



Universidad Nacional  
**SAN LUIS GONZAGA**



### **Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional**

Esta licencia permite a otras distribuir, combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial y, a pesar que son nuevas obras deben siempre rendir crédito y ser no comerciales, no están obligadas a licenciar sus obras derivadas bajo los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>



UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA  
FACULTAD DE ENFERMERIA  
UNIDAD DE INVESTIGACION  
EVALUACION DE ORIGINALIDAD

## CONSTANCIA N° 035 – 2026

El que suscribe, deja constancia que se la realizado el análisis con el software de verificación de similitud al **INFORME FINAL** cuyo título es:

**“Comunicación de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025”**

Presentado por:

**BACH. PEREZ NINACO JOHN CARLOS**

Bachiller del nivel de Pregrado de la Facultad de Enfermería El resultado obtenido es 5% por el cual se otorga el calificativo de APROBADO, según Reglamento para la evaluación de la Originalidad de los documentos de investigación. Se adjunta al presente el reporte de evaluación con el software de verificación de originalidad.

Ica, 25 de febrero del 2026

Operador KDT  
Fecha y hora: 25 de febrero 2026 09:04 A.M.  
Id: 560653522

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"  
FACULTAD DE ENFERMERIA  
UNIDAD DE INVESTIGACION  
Dra. NORMA PASTOR RAMIREZ  
DIRECTORA

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
Facultad de Enfermería



Comunicación de enfermería y satisfacción del paciente  
hospitalizado en el servicio de cirugía del  
Hospital Regional de Ica, 2025

Línea de investigación:  
Salud Pública y Conservación de Medio Ambiente

INFORME FINAL DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ENFERMERÍA

AUTOR:  
Bach. PEREZ NINACO JOHN CARLOS

ASESORA:  
Dra. MARIA ANTONIETA D'ARRIGO FRASSINETTI  
ORCID: 0000-0003-2089-6257

Ica, Perú  
2026

**Dedicatoria:**

El presente trabajo va dedicado a Dios, por darme la oportunidad de cumplir mis metas trazadas.

A mis padres, quienes me brindan todos los recursos y apoyo día a día, iniciados de mi educación.

John Carlos

**Agradecimientos:**

Al cuerpo de docentes de la facultad de enfermería de la universidad nacional de Ica, por brindarme una educación óptima.

A mi asesora Maria Antonieta D'Arrigo Frassinetti, por el apoyo científico durante la elaboración de la presente tesis.

A las autoridades del Hospital Regional de Ica, por brindarme el permiso institucional para ejecutar el estudio.

A los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, por su valiosa participación.

## Índice

|                                      | Pág. |
|--------------------------------------|------|
| Dedicatoria.....                     | ii   |
| Agradecimientos .....                | iii  |
| Índice de contenidos.....            | iv   |
| Índice de tablas .....               | v    |
| Índice de figuras.....               | vi   |
| Resumen .....                        | vii  |
| Abstract.....                        | viii |
| I. INTRODUCCIÓN .....                | 9    |
| II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA.....     | 20   |
| III. RESULTADOS.....                 | 25   |
| IV. DISCUSIÓN .....                  | 31   |
| V. CONCLUSIONES .....                | 34   |
| VI. RECOMENDACIONES .....            | 35   |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 36   |
| VIII. ANEXOS .....                   | 41   |

## Índice de Tablas

|                                                                                                                                                                                                                   | Pág. |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Tabla 1. Datos generales de los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025 .....                                                                                       | 25   |
| Tabla 2. Relación entre la comunicación de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025 .....                                             | 26   |
| Tabla 3. Relación entre la comunicación de enfermería según la dimensión respeto, y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025.....                  | 27   |
| Tabla 4. Relación entre la comunicación de enfermería según la dimensión empatía, y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025.....                  | 28   |
| Tabla 5. Relación entre la comunicación de enfermería según la dimensión escucha receptiva, y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025.....        | 29   |
| Tabla 6. Relación entre la comunicación de enfermería según la dimensión aceptación de emociones, y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025 ..... | 30   |

## Índice de Figuras

|                                                                                                                                                                    | Pág. |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Gráfico 1. Comunicación de enfermería percibido por el paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025 .....                   | 55   |
| Gráfico 2. Dimensiones de la comunicación de enfermería percibido por el paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025 ..... | 55   |
| Gráfico 3. Satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025 .....                                              | 56   |
| Gráfico 4. Dimensiones de la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025.....                             | 56   |

## Resumen

Los profesionales de enfermería deben brindar una comunicación efectiva a los pacientes para que se sientan seguros, confortables y satisfechos con la atención de salud. **Objetivo:** Determinar la relación entre la comunicación de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025. **Material y métodos:** Estudio básico, transversal, de enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental, participando 203 pacientes con técnica de encuesta, como instrumento dos cuestionarios validados en Perú. **Resultados:** Se confirmó que existe relación significativa entre la comunicación de enfermería y la satisfacción del paciente ( $p=0.000$ ), observándose en el cruce porcentual que en pacientes que percibieron deficiente comunicación, en su mayoría presentaron nivel bajo y medio de satisfacción (11.8% y 14.8%), y la alta satisfacción prevaleció en pacientes que percibieron regular y buena comunicación (32.5% y 29.5%), siendo la fuerza de correlación positiva y alta ( $r = 0.702$ ), es decir que, a mayor comunicación brindado por la enfermera, mayor es la satisfacción del paciente. A su vez se determinó que existe relación significativa entre la satisfacción del paciente y las dimensiones de la comunicación de enfermería según respeto ( $p = 0.000$ ,  $r = 0.561$ ), empatía ( $p=0.000$ ,  $r = 0.733$ ), escucha receptiva ( $p=0.000$ ,  $r = 0.631$ ) y aceptación de emociones ( $p=0.000$ ,  $r = 0.644$ ). **Conclusiones:** Existe relación significativa entre la comunicación de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025.

**Palabras clave:** Comunicación, satisfacción, enfermería, paciente, nivel

## Abstract

Nursing professionals must provide effective communication to patients so that they feel safe, comfortable, and satisfied with their healthcare. **Objective:** To determine the relationship between nursing communication and patient satisfaction in the surgical department of the Regional Hospital of Ica, 2025. **Materials and methods:** A basic, cross-sectional study with a quantitative approach, correlational level, and non-experimental design. 203 patients participated, using a survey technique and two questionnaires validated in Peru as instruments. **Results:** It was confirmed that there is a significant relationship between nursing communication and patient satisfaction ( $p = 0.000$ ), observing in the percentage crossing that in patients who perceived poor communication, mostly presented low and medium levels of satisfaction (11.8% and 14.8%), and high satisfaction prevailed in patients who perceived fair and good communication (32.5% and 29.5%), being the correlation strength positive and high ( $r = 0.702$ ), that is, the greater the communication provided by the nurse, the greater the patient satisfaction. In turn, it was determined that there is a significant relationship between patient satisfaction and the dimensions of nursing communication according to respect ( $p = 0.000$ ,  $r = 0.561$ ), empathy ( $p = 0.000$ ,  $r = 0.733$ ), receptive listening ( $p = 0.000$ ,  $r = 0.631$ ) and acceptance of emotions ( $p = 0.000$ ,  $r = 0.644$ ). **Conclusions:** There is a significant relationship between nursing communication and patient satisfaction in the surgical department of the Ica Regional Hospital, 2025.

**Keywords:** Communication, satisfaction, nursing, patient, level

## I. INTRODUCCIÓN

### **Aspectos científicos vinculados a la investigación.**

La comunicación en enfermería constituye la interacción intencional y centrada en el paciente que utiliza la enfermera para establecer una relación de ayuda y confianza. Su objetivo principal es comprender la experiencia del paciente con su salud y enfermedad, facilitando la expresión de sus sentimientos, preocupaciones y necesidades. A través de escucha activa, empatía y diversas técnicas de comunicación, la enfermera busca promover el bienestar físico y emocional del paciente, ayudándolo a afrontar su situación, tomar decisiones informadas y alcanzar sus objetivos de salud. En esencia, es una herramienta fundamental para brindar una atención holística y de calidad<sup>(1)</sup>.

En el cuidado del paciente quirúrgico, la comunicación de enfermería se apoya en cuatro dimensiones clave: El respeto, que implica reconocer la dignidad y autonomía del paciente en cada momento; la empatía, que permite comprender su experiencia desde una perspectiva humana; la escucha receptiva, esencial para atender sus necesidades y preocupaciones sin interrupciones ni juicios; y la aceptación de emociones, que favorece un ambiente de confianza donde el paciente se siente comprendido y acompañado en su proceso<sup>(2)</sup>.

Por otro lado, la satisfacción del paciente con el cuidado enfermero se refiere al grado en que un paciente percibe que sus necesidades y expectativas fueron cumplidas o superadas por las acciones y la atención brindada por el personal de enfermería. Es un indicador crucial de la calidad de la atención y un factor importante para lograr resultados positivos en la salud del paciente<sup>(3)</sup>.

Existen tres dimensiones principales de la satisfacción en el paciente quirúrgico: El trato en el cuidado que se relaciona con la forma en que el personal de enfermería brinda atención humana, respetuosa y cercana. La segunda dimensión es la continuidad del cuidado, que implica una atención coordinada y sin interrupciones a lo largo del proceso quirúrgico. La tercera dimensión es el resultado del cuidado, que refleja la percepción del paciente sobre su mejoría, bienestar y recuperación tras la intervención<sup>(4)</sup>.

La teoría del cuidado humanizado de Jean Watson, destaca la importancia de establecer una relación terapéutica mediante comunicación auténtica, basada en la empatía, respeto y afectividad del profesional de enfermería con el paciente. En este contexto, la comunicación va más allá del intercambio de información, convirtiéndose en un acto de cuidado que reconoce al paciente como un ser integral, con necesidades emocionales, físicas y espirituales. Al aplicar estos principios en el entorno quirúrgico, se fortalece la confianza del paciente, se reduce su ansiedad y se favorece una experiencia más humana durante su proceso de atención, por ende, una rápida recuperación de la salud y satisfacción con el servicio prestado<sup>(5)</sup>.

## **Realidad problemática.**

En el contexto internacional, la Organización Mundial de la Salud (OMS) explica que una atención de salud deficiente ocasiona cada año entre 5.7 a 8.4 millones de fallecimientos principalmente en países de bajos y medianos ingresos, es decir el 15% del total de muertes en el mundo. A su vez una atención inadecuada conlleva a un mayor incremento de enfermedades y discapacidad en pacientes, existiendo una gran problemática que concierne a los sistemas de salud, quienes deben brindar una asistencia óptima para reducir los índices de morbilidad<sup>(6)</sup>.

A nivel de Latinoamérica, la OPS explica que cerca de 3600 millones de personas no recibe una atención de calidad, en donde la población se siente insatisfecha con la asistencia sanitaria y que, juntamente con los determinantes sociales, ocasionan el incremento de la morbilidad, principalmente en pacientes con problemas de salud graves o intervenidos quirúrgicamente<sup>(7)</sup>. Siendo el profesional de enfermería, un integrante del equipo de salud que mantiene mayor contacto con el paciente quirúrgico, los que deben tener habilidades profesionales óptimas para brindar una atención de calidad basada en la comunicación y competencia técnica que vele por la satisfacción, seguridad y recuperación del paciente quirúrgico<sup>(8)</sup>.

En Argentina reporta que el 36.4% de pacientes hospitalizados considera que la comunicación que brinda el personal enfermero no es totalmente adecuada, y el 58.3% manifiesta que estos profesionales no emplean palabras adecuadas y de confianza durante los procedimientos médicos, constituyendo una problemática que impacta en la satisfacción y recuperación del paciente<sup>(9)</sup>.

Otro estudio realizado en México también confirma que un 23.3% de pacientes sometidos a intervención quirúrgica percibe que la comunicación que brinda el personal enfermero es deficiente, confirmándose que existen escasas competencias de respeto, escucha activa y relación de confianza de estos profesionales con los pacientes, afectando el proceso de recuperación postoperatorio<sup>(10)</sup>.

A su vez en Ecuador se identificó que el 28% de pacientes quirúrgicos estaba insatisfecho con la explicación del procedimiento médico que realizaba la enfermera, confirmándose que la comunicación que brindan estos profesionales de la salud es vital para que los pacientes se sientan satisfechos y confortables<sup>(11)</sup>.

En el panorama nacional, el Colegio de enfermeros del Perú (CEP) confirma que los profesionales de enfermería constituyen un integrante del equipo de salud que requiere de competencias y habilidades eficientes de comunicación y de habilidad técnica para brindar un cuidado de calidad a los pacientes, el cual determina el nivel de calidad asistencial y satisfacción con el servicio de salud prestado<sup>(12)</sup>.

Sin embargo, diversos estudios en Perú confirman que existe una problemática de la satisfacción del paciente con el cuidado enfermero y la comunicación que brinda en los procedimientos asistenciales. En Trujillo, un 10.6% de pacientes quirúrgicos de un hospital presentó bajo nivel de satisfacción con la atención de enfermería, y el 36.5% de nivel medio y regular, quienes estaban disconformes con la interacción e información que brindaban estos profesionales<sup>(13)</sup>.

De igual forma en Lima, se reporta que, en pacientes hospitalizados por intervenciones quirúrgicas, presentaron bajo nivel de satisfacción con el servicio, correlacionándose de forma significativa con la competencia de comunicación brindada por el profesional de enfermería ( $p=0.000$ )<sup>(14)</sup>.

En Piura, el 15.3% de pacientes del servicio de cirugía de un hospital presentaban baja satisfacción con la atención y un 56.7% en nivel medio, el cual ocurría debido a la falta de comunicación e interacción que mantenía el profesional de enfermería durante los procedimientos asistenciales<sup>(15)</sup>.

En el ámbito regional, diversas investigaciones afirman que existe aún brechas significativas en la satisfacción del paciente y la comunicación que brinda el profesional de enfermería durante la labor asistencial. Un estudio publicado en el año 2021 halló que en el Hospital Regional de Ica el 45.5% de pacientes percibieron que la comunicación de enfermería era de bajo nivel, existiendo poca interacción empática, de escucha receptiva, y en el acompañamiento reflexivo, correlacionándose de forma significativa con la insatisfacción del paciente en el 36.9%<sup>(16)</sup>.

