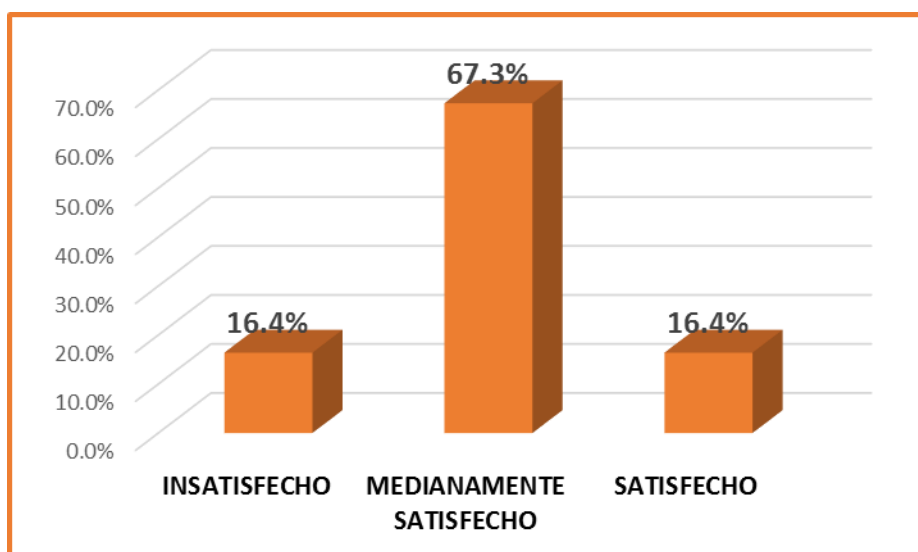
En base a las preguntas del 11 al 13 del Cuestionario 2

**TABLA N° 08**  
**Dimensión Oportunidad**

NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFECHO	18	16.4%
MEDIANAMENTE SATISFECHO	74	67.3%
SATISFECHO	18	16.4%
Total	110	100.0%

Fuente: En base al Cuestionario de Satisfacción del Paciente

**FIGURA N° 08**  
**Dimensión Oportunidad**



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 08

**Interpretación:** Los resultados muestran acerca de la Dimensión Oportunidad, se puede ver que es bajo el 16.4%, medio 67.3% y alto 16.4%.

Por lo tanto, podemos afirmar que la Dimensión Oportunidad según la Percepción de los pacientes del Servicio de Cirugía del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja es medio con 67.3%.

### Resultados de la Dimensión Satisfacción Global

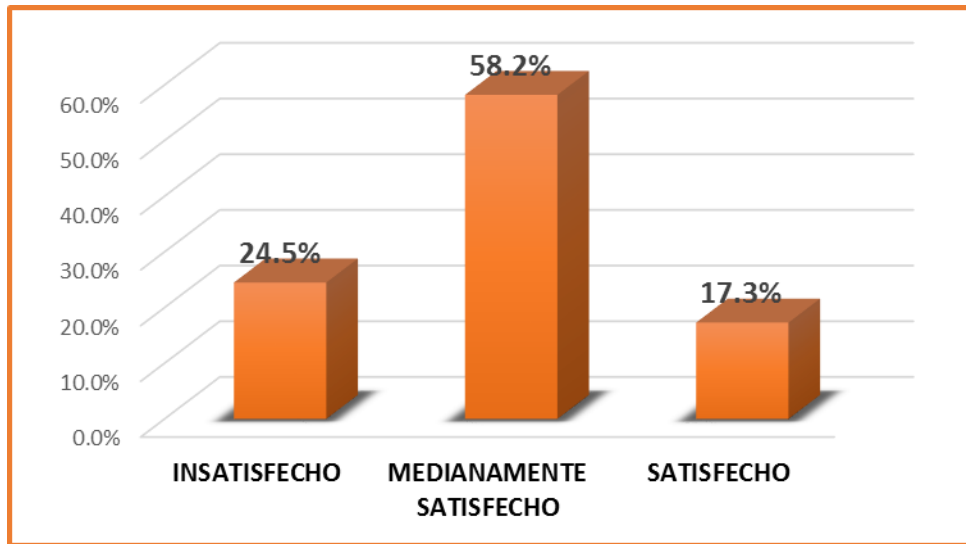
En base a las preguntas del 14 al 15 del Cuestionario 2

**TABLA N° 09**  
**Satisfacción Global**

NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFECHO	27	24.5%
MEDIANAMENTE SATISFECHO	64	58.2%
SATISFECHO	19	17.3%
Total	110	100.0%

**Fuente:** En base al Cuestionario de Satisfacción del Paciente

**FIGURA N° 09**  
**Satisfacción Global**



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 09

**Interpretación:** Los resultados muestran acerca de la Dimensión Satisfacción Global, se puede ver que es bajo el 24.5%, medio 58.2% y alto 17.3%.

Por lo tanto, podemos afirmar que la Dimensión Satisfacción Global según la Percepción de los pacientes del Servicio de Cirugía del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja es medio con 58.2%.



## Resultados de la Variable 2 Satisfacción del Paciente

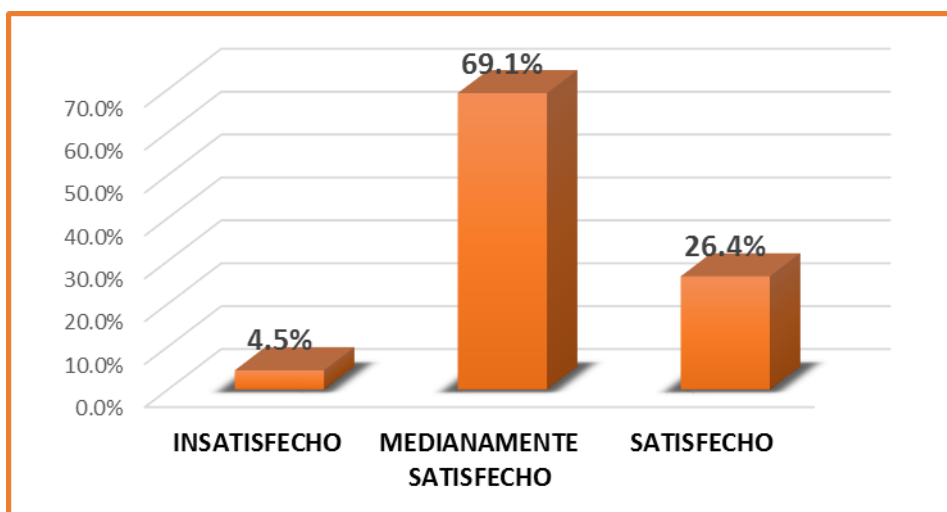
En base a las preguntas del 1 al 15 del Cuestionario 2

**TABLA N° 10**  
**Variable 2 Satisfacción del Paciente**

NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFECHO	5	4.5%
MEDIANAMENTE SATISFECHO	76	69.1%
SATISFECHO	29	26.4%
Total	110	100.0%

Fuente: En base al Cuestionario de Satisfacción del Paciente

**FIGURA N° 10**  
**Variable 2 Satisfacción del Paciente**



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 10

**Interpretación:** Los resultados muestran acerca de la Variable 2 Satisfacción del Paciente, se puede ver que es bajo el 4.5%, medio 69.1% y alto 26.4%.

Por lo tanto, podemos afirmar que la Variable 2 Satisfacción del Paciente según la Percepción de los pacientes del Servicio de Cirugía del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja es medio con 69.1%.

## 4.2. Contrastación de Hipótesis

### De la Hipótesis General.

$H_0$ =No existe relación significativa entre las competencias de comunicación en enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, 2018.

$H_1$ =Existe relación significativa entre las competencias de comunicación en enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, 2018.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

**TABLA N° 11**  
**Correlación de las competencias de comunicación en enfermería y la satisfacción del paciente**  
**Correlaciones**

		Competencias en enfermería	Satisfacción del paciente
Competencias de comunicación en enfermería	Correlación de Spearman	1	,697**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	108	108
Satisfacción del paciente	Correlación de Spearman	,697**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	108	110

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

Se observa que el valor de rho de Spearman para las competencias en enfermería y la satisfacción del paciente es de 0.697 que indica que la relación es directa y moderada (Ver anexo 06) y el valor de significancia bilateral ( $p=0.000<0.05$ )

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna concluyendo que existe relación significativa entre las competencias de comunicación en enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, 2018. ( $p=0.000<0.05$ ).

### De la Hipótesis Específica 1.

$H_0$ =No existe relación significativa entre la dimensión cognitiva en enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, 2018

H<sub>1</sub>=Existe relación significativa entre la dimensión cognitiva en enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, 2018

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

**TABLA N° 12**

**Correlación de la dimensión cognitiva y la satisfacción del paciente**

		<b>Correlaciones</b>	
		Dimensión cognitiva	Satisfacción del paciente
Dimensión cognitiva	Correlación de Spearman	1	,543**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	110	110
Satisfacción del paciente	Correlación de Spearman	,543**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	110	110

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

Se observa que el valor de rho de Spearman para la dimensión cognitiva y la satisfacción del paciente es de 0.543 que indica que la relación es directa y moderada (Ver anexo 06) y el valor de significancia bilateral ( $p=0.000<0.05$ )

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna concluyendo que existe relación significativa entre la dimensión cognitiva en enfermería y la satisfacción paciente en el servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, 2018 ( $p=0.000<0.05$ ).

### De la Hipótesis Específica 2.

H<sub>0</sub>=No existe relación significativa entre la dimensión comunicativa en enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, 2018

H<sub>2</sub>=Existe relación significativa entre la dimensión comunicativa en enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, 2018

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

**TABLA N° 13**

### Correlación de dimensión comunicativa y la satisfacción del paciente

		Correlaciones	
		Dimensión comunicativa	Satisfacción del paciente
Dimensión comunicativa	Correlación de Spearman	1	,635**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	110	110
Satisfacción del paciente	Correlación de Spearman	,635**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	110	110

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

Se observa que el valor de rho de Spearman para la dimensión comunicativa y la satisfacción del paciente es de 0.635 que indica que la relación es directa y moderada (Ver anexo 06) y el valor de significancia bilateral ( $p=0.000<0.05$ )

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna concluyendo que existe relación significativa entre la dimensión comunicativa en enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, 2018 ( $p=0.000<0.05$ ).