Otro estudio ejecutado en el año 2021 confirma que en el hospital regional de Ica los pacientes quirúrgicos presentan insatisfacción con la atención de enfermería (47.5%), el cual se relacionaba de forma estadística con la comunicación y empatía que brindaban estos profesionales, confirmándose que los enfermeros deben mantener una adecuada verbalización e interacción con el paciente para lograr su pronta recuperación<sup>(17)</sup>.

Ante todos estos indicadores, surge la necesidad de abordar el tema en el Hospital Regional de Ica, ya que se identificó durante las prácticas clínicas que algunos pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía manifestaban que “la enfermera no me brinda información sobre mi salud”, y “la enfermera no escucha mis necesidades”, situación que motiva a analizar si la comunicación de enfermería se está relacionando significativamente con la satisfacción del paciente, planteándose las siguientes interrogantes:

#### **Problema General:**

¿Cuál es la relación entre la comunicación de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional Ica, 2025?

**Problemas Específicos:**

PE1. ¿Cuál es la relación entre la comunicación de enfermería según la dimensión respeto, y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025?

PE2. ¿Cuál es la relación entre la comunicación de enfermería según la dimensión empatía, y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025?

PE3. ¿Cuál es la relación entre la comunicación de enfermería según la dimensión escucha receptiva, y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025?

PE4. ¿Cuál es la relación entre la comunicación de enfermería según la dimensión aceptación de emociones, y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025?

**Investigaciones recientes.**

Se han recopilado una serie de estudios que abordan la problemática en los últimos 5 años:

**En antecedentes internacionales**, Ramírez et al<sup>(18)</sup> tuvieron por objetivo conocer la comunicación de enfermería y satisfacción en pacientes de hospitales públicos en Ecuador año 2024. El método fue transversal y cuantitativo con muestra de 463 pacientes. En los resultados, el 38.98% se mostró con alta satisfacción con la comunicación brindada por la enfermera, y el 32.77% con muy alta satisfacción; sin embargo, un 24.86% estuvo insatisfecho y 3.39% muy insatisfecho. Según dimensiones predominó la alta satisfacción en proactividad 38.4%, actitud 41.1%, comunicación verbal 40.2%, comunicación no verbal 36.0% y apoyo emocional 38.9%. Concluyen que la mayoría de los pacientes percibió alto nivel de satisfacción con la comunicación de enfermería.

Sánchez K.<sup>(19)</sup> tuvo por objetivo identificar la comunicación terapéutica de enfermería en pacientes de cuidados críticos en Ecuador año 2023,. El método fue descriptivo y transversal, con participación de 130 pacientes mediante encuestado. Se obtuvo que la mayoría de los pacientes consideró que la comunicación brindada por la enfermera es regular 51%, observándose que el 53.85% afirmó que la enfermera a veces escucha cuidadosamente, a veces comprende las situaciones 38.46%, y a menudo comunica una actitud de ayuda-confianza 38.46%, ocasionalmente es sensitivo 38.46%, a veces es superficial 38.46%, y siempre muestra respeto 38.46%. Concluyendo que la comunicación terapéutica de enfermería es regular.

Castillo et al<sup>(20)</sup> identificaron la satisfacción del paciente en servicio de cirugía de un hospital de tercer nivel en Villahermosa en México año 2022. Fue un estudio descriptivo y transversal, participando 60 pacientes post operados. Se obtuvo que el 40% tuvo alta satisfacción (satisfechos) con el cuidado de enfermería, al igual que las dimensiones disponibilidad 73.3%, cortesía 56.7%, y competencia 86.7%. El nivel medio predominó en la dimensión confianza 58.3%. Concluyendo que la satisfacción con el cuidado enfermero es de nivel alto.

Arcentales et al<sup>(21)</sup> tuvieron por objetivo conocer la satisfacción de los pacientes quirúrgicos con el cuidado de enfermería en un hospital público en Ecuador año 2021. Fue un estudio no experimental, descriptivo y transversal, participando 132 pacientes mediante encuestado. Se obtuvo que la satisfacción fue de nivel alto 80%, al igual que las dimensiones accesibilidad 82.19%, explica y facilita 99.43%, conforta 90.4%, se anticipa 88.82%, relación de confianza 75.94% y monitoreo-seguimiento 99.8%. Concluyendo que la satisfacción con el cuidado enfermero es de alto nivel.

Méndez J.<sup>(22)</sup> identificó el nivel de satisfacción con el cuidado de enfermería en pacientes posquirúrgicos de un hospital de Tabasco en México año 2021. Fue un estudio descriptivo, transversal y cuantitativo, con participación de 30 pacientes mediante encuesta. Se obtuvo que la satisfacción fue buena o alta en 76.7%, regular en 16.7% y baja 6.7%. Se identificó según dimensiones que el trato era bueno 73.3%, habilidad técnica buena 100%, ambiente físico adecuado 100%, disponibilidad de la enfermera siempre 96.7%, cuidados proporcionados continuos 96.7% y resultado del cuidado adecuado en 86.7%.

**En antecedentes nacionales,** Hinostroza I.<sup>(23)</sup> tuvo por objetivo analizar la comunicación de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente en un hospital público en Huancayo año 2023. Fue un estudio transversal, no experimental, y correlacional, participando 152 pacientes mediante encuesta. En los resultados, la comunicación de la enfermera fue buena 80.3%, al igual que las dimensiones kinésico 76.7%, paralingüístico 63.2% y proxémico 83.3%. La satisfacción del paciente fue buena o alta 92.1%, al igual que las dimensiones fiabilidad 87.5%, capacidad de respuesta 76.3%, seguridad 86.8%, empatía 90.1% y tangibles 46%, concluyendo que ambas variables se correlacionan ( $p=0.000$ ).

Coapaza y Luque<sup>(24)</sup> tuvieron por objetivo conocer la comunicación de enfermería y satisfacción del cuidado en un establecimiento de salud en Moquegua año 2023. Fue un estudio correlacional y transversal, no experimental, participando 92 pacientes mediante encuesta. En los resultados, la comunicación terapéutica de enfermería fue bueno o adecuado 57.61%, al igual que las dimensiones proactividad 50%, actitud profesional 82.61%, comunicación no verbal 67.39%, apoyo emocional 79.35%. La satisfacción fue de nivel alto o adecuado 64.13%, predominando el nivel medio o regular en las dimensiones accesibilidad 60.87%, y nivel alto en explica y facilita

67.39%, confort 76.09%, se anticipa 58.7%, mantiene relación de confianza 58.7% y monitoreo-hace seguimiento 78.26%. Concluyendo que ambas variables se correlacionan ( $p=0.000$ ).

Caira B.<sup>(25)</sup> tuvo por objetivo conocer la comunicación terapéutica de enfermería y satisfacción del paciente en un Hospital Regional en Arequipa año 2023. El método fue de enfoque cuantitativo, transversal, no experimental y correlacional, participando 120 pacientes mediante encuesta. Se obtuvo que la comunicación terapéutica fue buena 79.2%, por dimensiones predominó el nivel bueno en empatía 66.7%, respeto 51.7% y autenticidad 68.3%. La satisfacción de los pacientes fue buena 52.5%, al igual que las dimensiones contenido de la comunicación 59.2%, nivel regular en forma de comunicación 62.5%, concluyéndose que las variables se correlacionan ( $p=0.000$ ), y con las dimensiones empatía ( $p=0.000$ ), respeto ( $p=0.000$ ), autenticidad ( $p=0.000$ ).

Chiroque et al<sup>(26)</sup> tuvieron por objetivo analizar la satisfacción con el cuidado enfermero en pacientes quirúrgicos hospitalizados de la unidad de recuperación post anestésica de un hospital público en Supe año 2023. Fue un estudio descriptivo y correlacional, con muestra de 92 pacientes mediante encuesta. Se obtuvo que la satisfacción con el cuidado de enfermería fue de nivel medio 56.5%. Por dimensiones predominó el nivel alto de satisfacción en el trato durante el cuidado 81.5%, nivel alto en continuidad del cuidado 51.1% y nivel medio en resultado del cuidado 53.3%, concluyendo que la satisfacción es de nivel medio y se relaciona con la calidad del cuidado.

Charca R.<sup>(27)</sup> tuvo por finalidad identificar la comunicación terapéutica de enfermería y satisfacción en pacientes de un establecimiento de salud en Lima año 2023. El método fue correlacional y cuantitativo, participando 100 pacientes mediante encuesta. Se obtuvo lo siguiente: La comunicación terapéutica fue de nivel alto 70%, al igual que las dimensiones respeto 50% y aceptación de emociones 44%. El nivel medio predominó en la empatía 56% y escucha receptiva 47%. La satisfacción fue de nivel alto 58%, al igual que las dimensiones cuidado con calidez 59%, cuidado con calidad 62%, cuidados continuos 56%. Concluyendo que estas variables se relacionan estadísticamente ( $p=0.000$ ), al igual que las dimensiones respeto ( $p=0.000$ ), empatía ( $p=0.000$ ), escucha receptiva ( $p=0.000$ ), aceptación de emociones ( $p=0.000$ ).

Bejarano et al<sup>(28)</sup> en su estudio tuvo por objetivo analizar la comunicación terapéutica y satisfacción con el cuidado enfermero en pacientes de un hospital de Essalud en Huánuco año 2022. Fue un estudio descriptivo, trasnsversal y correlacional, con muestra de 196 pacientes mediante encuesta. En los hallazgos, la comunicación terapéutica fue de nivel bueno o aceptable 50%, al igual que las dimensiones respeto 50%, empatía 51.0%, escucha receptiva 50.5% y aceptación de emociones 48.5%. La satisfacción con el cuidado de enfermería fue de nivel medio 50.5%, al igual que las dimensiones calidad 49.0%, y calidez 52%, concluyéndose que ambas variables se relacionan de forma significativa ( $p=0.000$ ), y con cada una de las dimensiones de la

comunicación terapéutica aceptación de emociones ( $p=0.000$ ), escucha receptiva ( $p=0.000$ ), empatía ( $p=0.000$ ), y respeto ( $p=0.000$ ).

Oxa y Loayza<sup>(29)</sup> tuvieron por objetivo identificar la comunicación terapéutica y satisfacción del paciente hospitalizado en Hospital María Auxiliadora en Lima año 2021. Fue un estudio correlacional y transversal, con muestra de 80 pacientes mediante encuestado. Se obtuvo que la comunicación terapéutica fue regular 56.25%, al igual que las dimensiones comunicación verbal 53.75%, comunicación no verbal 52.5%. La satisfacción fue de nivel alta 53.75%, al igual que la dimensión técnica 56.25%, confianza 52.25%. y educación 52.5%, concluyendo que las variables se correlacionan ( $p=0.000$ ), y con las dimensiones comunicación verbal ( $p=0.000$ ) y comunicación no verbal ( $p=0.000$ ).

**En antecedentes regionales,** Urure et al<sup>(30)</sup> identificaron la satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado enfermero en un hospital público en Ica año 2024. Fue un estudio correlacional, cuantitativo y descriptivo, con muestra de 241 pacientes mediante encuesta. Se obtuvo lo siguiente: El 84.6% se mostró satisfecho o de nivel alto, el 13.7% nivel medio y 1.7% insatisfecho. Según dimensiones predominó la satisfacción alta en humana 81.8%, oportuna 78.8% y segura 80.1%. Concluyéndose que la satisfacción del paciente es de alto nivel, y se relaciona con la calidad del cuidado.

Degregori R.<sup>(31)</sup> tuvo por objetivo identificar el nivel de satisfacción con el cuidado en pacientes hospitalizados de un hospital público en Ica año 2023. El método fue descriptivo y cuantitativo, con muestra de 178 pacientes mediante encuesta. Se obtuvo lo siguiente: la satisfacción fue alta en 51.7%, al igual que las dimensiones fiabilidad 41.6%, capacidad de respuestas 37.6%, seguridad 60.7%, empatía 49.14%, aspectos tangibles 56.2%. Concluyéndose que la satisfacción del paciente con el cuidado enfermero es de alto nivel y se relaciona con la empatía y capacidad de respuesta que brinda la enfermera ( $p=0.000$ ).

Huamaní y López<sup>(32)</sup> tuvo por objetivo determinar la satisfacción del paciente con el cuidado enfermero en pacientes que ingresan a centro quirúrgico del Hospital San Juan de Dios en Pisco año 2021. Fue un estudio correlacional y cuantitativo, con muestra de 68 pacientes mediante encuestado. En los hallazgos, la satisfacción fue de nivel alto 55.88%, seguido de medio 42.65% y bajo o insatisfecho en el 1.47%. Según dimensiones la satisfacción fue de nivel alto en necesidades 54.41%, expectativas nivel medio de satisfacción 72.06%, y percepciones nivel alto 66.18%. Concluyendo que la satisfacción es de nivel alto y se relaciona con la calidad de atención.

Ramírez y Urure<sup>(33)</sup> analizaron la satisfacción de pacientes post operados en el servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro en Ica año 2021. Fue un estudio transversal, cuantitativo y descriptivo, con muestra de 147 pacientes mediante encuesta. Se obtuvo que la satisfacción fue de medio nivel 46.3%, seguido de alta 27.2%, y baja en 26.5%, según dimensiones se halló nivel

medio de satisfacción en trato recibido 52.4%, continuidad del cuidado 42.9%, y resultado del cuidado 41.5%. Concluyéndose que la satisfacción es de nivel medio y se asocia con la calidad del cuidado enfermero.

Yupanqui y Román<sup>(34)</sup> identificaron el nivel de satisfacción con la atención de enfermería en pacientes post quirúrgicos del Hospital Santa María del Socorro de Ica año 2020. Fue un estudio descriptivo, transversal y cuantitativo, con participación de 195 pacientes mediante encuesta. Se obtuvo que la satisfacción era de nivel medio 46.7%, al igual que las dimensiones mantiene relación de confianza 54.4%, confort 51.3%, y accesibilidad 52.3%.

### **Justificación e importancia.**

**Justificación social:** Según la literatura científica, la satisfacción del paciente constituye un indicador vital para el sistema de salud, el cual permite a los pacientes tener una mejor percepción de su salud y pronta recuperación, siendo el profesional de enfermería el que debe velar por brindar una atención de calidad basada en la comunicación eficaz y oportuna que muestre respeto, empatía, escucha receptiva y aceptación de las emociones del paciente. En este contexto, el presente estudio determinó si estos profesionales de la salud brindan una comunicación eficiente según la percepción de los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía, identificando por medio de datos estadísticos el comportamiento de esta variable con el nivel de satisfacción del paciente. Por lo cual, el estudio cobra gran relevancia al conocer el indicador de calidad de la comunicación de enfermería, el cual se está asociando estadísticamente con la satisfacción del paciente, tema de gran relevancia que tendrá como beneficiarios a los pacientes, al establecer pautas para mejorar la labor asistencial y cuidado de la salud.

**Justificación teórica:** Con el desarrollo de esta investigación se recopiló amplia información sobre las variables anteriormente mencionadas, sustentando el estudio con remanente teórico desde el punto de vista de diversos organismos y autores que han abordado el mismo tema, sirviendo de base científica que beneficiará al quehacer del profesional de enfermería para mejorar sus procesos de comunicación en la atención del paciente, sustentándose mediante base teórica que caracteriza al tema para su mejor comprensión. A su vez el estudio contribuye con nueva información sobre los niveles y conexión de la comunicación de enfermería con la satisfacción del paciente según los resultados obtenidos, el cual servirá de remanente teórico para futuras investigaciones.

**Justificación metodológica:** Este estudio contribuye a mostrar base metodológica sustentado en el método científico, considerando que se propusieron en el presente estudio técnicas, instrumentos, procedimientos para recojo de información y técnicas estadísticas precisas para analizar la relación entre las variables “comunicación de enfermería” y “satisfacción del

paciente”, siendo este apartado de modelo para otras investigaciones futuras, y como marco técnico para abordar el tema en otros contextos geográficos e institucionales.

**Justificación práctica:** Los hallazgos de la investigación permitieron que se conozca mediante análisis porcentual el nivel de comunicación de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción en pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía, lo que a su vez permitió que se planteen medidas o acciones institucionales para mejorar la capacidad de respuesta comunicativa del profesional de enfermería y brindar una mejor asistencia de la salud con un mayor nivel de satisfacción en el paciente quirúrgico. La trascendencia del estudio radica en establecer pautas de mejoramiento de la comunicación de enfermería en base a la aplicación del proceso de atención de enfermería sustentado en la evidencia científica, el cual respalda la importancia de la interacción del profesional para contribuir a la pronta recuperación del paciente en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica.

**Importancia:** El estudio cobra gran relevancia, al analizar una de las competencias profesionales y científicas de la enfermería, considerando que los procedimientos asistenciales y de tratamiento al paciente requieren del establecimiento de una comunicación fluida y armoniosa con el paciente, con la finalidad de lograr la satisfacción y recuperación del paciente. Fue crucial analizar la comunicación que emplean los enfermeros en el servicio de cirugía, ya que esta interacción directa y significativa influye directamente en cómo los pacientes hospitalizados perciben la atención de salud. Una comunicación efectiva, que transmita empatía, claridad y apoyo emocional, contribuye significativamente a la satisfacción del paciente, impactando positivamente en su experiencia general durante la hospitalización y, potencialmente, en su proceso de recuperación. Por lo tanto, evaluar y mejorar continuamente las habilidades comunicativas de enfermería se convierte en un aspecto fundamental para optimizar la atención y el bienestar de los pacientes quirúrgicos.

### **Objetivos:**

#### **Objetivo General:**

Determinar la relación entre la comunicación de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025.

#### **Objetivos Específicos:**

OE1. Identificar la relación entre la comunicación de enfermería según la dimensión respeto, y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025.

OE2. Identificar la relación entre la comunicación de enfermería según la dimensión empatía, y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025.

OE3. Identificar la relación entre la comunicación de enfermería según la dimensión escucha receptiva, y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025.

OE4. Identificar la relación entre la comunicación de enfermería según la dimensión aceptación de emociones, y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025.

**Hipótesis:**

**Hipótesis General:**

HA. Existe relación significativa entre la comunicación de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025.

H0. No existe relación significativa entre la comunicación de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025.

**Hipótesis Específicas:**

HA1. Existe relación significativa entre la comunicación de enfermería según la dimensión respeto, y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025.

H0. No existe relación significativa entre la comunicación de enfermería según la dimensión respeto, y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025.

HA2. Existe relación significativa entre la comunicación de enfermería según la dimensión empatía, y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025.

H0. No existe relación significativa entre la comunicación de enfermería según la dimensión empatía, y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025.

HA3. Existe relación entre la comunicación de enfermería según la dimensión escucha receptiva, y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025.

H0. No existe relación entre la comunicación de enfermería según la dimensión escucha receptiva, y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025.

HA4. Existe relación significativa entre la comunicación de enfermería según la dimensión aceptación de emociones, y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025.

H0. No existe relación significativa entre la comunicación de enfermería según la dimensión aceptación de emociones, y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025.

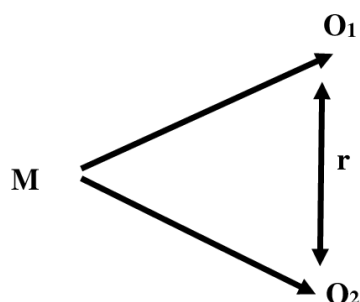
El estudio se **estructuró** en ocho apartados: En el primer capítulo se detalla la introducción con referentes teóricos, en el segundo capítulo la metodología empleada en el estudio, en el capítulo tercero se muestran los resultados estadísticos en base a los objetivos, en el capítulo cuarto la discusión de hallazgos, en los capítulos quinto y sexto se muestran las conclusiones y recomendaciones y para finalmente en el capítulo séptimo y octavo consignar la bibliografía y anexos con datos adicionales.

## II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

### 2.1. Tipo, nivel, diseño de estudio.

Según el **tipo de investigación**, es básico, transversal y de enfoque cuantitativo. Fue básico porque el estudio amplió la información sobre una problemática ya existente en el medio social, caracterizando a las variables para su mejor comprensión. Fue transversal, porque la información del estudio se recogió en un solo momento, haciendo un corte en el tiempo. Fue de enfoque cuantitativo, porque el análisis de las variables se realizó mediante técnicas matemáticas y estadísticas<sup>(35)</sup>.

El **nivel de investigación** fue correlacional, ya que se estableció la conexión o relación entre dos variables, con la finalidad de observar su comportamiento según cruce porcentual, el cual permitió dar respuesta a una hipótesis de estudio con la ejecución de una prueba estadística<sup>(35)</sup>. El esquema es el siguiente:



Donde M es la muestra, O1 es la variable comunicación de enfermería, O2 es la variable satisfacción del paciente, y r es la relación estadística.

En cuanto al **diseño**, es no experimental, considerando que las variables fueron analizadas sin hacer alguna modificación o alteración de los datos recogidos<sup>(35)</sup>.

### 2.2. Población – muestra.

**Población:** Conformado por todos los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica. Para su determinación se procedió a calcular el promedio de pacientes entre los meses de Enero a Julio del 2025, el cual fue 427 pacientes: Enero 383 pacientes, Febrero 369 pacientes, Marzo 482 pacientes, Abril 459 pacientes, Mayo 426 pacientes, Junio 426 pacientes, Julio 447 pacientes. **Total:**  $2992/7 = 427$  pacientes en promedio por mes. (Ver Anexo 11)

**Muestra:** Obtenido por fórmula estadística, en base al cálculo de promedio mensual de pacientes:

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

Dónde:

N = Población = 427

Z = Intervalo confianza = 1.96

p = Intervalo de éxito = 0.5

q = Intervalo para fracaso = 0.5

E = Error muestral = 0.05

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 427}{0.05^2 (427 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = \frac{410.0908}{1.065 + 0.9604} = \frac{410.0908}{2.0254} = 203$$

Por tanto, la muestra fue integrada por 203 pacientes, captados durante el mes de Agosto del 2025.

**Unidad de Análisis:** Cada paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, los cuales fueron seleccionados con técnica aleatoria, y según los criterios siguientes:

**Criterios de Inclusión:**

- Pacientes mayores de edad (18 y más años) que se encuentren hospitalizados en el servicio de cirugía.
- Pacientes de ambos sexos
- Pacientes que aceptaron participar voluntariamente en el estudio.

**Criterios de Exclusión:**

- Pacientes con problemas cognitivos y/o de psicomotricidad fina que les impida contestar el cuestionario.
- Pacientes que rechazaron firmar el consentimiento informado.

**2.3. Técnicas de recojo de datos.**

**Técnica:** Para el presente estudio se ejecutó la técnica de encuesta, siendo un procedimiento estándar que recaba información mediante preguntas dirigidas a los participantes, consignados en un documento impreso (cuestionario)<sup>(35)</sup>. Para aplicar la técnica, se realizaron las siguientes acciones:

- a) Se solicitó el permiso correspondiente al hospital, siendo evaluado el proyecto por el comité de ética del establecimiento.
- b) Posteriormente se obtuvo el documento de autorización de las autoridades del Hospital Regional de Ica (Ver Anexo 10), con resolución directoral N° 485-2025-HRI/DE.
- c) Luego se coordinó con las autoridades del servicio de cirugía para fijar procedimientos, fecha y hora de recojo de información.

d) En el mes de agosto se ejecutó la encuesta, previa orientación a los pacientes sobre los objetivos del estudio, y brindándoles el consentimiento informado para la firma de participación voluntaria.

## 2.4. Instrumentos de recolección de datos.

Se empleó como instrumento el cuestionario, conformado de las siguientes partes:

### a) Datos generales de los pacientes.

Presentando 5 preguntas sociodemográficas: Edad, sexo, nivel educativo, lugar de procedencia y estado civil.

### b) Cuestionario de comunicación de enfermería.

De origen nacional, elaborado por Bejarano et al, quienes analizaron la comunicación de enfermería según percepción de pacientes de un hospital en 2022<sup>(28)</sup>. Sus características son:

**Estructura:** Con 21 ítems divididos en 4 dimensiones: Respeto ( 6 ítems), Empatía (4 ítems), Escucha receptiva (4 ítems) y Aceptación de emociones (7 ítems)

**Validez:** Bejarano et al realizaron la validación de contenido mediante 5 expertos en el tema, obteniendo una valoración global cuantitativa de 1.00 (100% de aceptación) y calificación cualitativa de “muy buena construcción”<sup>(28)</sup>.

**Confiabilidad:** De igual forma Bejarano et al confirman que el cuestionario de comunicación de enfermería tiene una confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.992<sup>(28)</sup>. En el presente estudio se corroboró su confiabilidad mediante prueba piloto con el 10% de la muestra (20 pacientes) obteniendo en el Alfa de Cronbach un valor de 0.889 (Ver Anexo 6).

**Alternativas de respuestas:** Diseñado en escala Likert con las siguientes alternativas: Siempre (4 pt), frecuentemente (3 pt), algunas veces (2 pt) y nunca (1 pt).

**Niveles y puntuaciones:** La comunicación de enfermería fue medido en 3 niveles, y sus puntajes fueron determinados con técnica de intervalo, de la siguiente forma:

|                             | Deficiente | Regular   | Bueno     |
|-----------------------------|------------|-----------|-----------|
| Comunicación de enfermería  | 21-42 pt.  | 43-63 pt. | 64-84 pt. |
| D1. Respeto                 | 6-12 pt.   | 13-18 pt. | 19-24 pt. |
| D2. Empatía                 | 4-8 pt.    | 9-12 pt.  | 13-16 pt. |
| D3. Escucha receptiva       | 4-8 pt.    | 9-12 pt.  | 13-16 pt. |
| D4. Aceptación de emociones | 7-14 pt.   | 15-21 pt. | 22-28 pt. |

### c) Cuestionario de satisfacción del paciente.

De origen nacional, elaborado por Chiroque et al. quienes analizaron la satisfacción del paciente quirúrgico de un hospital en 2023<sup>(26)</sup>. Sus características son:

**Estructura:** Con 18 ítems divididos en 3 dimensiones: D1. Trato en el cuidado (8 ítems), D2. Continuidad del cuidado (3 ítems), y D3. Resultado del cuidado (7 ítems).

**Validez:** Chiroque et al realizaron la validación por criterio mediante 4 expertos en el tema, obteniendo una valoración global de 0.99 (99% de aceptación). A su vez realizaron la validez de contenido, obteniendo un valor de 0.98 (98%) de aceptabilidad<sup>(26)</sup>.

**Confiabilidad:** De igual forma Chiroque et al confirman que el cuestionario de satisfacción del paciente tiene una confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.987<sup>(26)</sup>. En el presente estudio se corroboró su confiabilidad mediante prueba piloto con el 10% de la muestra (20 pacientes) obteniendo en el Alfa de Cronbach un valor de 0.939 (Ver Anexo 6).

**Alternativas de respuestas:** Diseñado en escala Likert con las siguientes alternativas: Nunca (1), a veces (2) y siempre (3).

**Niveles y puntuaciones:** La satisfacción del paciente fue medido en 3 niveles, y sus puntajes fueron determinados con técnica de intervalo, de la siguiente forma:

|                             | Nivel Bajo | Nivel Medio | Nivel Alto |
|-----------------------------|------------|-------------|------------|
| Satisfacción del paciente   | 18-30      | 31-42 pt.   | 43-54 pt.  |
| D1. Trato en el cuidado     | 8-13 pt    | 14-18 pt.   | 19-24 pt,  |
| D2. Continuidad del cuidado | 3-5 pt.    | 6-7 pt.     | 8-9 pt.    |
| D3. Resultado del cuidado   | 7-12 pt.   | 13-17 pt.   | 18-21 pt.  |

### 2.5. Técnica procesamiento, análisis e interpretación de datos:

**Codificación – sistematización de datos:** La información fue redactada en una sábana de datos empleando el programa Excel 2024, asignando una valoración arábica a cada respuesta para el respectivo codificado, quedando finalmente sistematizado.

**Análisis cuantitativo:** La codificación fue analizada en el programa estadístico SPSS Versión 27, obteniendo resultados estadísticos por cada variable y dimensiones según frecuencias - porcentajes que fueron consignados en gráficos o tablas.

**Análisis estadístico correlacional:** Para la relación entre variables, se aplicó la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman (r), esto debido a que el análisis de la normalidad de datos mediante el estadístico de Kolmogórov-Smirnov (para 50 a más participantes) indicó que los datos

de ambas variables no provenían de una normal distribución ( $p < 0.05$ ) (Ver Anexo 6). Se consideró en la prueba estadística un intervalo de confianza de 95% ( $p < 0.05$ ).