### De la Hipótesis Específica 3

H<sub>0</sub>=No existe relación significativa entre la dimensión socio-cultural en enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, 2018

H<sub>3</sub>=Existe relación significativa entre la dimensión socio-cultural en enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, 2018

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

**TABLA N° 14**  
**Correlación de la dimensión socio-cultural y la satisfacción del paciente**

		Correlaciones	
		Dimensión socio - cultural	Satisfacción del paciente
Dimensión socio - cultural	Correlación de Spearman	1	,661**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	108	108
Satisfacción del paciente	Correlación de Spearman	,661**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	108	110

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

Se observa que el valor de rho de Spearman para la dimensión cognitiva y la satisfacción del paciente es de 0.661 que indica que la relación es directa y moderada (Ver anexo 06) y el valor de significancia bilateral ( $p=0.000<0.05$ )

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna concluyendo que existe relación significativa entre la dimensión socio-cultural en enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, 2018 ( $p=0.000<0.05$ ).

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados del **objetivo general** nos muestran que existe relación significativa entre las competencias de comunicación en enfermería y la satisfacción del paciente atendido en el servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, 2018. ( $p=0.000<0.05$ ). Donde las competencias de comunicación de acuerdo a la percepción de los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja es medio (65.5%) y de la variable 2 satisfacción del paciente según la percepción de los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja es medio con 69.1%.

Este resultado es muy cercano a lo hallado por Landman N, quien encuentra en Chile un nivel de comunicación buena en el 60% y un nivel de satisfacción entre el 73% al 100%, es decir muestra una estrecha relación entre ambas características evaluadas. (6).

Así mismo para Navarro C, igualmente en Chile estima un hallazgo del 70% de satisfacción por una buena comunicación entre los pacientes y el personal de enfermería, comprobando de esta manera la relación existente entre ambas variables.

Igualmente, nuestros hallazgos fueron comparados con Ponce M, quien evalúa un hospital de México, encontrando una relación significativa del nivel de comunicación entre los profesionales de enfermería y los pacientes con el nivel de satisfacción, este investigador tipifica su hallazgo como excelente comunicación y alta satisfacción manifiesta en una interacción terapéutica, a través de la cual se satisfacen sus necesidades de tratamiento, ejercicios y autocuidado. (8)

Gamarra E, por su parte reporta el hallazgo de una relación significativa de la satisfacción de los pacientes frente a la comunicación que los profesionales de enfermería entablan con ellos, indicando un 71% de nivel de comunicación bueno y un 54% de nivel de satisfacción alto (10), corroborando afirmativamente lo hallado en este estudio.

Con estos resultados encontrados por los autores mencionado, es evidente encontrar que las relaciones que ellos reportan, en todos los casos las cifras porcentuales de comunicación y satisfacción son notoriamente superiores a lo que en este estudio se ha identificado, ya que para este estudio la relación entre estas dos variables también es significativa, pero está claramente marcada entre el nivel de comunicación bajo y el nivel de satisfacción también bajo para la mayoría de los pacientes evaluados, éstas diferencias son explicables debido a que la son de origen de los lugares donde se realizaron estos estudio, presentan diferentes características que nuestros hospitales,

teniendo en cuenta que nuestros hospitales presentan un nivel de carencias a nivel de infraestructura, materiales y equipos, y una sobrecarga laboral alta, aspectos que limitan el tiempo de contacto entre el personal de enfermería y los pacientes, eso explica de algún modo los altos índices del Síndrome de Burnout y el bajo nivel de satisfacción de los pacientes frente a la comunicación enfermero - paciente.

Los resultados del **objetivo específico 1** nos muestran que existe relación significativa entre la dimensión cognitiva en enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, 2018 ( $p=0.000<0.05$ ). Donde la dimensión cognitiva de acuerdo a la percepción de los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja es medio (79.1%), estos resultados no pueden ser contrastados con otros autores, ya que en la evaluación que ellos realizaron utilizan un instrumento distinto que muestra la medición de otras dimensiones de la comunicación, lo cual no permite comparar sus resultados con los nuestros.

Los resultados del **objetivo específico 2** nos muestran que existe relación significativa entre la dimensión comunicativa en enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, 2018 ( $p=0.000<0.05$ ). Donde la Dimensión Comunicativa de acuerdo a la percepción de los pacientes del Servicio de Cirugía del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja es medio (70%), para este objetivo tampoco se ha podido contrastarlo con otros estudios, ya que no utilizan el mismo instrumento.



Los resultados del **objetivo específico 3** nos muestran que existe relación significativa entre la dimensión socio-cultural en enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, 2018 ( $p=0.000<0.05$ ). Donde la Dimensión Socio Cultural de acuerdo a la Percepción de los pacientes del Servicio de Cirugía del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja es medio (66.4%), al igual que el objetivo 1 y 2, en este caso no es posible hallar comparaciones por utilizar instrumentos de medición distintos.

## CONCLUSIONES

1. Se ha determinado que existe relación significativa entre las competencias de comunicación en enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, 2018. ( $p=0.000<0.05$ ). Donde las competencias de comunicación de acuerdo a la percepción de los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja es para la mayoría medio (65.5%) y la variable 2 satisfacción del paciente según la percepción de los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja es medio con 69.1%.
2. Se ha determinado que existe relación significativa entre la dimensión cognitiva en enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, 2018 ( $p=0.000<0.05$ ). Donde la dimensión cognitiva de acuerdo a la percepción de los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja es medio (79.1%)
3. Se ha determinado que existe relación significativa entre la dimensión comunicativa en enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía

del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, 2018 ( $p=0.000<0.05$ ). Donde la Dimensión Comunicativa de acuerdo a la percepción de los pacientes del Servicio de Cirugía del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja es medio (70%.)

4. Se ha determinado que existe relación significativa entre la dimensión socio-cultural en enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, 2018 ( $p=0.000<0.05$ ). Donde la Dimensión Socio Cultural de acuerdo a la Percepción de los pacientes del Servicio de Cirugía del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja es medio (66.4%).

## **RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a la jefatura de enfermería implementar talleres de comunicación y capacitación para el desarrollo de habilidades de comunicación del profesional de enfermería hacia los pacientes para fomentar un alto nivel de satisfacción durante el cuidado.
2. Se recomienda a los profesionales de enfermería del servicio de cirugía, el uso del lenguaje apropiado en diversas situaciones evitando el uso de términos técnicos para una mayor claridad y entendimiento del paciente.
3. Se recomienda a la jefatura de enfermería, propiciar el encuentro de clubes de pacientes con fines de realizar interacción comunicativa con el personal de enfermería así obteniendo como resultado la satisfacción del paciente.
4. Se recomienda a los profesionales de enfermería considerar el origen y naturaleza de los enfoques de la salud, según las características socio culturales de los pacientes y familiares.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Madrigal M. Comunicación, piedra angular en el cuidado de enfermería. Red de revistas científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal, 2015 cc:  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa>.
2. Alligood MR. Modelos y Teorías en Enfermería. España: Elsevier; 2015.  
(internet) Consultado el 01 de abril del 2018. Disponible en  
<https://books.google.es/books?id=FLEszO8XGTUC&printsec=frontcover&hl=es>
3. Caminal J. La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios. Revista Calidad Asudencial Barcelona; 2015. . (internet) Consultado el 01 de abril del 2018.  
<http://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-la-medida-satisfaccion-un-instrumento-S1134282X01774209>
4. Villareal Y. Cuidado de Enfermería al niño andino hospitalizado. Chiclayo; 2012.  
(internet) Consultado el 02 de abril del 2018. Disponible en  
<http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/604>

5. Colegio de Enfermeros del Perú. Código de Ética y Deontología, 2009  
(Internet). Consultado el 01 de abril del 2018. Disponible en  
<http://ceptumbes.org.pe/documento/1.pdf>
6. Landman C. Tesis: Satisfacción Usuaría Respecto a Competencia de Comunicación del Profesional de Enfermería, 2015. (internet) Consultado el 01 de abril del 2018. Disponible en  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717)
7. Navarro C. y otros. Satisfacción usuaria respecto a competencia de comunicación del profesional de enfermería, Chile, 2014. (internet) Consultado el 01 de abril del 2018. Disponible en  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717).
8. Ponce M. El nivel de comunicación enfermera – paciente y la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía. Tesis para obtener el grado de maestra en administración de la atención de enfermería, México, 2014. . (internet) Consultado el 03 de abril del 2018. Disponible:  
<http://ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/3063/4/MAE1ENC00401.phttp://ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/3063/4/MAE1ENC00401.pdf>
9. Aguirre D. Competencias comunicativas del profesional de enfermería. Tesis en Opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias de la Comunicación, La Habana. 2015. . (internet) Consultado el 03 de abril del 2018. Disponible:  
<http://tesis.repo.sld.cu/108/1/Aguirrerayas-comunicacion.pdf>
10. Gamarra E. Grado de satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la competencia de comunicación del profesional de enfermería en el servicio de

medicina del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería, Lima - Perú, 2017. (internet) Consultado el 03 de abril del 2018 Disponible en [http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USMP\\_ba8ef5e75cca815060e086e1e75c28bc](http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USMP_ba8ef5e75cca815060e086e1e75c28bc)