### 2.1. Aspectos éticos.

Se tomó en consideración los siguientes principios bioéticos de enfermería en investigaciones con individuos:

- **Autonomía:** La participación de los pacientes fue libre y voluntaria. Se les brindó el documento de consentimiento, con la finalidad de dejar constancia de su participación sin obligación alguna. A su vez tuvieron libre decisión de abandonar la investigación en cualquier momento.
- **Justicia:** Se brindó respeto, amabilidad y cordialidad a cada paciente, evitando que existan situaciones discriminativas. Obtuvieron información sobre los alcances del estudio.
- **No maleficencia:** Se brindó protección física y psicológica a los participantes, no se causó daño alguno que atentara su esfera biopsicosocial. Se respetaron sus derechos humanos en todo momento.
- **Beneficencia:** Se brindó orientación sobre la importancia y beneficios del estudio para mejorar la atención en el área de cirugía, y se les indicó que no existían beneficios económicos.

### III. RESULTADOS

**Tabla 1. Datos generales de los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025**

| <b>Datos generales</b>      |                              | <b>N°</b> | <b>%</b> |
|-----------------------------|------------------------------|-----------|----------|
| <b>Edad</b>                 | 18-29 años (joven)           | 50        | 24.6%    |
|                             | 30-59 años (adulto)          | 96        | 47.3%    |
|                             | 60 a más años (adulto mayor) | 57        | 28.1%    |
|                             | <b>Total</b>                 | 203       | 100.0%   |
| <b>Sexo</b>                 | Masculino                    | 90        | 44.3%    |
|                             | Femenino                     | 113       | 55.7%    |
|                             | <b>Total</b>                 | 203       | 100.0%   |
| <b>Nivel Educativo</b>      | Ninguno                      | 9         | 4.4%     |
|                             | Primaria                     | 30        | 14.8%    |
|                             | Secundaria                   | 108       | 53.2%    |
|                             | Superior                     | 56        | 27.6%    |
|                             | <b>Total</b>                 | 203       | 100.0%   |
| <b>Lugar de procedencia</b> | Zona urbana                  | 135       | 66.5%    |
|                             | Zona rural                   | 68        | 33.5%    |
|                             | <b>Total</b>                 | 203       | 100.0%   |
| <b>Estado civil</b>         | Soltero(a)                   | 84        | 41.4%    |
|                             | Casado(a)                    | 41        | 20.2%    |
|                             | Conviviente                  | 66        | 32.5%    |
|                             | Divorciado(a)                | 3         | 1.5%     |
|                             | Viudo(a)                     | 9         | 4.4%     |
|                             | <b>Total</b>                 | 203       | 100.0%   |

#### **Interpretación:**

Se observa los datos generales de los pacientes, predominando la edad de 30 a 59 años 47.3%, sexo femenino 55.7% y de nivel educativo secundaria 53.2%. A su vez la mayoría provenía de la zona urbana 66.5% y el estado civil predominante fue el ser soltero(a) 41.4%.

**Tabla 2. Relación entre la comunicación de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025**

| Comunicación de enfermería | Satisfacción del paciente |       |             |       |            |       | Total |        |
|----------------------------|---------------------------|-------|-------------|-------|------------|-------|-------|--------|
|                            | Nivel Bajo                |       | Nivel Medio |       | Nivel Alto |       |       |        |
|                            | Nº                        | %     | Nº          | %     | Nº         | %     | Nº    | %      |
| Deficiente                 | 24                        | 11.8% | 30          | 14.8% | 0          | 0.0%  | 54    | 26.6%  |
| Regular                    | 5                         | 2.5%  | 15          | 7.4%  | 66         | 32.5% | 86    | 42.4%  |
| Bueno                      | 3                         | 1.5%  | 0           | 0.0%  | 60         | 29.5% | 63    | 31.0%  |
| Total                      | 32                        | 15.8% | 45          | 22.2% | 126        | 62.0% | 203   | 100.0% |

| Correlaciones   |                               |                         |  |        | Comunicación<br>de enfermería | Satisfacción<br>del paciente |
|-----------------|-------------------------------|-------------------------|--|--------|-------------------------------|------------------------------|
| Rho<br>Spearman | Comunicación<br>de enfermería | Coeficiente correlación |  | 1,000  |                               |                              |
|                 |                               | Sig. (bilateral)        |  | .      | ,000                          |                              |
|                 |                               | N                       |  | 203    | 203                           |                              |
|                 | Satisfacción del<br>paciente  | Coeficiente correlación |  | ,702** | 1,000                         |                              |
|                 |                               | Sig. (bilateral)        |  | ,000   | .                             |                              |
|                 |                               | N                       |  | 203    | 203                           |                              |

\*\*Correlación positiva y alta ( $p < 0.05$ )

### Interpretación:

Los datos muestran que en pacientes que percibieron deficiente comunicación de enfermería, tuvieron en su mayoría nivel bajo y medio de satisfacción con la atención (11.8% y 14.8% respectivamente). En contraposición, se aprecia que el alto nivel de satisfacción es característico en pacientes que percibieron regular y buena comunicación de enfermería (32.5% y 29.5% respectivamente).

En los resultados inferenciales se confirmó mediante prueba estadística Rho de Spearman que la relación entre estas variables significativa y de fuerza positiva y alta ( $p = 0.000$ ,  $r = 0.702$ ), es decir que, a mayor comunicación brindada por la enfermera, mayor es la satisfacción del paciente. Por lo que se aceptó la hipótesis alterna (HA): “Existe relación significativa entre la comunicación de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025”.

**Tabla 3. Relación entre la comunicación de enfermería según la dimensión respeto, y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025**

| D1. Respeto | Satisfacción del paciente |       |             |       |            |       | Total |        |
|-------------|---------------------------|-------|-------------|-------|------------|-------|-------|--------|
|             | Nivel Bajo                |       | Nivel Medio |       | Nivel Alto |       |       |        |
|             | Nº                        | %     | Nº          | %     | Nº         | %     | Nº    | %      |
| Deficiente  | 18                        | 8.9%  | 27          | 13.3% | 6          | 2.9%  | 51    | 25.1%  |
| Regular     | 9                         | 4.4%  | 18          | 8.9%  | 64         | 31.5% | 91    | 44.8%  |
| Bueno       | 5                         | 2.5%  | 0           | 0.0%  | 56         | 27.6% | 61    | 30.1%  |
| Total       | 32                        | 15.8% | 45          | 22.2% | 126        | 62.0% | 203   | 100.0% |

| Correlaciones |                           |                         |  |  | Respeto | Satisfacción del paciente |
|---------------|---------------------------|-------------------------|--|--|---------|---------------------------|
| Rho Spearman  | Respeto                   | Coeficiente correlación |  |  | 1,000   | ,561**                    |
|               |                           | Sig. (bilateral)        |  |  | .       | ,000                      |
|               |                           | N                       |  |  | 203     | 203                       |
|               | Satisfacción del paciente | Coeficiente correlación |  |  | ,561**  | 1,000                     |
|               |                           | Sig. (bilateral)        |  |  | ,000    | .                         |
|               |                           | N                       |  |  | 203     | 203                       |

\*\*Correlación positiva y moderada ( $p < 0.05$ )

### Interpretación:

Se evidencia en el cruce porcentual que en pacientes que percibieron deficiente respeto en la enfermera, en su mayoría tuvieron nivel bajo y medio de satisfacción (8.9% y 13.3% respectivamente). Sin embargo, el alto nivel de satisfacción fue característico en pacientes que percibieron regular y buen respeto de la enfermera (31.5% y 27.6% respectivamente).

Según los resultados estadísticos, estas variables presentan relación significativa ( $p = 0.000$ ) y la fuerza de correlación es positiva y moderada ( $r = 0.561$ ), lo que confirmó que a mayor respeto brindado por la enfermera, mayor es la satisfacción en los pacientes. Por ello se aceptó la hipótesis alterna (HA1): “Existe relación significativa entre la comunicación de enfermería según la dimensión respeto, y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025”.

**Tabla 4. Relación entre la comunicación de enfermería según la dimensión empatía, y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025**

| D2. Empatía | Satisfacción del paciente |       |             |       |            |       | Total |        |
|-------------|---------------------------|-------|-------------|-------|------------|-------|-------|--------|
|             | Nivel Bajo                |       | Nivel Medio |       | Nivel Alto |       |       |        |
|             | Nº                        | %     | Nº          | %     | Nº         | %     | Nº    | %      |
| Deficiente  | 32                        | 15.8% | 39          | 19.2% | 13         | 6.4%  | 84    | 41.4%  |
| Regular     | 0                         | 0.0%  | 3           | 1.5%  | 53         | 26.1% | 56    | 27.6%  |
| Bueno       | 0                         | 0.0%  | 3           | 1.5%  | 60         | 29.5% | 63    | 31.0%  |
| Total       | 32                        | 15.8% | 45          | 22.2% | 126        | 62.0% | 203   | 100.0% |

| Correlaciones |                           |                         |  |  | Empatía | Satisfacción del paciente |
|---------------|---------------------------|-------------------------|--|--|---------|---------------------------|
| Rho Spearman  | Empatía                   | Coeficiente correlación |  |  |         |                           |
|               |                           | Sig. (bilateral)        |  |  |         |                           |
|               |                           | N                       |  |  |         |                           |
|               | Satisfacción del paciente | Coeficiente correlación |  |  |         |                           |
|               |                           | Sig. (bilateral)        |  |  |         |                           |
|               |                           | N                       |  |  |         |                           |

\*\*Correlación positiva y alta ( $p < 0.05$ )

#### Interpretación:

Se confirma que en pacientes que percibieron deficiente empatía en la enfermería, en su mayoría se mostraron con nivel bajo y medio de satisfacción con la atención (15.8% y 19.2%). Sin embargo, en pacientes que percibieron regular y buena empatía, en su mayoría presentaron alto nivel de satisfacción con la atención (26.1% y 29.5% respectivamente).

La prueba estadística determinó que estas variables se relacionan de forma significativa y de fuerza positiva y alta ( $p = 0.000$ ,  $r = 0.733$ ), indicando este resultado que, a mayor empatía de la enfermera, mayor es la satisfacción del paciente. Aceptándose la hipótesis alterna (HA2): “Existe relación significativa entre la comunicación de enfermería según la dimensión empatía, y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025”.

**Tabla 5. Relación entre la comunicación de enfermería según la dimensión escucha receptiva, y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025**

| D3. Escucha<br>receptiva | Satisfacción del paciente |       |             |       |            |       | Total |        |
|--------------------------|---------------------------|-------|-------------|-------|------------|-------|-------|--------|
|                          | Nivel Bajo                |       | Nivel Medio |       | Nivel Alto |       |       |        |
|                          | Nº                        | %     | Nº          | %     | Nº         | %     | Nº    | %      |
| Deficiente               | 24                        | 11.8% | 36          | 17.7% | 6          | 2.9%  | 66    | 32.5%  |
| Regular                  | 5                         | 2.5%  | 6           | 3.0%  | 82         | 40.4% | 93    | 45.8%  |
| Bueno                    | 3                         | 1.5%  | 3           | 1.5%  | 38         | 18.7% | 44    | 21.7%  |
| Total                    | 32                        | 15.8% | 45          | 22.2% | 126        | 62.0% | 203   | 100.0% |

| Correlaciones |                           |                         |  |  | Escucha receptiva | Satisfacción del paciente |
|---------------|---------------------------|-------------------------|--|--|-------------------|---------------------------|
| Rho Spearman  | Escucha receptiva         | Coeficiente correlación |  |  | 1,000             | ,631**                    |
|               |                           | Sig. (bilateral)        |  |  | .                 | ,000                      |
|               |                           | N                       |  |  | 203               | 203                       |
|               | Satisfacción del paciente | Coeficiente correlación |  |  | ,631**            | 1,000                     |
|               |                           | Sig. (bilateral)        |  |  | ,000              | .                         |
|               |                           | N                       |  |  | 203               | 203                       |

\*\*Correlación positiva y moderada ( $p < 0.05$ )

### Interpretación:

Según los datos porcentuales, se aprecia que en pacientes que percibieron deficiente escucha receptiva por parte de la enfermera, en su mayoría presentaron nivel bajo y medio de satisfacción con la atención (11.8% y 17.7% respectivamente). En contraposición, se confirma que el alto nivel de satisfacción predominó en pacientes que percibieron regular y buena escucha receptiva (40.4% y 18.7% respectivamente).

La prueba estadística Rho de Spearman confirmó que estas variables se relacionan de forma significativa ( $p = 0.000$ ) y con una fuerza de correlación positiva y moderada ( $r = 0.631$ ), indicando este resultado que, a mayor escucha receptiva en la enfermera, mayor es la satisfacción del paciente. Aceptándose la hipótesis alterna (HA3): “Existe relación significativa entre la comunicación de enfermería según la dimensión escucha receptiva, y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025”.

**Tabla 6. Relación entre la comunicación de enfermería según la dimensión aceptación de emociones, y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025**

| D4. Aceptación de emociones | Satisfacción del paciente |       |             |       |            |       | Total |        |
|-----------------------------|---------------------------|-------|-------------|-------|------------|-------|-------|--------|
|                             | Nivel Bajo                |       | Nivel Medio |       | Nivel Alto |       |       |        |
|                             | Nº                        | %     | Nº          | %     | Nº         | %     | Nº    | %      |
| Deficiente                  | 29                        | 14.3% | 28          | 13.8% | 6          | 2.9%  | 63    | 31.0%  |
| Regular                     | 0                         | 0.0%  | 8           | 3.9%  | 44         | 21.7% | 52    | 25.6%  |
| Bueno                       | 3                         | 1.5%  | 9           | 4.5%  | 76         | 37.4% | 88    | 43.4%  |
| Total                       | 32                        | 15.8% | 45          | 22.2% | 126        | 62.0% | 203   | 100.0% |

| Correlaciones |                           |                         |  |        | Aceptación de emociones | Satisfacción del paciente |
|---------------|---------------------------|-------------------------|--|--------|-------------------------|---------------------------|
| Rho Spearman  | Aceptación de emociones   | Coeficiente correlación |  | 1,000  |                         | ,644**                    |
|               |                           | Sig. (bilateral)        |  | .      |                         | ,000                      |
|               |                           | N                       |  | 203    |                         | 203                       |
|               | Satisfacción del paciente | Coeficiente correlación |  | ,644** |                         | 1,000                     |
|               |                           | Sig. (bilateral)        |  | ,000   |                         | .                         |
|               |                           | N                       |  | 203    |                         | 203                       |

\*\*Correlación positiva y alta ( $p < 0.05$ )

#### Interpretación:

Se observa que en pacientes que percibieron deficiente aceptación de emociones en la enfermera, en su mayoría presentaron nivel bajo y medio de satisfacción con la atención (14.3% y 13.8% respectivamente). En contraposición, se confirma que el alto nivel de satisfacción es característico en pacientes que percibieron regular y buena aceptación de emociones en la enfermera (21.7% y 37.4% respectivamente).

Los resultados inferenciales determinaron que estas variables se relacionan de forma significativa y con fuerza positiva y moderada ( $p = 0.000$ ,  $r = 0.644$ ), es decir que, a mayor aceptación de emociones en la enfermera, mayor es la satisfacción en los pacientes. Por tanto se aceptó la hipótesis alterna (HA4): “Existe relación significativa entre la comunicación de enfermería según la dimensión aceptación de emociones, y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025”.

#### IV. DISCUSIÓN

Al conocer los resultados del **objetivo general**, se confirmó estadísticamente que la comunicación de enfermería se relaciona de forma significativa con la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía ( $p=0.000$ ), observándose en el cruce porcentual que en pacientes que percibieron deficiente comunicación por parte de la enfermera, en su mayoría se mostraron con bajo y medio nivel de satisfacción (11.8% y 14.8%), y la alta satisfacción prevaleció en pacientes que percibieron regular y buena comunicación (32.5% y 29.5%), confirmando la prueba estadística Rho de Spearman que la correlación era positiva y alta ( $r = 0.702$ ). Este resultado confirma que una constante comunicación por parte de la enfermera aumenta la satisfacción del paciente quirúrgico, ya que la información clara sobre la cirugía y los procesos de recuperación disminuye la ansiedad y genera confianza; además, la escucha activa y la educación continua sobre los cuidados hacen que el paciente se sienta valorado y seguro, lo que lo impulsa a participar activamente en su bienestar y tener mayor satisfacción con la atención. Este hallazgo fue confirmado por Hinostroza, quien también halló en un hospital de Huancayo que la satisfacción en pacientes hospitalizados era mayor en quienes percibieron mejor comunicación del personal enfermero ( $p=0.000$ )<sup>(23)</sup>, siendo a su vez respaldado por Coapaza y Luque en su estudio con pacientes de un hospital de Moquegua, quien también halló niveles altos de satisfacción, el cual se asociaba con la comunicación brindada por los enfermeros ( $p=0.000$ )<sup>(24)</sup>. A su vez Oxa y Loayza manifiestan en 2021, que los pacientes que mantuvieron una mayor comunicación con la enfermera, suelen tener mejor perspectiva de la atención y se muestran más satisfechos, confirmando la relación entre estas variables ( $p=0.000$ )<sup>(29)</sup>.

En lo que respecta al **objetivo específico 1**, los resultados del presente estudio confirmaron que el respeto que brinda la enfermera al paciente, está relacionada significativamente y de forma positiva y moderada ( $p=0.000$ ,  $r = 0.561$ ), evidenciándose a su vez en el cruce porcentual que en pacientes que percibieron deficiente respeto, presentaron en su mayoría bajo y medio nivel de satisfacción (8.9% y 13.3%), y de forma contraria en pacientes con alta satisfacción percibieron que la enfermera les brindaba un buen y regula respeto (31.5% y 27.6%). Este hallazgo indica que el respeto demostrado por el personal de enfermería garantiza que el paciente sienta dignidad durante la experiencia hospitalaria, y al experimentar cortesía, amabilidad, sensibilidad cultural y privacidad, la enfermería fomenta un sentimiento de seguridad y una mayor satisfacción en el paciente con los procedimientos realizados. Caira respalda este resultado, ya que manifiesta que las enfermeras deben mostrar respeto en todo momento, y que esta dimensión se asocia a un mayor nivel de satisfacción en pacientes hospitalizados de un hospital en Arequipa ( $p=0.000$ )<sup>(25)</sup>, siendo también semejante a lo reportado por Charca, quien evidenció en Lima que la alta satisfacción en

pacientes se debe a que la enfermera demuestra respeto y cordialidad durante sus labores asistenciales, siendo esta relación muy significativa ( $p=0.000$ )<sup>(27)</sup>.

Concerniente al **objetivo específico 2**, se constató en los resultados de la presente investigación que la empatía que muestra la enfermera se relaciona con la satisfacción de los pacientes hospitalizados en cirugía ( $p=0.000$ ) mostrándose en el cruce porcentual que en pacientes que consideraron que la enfermera mostraba deficiente empatía, la baja y media satisfacción era mayor (15.8% y 19.2%), sin embargo esta situación contraria se mostró en pacientes con alta satisfacción, quienes percibieron empatía de nivel regular y bueno en la enfermera que les brindó la atención (26.1% y 29.5%). En este contexto, la enfermera al ponerse en el lugar del otro, logra comprender los temores y dolor del paciente, el cual va más allá de los indicadores clínicos, conexión emocional que permite una atención con calidez humana y un trato más sensible a las necesidades emocionales del paciente, originando que el paciente que se sienta genuinamente escuchado y comprendido, experimentando un mayor consuelo y perciba un cuidado integral y afectuoso, elevando su nivel de satisfacción con toda la experiencia hospitalaria. Bejarano coincide con este hallazgo, al evidenciar en su estudio que la enfermera mostraba mayor empatía, el cual permitía que los pacientes hospitalizados en Huancayo tuvieran una mayor satisfacción con los procedimientos realizados por estos profesionales, hallando una significancia bilateral significativa ( $p=0.000$ )<sup>(28)</sup>. En Ica Degregori también confirma que la alta satisfacción está asociada con una mayor empatía durante el cuidado de enfermería ( $p=0.000$ ), enfatizando que las cualidades de solidaridad, afecto y conexión emocional por parte de la enfermera son aspectos empáticos decisivos para que el paciente se sienta satisfecho y a gusto con la atención<sup>(31)</sup>.

Posteriormente se estableció en el **objetivo específico 3** la relación entre la escucha receptiva y la satisfacción del paciente, mostrando la prueba estadística Rho de Spearman una correlación positiva moderada y significativa ( $p=0.000$ ,  $r = 0.631$ ), indicando el cruce porcentual que en pacientes con baja y media satisfacción, percibieron con mayor frecuencia que la enfermera no se dedicaba a escuchar sus necesidades, catalogándolo como deficiente (11.8% y 17.7%), sin embargo en pacientes que se mostraron con alta satisfacción, consideraron que la enfermera que les brindó la atención estaba atento a sus inquietudes o solicitudes en forma regular o buena (40.4% y 18.7%). Este panorama demuestra que la escucha constante del enfermero(a) permite captar las preocupaciones y necesidades emocionales o físicas de manera precisa e inmediata en el paciente, validando sus sentimientos y generando un vínculo de confianza, dando lugar a que se sientan escuchados y el paciente experimenta un gran alivio en su condición de salud, minimizando la sensación de estar desatendido o ser solo un número en el hospital, facilitando un cuidado más eficaz y personalizado, lo que se traduce directamente en una percepción muy positiva y una mayor satisfacción con el servicio de enfermería. Quien confirma este hallazgo es

Charca, al evidenciar en un hospital de Lima que la escucha receptiva que brinda la enfermera es decisiva para que los pacientes hospitalizados tengan satisfacción plena con la atención ( $p=0.000$ )<sup>(27)</sup>, y Bejarano también manifiesta que los procesos de interacción con el paciente mediante la escucha constante de sus necesidades durante la estancia hospitalaria, permite a los pacientes tener una mejor percepción del servicio y mayor satisfacción, confirmando la relación significativa ( $p=0.000$ )<sup>(28)</sup>.

Finalmente, se determinó en el **objetivo específico 4** que la dimensión aceptación de emociones es vital para la satisfacción del paciente, al encontrarse en el resultado bilateral un índice significativo y de fuerza positiva y moderada ( $p=0.000$ ,  $r = 0.644$ ), evidenciándose en el cruce porcentual que en pacientes que indicaron que la enfermera no mostraba emociones ante sus necesidades, tuvieron bajo y medio nivel de satisfacción (14.3% y 13.8%), sin embargo en pacientes que refirieron que la enfermera establecía una afectividad regular y buena, se mostraban con alto nivel de satisfacción (21.7% y 37.4%). Interpretando este hallazgo, se confirma que la aceptación de emociones por parte de la enfermera permite validar los sentimientos de miedo, dolor o frustración en los pacientes, creando un entorno de apoyo psicológico esencial en momentos de vulnerabilidad durante su proceso de recuperación; al reconocer y aceptar las reacciones emocionales del paciente, el personal de enfermería establece una conexión más humana y terapéutica, lo que fomenta la expresión de sus preocupaciones y le da la certeza de que está siendo cuidado por alguien que comprende su experiencia, lo cual se traduce en una mejor percepción del servicio asistencial, y se sientan más satisfechos. Bejarano confirma que la transmisión de emociones durante los procedimientos que realiza la enfermera es vital para que el paciente sienta satisfacción en sus necesidades de salud, afirmando que estas variables guardan relación significativa ( $p=0.000$ )<sup>(28)</sup>. De igual forma Charca afirma en su estudio que la afectividad y sentimientos que brinda la enfermera al paciente en su competencia emocional permite que se tenga una mejor percepción sobre la atención y mayor satisfacción con estos profesionales y se correlacionan estadísticamente ( $p=0.000$ )<sup>(27)</sup>.

**Limitaciones y fortalezas:** Cabe recalcar, que en el presente estudio no existió limitaciones, ya que se obtuvo el permiso institucional y la afluente participación de los pacientes para responder el instrumento de recojo de datos en el tiempo establecido, con recursos financieros y aspectos bioéticos debidamente definidos. Las fortalezas fueron que se pudo identificar el nivel de satisfacción del paciente en relación a la comunicación que brindaba el profesional de enfermería, lo que permitió establecer pautas de mejoramiento para mejorar la labor asistencial.

## V. CONCLUSIONES

1. Se confirmó que existe relación significativa entre la comunicación de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025 ( $p=0.000$ ), siendo la fuerza de correlación positiva y alta ( $r = 0.702$ ), es decir que, a mayor comunicación brindado por la enfermera, mayor es la satisfacción del paciente.
2. La dimensión respeto se relacionó significativamente con la satisfacción ( $p=0.000$ ), presentando una fuerza de correlación positiva y moderada ( $r = 0.561$ ), confirmandose que, a mayor respeto brindado por la enfermera, mayor es la satisfacción del paciente.
3. Existe relación significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción ( $p=0.000$ ), evidenciándose una fuerza de correlación positiva y alta ( $r = 0.733$ ), corroborándose que, a mayor empatía mostrado por la enfermera, mayor es la satisfacción del paciente.
4. La dimensión escucha receptiva se relacionó de forma significativa con la satisfacción ( $p=0.000$ ), siendo la fuerza de correlación positiva y moderada ( $r = 0.631$ ), es decir que, a mayor escucha receptiva en la enfermera, mayor es la satisfacción del paciente.
5. Se confirmó que existe relación significativa entre la dimensión aceptación de emociones y la satisfacción ( $p=0.000$ ), evidenciándose una fuerza de correlación positiva y moderada ( $r = 0.644$ ), es decir que, a mayor aceptación de emociones mostrado en la enfermera, mayor es la satisfacción del paciente.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda para abordar la relación entre variables, que las autoridades del servicio de cirugía coordinen con las autoridades del hospital la ejecución de programas de actualización profesional sobre cuidado humanizado basado en la evidencia, en el cual el personal enfermero pueda mejorar su labor asistencial enfocada en una comunicación efectiva y transpersonal para una mejor atención y satisfacción del paciente.
2. Para mejorar el respeto en la comunicación, es vital que el departamento de enfermería brinde capacitación continua a los enfermeros sobre la dignidad humana, enseñando técnicas de comunicación respetuosa con lenguaje condescendiente y promoviendo la sensibilidad cultural. A su vez se recomienda al servicio de cirugía que monitoree el cumplimiento estricto de protocolos de privacidad y confidencialidad del paciente, asegurando que se respete sus decisiones en el tratamiento médico e intimidad corporal, reforzando de esta forma la conformidad y satisfacción con la atención de salud.
3. Para elevar la empatía, se recomienda a las autoridades del servicio de cirugía, que ejecuten talleres de entrenamiento basado en juego de roles y de simulación que permitan a las enfermeras experimentar el rol del paciente, con la finalidad de que puedan comprender sus miedos y vulnerabilidad en la estancia hospitalaria, promover mediante estos talleres valores personales como la solidaridad, comprensión afectiva, generosidad y resiliencia, mejorando de esta forma la atención humanizada al paciente y elevar su satisfacción.
4. Que el personal de enfermería participe de capacitaciones periódicas sobre la escucha receptiva durante la atención al paciente, en el cual puedan aprender técnicas específicas como el contacto visual, lenguaje corporal positivo, comprensión de sentimientos y planificación de cuidado basado en la expresión de necesidades y preocupaciones del paciente, vital para que estos profesionales mejoren su competencia comunicativa y el paciente se sienta más valorado.
5. Finalmente recomendar a las autoridades del servicio de cirugía, que establezcan programas de aceptación de emociones basado en el cuidado humanizado, en el cual las enfermeras puedan aprender sobre la identificación y gestión de emociones positivas durante la atención al paciente, control de situaciones conflictivas, y regulación emocional para evitar la insensibilidad con el paciente.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Flores I, Castellanos Y, Quemba M, Vargas L. Comunicación terapéutica y terapia narrativa: aplicaciones en el cuidado de enfermería. Ciencia y Cuidado [Internet] 2023 [Consultado el 01 Abril 2025] 20(3): 74-87. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/3854/5251>
2. Ramírez R. Evidencias sobre la comunicación terapéutica enfermera-paciente en las etapas del proceso quirúrgico. [Tesis Especialidad]. Lima, Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2022. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/12957/Evidencias\\_Ramirez\\_Puente\\_Reyna.pdf?sequence=1](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/12957/Evidencias_Ramirez_Puente_Reyna.pdf?sequence=1)
3. Moreta L, Manzano. Factores que influyen en la satisfacción de los pacientes en la atención de Enfermería: una revisión de la literatura. Enfermería Cuidándote [Internet] 2024 [Consultado el 01 Abril 2025] 7(1): 164-176. Disponible en: <https://enfermeriacuidandote.com/article/view/6859/8144>
4. Congo L. Nivel de satisfacción del paciente del servicio de cirugía, en relación a la atención de enfermería del Hospital San Vicente de Paúl, 2023 [Tesis Maestría]. Ecuador: Universidad Técnica del Norte; 2024 [Consultado el 07 Abril 2025]. Disponible en: <https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/15495/2/PG%201751%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>
5. Gómez N, Junia K, Mejía J, Tirado C. Enfoque de la Teoría del Cuidado Humano de Watson en la Atención Quirúrgica: Análisis de Impacto Ético y Empático. Universidad Médica Pinareña [Internet] 2025 [Consultado el 01 Octubre 2025] 21(2025): 1-11. Disponible en: <https://revgaleno.sld.cu/index.php/ump/article/view/1432/1067>
6. Organización Mundial de la Salud (OMS). Servicios sanitarios de calidad [Internet]; 2020. Disponible: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
7. Organización Panamericana de la Salud (OPS). Avances hacia la salud universal en la región de las Américas [Internet] 2024 [Consultado el 01 Abril 2025]. Disponible en: [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/63087/9789275329474\\_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/63087/9789275329474_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
8. Lara M. Diseño de un plan de comunicación eficaz para el personal de enfermería en el servicio de hospitalización quirúrgica del hospital IESS Quito Sur. [Tesis Maestría]. Ecuador: Universidad de Las Américas; 2024. [Consultado el 01 Abril 2025]. Disponible en: <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/17052/1/UDLA-EC-TME-2024-122.pdf>