11. Hymes, D.: Competencia comunicativa, Ed. J. Pride and J. Holmes, 2002. Disponible en [www.redalyc.org/pdf/298/29832592010.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/298/29832592010.pdf)
12. Canale, M. y M. Swain: Theoretical Bases of Communicative Approaches to Second Language Teaching and Testing, Applied Linguistic, vol.1, no.1, pp. 61-69, 1980. . (internet) Consultado el 03 de abril del 2018. Disponible en: [https://www.researchgate.net/profile/Merrill\\_Swain/publication/31260438\\_Theoretical\\_Bases\\_of\\_Communicative\\_Approaches\\_to\\_Second\\_Language\\_Teaching\\_and\\_Testing/links/0c960516b1dadad753000000/Theoretical-Bases-of-Communicative-Approaches-to-Second-Language-Teaching-and-Testing.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Merrill_Swain/publication/31260438_Theoretical_Bases_of_Communicative_Approaches_to_Second_Language_Teaching_and_Testing/links/0c960516b1dadad753000000/Theoretical-Bases-of-Communicative-Approaches-to-Second-Language-Teaching-and-Testing.pdf)
13. Maingueneau, D.: Genèses du discours, Pierre Mardaga Editeur, Bruxelles, 1984, (internet) Consultado el 04 de abril del 2018. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=HoEHuAWeLvkc&pg=PA3&lpg=PA3&dq=MaingueneauGen%C3%A8ses+du+discourse,+Pierre+Mardaga+Editeur,+Bruxelles,+1984&source=bl&ots=mF6N1kOtR6&sig=kFZwxnOgqhrIQ1Zm5MhrMIeM69s&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiSwfa5uZXcAhXCy1MKHaWCBW8Q6AEIKDAA>

[#v=onepage&q=MaingueneauGen%C3%A8ses%20du%20discourse%2C%20Pierre%20Mardaga%20Editeur%2C%20Bruxelles%2C%201984&f=false](#)

14. Aguirre D. Reflexiones acerca de la competencia comunicativa profesional Educ Med Super v.19 n.3 Ciudad de la Habana jul.-sep. 2005 (internet) Consultado el 04 de abril del 2018. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412005000300004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412005000300004)
15. Cot, J. Hacia una descripción pedagógica de la competencia pragmática de los hablantes nativos de lengua inglesa, en: Competencia comunicativa, Madrid, 2000.
16. Urbina, O. y otros: “El modelo de actuación de Enfermería y su valor humanista”, Rev. Educ. Med. Super., 2003 (internet) Consultado el 04 de abril del 2018. Disponible en [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412003000300002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412003000300002)
17. Rico, R. E I. C. Gutiérrez. Aproximaciones al concepto de competencia. Revista Vorágine, Colombia, no. 15, pp. 21-25, 2001.
18. Roméu, A.: Teoría y práctica del análisis del discurso. Su aplicación en la enseñanza, Ed. Pueblo y Educación, Ciudad de La Habana, 2003 2003 (internet) Consultado el 04 de abril del 2018. Disponible en [www.redalyc.org/pdf/3606/360636904015.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/3606/360636904015.pdf)
19. Landman C., Cruz M Meza P. “Satisfacción usuaria respecto a competencia de comunicación del profesional de enfermería” (Trabajo de Investigación para obtener el Título de Maestría en Enfermería) Concepción- Chile, 2014. 2003

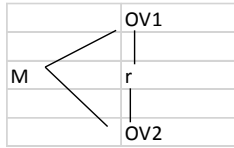


- (internet) Consultado el 04 de abril del 2018. Disponible en [www.scielo.org.co/pdf/cuid/v8n1/2216-0973-cuid-8-01-01488.pdf](http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v8n1/2216-0973-cuid-8-01-01488.pdf)
20. Donovan, J.L. Toma de decisiones del paciente: el ingrediente que falta en la investigación de cumplimiento. Revista Internacional de Evaluación de Tecnología en Cuidado de la Salud 1995
21. Estándares de Calidad para el Primer Nivel de Atención, MINSA-Perú, Julio 2003. (internet) Consultado el 05 de abril del 2018. [www.diresacusco.gob.pe/administracion/serums/.../Estandar1erNivel2003.pdf](http://www.diresacusco.gob.pe/administracion/serums/.../Estandar1erNivel2003.pdf)
22. Revista Hacia la Calidad en Salud. Red San Marcos. DISA Cajamarca, 2000. (internet) Consultado el 05 de abril del 2018. Disponible en [www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1018-130X2004000100004&script=sci](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1018-130X2004000100004&script=sci)
23. Lazo O. Medición de la calidad de los servicios de salud y elaboración de un plan de gestión de la calidad en la Red II Cajamarca. 2000.
24. Cleary, P. Y Edgman-Levitan, S. Calidad de la atención médica: incorporación de las perspectivas de los consumidores. Revista de la Asociación Médica de Estados Unidos, 2007 (internet) Consultado el 04 de abril del 2018. Disponible en Revista Hacia la Calidad en Salud. Red San Marcos. DISA Cajamarca, 2000. (internet) Consultado el 05 de abril del 2018. Disponible en [www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1018-130X2004000100004&script=sci](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1018-130X2004000100004&script=sci)
25. Williams, T., Schutt-Aine, J. Y Cuca, Y. Encuestas de satisfacción del cliente para mejorar la calidad del servicio de planificación familiar: un manual del

- usuario y discusión de los resultados hasta la fecha. Nueva York, Federación Internacional de Planificación de la Familia, 13 de agosto de 1996.
26. MINSA. Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud, Lima – Perú, 2002. <http://www.redalyc.org/pdf/3606/360636904015.pdf>
27. Tamayo, M. El proceso de la investigación científica. Cuarta edición. Limusa: Noriega editores. México, 2000
28. Hernández, Fernández y Baptista. Metodología de la Investigación. Editorial Mc Graw Hill. Colombia, 2014
29. George y Mallery. Interpretación del coeficiente Alfa de Cronbach. 2003

## **ANEXOS**

Matriz de Consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	FORMULACIÓN DEL OBJETIVO	FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS	VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	MÉTODOLÓGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cuál es la relación entre las competencias de comunicación en enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, 2018?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar la relación entre las competencias de comunicación en enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, 2018.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> Existe relación significativa entre las competencias de comunicación en enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, 2018.</p>	<p><b>VARIABLE</b> 1 Competencias de comunicación en enfermería</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensión Cognitiva</li> <li>• Dimensión de Comunicación</li> <li>• Dimensión Sociocultural</li> </ul>	<p><b>MÉTODO</b> Se utilizará el método científico</p> <p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> El tipo de la investigación es básico</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b> Se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno o un evento de estudio.</p> <p><b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b> El diseño es no experimental de corte transversal, según Hernández no se manipularán las variables deliberadamente Esquemáticamente es expresada de esta forma</p> 

<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión cognitiva en enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión comunicativa y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, 2018?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>Determinar la relación entre la dimensión cognitiva en enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, 2018</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión comunicativa y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, 2018</p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICA S:</b></p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión cognitiva en enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, 2018</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión comunicativa y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital</p>	<p><b>VARIABLE 2</b></p> <p>Satisfacción del paciente</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• RESPETO AL PACIENTE</li> <li>• EFICACIA</li> <li>• INFORMACIÓN COMPLETA</li> <li>• ACCESIBILIDAD</li> <li>• OPORTUNIDAD</li> <li>• SEGURIDAD</li> <li>• SATISFACCIÓN GLOBAL</li> </ul>	<p><b>Dónde:</b></p> <p>M= Muestra:  OV1 = Observación de la variable 1: Competencias de comunicación en enfermería  OV2 = Observación de la Variable 2: Satisfacción del paciente  r = Correlación entre la variable 1 y la variable 2</p> <p><b>Población</b>  Conformada por 156 pacientes atendidos cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>El tamaño de muestra se obtuvo utilizando la siguiente formula.</p> $n = \frac{Z^2 N \times p \times q}{(N - 1) \times E^2 + Z^2 \cdot p \times q}$ <p>n = tamaño de la muestra que se desea saber  Z = nivel de confianza (95%= 1.96)  N = representa el tamaño de la población= 156  p = probabilidad a favor (0.43)  q = probabilidad en contra (0.57)  E = error de estimación (0.05)</p> $n = \frac{1.96^2 \cdot 156 \times 0.43 \times 0.57}{(156 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 \cdot 0.43 \times 0.57}$ <p><b>n = 110</b></p>
--	---	---	---	---	---

<p>¿Cuál es la relación entre la dimensión socio-cultural en enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, 2018?</p>	<p>Determinar la relación entre las dimensiones socio-cultural en enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, 2018</p>	<p>Domingo Olavegoya de Jauja, 2018</p> <p>Existe relación significativa entre las dimensiones socio-cultural en enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja, 2018</p>	
---	---	--	--

La muestra de estudio es de 110 pacientes atendidos en el servicio de cirugía del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja,

**TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:**  
La técnica de investigación será la encuesta

El instrumento de recolección de datos que se empleó será el cuestionario.

Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>VARIABLE 1</b> COMPETENCIA DE COMUNICACIÓN EN ENFERMERÍA	La capacidad de comprender un amplio y rico repertorio lingüístico dentro de la actividad comunicativa en un contexto determinado. Implica el conocimiento del sistema lingüístico y de los códigos no verbales y de sus condiciones de uso en función de contextos y	Conocimiento de las reglas que rigen en su cultura implica el conocimiento sobre elementos de la comunicación, habilidades comunicativas y actitudes	DIMENSIÓN COGNITIVA	<b>Conceptual</b> Posee conocimientos sobre comprensión y construcción de significados	ORDINAL
				<b>Procedimental</b> I Posee habilidades para la comprensión y construcción de significados:	
				<b>Actitudinal</b> Tiene actitudes relacionados con la comprensión y construcción de significados	
		Propiciar el establecimiento de una	DIMENSIÓN DE	<b>Conceptual</b> Posee	

	situaciones de comunicación n. (15)	comunicación eficaz entre la enfermera o el enfermero -el sujeto sano o enfermo.	COMUNICACIÓN	conocimientos sobre el proceso de comunicación humana:	
				<b>Procedimental I</b> Posee habilidades para la comunicación humana	
			<b>Actitudinal</b> Adopta actitudes positivas en la relación con el sujeto sano o enfermo:		
	Reconocer que el personal de enfermería interactúa con personas de diferentes grupos sociales, los que tienen formas particulares de comprender el fenómeno salud enfermedad, y hacia esas diferencias deben estar dirigidos,	DIMENSIÓN SOCIO-CULTURAL	<b>Conceptual</b> Posee conocimiento sobre el contexto:		
				<b>Procedimental I</b> Posee habilidades	



		también, los cuidados de enfermería		para adecuarse al contexto:	
				<b>Actitudinal</b> Actitudes relacionadas con el desenvolvimiento en diferentes contextos comunicativos :	
<b>VARIABLE 2</b> SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	Viene a ser el grado de conformidad que tienen los pacientes teniendo en cuenta los aspectos técnicos e interpersonal es que le presta el personal de enfermería. Precizando la complacencia que los	Formas de salvaguardar la dignidad del paciente, el respeto a su dignidad o un trato digno son las proposiciones que acompañan a la definición de unos buenos cuidados de enfermería.	RESPECTO AL PACIENTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El trato recibido durante su permanencia</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	ORDINAL
		Hacer que el paciente se sienta confortable con el tratamiento y pueda valorar que le va bien.	EFICACIA	• Resultado de la comunicación	
		Actuar de acuerdo al derecho del paciente a la información está suficientemente	INFORMACIÓN COMPLETA	El personal de enfermería explica con claridad cada	

	pacientes manifiestan con los servicios de salud que reciben. (26)	establecido por ley, pero desde la perspectiva ética quizás convenga repensar los significados de un pretendido.		uno de los procedimientos	
		Aplicar los programas y acciones dirigidas a la atención de los enfermos crónicos se han estudiado desde diferentes enfoques con la intención de evaluar el tipo y la calidad de las prestaciones.	ACCESIBILIDAD	El paciente accede a la atención sin dificultades	
		Implementar estrategias que mejoren la calidad de la atención, para reducir los tiempos de espera en la atención médica, y para ofrecer servicios de salud integrados.	OPORTUNIDAD	Comunican el horario de visita medica	
		Aplicar este principio fundamental de la atención sanitaria. Hay un cierto grado de peligrosidad inherente a cada paso del proceso de atención de salud. Los eventos adversos pueden estar en relación con problemas de la	SEGURIDAD	El paciente se siente seguro dentro del local de prestación de salud.	

		<p>práctica clínica, de los productos, de los procedimientos o del sistema. La mejora de la seguridad del paciente requiere por parte de todo el sistema un esfuerzo complejo que abarca una amplia gama de acciones dirigidas hacia la mejora del desempeño; la gestión de la seguridad y los riesgos ambientales, incluido el control de las infecciones; el uso seguro de los medicamentos, y la seguridad de los equipos, de la práctica clínica y del entorno en el que se presta la atención sanitaria</p>			
		<p>Usar eficientemente los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción de las necesidades de este y produciendo un impacto final positivo en salud.</p>	<p>SATISFACCIÓN GLOBAL</p>	<p>El paciente menciona su grado de satisfacción frente a la atención en general.</p>	

Anexo 03

Matriz de Operacionalización del instrumento

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>VARIABLE 1</b> COMPETENCIA DE COMUNICACIÓN EN ENFERMERÍA	La capacidad de comprender un amplio y rico repertorio lingüístico dentro de la actividad comunicativa en un contexto determinado. Implica el conocimiento del sistema lingüístico y de los códigos no verbales y de sus condiciones de uso en función de contextos y situaciones de comunicación. (15)	Conocimiento de las reglas que rigen en su cultura implica el conocimiento sobre elementos de la comunicación, habilidades comunicativas y actitudes	DIMENSIÓN COGNITIVA	<b>Conceptual</b> Posee conocimientos sobre comprensión y construcción de significados	1) ¿Comprende usted las indicaciones que le brinda la enfermera(o)? 2) ¿La enfermera(o) le brinda la información necesaria sobre el procedimiento que se le va realizar? 3) ¿Comprende usted con claridad las preguntas que le realiza la enfermera(o)? 4) ¿Las enfermeras responden a sus preguntas cuando tienen dudas?	ORDINAL
				<b>Procedimental</b> Posee habilidades para la comprensión y construcción de significados:	5) ¿La enfermera(o) le explica paso a paso el procedimiento que se le realizara? 6) ¿ Le expresa confianza en la información que le brinda?	
				<b>Actitudinal</b> Tiene actitudes relacionados con la comprensión y	7) ¿Las enfermeras se muestran comprometidas con su cuidado? 8) ¿La enfermera entiende y	

				construcción de significados	comprende su estado de salud?
		Propiciar el establecimiento de una comunicación eficaz entre la enfermera o el enfermero -el sujeto sano o enfermo.	DIMENSIÓN DE COMUNICACIÓN	<b>Conceptual</b> Posee conocimientos sobre el proceso de comunicación humana:	9) ¿La enfermera(o) le observa al momento de comunicarse con usted? 10) ¿La enfermera es tratable con los pacientes? 11) ¿La enfermera comprende lo que le sucede y se pone en su lugar?
				<b>Procedimental</b> Posee habilidades para la comunicación humana	12) ¿La enfermera le da ejemplos para facilitar su entendimiento? 13) ¿La enfermera tiene un tono de voz adecuado?
				<b>Actitudinal</b> Adopta actitudes positivas en la relación con el sujeto sano o enfermo:	14) ¿La enfermera saluda y se presenta a usted y familiares? 15) ¿La enfermera respeta a los pacientes que están a su cargo? 16) ¿La enfermera le permite expresar sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento?
		Reconocer que el personal de enfermería interactúa con personas de diferentes grupos sociales, los que tienen formas particulares de	DIMENSIÓN SOCIO-CULTURAL	<b>Conceptual</b> Posee conocimiento sobre el contexto:	17) ¿La enfermera toma en cuenta la opinión del paciente? 18) ¿La enfermera explica los cuidados que deben tener a los familiares de los

		comprender el fenómeno salud enfermedad, y hacia esas diferencias deben estar dirigidos, también, los cuidados de enfermería			pacientes a su cargo? 19) ¿La enfermera interactúa con los pacientes y familiares amable y respetuosamente sin ningún prejuicio?	
				<b>Procedimental</b> Posee habilidades para adecuarse al contexto:	20) ¿La enfermera incentiva un clima adecuado en la relación con sus pacientes? 21) ¿La enfermera utiliza un lenguaje adecuado según la circunstancia y condición del paciente? 22) ¿La enfermera brinda la atención necesaria al momento de atender sus necesidades?	
				<b>Actitudinal</b> Actitudes relacionadas con el desenvolvimiento en diferentes contextos comunicativos:	23) ¿La enfermera valora las intenciones, actitudes y estados de ánimo de los pacientes incentivando su recuperación? 24) ¿La enfermera valora e incentiva el apoyo familiar en la recuperación del paciente?	
<b>VARIABLE 2</b> SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	Viene a ser el grado de conformidad	Formas de salvaguardar la dignidad del paciente, el respeto a su	RESPETO AL PACIENTE	• El trato recibido durante su permanencia	1) ¿Durante su permanencia en el establecimiento lo	ORDINAL

<p>que tienen los pacientes en cuenta los aspectos técnicos e interpersonales que le presta el personal de enfermería. Precizando la complacencia que los pacientes manifiestan con los servicios de salud que reciben. (26)</p>	<p>dignidad o un trato digno son las proposiciones que acompañan a la definición de unos buenos cuidados de enfermería.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	<p>trataron con amabilidad?</p> <p>2) ¿El personal le brinda confianza para expresar su problema?</p>
	<p>Hacer que el paciente se sienta confortable con el tratamiento y pueda valorar que le va bien.</p>	EFICACIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultado de la comunicación</li> </ul>	<p>3) ¿Considera que la comunicación ayudó a que le hicieran un examen completo?</p>
	<p>Actuar de acuerdo al derecho del paciente a la información está suficientemente establecido por ley, pero desde la perspectiva ética quizás convenga repensar los significados de un pretendido.</p>	INFORMACIÓN COMPLETA	<p>El personal de enfermería explica con claridad cada uno de los procedimientos</p>	<p>4) ¿El personal que le atendió le explico sobre el examen que le iba a realizar?</p> <p>5) ¿El personal que le atendió le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su situación actual?</p> <p>6) ¿le dieron indicaciones en una receta; están escritas en forma clara para Ud.?</p> <p>7) ¿El personal que le atendió le explicó los cuidados a seguir en su casa?</p>
	<p>Aplicar los programas y acciones dirigidas a</p>	ACCESIBILIDAD	<p>El paciente accede a la</p>	<p>8) ¿Le explican las tarifas que cubre el SIS para su</p>

		la atención de los enfermos crónicos se han estudiado desde diferentes enfoques con la intención de evaluar el tipo y la calidad de las prestaciones.		atención sin dificultades	atención? 9) ¿Respetan sus creencias en relación a la enfermedad y su curación? 10) ¿Le explicaron cuál era el horario de atención del establecimiento con amabilidad?	
		Implementar estrategias que mejoren la calidad de la atención, para reducir los tiempos de espera en la atención médica, y para ofrecer servicios de salud integrados.	OPORTUNIDAD	Comunican el horario de visita medica	11) ¿La comunican el horario de visita médica?	
		Aplicar este principio fundamental de la atención sanitaria. Hay un cierto grado de peligrosidad inherente a cada paso del proceso de atención de salud. Los eventos adversos pueden estar en relación con problemas de la práctica clínica, de los productos, de los procedimientos o del	SEGURIDAD	El paciente se siente seguro dentro del local de prestación de salud.	12) ¿Le indicaron qué ambiente utilizar y dónde esperar con amabilidad? 13) ¿Durante la visita médica se respeta su privacidad?	



		<p>sistema. La mejora de la seguridad del paciente requiere por parte de todo el sistema un esfuerzo complejo que abarca una amplia gama de acciones dirigidas hacia la mejora del desempeño; la gestión de la seguridad y los riesgos ambientales, incluido el control de las infecciones; el uso seguro de los medicamentos, y la seguridad de los equipos, de la práctica clínica y del entorno en el que se presta la atención sanitaria</p>				
		<p>Usar eficientemente los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción de las necesidades de este y produciendo un impacto final positivo en salud.</p>	<p>SATISFACCIÓN GLOBAL</p>	<p>El paciente menciona su grado de satisfacción frente a la atención en general.</p>	<p>14) ¿Ud. siente que le resolvieron el problema o motivo por el cual busco atención? 15) ¿Ud. se siente satisfecho con la comunicación enfermera-paciente?</p>	

**Instrumentos de Investigación**

CUESTIONARIO DE COMPETENCIAS DE COMUNICACIÓN EN ENFERMERÍA Responda acerca de la comunicación que tuvo el personal de enfermería con Ud.