9. Kancheff I. La calidad de la comunicación enfermera-paciente: experiencias en el contexto de la ruralidad en la provincia de Chaco. Salud, Ciencia y Tecnología [Internet] 2022 [Consultado el 01 Abril 2025] 2(46): 1-12. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/salcietec/sct-2022/sct221m.pdf>
10. Melita A, Jara P, Moreno M. Percepción de pacientes hospitalizados en unidades médico quirúrgicas sobre el cuidado humanizado de enfermería. Enfermería: Cuidados Humanizados [Internet] 2021 [Consultado el 02 Abril 2025] 10(1): 89-105. Disponible en: <http://www.scielo.edu.uy/pdf/ech/v10n1/2393-6606-ech-10-01-89.pdf>
11. Baquerizo G. Cuidados de enfermería en el post operatorio de colecistectomía en pacientes de 20 a 65 años del Hospital Básico IESS Ancón Santa Elena 2021 [Tesis Licenciatura]. Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena; 2021. [Consultado el 02 Abril 2025]. Disponible en: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/6448/1/UPSE-TEN-2021-0106.pdf>
12. Colegio de Enfermeros del Perú (CEP). Normas de gestión de calidad del cuidado de enfermeros 2024 [Internet] Lima, 2024 [Consultado el 02 Abril 2025]. Disponible en: [https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2025/02/LIBRO\\_PARTE\\_FINAL\\_2025.pdf](https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2025/02/LIBRO_PARTE_FINAL_2025.pdf)
13. Pisfil D. Cuidado de enfermería y satisfacción del paciente post operado en el servicio de recuperación Hospital EsSalud Trujillo . [Tesis Especialidad]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2025. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/acf2570f-48a8-4b7e-b373-8901801db174/content>
14. Alfonso J, Cholán J, Velásquez P, Aguayo A. Comunicación terapéutica y satisfacción del paciente en la atención de enfermería en un establecimiento de salud. Investigación e Innovación [Internet] 2024 [Consultado el 02 Abril 2025] 4(1): 55-61. Disponible en: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/2130/2301>
15. García M. Calidad de atención de enfermería y la satisfacción en el paciente del servicio de cirugía Hospital II Jorge Reátegui Delgado Essalud Piura 2022 [Tesis Maestría]. Piura: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2022 [Consultado el 02 Abril 2022]. Disponible en: [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/29003/CUIDADO\\_DE\\_ENFERMERIA\\_CALIDAD\\_GARCIA\\_SANTOS\\_MERCEDES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/29003/CUIDADO_DE_ENFERMERIA_CALIDAD_GARCIA_SANTOS_MERCEDES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
16. Valencia E. Comunicación terapéutica de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente hospitalizado del Servicio de Medicina del Hospital Regional de Ica. [Tesis

- licenciatura]. Ica: Universidad Nacional San Luis Gonzaga; 2021. [Consultado el 02 Abril 2021]. Disponible en: <https://repositorio.unica.edu.pe/server/api/core/bitstreams/5c9bb192-50eb-458e-b1db-657abbb68ea9/content>
17. Díaz N. Calidad de la atención y satisfacción de pacientes post operados de apendicectomía en el consultorio externo de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2021. [Tesis Maestría]. Ica: Universidad Nacional San Luis Gonzaga; 2021. [Consultado el 02 Abril 2021]. Disponible en: <https://repositorio.unica.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ae0aa72d-f6cd-4e9d-8e15-54dc3ea9e648/content>
  18. Ramírez E, Encalada A, Chalan B, Torres A, Quito D, Casallas A. La Comunicación en Enfermería: Una Perspectiva desde los Hospitales del Sur de Ecuador. European Public & Social Innovation Review [Internet] 2024 [Consultado el 07 Abril 2025] 9: 1-18. Disponible en: <https://epsir.net/index.php/epsir/article/download/405/182/2173>
  19. Sánchez K. La comunicación terapéutica entre la enfermera y paciente en cuidados críticos. Un enfoque del cuidado humanizado. [Tesis licenciatura]. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato, 2023. [Consultado el 03 Abril 2025]. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/ac0f89d5-b24f-4881-bdb6-fd7be805b8d2/content>
  20. Castillo V, Magaña M, De La Cruz C. Satisfacción del paciente con dolor postoperatorio sobre el cuidado de enfermería de una Institución de Tercer Nivel. Sindicato de Profesores e Investigadores de la Universidad Juárez Autónoma de tabasco [Internet] 2022 [Consultado el 03 Abril 2025] 1(1): 188-197. Disponible en: <https://www.spiujat.mx/pdf/emu2022/La%20labor%20del%20acad%C3%A9mico%20universitario%20en%20el%20fomento%20de%20la%20salud%20f%C3%ADsica%20y%20emocional.pdf#page=191>
  21. Arcentales G, Cano I, Ramírez A, Gafas C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. Archivos Venezolanos de Farmacología y terapéutica [Internet] 2021 [Consultado el 01 Abril 2025] 40(3): 2012-221. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/559/55969712002/html/>
  22. Méndez J. Satisfacción del paciente posquirúrgico ante los cuidados de enfermería de una institución de seguridad social en Tabasco. [Tesis Especialidad]. México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco; 2021. Disponible en: <https://ri.ujat.mx/bitstream/200.500.12107/5284/1/Jorge%20Luis%20M%C3%A9ndez%20S%C3%A1nchez.pdf>

23. Hinostroza I. Comunicación efectiva de enfermería y satisfacción del usuario hospitalizado en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo, 2023 [Tesis Maestría]. Huancayo: Universidad Continental; 2023 [Consultado el 04 Abril 2025]. Disponible en: [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13978/8/IV\\_PG\\_MGPPS\\_TE\\_Hinostroza\\_Veliz\\_2023.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13978/8/IV_PG_MGPPS_TE_Hinostroza_Veliz_2023.pdf)
  
24. Coapaza H, Luque E. Nivel de comunicación del profesional de Enfermería y su relación en la satisfacción del cuidado del adulto mayor en el Centro de Salud San Antonio – Moquegua – 2023 [Tesis licenciatura]. Moquegua: Universidad Continental; 2024. [Consultado el 04 Abril 2025]. Disponible en: [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/15485/1/IV\\_FCS\\_504\\_TE\\_Luque\\_Coapaza\\_2024.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/15485/1/IV_FCS_504_TE_Luque_Coapaza_2024.pdf)
  
25. Caira B. Comunicación terapéutica de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa, 2023 [Tesis Maestría] Lima: Universidad Norbert Wiener; 2024. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/4c63e021-75e0-4ecc-bd75-1fabaldf7078/content>
  
26. Chiroque S, Pariasca K, Rojas R. Satisfacción del paciente post operado y calidad del cuidado de enfermería en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital de Supe 2023 [Tesis Especialidad]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2023. [Consultado el 05 Abril 2025]. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7843/TESIS-PARIASCA-ROJAS-CHIROQUE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  
27. Charca R. Comunicación terapéutica y satisfacción del usuario del área de medicina física en una organización no gubernamental, 2023 [Tesis Maestría]. Lima: Universidad César Vallejo; 2024. [Consultado el 05 Abril 2025]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/134107/Charca\\_QR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/134107/Charca_QR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  
28. Bejarano A, Dávila K, Ponciano M. comunicación terapéutica y satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el usuario del Servicio de Emergencia. Hospital II ESSALUD Huánuco-2022. [Tesis Especialidad]. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2023 [Consultado el 05 Abril 2025]. Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/05bcaede-dbba-45fa-9650-b2bf54687dae/content>

29. Oxa A, Loayza R. Comunicación terapéutica y satisfacción del paciente, servicio de hospitalización, Hospital María Auxiliadora, 2021 [Tesis licenciatura]. Chinchá: Universidad Autónoma de Ica; 2021. [Consultado el 05 Abril 2025]. Disponible en: <https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/20.500.14441/1336/1/Rosa%20Milagros%20Loayza%20Quispe.pdf>
30. Urure I, Pacheco L, Llerena K, Berrocal P. Satisfacción percibida y cuidado humanizado de enfermería en pacientes quirúrgicos en un hospital público del Perú. *Enfermería Clínica* [Internet] 2025 [Consultado el 06 Abril 2025] 35(2025): 1-8. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-clinica-35-pdf-S1130862124000718>
31. Degregori R. Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en los diferentes servicios de un hospital público Ica 2023 [Tesis titulación]. Ica: Universidad Nacional San Luis Gonzaga; 2024. [Consultado el 06 Abril 2025] Disponible en: <https://repositorio.unica.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f717f730-c65c-40c5-b774-89c48d4f0e37/content>
32. Huamaní M, López M. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios Pisco Ica 2021 [Tesis licenciatura]. Chinchá: Universidad Autónoma de Ica; 2022 [Consultado el 06 Abril 2025]. Disponible en: <https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/20.500.14441/1883/3/HUAMANI%20AYQUIPA%20MARIA%20DEL%20CARMEN%20-%20LOPEZ%20MEZA%20MARIA%20VILMA.pdf>
33. Ramírez K, Urure I. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción en pacientes post operados del servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2021. *Enfermería a la Vanguardia* [Internet] 2023 [Consultado el 06 Abril 2025] 11(2): 66-78. Disponible en: <https://mail.revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/view/534/815>
34. Yupanqui M, Román V. Nivel de satisfacción del paciente post quirúrgico con atención de enfermería Hospital Santa María del Socorro, Ica 2020 [Tesis licenciatura]. Chinchá: Universidad Autónoma de Ica; 2021. [Consultado el 06 Abril 2025]. Disponible en: <https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/20.500.14441/975/1/Miriam%20Elizabeth%20Yupanqui%20Rom%c3%a1n.pdf>
35. Hernández R; Fernández C; Baptista P. Metodología de la investigación científica. Editorial Mc Graw Hill, 6ta Ed, México, 2016. [Citado el 30 Marzo 2025]. Disponible en: [https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)

## **VIII. ANEXOS**

### Anexo 1. Matriz de Consistencia

| PROBLEMA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | OBJETIVOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | HIPOTESIS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | VARIABLES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | METODOLOGIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PROBLEMA GENERAL</b><br><br>¿Cuál es la relación entre la comunicación de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025?                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>OBJETIVO GENERAL</b><br><br>Determinar la relación entre la comunicación de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025.                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>HIPÓTESIS GENERAL</b><br><br>HA. Existe relación significativa entre la comunicación de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Variable 1.</b><br><b>“Comunicación de enfermería”</b><br><br>Sus dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto</li> <li>• Empatía</li> <li>• Escucha receptiva</li> <li>• Aceptación de emociones</li> </ul><br><b>Variable 2.</b><br><b>“Satisfacción del paciente”</b><br>Sus dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato en el cuidado</li> <li>• Continuidad del cuidado</li> <li>• Resultado del cuidado.</li> </ul> | <b>Tipo y diseño de investigación:</b> Básico, transversal, enfoque cuantitativo.<br><br><b>Nivel de investigación:</b> Correlacional<br><br><b>Diseño:</b> No experimental<br><br><b>Población:</b> Todos los pacientes hospitalizados en servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica. En promedio mensual 427 pacientes (estimación de Enero a Julio del 2025).<br><br><b>Muestra:</b> Obtenido por fórmula estadística, en total 203 pacientes.<br><br><b>Técnica e instrumentos:</b> Técnica de encuesta. Como instrumento el cuestionario conformado de 3 partes: Datos generales, cuestionario de comunicación de enfermería y cuestionario de satisfacción del paciente. Validados en el contexto nacional.<br><br><b>Procesamiento y Análisis estadístico:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistematización de la información mediante codificado en Excel 2024.</li> <li>• Análisis cuantitativo (frecuencias y porcentajes) en forma global y por dimensiones en SPSS 27.</li> <li>• Prueba estadística de Rho de Spearman, con 95% de confianza (<math>p &lt; 0.05</math>).</li> </ul> |
| <b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b><br><br>PE1. ¿Cuál es la relación entre la comunicación de enfermería según la dimensión respeto, y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025?<br><br>PE2. ¿Cuál es la relación entre la comunicación de enfermería según la dimensión empatía, y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025? | <b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b><br><br>OE1. Identificar la relación entre la comunicación de enfermería según la dimensión respeto, y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025.<br><br>OE2. Identificar la relación entre la comunicación de enfermería según la dimensión empatía, y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025. | <b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b><br><br>HA1. Existe relación significativa entre la comunicación de enfermería según la dimensión respeto, y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025<br><br>HA2. Existe relación significativa entre la comunicación de enfermería según la dimensión empatía, y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <p>PE3. ¿Cuál es la relación entre la comunicación de enfermería según la dimensión escucha receptiva, y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025?</p> <p>PE4. ¿Cuál es la relación entre la comunicación de enfermería según la dimensión aceptación de emociones, y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025?</p> | <p>OE3. Identificar la relación entre la comunicación de enfermería según la dimensión escucha receptiva, y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025.</p> <p>OE4. Identificar la relación entre la comunicación de enfermería según la dimensión aceptación de emociones, y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025.</p> | <p>HA3. Existe relación entre la comunicación de enfermería según la dimensión escucha receptiva, y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025</p> <p>HA4. Existe relación significativa entre la comunicación de enfermería según la dimensión aceptación de emociones, y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025</p> |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