N°	ÍTEMS	Nunca	A veces	Siempre
<b>COGNITIVO</b>				
Conceptual				
1	¿Comprende usted las indicaciones que le brinda la enfermera (o)?			
2	¿La enfermera(o) le brinda la información necesaria sobre el procedimiento que se le va realizar?			
3	¿Comprende usted con claridad las preguntas que le realiza la enfermera(o)?			
4	¿Las enfermeras responden a sus preguntas cuando tienen dudas?			
Procedimental				
5	¿La enfermera le explica paso a paso el procedimiento que se le realizara?			
6	¿Le expresa confianza en la información que le brindan?.			
Actitudinal				
7	¿Las enfermeras se muestran comprometidas con su cuidado?			
8	¿La enfermera entiende y comprende su estado de salud?			
<b>COMUNICATIVA</b>				
Conceptual				
9	¿La enfermera(o) le observa al momento de comunicarse con usted?			
10	¿La enfermera es tratable con los pacientes?			
11	¿La enfermera comprende lo que le sucede y se pone en su lugar?			

Procedimental				
12	¿La enfermera le da ejemplos para facilitar su entendimiento?			
13	¿La enfermera tiene un tono de voz adecuado?			
Actitudinal				
14	¿La enfermera saluda y se presenta a usted y familiares?			
15	¿La enfermera respeta a los pacientes que están a su cargo?			
16	¿La enfermera le permite expresar sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento?			
<b>SOCIO CULTURAL</b>				
Conceptual				
17	¿La enfermera toma en cuenta la opinión del paciente?			
18	¿La enfermera explica los cuidados que deben tener a los familiares de los pacientes a su cargo?			
19	¿La enfermera interactúa con los pacientes y familiares amable y respetuosamente sin ningún prejuicio?			
Procedimental				
20	¿La enfermera incentiva un clima adecuado en la relación con sus pacientes?			
21	¿La enfermera utiliza un lenguaje adecuado según la circunstancia y condición del paciente?			
22	¿La enfermera brinda la atención necesaria al momento de atender sus necesidades?.			
Actitudinal				
23	¿La enfermera valora las intenciones, actitudes y estados de ánimo de los pacientes incentivando su recuperación?			
24	¿La enfermera valora e incentiva el apoyo familiar en la recuperación del paciente?			

## CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL PACIENTE

Fecha: Día  Mes  Año  Numero de encuesta

Nombre del Establecimiento de Salud:

Buenas, estamos haciendo un estudio con los pacientes para conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el servicio que se da aquí. Sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser lo más sincero posible.

### PARTE I: Aspectos Generales

¿Cuál es su edad?  años

Sexo

1= Urbano

2=Rural

3=Urbano marginal  
(pueblo joven)

Procedencia

Cuál es su Grado de Instrucción:

1=Analfabeto 4=Superior Técnico

2=Primaria

5=Superior Universitario

3=Secundaria 6=No sabe/No opina

### PARTE II: Percepción del paciente respecto a la atención recibida

#### RESPECTO AL USUARIO

1. ¿Durante su permanencia en el establecimiento lo trataron con amabilidad? Siempre  A veces  Nunca

2. ¿El personal le brinda confianza para expresar su problema? Siempre  A veces  Nunca

#### EFICACIA

3. ¿Considera que la comunicación ayudo a que le hicieran un examen completo? Siempre  A veces  Nunca

4. ¿El personal que lo atendió le explico sobre el examen que le iban a realizar? Siempre  A veces  Nunca

5. ¿El personal que le atendió le explico con palabras fáciles de entender cuál Siempre  A veces  Nunca

es el resultado de la consulta?

6. ¿Le explican las indicaciones dadas en su receta? Siempre  A veces  Nunca

7. ¿El personal que lo atiende le explica los cuidados a seguir en su casa? Siempre  A veces  Nunca

#### ACCESIBILIDAD

8. ¿Le explican las tarifas establecidas para su atención? Siempre  A veces  Nunca

9. ¿Respetan sus creencias en relación a la enfermedad y su curación? Siempre  A veces  Nunca

10. ¿Le explican los horarios de atención del establecimiento con amabilidad? Siempre  A veces  Nunca

#### OPORTUNIDAD

11. ¿Le comunican el tiempo de demora de la atención? Siempre  A veces  Nunca

12. ¿Le indican que ambiente utilizar con amabilidad? Siempre  A veces  Nunca

13. ¿Durante la consulta se respeta su privacidad? Siempre  A veces  Nunca

#### SATISFACCION GLOBAL

14. ¿Usted cree que le resolvieron el problema o motivo por el cual busco atención? Siempre  A veces  Nunca

15. ¿Usted se siente satisfecho con la atención enfermera(o) paciente? Siempre  A veces  Nunca

**MEMORÁNDUM N° 0 /07 -2018-GRJ/DIRESA/RSJA/UADI**

**A** : M.C. Miguel Naupari Huarcaya  
Jefe del Servicio de Cirugía

**ASUNTO** : Autorización para Ejecución de Tesis

**REF** : Exp. Adm. N° 1980118

**FECHA** : Jauja, 25 de Octubre del 2018

Visto el expediente de la referencia esta Dirección Ejecutiva autoriza la ejecución de Tesis Comunicación en Enfermería y Satisfacción del Paciente en el Servicio de Cirugía, en el Hospital Domingo Olavegoya - Jauja:

**Grecia Amarilis Reyes Galarza**  
**Freddy Junior Santana Villa**

Cuyos datos informativos son los siguientes:

<b>INSTITUCIÓN FORMADORA</b>	Universidad Peruana Los Andes
<b>CARRERA PROFESIONAL</b>	Enfermería
<b>TÍTULO DEL PROYECTO</b>	"Comunicación en Enfermería y Satisfacción del Paciente en el Servicio de Cirugía"
<b>LUGAR DE APLICACIÓN</b>	Servicio de Cirugía

Por lo que deberá brindársele las facilidades del caso para el logro de sus objetivos.

Atentamente,



**GOBIERNO REGIONAL JUNIN**  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD JUNIN  
RED DE SALUD JAUJA

*[Signature]*

M.C. MARLON T. VÁSQUEZ CORAHUA  
C.M.P. 62007  
DIRECTOR EJECUTIVO

C.c.: Interesados  
Archivo.-  
MVC/BSG/bb.

N° Doc.  
N° Exp. 1980118

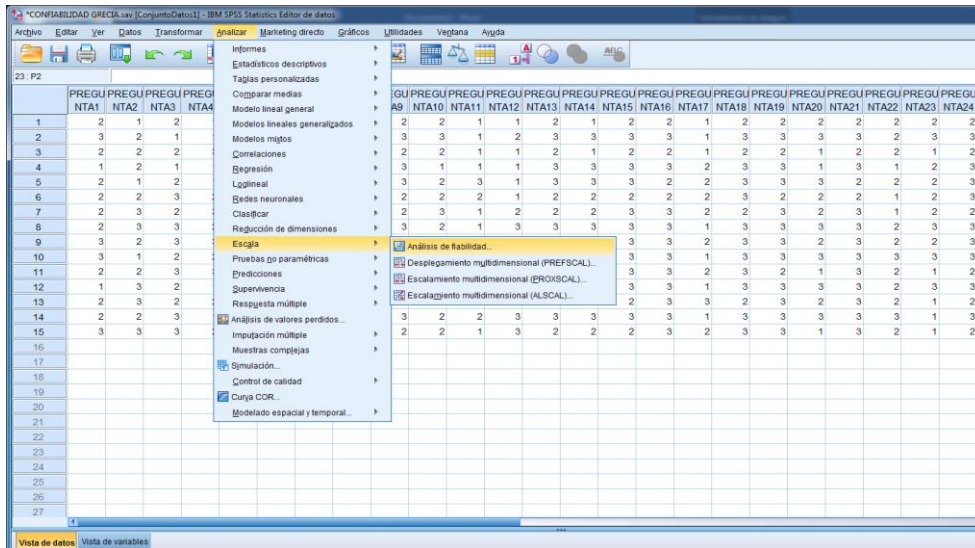
**Confiabilidad valida del instrumento**