## Anexo 2. Operacionalización de variables

| Variables                                     | Def. conceptual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Def. operacional                                                                                                                                                                                                                                                                       | Dimensiones             | Indicador                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Valor Final                                                                                |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>V1.<br/>Comunicación<br/>de enfermería</b> | Se entiende como la destreza del profesional de enfermería para comunicarse intencionalmente con el paciente, con el objetivo principal de comprender su perspectiva, aliviar su malestar emocional, fortalecer su capacidad de afrontamiento y facilitar su proceso de curación, estableciendo un vínculo genuino que promueva la confianza y la colaboración en el cuidado de su salud <sup>(1)</sup> . | Es el nivel de comunicación que brinda el profesional de enfermería, según la percepción de los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, medido con un cuestionario validado según 4 dimensiones y en los niveles: Bueno, regular y deficiente | Respeto                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saludo de la enfermera</li> <li>• Llama por su nombre</li> <li>• Se presenta antes del procedimiento</li> <li>• Explica con palabras sencillas</li> <li>• Expresa decisiones</li> <li>• Brinda información sobre salud</li> </ul>                                                                                   | <p>Deficiente:<br/>21-42 pt.</p> <p>Regular:<br/>43-63 pt.</p> <p>Bueno:<br/>64-84 pt.</p> |
|                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Empatía                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfermera comprende lo que le pasa</li> <li>• Se muestra comprensiva</li> <li>• Inspira confianza para contar preocupaciones</li> <li>• Se muestra comprometida con el cuidado</li> </ul>                                                                                                                           |                                                                                            |
|                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Escucha receptiva       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permite que se exprese libremente</li> <li>• Le escucha cuando le pregunta algo</li> <li>• Muestra confianza para contar dudas o temores</li> <li>• Utiliza lenguaje no verbal para comunicarse</li> </ul>                                                                                                          |                                                                                            |
|                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Aceptación de emociones | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfermera calma mediante contacto</li> <li>• Transmite tranquilidad y confianza con expresión facial</li> <li>• Ayuda y colabora con su recuperación</li> <li>• Se acerca para tranquilizarlo</li> <li>• Brinda apoyo emocional durante la estadía</li> <li>• Se acerca cuando está llorando y pregunta.</li> </ul> |                                                                                            |

| Variables                                    | Def. conceptual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Def. operacional                                                                                                                                                                                                                                                  | Dimensiones             | Indicador                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Valor Final               |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| <b>V2.<br/>Satisfacción<br/>del paciente</b> | Se refiere a la evaluación subjetiva que hace un paciente o paciente sobre la calidad y la forma en que recibió la atención por parte del personal de enfermería durante su experiencia de salud. En esencia, mide qué tan bien las acciones de la enfermera cumplieron con las expectativas y necesidades del paciente, contribuyendo a su bienestar físico y emocional <sup>(3)</sup> . | Es el nivel de satisfacción con los cuidados de enfermería, según percepción de los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, medido con un cuestionario validado según 3 dimensiones y en los niveles: Alto, Medio y Bajo | Trato en el cuidado     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad</li> <li>• Ponerse en el lugar del otro</li> <li>• Paciencia</li> <li>• Atención precisa</li> <li>• Orienta eficientemente</li> <li>• Atención al paciente</li> <li>• Enfermera es amigable</li> <li>• Proporcionan privacidad</li> </ul>                                  | Nivel bajo:<br>18-30 pt.  |
|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                   | Continuidad del cuidado | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoración de necesidades de salud</li> <li>• Proporcionan cuidados oportunos</li> <li>• Enfermera sabe lo que el paciente necesita sin decírselo.</li> </ul>                                                                                                                         | Nivel medio:<br>31-42 pt. |
|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                   | Resultado del cuidado   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfermera hace sentir cómodo y alivia dolor.</li> <li>• Establecen tranquilidad y relajación</li> <li>• Enfermera hace sentir seguro</li> <li>• Informa sobre procedimientos</li> <li>• Orienta sobre cómo cuidarse</li> <li>• Facilita recuperación después de la cirugía</li> </ul> | Nivel alto:<br>43-54 pt.  |

### Anexo 3. Instrumento de recojo de datos

#### “Comunicación de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025”



#### CUESTIONARIO N° \_\_\_\_\_



Estimado paciente del servicio de cirugía. Mi nombre es **PEREZ NINACO JOHN CARLOS**, y soy egresado de la Facultad de Enfermería de la Universidad San Luis Gonzaga. En esta oportunidad estoy ejecutando un estudio con el objetivo de **analizar la Comunicación de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025**, por lo que le pido a Ud. que conteste el presente cuestionario marcando con un aspa (X) la respuesta que consideres correcta. **Te pido total sinceridad** en tus respuestas, manifestándote que este cuestionario es totalmente anónimo y no tienes que consignar tus datos personales, siendo el estudio totalmente “confidencial”.

#### I. DATOS GENERALES.

- |                         |                                                                                     |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1) Edad                 | a) 18-29 años (joven)<br>b) 30-59 años (adulto)<br>c) 60 a más años (adulto mayor)  |
| 2) Sexo                 | a) Masculino<br>b) Femenino                                                         |
| 3) Nivel Educativo      | a) Ninguno<br>b) Primaria<br>c) Secundaria<br>d) Superior (técnico o universitario) |
| 4) Lugar de procedencia | a) Zona Urbana<br>b) Zona Rural                                                     |
| 5) Estado civil         | a) Soltero(a)<br>b) Casado(a)<br>c) Conviviente<br>d) Divorciado(a)<br>e) Viudo(a)  |

## II. COMUNICACIÓN DE ENFERMERÍA

Marca con un aspa (X) en el recuadro que consideres correcto, según tu percepción:

Obtenido de: Bejarano et al<sup>24</sup>

| Nº                                 | Ítems                                                                                                                                               | Nunca (1) | Algunas veces (2) | Frecuentemente (3) | Siempre (4) |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------|--------------------|-------------|
| <b>D1. Respeto</b>                 |                                                                                                                                                     | <b>1</b>  | <b>2</b>          | <b>3</b>           | <b>4</b>    |
| 1                                  | La enfermera le saludó al ingresar a su cuarto                                                                                                      |           |                   |                    |             |
| 2                                  | La enfermera le saludó llamándolo por su nombre                                                                                                     |           |                   |                    |             |
| 3                                  | La enfermera se presentó ante usted, antes de realizarle algún procedimiento                                                                        |           |                   |                    |             |
| 4                                  | La enfermera le explicó con palabras sencillas sobre algún procedimiento                                                                            |           |                   |                    |             |
| 5                                  | La enfermera respetó sus decisiones.                                                                                                                |           |                   |                    |             |
| 6                                  | La enfermera le brindó información a sus familiares, sobre las normas del hospital: horario de visita.                                              |           |                   |                    |             |
| <b>D2. Empatía</b>                 |                                                                                                                                                     | <b>1</b>  | <b>2</b>          | <b>3</b>           | <b>4</b>    |
| 7                                  | La enfermera comprendió lo que le pasa, o se puso en su lugar                                                                                       |           |                   |                    |             |
| 8                                  | La enfermera, se mostró comprensiva con usted                                                                                                       |           |                   |                    |             |
| 9                                  | La enfermera le inspiró confianza, para que le cuente sus preocupaciones                                                                            |           |                   |                    |             |
| 10                                 | La enfermera se mostró comprometida con el cuidado que le brindó                                                                                    |           |                   |                    |             |
| <b>D3. Escucha receptiva</b>       |                                                                                                                                                     | <b>1</b>  | <b>2</b>          | <b>3</b>           | <b>4</b>    |
| 11                                 | Cuando está hablando con la enfermera; ella le permitió expresarse libremente.                                                                      |           |                   |                    |             |
| 12                                 | Siente que la enfermera, le escuchó cuando usted le preguntó o le habló.                                                                            |           |                   |                    |             |
| 13                                 | La enfermera le dio confianza a que le cuente sus dudas, temores y necesidades                                                                      |           |                   |                    |             |
| 14                                 | La enfermera utilizó un lenguaje no verbal para comunicarse con usted por ejemplo: un apretón de manos, abrazos, sonrisas y palmaditas en el hombro |           |                   |                    |             |
| <b>D4. Aceptación de emociones</b> |                                                                                                                                                     | <b>1</b>  | <b>2</b>          | <b>3</b>           | <b>4</b>    |
| 15                                 | La enfermera es capaz de calmarlo mediante el contacto físico (dándole la mano o tocándole el hombro)                                               |           |                   |                    |             |
| 16                                 | La enfermera le transmitió tranquilidad y confianza mediante su expresión facial; gestos                                                            |           |                   |                    |             |
| 17                                 | La enfermera le ayudó a aceptar su enfermedad y colaborar en su recuperación                                                                        |           |                   |                    |             |
| 18                                 | Al observar su intranquilidad durante la hospitalización, la enfermera se acercó a tranquilizarlo.                                                  |           |                   |                    |             |
| 19                                 | La enfermera le brindó apoyo emocional durante su estadía                                                                                           |           |                   |                    |             |
| 20                                 | La enfermera se mostró afectiva durante los cuidados que le brindó                                                                                  |           |                   |                    |             |
| 21                                 | Cuando usted estuvo llorando, la enfermera se acercó a preguntar por qué está así                                                                   |           |                   |                    |             |

### III. SATISFACCIÓN DEL PACIENTE.

Marca con un aspa (X) en el recuadro que consideres correcto, según tu satisfacción con el cuidado proporcionado por la enfermera.

**Obtenido de:** Chiroque et al<sup>22</sup>

| Nº | Ítems                                                                                                         | Nunca (1) | A veces (2) | Siempre (3) |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------|-------------|
|    | <b>D1. Trato en el cuidado</b>                                                                                | <b>1</b>  | <b>2</b>    | <b>3</b>    |
| 1  | Las enfermeras son amables en el trato que le proporcionan                                                    |           |             |             |
| 2  | Las enfermeras lo entienden o comprenden como se siente                                                       |           |             |             |
| 3  | Las enfermeras muestran paciencia cuando le proporcionan cuidados                                             |           |             |             |
| 4  | La atención que le proporciona la enfermera es buena y precisa                                                |           |             |             |
| 5  | Cuando la enfermera le orienta utiliza un lenguaje claro y sencillo                                           |           |             |             |
| 6  | Las enfermeras le ponen atención cuando conversa con ellas                                                    |           |             |             |
| 7  | Las enfermeras son amigables con usted                                                                        |           |             |             |
| 8  | Las enfermeras le proporcionan privacidad al realizar algún procedimiento                                     |           |             |             |
|    | <b>D2. Continuidad del cuidado</b>                                                                            | <b>1</b>  | <b>2</b>    | <b>3</b>    |
| 9  | Las enfermeras durante el turno valoran sus necesidades                                                       |           |             |             |
| 10 | Las enfermeras les proporcionan los cuidados que usted necesita                                               |           |             |             |
| 11 | Las enfermeras saben lo que necesita sin tener que decírselo a cada una de ellas                              |           |             |             |
|    | <b>D3. Resultado del cuidado</b>                                                                              | <b>1</b>  | <b>2</b>    | <b>3</b>    |
| 12 | Las enfermeras lo hacen sentir cómodo y le alivian el dolor                                                   |           |             |             |
| 13 | Las enfermeras lo hacen sentir tranquilo y relajado                                                           |           |             |             |
| 14 | Las enfermeras lo hacen sentir seguro al ayudarlo de aliviarlo de algún problema                              |           |             |             |
| 15 | Recibió información de la enfermera sobre cada procedimiento después de la cirugía                            |           |             |             |
| 16 | La enfermera le orienta acerca de cómo cuidarse durante su estancia                                           |           |             |             |
| 17 | La enfermera le enseña cómo cuidarse por usted mismo cuando vaya a casa                                       |           |             |             |
| 18 | Considera que la orientación que le ha dado la Enfermera, ha facilitado la recuperación después de la Cirugía |           |             |             |

#### Anexo 4. Consentimiento informado

##### TÍTULO:

**“Comunicación de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025”**



### CONSENTIMIENTO INFORMADO



Estimado(a) paciente: Le saluda el Bachiller en Enfermería: **PEREZ NINACO JOHN CARLOS**. En esta oportunidad me encuentro realizando una investigación titulada: **“Comunicación de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025”**, estudio desarrollado con fines de titulación que tiene como propósito conocer el nivel de comunicación proporcionado por el personal de enfermería y la satisfacción del paciente en hospitalización del servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, por lo que el estudio será de gran beneficio para mejorar la atención en el servicio médico.

Ante ello pido a Ud. participe de forma voluntaria en el presente estudio, pudiendo retirarse cuando lo decida. Su participación consta resolver un cuestionario con preguntas respecto a los temas mencionados, en tal sentido, no tiene riesgo alguno, no afectará su salud o integridad, cada uno de los datos se manejan en estricta reserva de parte del investigador.

Si Ud. tuviera alguna consulta al respecto no dude en consultar con el investigador **PEREZ NINACO JOHN CARLOS**, al número telefónico celular: \_\_\_\_\_ o correo electrónico: \_\_\_\_\_

### ACEPTACIÓN:

Yo.....Identificada con DNI N°.....  
manifiesto que firmo este documento dando mi autorización para mi participación en el estudio titulado: **“Comunicación de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025”**. Soy conocedor(a) del propósito, forma de participación, beneficios y riesgos de la investigación, se me hizo presente que los datos serán manejados con estricta confidencialidad y sin fines lucrativos. Tengo los datos del investigador con quien podré comunicarme ante alguna duda.

Por lo tanto, en forma consciente y voluntaria doy mi consentimiento para mi participación voluntaria en el estudio.

.....