**VARIABLE 1: COMPETENCIAS DE COMUNICACIÓN DE ENFERMERÍA**

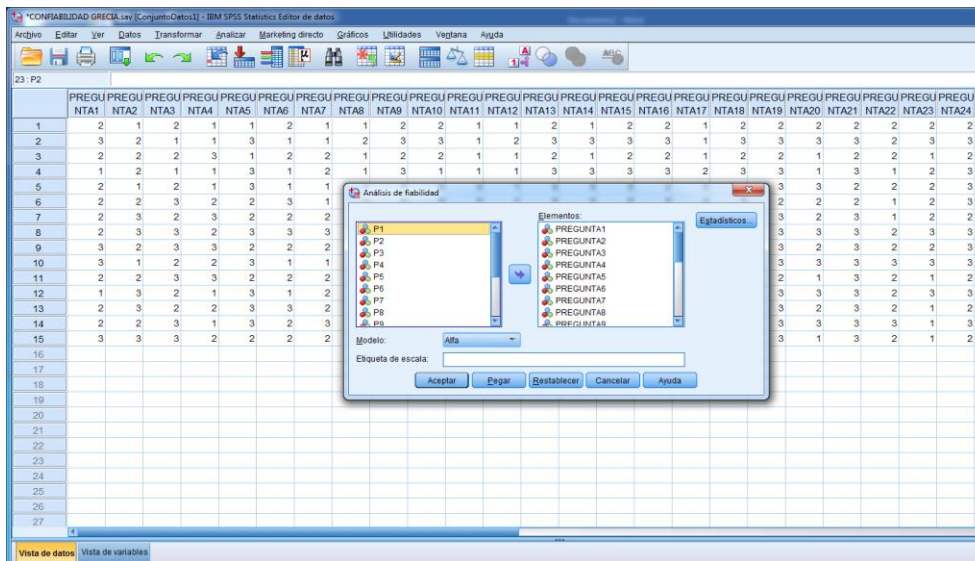
MUESTRA: 15

ITEMS: 24

PASO 1



PASO 2



RESULTADO

**Estadísticas de fiabilidad**

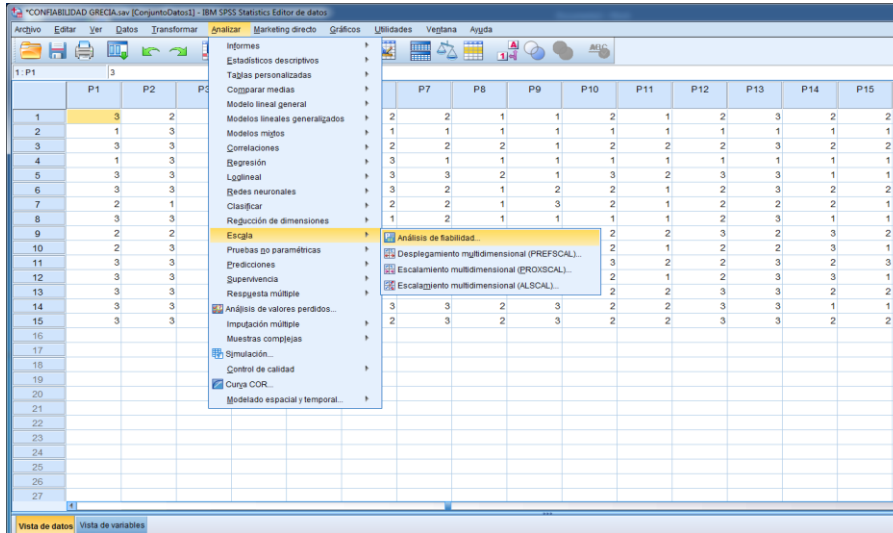
Alfa de Cronbach	N de elementos
,834	24

## VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

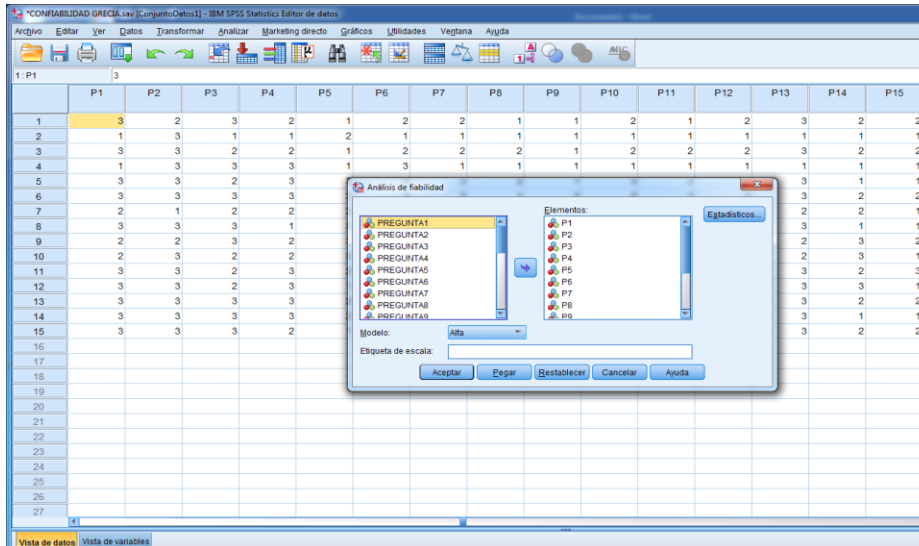
MUESTRA: 15

ITEMS: 24

### PASO 1



### PASO 2



### RESULTADO

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	15



**ANEXO 06:**

**La data del Procesamiento de Datos**

**DE LA VARIABLE 1: COMPETENCIAS DE COMUNICACIÓN DE ENFERMERÍA**

MUESTRA	PREGUNTA	P	P	P	P	P	P	P	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR	PR
		REGUNTA 2	REGUNTA 3	REGUNTA 4	REGUNTA 5	REGUNTA 6	REGUNTA 7	REGUNTA 8	REGUNTA 9	REGUNTA 0	REGUNTA 1	REGUNTA 2	REGUNTA 3	REGUNTA 4	REGUNTA 5	REGUNTA 6	REGUNTA 7	REGUNTA 8	REGUNTA 9	REGUNTA 0	REGUNTA 1	REGUNTA 2	REGUNTA 3	REGUNTA 4
1	1	0	2	2	0	2	1	1	2	2	1	1	2	0	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2
2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	2	1
3	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1
4	1	2	1	1	2	0	0	0	1	2	1	1	0	1	2	1	0	1	1	0	1	1	1	1
5	2	2	2	2	1	1	2	2	0	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2
6	0	1	1	1	1	2	1	1	0	2	0	1	2	1	1	1	1	0	2	1	1	1	2	1
7	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2
8	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2
9	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2
10	1	1	0	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2
11	0	0	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2
12	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2
13	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2

14	2	1	1	1	0	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2
15	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2
16	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	0	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1
17	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2
18	0	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
19	1	1	2	0	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2
20	2	1	2	1	2	1	2	2	0	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2
21	2	2	1	1	0	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2
22	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2
23	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2
24	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	0	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2
25	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	0	1	2	2	2	2	2	2
26	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	0	1	1	0	1	1	1	2	1	2	2
27	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2
28	1	1	2	2	1	1	1	0	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1
29	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2
30	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2
31	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2
32	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	0	1	2	0	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2
33	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
34	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2
35	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	0	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2
36	1	0	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	0	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2
37	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2
38	2	2	1	1	0	1	1	1	1	0	2	0	1	1	2	1	2	2	1	0	2	1	1	2
39	1	1	1	2	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	2
40	1	2	2	2	1	1	0	2	2	0	0	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1
41	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	2	1	1	2	0	1	1	0	2	1	2	1

42	1	0	1	1	0	1	1	2	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1
43	1	1	1	0	2	1	1	1	1	0	1	1	1	1	2	2	0	2	1	0	1	1	2	2
44	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	0	1	1	0	2	2	1	2	1	0	2	1	1	1
45	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	2	1	1	1	0	1	0	2	1
46	0	1	1	2	1	0	1	2	0	1	1	1	2	0	1	0	0	2	1	1	2	1	1	2
47	1	0	1	1	1	0	1	2	2	1	1	1	1	1	1	0	0	2	1	1	2	1	1	2
48	1	0	1	1	1	1	0	2	1	0	1	0	1	2	1	2	1	0	1	1	2	1	1	0
49	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	0	0	1	1	1	1	1	2	2	1	0
50	1	0	1	1	0	1	0	2	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
51	1	1	1	2	1	1	1	2	2	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0
52	0	0	2	0	1	0	1	1	2	1	0	0	2	2	2	1	0	2	2	1	2	0	1	2
53	1	1	1	2	1	1	1	2	2	0	1	0	1	1	1	2	1	1	1	0	2	0	1	1
54	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	2
55	1	1	1	2	1	1	2	2	2	0	1	0	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2
56	2	1	1	0	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	0	1	1	2	2	1	1
57	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	2	2	1	1	1	2	0	1	1	1	1	1
58	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	2	1	2	2
59	1	1	1	2	2	1	1	1	1	0	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1
60	1	0	1	1	1	1	1	2	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	2	1
61	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2
62	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1
63	1	0	1	1	1	2	2	2	2	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	2	1
64	1	1	2	2	0	2	1	0	2	0	0	0	2	1	2	1	0	2	1	1	1	1	2	1
65	1	0	2	2	1	1	1	0	1	1	0	0	1	2	1	1	0	1	1	0	2	1	1	1
66	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	2	0	1	0	1	1	0	1	1
67	1	1	1	1	1	1	0	2	1	1	1	1	1	1	2	2	0	2	1	1	1	0	2	1
68	1	0	2	1	0	2	1	0	2	0	0	1	1	2	1	2	0	2	1	0	2	1	2	1
69	2	2	2	2	1	1	2	2	1	0	1	0	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1

70	1	2	2	1	0	1	1	1	2	0	0	1	1	2	1	1	0	1	1	0	2	1	2	1
71	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
72	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1
73	1	1	2	2	0	2	0	0	0	0	0	1	1	1	2	1	0	1	1	0	1	0	1	2
74	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	2	1	0	0	1
75	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	0	1
76	2	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1
77	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	0	2	0	1	0	1	1	1	2	1	0	1
78	1	2	2	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
79	2	2	2	1	1	1	1	1	0	2	2	1	2	2	1	1	0	1	0	1	2	1	0	2
80	1	1	1	0	0	1	2	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1
81	2	2	1	2	1	1	0	2	2	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1
82	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	2	0	0	2	0	0	1	2	1	0	1	1
83	1	0	1	2	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0
84	1	2	1	1	2	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1
85	1	1	1	1	0	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1
86	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	0	1	1
87	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	0	2	1
88	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	0	2	1	1	1	1	0	1	1	2	1
89	2	1	1	2	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	2	1	1	1
90	1	2	1	1	0	1	1	1	2	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	2	2
91	1	0	2	2	1	1	0	0	2	0	1	0	1	1	1	1	0	2	1	0	1	1	2	1
92	1	1	0	0	1	2	1	2	2	1	0	2	2	0	1	0	0	2	1	2	2	2	2	2
93	2	1	1	2	2	1	1	2	1	0	1	0	1	1	2	1	0	1	2	0	1	2	1	1
94	2	1	2	2	2	1	1	0	2	1	0	0	2	1	2	1	1	2	2	0	1	2	1	1
95	1	0	1	1	0	2	2	0	1	1	1	2	1	1	1	2	0	1	1	0	0	1	2	2
96	2	1	2	0	1	1	0	0	1	0	2	1	1	0	2	2	1	1	2	0	1	2	2	1
97	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	0	1	2	0	1	1	0	2	1	1	2	0	2	1

98	1	2	2	1	1	2	0	0	2	0	1	1	2	1	1	2	0	2	1	0	1	1	1	2
99	2	2	1	1	0	1	1	1	2	1	0	1	1	0	1	1	1	2	0	1	2	1	2	1
100	2	1	2	1	0	2	1	0	1	0	1	0	1	2	2	1	1	1	1	0	1	0	2	1
101	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	0	1	2	2	1	0	1	1	2	2	2	0	1
102	1	1	2	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	2	2	0	1	1	1	1
103	1	0	1	1	0	1	0	2	1	0	1	0	1	2	0	0	0	1	0	1	2	1	1	0
104	1	0	2	1	1	1	1	0	2	1	0	0	1	2	0	1	1	1	2	0	1	1	2	1
105	1	0	1	2	1	2	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	2	2	0	2	1	1	1
106	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	0	1	2	1	0	2	1	2	1	1	1
107	1	0	2	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	2	1	1	2	2	2	1	0	2	1
108	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	0	1
109	1	1	1	1	1	2	0	1	2	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1
110	2	1	1	1	1	2	1	0	2	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	2	1	0	1	1

DE LA VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

MUESTRA	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	0	1	0	2	2
2	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1
3	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0
4	1	1	1	2	1	1	0	0	1	1	1	1	2	1	1
5	2	2	2	2	2	2	1	0	1	1	1	1	2	2	2
6	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2
7	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1
8	2	1	1	2	2	2	1	0	1	1	1	2	1	1	1
9	1	1	2	2	2	2	2	0	1	1	1	1	2	2	1
10	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1
11	2	2	2	2	2	2	2	0	1	1	1	1	2	2	2
12	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2
13	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2
14	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2
15	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2
16	2	2	2	2	2	1	2	0	2	2	1	2	1	2	2
17	1	2	1	2	1	1	1	0	2	1	1	2	2	2	1
18	1	1	2	2	1	2	2	1	0	1	0	1	2	1	2
19	2	1	1	1	2	1	1	0	2	1	1	0	2	2	2
20	1	2	2	0	2	1	2	1	2	1	0	2	2	2	2
21	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	0	1	2	1	2
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1
23	2	1	0	1	2	1	2	0	1	1	1	2	1	2	2
24	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2

25	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	0	1	2	1	2
26	2	2	2	2	2	2	2	2	1	0	0	2	2	1	2
27	2	1	0	1	2	1	2	0	1	1	1	2	1	2	2
28	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2
29	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	2	0	2	1	2
30	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2
31	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1
32	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	0	2	1	2	2
33	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2
34	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	0	2	2
35	1	0	1	2	2	1	2	1	1	0	0	2	0	1	2
36	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	0	1	0	2	2
37	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2
38	1	0	1	1	2	1	1	2	1	0	0	1	0	1	1
39	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	0	1	1	0	0
40	1	1	1	1	1	2	0	2	1	1	2	1	2	2	1
41	0	1	1	0	0	1	1	2	0	1	0	1	1	0	1
42	0	2	0	0	1	1	0	2	2	1	0	0	2	0	1
43	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
44	1	1	2	1	2	1	1	2	1	0	1	1	2	2	1
45	1	1	1	0	1	2	1	2	1	0	1	1	2	1	0
46	1	0	0	2	0	0	1	1	1	0	0	1	2	0	1
47	1	0	0	2	2	0	0	0	2	1	1	1	2	1	1
48	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	0	1	2	1	0
49	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	0	1	2	2	1
50	2	0	1	0	2	0	1	0	1	2	1	1	2	1	1
51	1	1	0	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	0
52	1	0	2	1	2	2	2	0	1	0	0	0	0	0	1

53	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	0	2	1	1	1
54	0	1	2	0	1	1	0	2	1	1	1	1	2	1	1
55	1	1	1	1	1	1	1	2	0	1	1	1	1	1	1
56	1	1	1	0	1	2	1	2	1	1	2	1	2	0	1
57	2	1	1	1	1	0	1	2	1	1	0	1	2	1	1
58	1	1	1	0	0	1	2	1	0	1	1	2	2	1	1
59	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1
60	2	2	1	0	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1
61	1	1	1	1	2	1	1	2	0	1	1	1	2	2	1
62	1	1	0	1	1	1	1	2	1	0	1	1	2	1	0
63	1	1	2	2	1	2	1	2	0	1	0	1	2	1	0
64	1	0	0	2	2	2	1	0	1	1	0	1	2	2	2
65	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	0	1	2	0	1
66	2	1	2	1	1	1	1	2	1	0	1	1	2	0	0
67	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	0	1	2	2	1
68	1	2	1	2	0	1	1	2	2	1	0	1	1	1	1
69	1	0	1	1	2	1	0	0	2	1	0	1	2	2	2
70	1	1	0	2	1	1	2	2	1	1	0	1	1	1	1
71	1	1	0	1	1	1	2	0	1	1	1	1	1	1	1
72	1	1	1	2	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1
73	0	1	1	2	2	1	2	2	1	1	0	1	2	0	1
74	1	1	1	1	0	1	1	0	2	0	1	1	1	1	1
75	0	1	2	1	1	2	1	1	0	1	0	1	1	1	0
76	1	1	0	1	1	1	1	2	1	1	0	1	2	0	1
77	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1
78	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	2	1	1
79	1	1	2	0	1	1	0	2	0	0	0	0	2	1	1
80	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0



81	0	1	1	1	2	0	2	2	1	1	1	1	2	1	1
82	1	1	0	2	2	1	1	2	1	1	1	0	1	1	0
83	1	1	0	2	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1
84	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2
85	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1
86	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1
87	1	2	1	2	2	0	1	2	1	1	1	1	2	1	1
88	1	1	0	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1
89	1	1	2	1	0	1	1	2	1	1	0	2	2	1	1
90	1	2	0	1	2	0	1	0	1	1	0	1	2	0	1
91	0	2	0	1	1	1	1	2	2	1	0	1	0	2	1
92	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2
93	1	1	0	0	0	1	1	2	2	0	1	1	1	1	0
94	2	1	0	1	2	2	2	0	1	0	0	1	2	2	2
95	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	0	1
96	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	0	2	2	1	1
97	0	0	1	2	2	2	0	2	0	0	1	1	2	1	1
98	1	2	1	1	2	2	1	2	0	1	2	1	2	1	0
99	1	0	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1
100	2	1	2	2	1	2	1	0	1	1	0	2	2	2	1
101	1	1	2	2	1	2	2	2	1	0	1	2	2	1	1
102	1	1	1	0	0	0	1	2	2	1	0	1	2	0	1
103	0	0	1	1	2	0	1	2	0	0	1	2	1	2	2
104	0	0	1	1	0	1	2	2	2	0	0	1	2	1	2
105	1	0	1	2	1	1	1	0	1	0	1	2	2	1	1
106	1	1	2	2	1	0	1	2	1	1	1	1	1	2	1
107	1	2	1	1	2	1	0	0	1	2	1	2	2	1	1
108	1	0	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2

109	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	0	1	2	0	1
110	1	1	2	1	1	1	2	1	0	1	1	0	2	1	1

**Resultados por Ítems**

DE LA VARIABLE 1: COMPETENCIAS DE COMUNICACIÓN EN ENFERMERÍA (24 ÍTEMS)

**PREGUNTA1**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	6	5,5	5,5	5,5
A VECES	63	57,3	57,3	62,7
SIEMPR E	41	37,3	37,3	100,0
Total	110	100,0	100,0	

**PREGUNTA2**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	20	18,2	18,2	18,2
A VECES	56	50,9	50,9	69,1
SIEMPR E	34	30,9	30,9	100,0
Total	110	100,0	100,0	

**PREGUNTA3**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	2	1,8	1,8	1,8
A VECES	66	60,0	60,0	61,8
SIEMPR E	42	38,2	38,2	100,0
Total	110	100,0	100,0	

**PREGUNTA4**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	10	9,1	9,1	9,1
A VECES	63	57,3	57,3	66,4
SIEMPR E	37	33,6	33,6	100,0
Total	110	100,0	100,0	

**PREGUNTA5**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	26	23,6	23,6	23,6
A VECES	63	57,3	57,3	80,9
SIEMPR E	21	19,1	19,1	100,0
Total	110	100,0	100,0	

**PREGUNTA6**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	6	5,5	5,5	5,5
A VECES	71	64,5	64,5	70,0
SIEMPR E	33	30,0	30,0	100,0
Total	110	100,0	100,0	

**PREGUNTA7**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	23	20,9	20,9	20,9
A VECES	60	54,5	54,5	75,5
SIEMPR E	27	24,5	24,5	100,0
Total	110	100,0	100,0	

**PREGUNTA8**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	17	15,5	15,5	15,5
A VECES	51	46,4	46,4	61,8
SIEMPR E	42	38,2	38,2	100,0
Total	110	100,0	100,0	

**PREGUNTA9**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	8	7,3	7,3	7,3
A VECES	51	46,4	46,4	53,6
SIEMPR E	51	46,4	46,4	100,0
Total	110	100,0	100,0	

**PREGUNTA10**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	41	37,3	37,3	37,3
A VECES	38	34,5	34,5	71,8
SIEMPR E	31	28,2	28,2	100,0
Total	110	100,0	100,0	

**PREGUNTA11**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	27	24,5	24,5	24,5
A VECES	69	62,7	62,7	87,3
SIEMPR E	14	12,7	12,7	100,0
Total	110	100,0	100,0	

**PREGUNTA12**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	23	20,9	20,9	20,9
A VECES	65	59,1	59,1	80,0
SIEMPR E	22	20,0	20,0	100,0
Total	110	100,0	100,0	

**PREGUNTA13**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	8	7,3	7,3	7,3
A VECES	61	55,5	55,5	62,7
SIEMPR E	41	37,3	37,3	100,0
Total	110	100,0	100,0	

**PREGUNTA14**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	29	26,4	26,4	26,4
A VECES	58	52,7	52,7	79,1
SIEMPR E	23	20,9	20,9	100,0
Total	110	100,0	100,0	

**PREGUNTA15**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	7	6,4	6,4	6,4
A VECES	53	48,2	48,2	54,5
SIEMPR E	50	45,5	45,5	100,0
Total	110	100,0	100,0	

**PREGUNTA16**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	10	9,1	9,1	9,1
A VECES	68	61,8	61,8	70,9
SIEMPR E	32	29,1	29,1	100,0
Total	110	100,0	100,0	

**PREGUNTA17**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	40	36,4	36,4	36,4
A VECES	64	58,2	58,2	94,5
SIEMPR E	6	5,5	5,5	100,0
Total	110	100,0	100,0	



**PREGUNTA18**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	6	5,5	5,5	5,5
A VECES	55	50,0	50,0	55,5
SIEMPR E	49	44,5	44,5	100,0
Total	110	100,0	100,0	

**PREGUNTA19**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	12	10,9	10,9	10,9
A VECES	56	50,9	50,9	61,8
SIEMPR E	42	38,2	38,2	100,0
Total	110	100,0	100,0	

**PREGUNTA20**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	32	29,1	29,1	29,1
A VECES	50	45,5	45,5	74,5
SIEMPR E	28	25,5	25,5	100,0
Total	110	100,0	100,0	

**PREGUNTA21**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	5	4,5	4,5	4,5
A VECES	50	45,5	45,5	50,0
SIEMPR E	55	50,0	50,0	100,0
Total	110	100,0	100,0	

**PREGUNTA22**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	19	17,3	17,3	17,3
A VECES	70	63,6	63,6	80,9
SIEMPR E	21	19,1	19,1	100,0
Total	110	100,0	100,0	

**PREGUNTA23**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	7	6,4	6,4	6,4
A VECES	53	48,2	48,2	54,5
SIEMPR E	50	45,5	45,5	100,0
Total	110	100,0	100,0	

**PREGUNTA24**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	5	4,5	4,5	4,5
A VECES	58	52,7	52,7	57,3
SIEMPR E	47	42,7	42,7	100,0
Total	110	100,0	100,0	

DE LA VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE (15 ÍTEMS)

**P1**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	12	10,9	10,9	10,9
A VECES	72	65,5	65,5	76,4
SIEMPR E	26	23,6	23,6	100,0
Total	110	100,0	100,0	

**P2**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	15	13,6	13,6	13,6
A VECES	66	60,0	60,0	73,6
SIEMPR E	29	26,4	26,4	100,0
Total	110	100,0	100,0	

**P3**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	19	17,3	17,3	17,3
A VECES	51	46,4	46,4	63,6
SIEMPR E	40	36,4	36,4	100,0
Total	110	100,0	100,0	

**P4**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	15	13,6	13,6	13,6
A VECES	46	41,8	41,8	55,5
SIEMPR E	49	44,5	44,5	100,0
Total	110	100,0	100,0	

**P5**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	11	10,0	10,0	10,0
A VECES	49	44,5	44,5	54,5
SIEMPR E	50	45,5	45,5	100,0
Total	110	100,0	100,0	

**P6**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	10	9,1	9,1	9,1
A VECES	59	53,6	53,6	62,7
SIEMPR E	41	37,3	37,3	100,0
Total	110	100,0	100,0	

**P7**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	10	9,1	9,1	9,1
A VECES	58	52,7	52,7	61,8
SIEMPR E	42	38,2	38,2	100,0
Total	110	100,0	100,0	

**P8**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	26	23,6	23,6	23,6
A VECES	24	21,8	21,8	45,5
SIEMPR E	60	54,5	54,5	100,0
Total	110	100,0	100,0	

**P9**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	14	12,7	12,7	12,7
A VECES	78	70,9	70,9	83,6
SIEMPR E	18	16,4	16,4	100,0
Total	110	100,0	100,0	

**P10**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	20	18,2	18,2	18,2
A VECES	72	65,5	65,5	83,6
SIEMPR E	18	16,4	16,4	100,0
Total	110	100,0	100,0	

**P11**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	41	37,3	37,3	37,3
A VECES	61	55,5	55,5	92,7
SIEMPR E	8	7,3	7,3	100,0
Total	110	100,0	100,0	

**P12**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	8	7,3	7,3	7,3
A VECES	76	69,1	69,1	76,4
SIEMPR E	26	23,6	23,6	100,0
Total	110	100,0	100,0	

**P13**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	8	7,3	7,3	7,3
A VECES	25	22,7	22,7	30,0
SIEMPR E	77	70,0	70,0	100,0
Total	110	100,0	100,0	

**P14**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	17	15,5	15,5	15,5
A VECES	61	55,5	55,5	70,9
SIEMPR E	32	29,1	29,1	100,0
Total	110	100,0	100,0	

**P15**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	13	11,8	11,8	11,8
A VECES	62	56,4	56,4	68,2
SIEMPR E	35	31,8	31,8	100,0
Total	110	100,0	100,0	



### Interpretación de Rho de Spearman

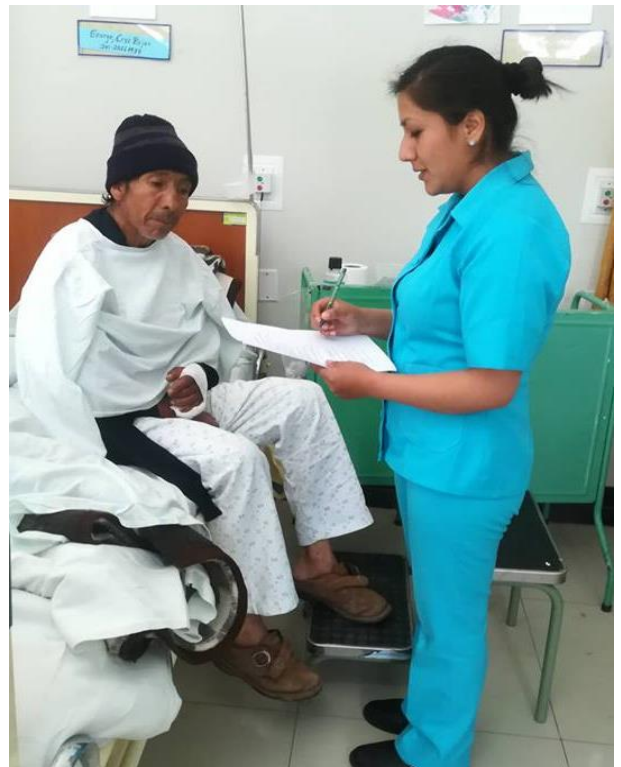
R	Correlación
0	Correlación nula
0.1 a 0.49	Correlación directa débil
0.5 a 0.79	Correlación directa moderada
0.8 a 0.9	Correlación directa alta
1	Correlación directa perfecta
-0.1 a -0.49	Correlación inversa débil
-0.5 a -0.79	Correlación inversa moderada
-0.8 a -0.9	Correlación inversa alta
-1	Correlación inversa perfecta

Fuente: Rosas y Zúñiga (2010)

**Anexo 09**

**Fotos de las evidencias de aplicación**







UNIVERSIDAD PERUANA "LOS ANDES"  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE  
DATOS SEGÚN JUICIO DE EXPERTOS

CUESTIONARIO DE COMPETENCIAS DE COMUNICACIÓN EN  
ENFERMERÍA

ÍTEM	Respuesta	JURADO		Observación
		SI	NO	
1.	El instrumento responde al planteamiento del problema			
2.	El instrumento persigue los fines de los objetivos generales	✓		
3.	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos	✓		
4.	Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento	✓		
5.	El instrumento responde a la Operacionalización de variables	✓		
6.	La escala utilizada es correcta	✓		
7.	Los reactivos siguen un orden lógico	✓		
8.	Los ítems están redactados en forma clara y precisa	✓		
9.	El número de ítems que cubre cada dimensión es el correcto	✓		
10.	Se deben considerar otros ítems	✓		

SUGERENCIAS: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

DATOS DEL VALIDADOR

NOMBRE: Mig. Iván V. Galarza Curisnachi

TÍTULO O GRADO ACADÉMICO: Li. Enfermería

Iván V. Galarza Curisnachi  
ENFERMERO C.E.P. 1987



UNIVERSIDAD PERUANA "LOS ANDES"

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS SEGÚN JUICIO DE EXPERTOS

CUESTIONARIO DE COMPETENCIAS DE COMUNICACIÓN EN ENFERMERÍA

ÍTEM	Respuesta	JURADO		Observación
		SI	NO	
1.	El instrumento responde al planteamiento del problema	✓		
2.	El instrumento persigue los fines de los objetivos generales	✓		
3.	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos	✓		
4.	Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento	✓		
5.	El instrumento responde a la Operacionalización de variables	✓		
6.	La escala utilizada es correcta	✓		
7.	Los reactivos siguen un orden lógico	✓		
8.	Los ítems están redactados en forma clara y precisa	✓		
9.	El número de ítems que cubre cada dimensión es el correcto	✓		
10.	Se deben considerar otros ítems	✓		

SUGERENCIAS: Actualizar según se va requiriendo  
o se replantea.

DATOS DEL VALIDADOR

NOMBRE: Lic. Dكتوريا Hurtado Montes

TÍTULO O GRADO ACADÉMICO: Doctora de Cc - Enf. Especialista

Lic. Dكتوريا Hurtado Montes  
C. E. N. 07100  
HOSPITAL NACIONAL "RAMÓN PROSE FERRER" - H.N.  
MISalud



UNIVERSIDAD PERUANA "LOS ANDES"

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS SEGÚN JUICIO DE EXPERTOS

CUESTIONARIO DE COMPETENCIAS DE COMUNICACIÓN EN ENFERMERÍA

ÍTEM	Respuesta	JURADO		Observación
		SI	NO	
1.	El instrumento responde al planteamiento del problema	X		
2.	El instrumento persigue los fines de los objetivos generales	X		
3.	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos	X		
4.	Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento	X		
5.	El instrumento responde a la Operacionalización de variables	X		
6.	La escala utilizada es correcta	X		
7.	Los reactivos siguen un orden lógico	X		
8.	Los ítems están redactados en forma clara y precisa	X		
9.	El número de ítems que cubre cada dimensión es el ,correcto	X		
10.	Se deben considerar otros ítems			

SUGERENCIAS: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

DATOS DEL VALIDADOR

NOMBRE: JESSICA MAYORCA I LIZARBE

TÍTULO O GRADO ACADÉMICO: LICENCIADA EN ENFERMERIA

*Jessica I. Lizarbe*  
Lic. Jessica Mayorca Iizarbe  
LIC. ENFERMERIA  
C.E.P. 141004  
POLICLINICO METROPOLITANO HUANCAYO  
Es Salud