**Firma**

**DNI N°** \_\_\_\_\_

## Anexo 5 Validación de Instrumentos

### VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR JUECES



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO"

FACULTAD DE ENFERMERÍA  
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES



#### I) Escala de comunicación terapéutica enfermera – paciente (03 B)

##### DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Dra. SILNA TERESITA VELA LÓPEZ

1.2. Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO. EAP ENFERMERÍA

1.3. Denominación del Instrumento: Escala de comunicación terapéutica enfermera - paciente

1.4. Autor del instrumento:

1.5 Aspecto de Validación: Favorable

| INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO | CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento                                       | Grado de Evaluación |      |         |       |           |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------|---------|-------|-----------|
|                                           |                                                                                 | Deficiente          | Baja | Regular | Buena | Muy Buena |
|                                           |                                                                                 | 1                   | 2    | 3       | 4     | 5         |
| CLARIDAD                                  | Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión             |                     |      |         | X     |           |
| OBJETIVIDAD                               | Están expresados en conductas observables, medibles                             |                     |      |         |       | X         |
| ORGANIZACIÓN                              | Está organizado en forma lógica                                                 |                     |      |         | X     |           |
| SUFICIENCIA                               | Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento    |                     |      |         | X     |           |
| CONSISTENCIA                              | Basados en los aspectos teóricos científicos                                    |                     |      |         | X     |           |
| COHERENCIA                                | Existe relación entre las variables, los indicadores de la variable y los ítems |                     |      |         |       | X         |
| PERTINENCIA                               | Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados                       |                     |      |         |       | X         |
| ACTUALIZACIÓN                             | acuerdo al avance de la ciencia y tecnología.                                   |                     |      |         | X     |           |

Deficiente: 4

Baja: 8

Regular: 12

Buena 16

Muy Buena: 20

##### OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 44

FECHA : 19/07/2022

FIRMA DEL EXPERTO

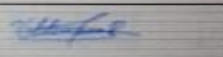
Dra. Silna Teresita Vela López  
DNI 22414911

## Validación de instrumento

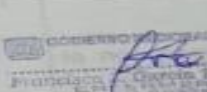
### Satisfacción del Paciente

|          |             | VALIDEZ POR CONTENIDO     |            |            |            |            |            |            |            |            |             |            |            |                       |            |            |            |            |            |             |    |
|----------|-------------|---------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|------------|------------|-----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|----|
| VARIABLE | DIMENSIONES | SATISFACCIÓN DEL PACIENTE |            |            |            |            |            |            |            |            |             |            |            |                       |            |            |            |            |            |             |    |
|          |             | TRATO                     |            |            |            |            |            |            |            |            | CONTINUIDAD |            |            | RESULTADO DEL CUIDADO |            |            |            |            |            |             |    |
|          |             | P1                        | P2         | P3         | P4         | P5         | P6         | P7         | P8         | P9         | P10         | P11        | P12        | P13                   | P14        | P15        | P16        | P17        | P18        | TOTAL       |    |
| JUEZ 1   |             | 5                         | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          | 4          | 5          | 5          | 5           | 5          | 5          | 5                     | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          | 5           | 39 |
| JUEZ 2   |             | 5                         | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          | 4           | 5          | 5          | 5                     | 5          | 5          | 4          | 5          | 5          | 5           | 38 |
| JUEZ 3   |             | 5                         | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          | 4           | 5          | 4          | 5                     | 5          | 5          | 5          | 4          | 4          | 5           | 36 |
| JUEZ 4   |             | 5                         | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          | 5           | 5          | 5          | 5                     | 5          | 5          | 5          | 5          | 4          | 5           | 39 |
| Sx       |             | 20                        | 20         | 20         | 20         | 20         | 19         | 20         | 20         | 18         | 20          | 19         | 20         | 20                    | 20         | 19         | 19         | 18         | 20         |             |    |
| Mx       |             | 5                         | 5          | 5          | 5          | 5          | 4.75       | 5          | 5          | 4.5        | 5           | 4.75       | 5          | 5                     | 4.75       | 4.75       | 4.75       | 4.5        | 5          |             |    |
| CVC      |             | 1.25                      | 1          | 1          | 1          | 1          | 0.95       | 1          | 1          | 0.9        | 1           | 0.95       | 1          | 1                     | 1          | 0.95       | 0.95       | 0.9        | 1          |             |    |
| Pa       |             | 0.00390825                | 0.00390825 | 0.00390825 | 0.00390825 | 0.00390825 | 0.00390825 | 0.00390825 | 0.00390825 | 0.00390825 | 0.00390825  | 0.00390825 | 0.00390825 | 0.00390825            | 0.00390825 | 0.00390825 | 0.00390825 | 0.00390825 | 0.00390825 |             |    |
| CVCb     |             | 1.24809375                | 0.99809375 | 0.99809375 | 0.99809375 | 0.99809375 | 0.94809375 | 0.99809375 | 0.99809375 | 0.89809375 | 0.99809375  | 0.94809375 | 0.99809375 | 0.99809375            | 0.99809375 | 0.94809375 | 0.94809375 | 0.99809375 | 0.99809375 | 0.987784157 |    |

CONFIABLE

|                    |                                  |                                                                                     |
|--------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| APELLIDOS Y NOMBRE | VALDERRAMA RIOS<br>OLGA GIOVANNA |  |
| GRADO ACADÉMICO    | DOCTORA                          |                                                                                     |
| MENCION            | ENFERMERIA                       |                                                                                     |

|                    |                                          |                                                                                       |
|--------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Recomendaciones:   |                                          |                                                                                       |
| APELLIDOS Y NOMBRE | FLORES ROSALES<br>PATRICIA JANNETT       |  |
| GRADO ACADÉMICO    | LICENCIADA EN ENFERMERIA<br>ESPECIALISTA |                                                                                       |
| MENCION            | CENTRO QUIRURGICO                        |                                                                                       |

|                    |                                      |                                                                                       |
|--------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Recomendaciones:   |                                      |                                                                                       |
| APELLIDOS Y NOMBRE | García Tarazona<br>Francisca Zenaida |  |
| GRADO ACADÉMICO    | Lic. Enfermería                      |                                                                                       |
| MENCION            | Centro Quirúrgico                    |                                                                                       |

|                    |                   |                                                                                      |
|--------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| APELLIDOS Y NOMBRE | EDITH YOUNG MASSA |  |
| GRADO ACADÉMICO    | Lic. ENFERMERIA   |                                                                                      |
| MENCION            | CENTRO QUIRURGICO |                                                                                      |

## Anexo 6. Confiabilidad del instrumento de recojo de datos

### Confiabilidad del cuestionario: “Comunicación de enfermería”

| N°                                                           | PILOTO: COMUNICACIÓN DE ENFERMERIA |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |       |        |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|--------|
|                                                              | 1                                  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |       |        |
| 1                                                            | 4                                  | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2  | 4  | 4  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 4  | 1  | 2  | 1  | 47    |        |
| 2                                                            | 2                                  | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 43    |        |
| 3                                                            | 3                                  | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 71    |        |
| 4                                                            | 3                                  | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 63    |        |
| 5                                                            | 4                                  | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 1  | 77    |        |
| 6                                                            | 4                                  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 1  | 1  | 1  | 4  | 2  | 2  | 4  | 64    |        |
| 7                                                            | 4                                  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 1  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 79    |        |
| 8                                                            | 4                                  | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 1  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 57    |        |
| 9                                                            | 2                                  | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 39    |        |
| 10                                                           | 3                                  | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2  | 4  | 2  | 1  | 1  | 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 1  | 1  | 57    |        |
| 11                                                           | 4                                  | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 37    |        |
| 12                                                           | 4                                  | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 72    |        |
| 13                                                           | 2                                  | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2  | 2  | 3  | 2  | 1  | 1  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 1  | 43    |        |
| 14                                                           | 4                                  | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 61    |        |
| 15                                                           | 4                                  | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 4  | 3  | 4  | 2  | 1  | 4  | 2  | 4  | 3  | 2  | 4  | 3  | 59    |        |
| 16                                                           | 4                                  | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3  | 4  | 4  | 3  | 1  | 2  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 1  | 59    |        |
| 17                                                           | 4                                  | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 4  | 4  | 4  | 3  | 1  | 1  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 67    |        |
| 18                                                           | 2                                  | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3  | 4  | 4  | 4  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 56    |        |
| 19                                                           | 1                                  | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 59    |        |
| 20                                                           | 4                                  | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 54    |        |
| <div>11.51.10.71.61.81.30.80.70.9111.51.10.90.80.911.4</div> |                                    |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    | 22.04 | 142.91 |
|                                                              |                                    |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    | Svi   | VT     |

#### Datos obtenidos:

|                                   |   |                                  |
|-----------------------------------|---|----------------------------------|
| Muestra piloto                    | = | 20 pacientes (10% de la muestra) |
| N° de ítems del cuestionario (K)  | = | 21                               |
| Suma de varianza individual (Svi) | = | 22.04                            |
| Suma de varianza del total (VT)   | = | 142.91                           |

#### Fórmula Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

#### Reemplazando:

$$\alpha = \frac{21}{21-1} \left( 1 - \frac{22.04}{142.91} \right) = 1.05 (0.846)$$

$$\alpha = 0.889$$

### Confiabilidad del cuestionario: “Satisfacción del paciente”

| Nº | PILOTO: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|----|-----------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|    | 1                                 | 2   | 3   | 4   | 5   | 6   | 7   | 8   | 9   | 10  | 11  | 12  | 13  | 14  | 15  | 16  | 17  | 18  |
| 1  | 3                                 | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   |
| 2  | 2                                 | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 3  | 3                                 | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   |
| 4  | 3                                 | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   |
| 5  | 3                                 | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 6  | 3                                 | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 7  | 3                                 | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 8  | 3                                 | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 9  | 1                                 | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 10 | 3                                 | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 11 | 2                                 | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 12 | 2                                 | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   |
| 13 | 3                                 | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 1   | 2   |
| 14 | 3                                 | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   |
| 15 | 3                                 | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 1   | 3   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   |
| 16 | 2                                 | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 1   | 2   |
| 17 | 3                                 | 3   | 1   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 18 | 3                                 | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 19 | 2                                 | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 20 | 3                                 | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
|    | 0.3                               | 0.3 | 0.4 | 0.2 | 0.2 | 0.2 | 0.2 | 0.4 | 0.3 | 0.3 | 0.2 | 0.5 | 0.4 | 0.4 | 0.5 | 0.4 | 0.6 | 0.4 |

### Datos obtenidos:

|                                   |   |                                  |
|-----------------------------------|---|----------------------------------|
| Muestra piloto                    | = | 20 pacientes (10% de la muestra) |
| Nº de ítems del cuestionario (K)  | = | 18                               |
| Suma de varianza individual (Svi) | = | 6.13                             |
| Suma de varianza del total (VT)   | = | 54.37                            |

### Fórmula Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

### Reemplazando:

$$\alpha = \frac{18}{18-1} \left( 1 - \frac{6.13}{54.37} \right) = 1.06 \text{ (0.887)}$$

$$\alpha = 0.939$$

## Anexo 7. Prueba de normalidad de datos

### Pruebas de normalidad

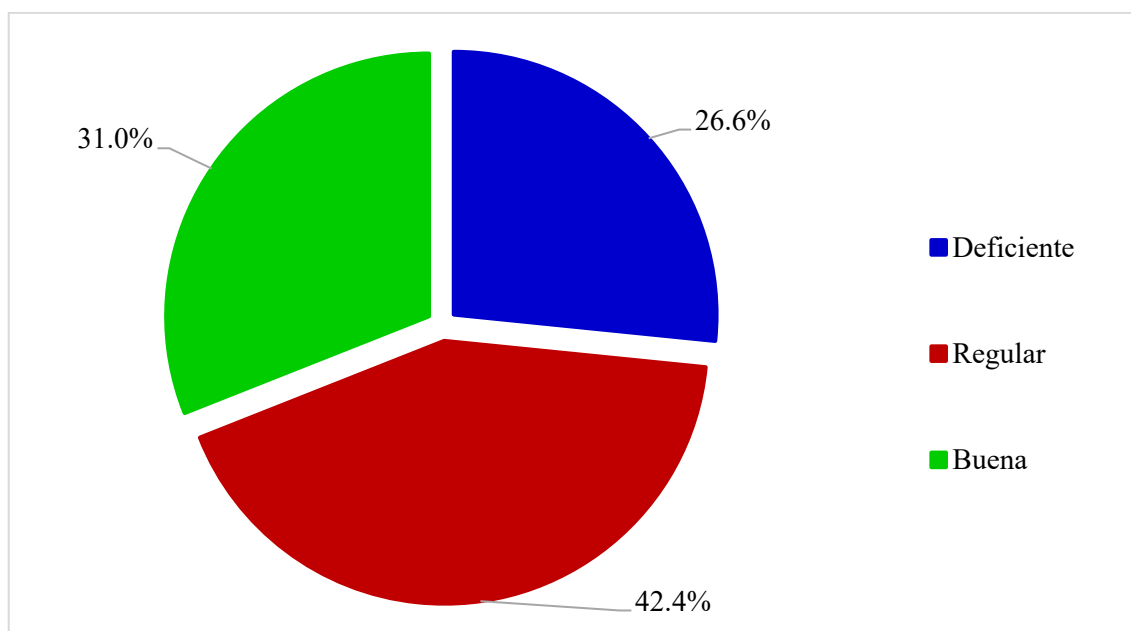
|                             | Kolmogórov-Smirnov |     |      | Shapiro-Wilk |     |      |
|-----------------------------|--------------------|-----|------|--------------|-----|------|
|                             | Estadístico        | gl  | Sig. | Estadístico  | gl  | Sig. |
| <b>COMUNICACIÓN DE ENF</b>  | ,213               | 203 | ,000 | ,807         | 203 | ,000 |
| D1Respeto                   | ,226               | 203 | ,000 | ,808         | 203 | ,000 |
| D2Empatía                   | ,269               | 203 | ,000 | ,773         | 203 | ,000 |
| D3Escucha receptiva         | ,234               | 203 | ,000 | ,805         | 203 | ,000 |
| D4Aceptación de emociones   | ,281               | 203 | ,000 | ,764         | 203 | ,000 |
| <b>SATISFACCIÓN DEL PAC</b> | ,383               | 203 | ,000 | ,685         | 203 | ,000 |
| D1Trato                     | ,421               | 203 | ,000 | ,630         | 203 | ,000 |
| D2Continuidad               | ,333               | 203 | ,000 | ,740         | 203 | ,000 |
| D3Resultado                 | ,349               | 203 | ,000 | ,725         | 203 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

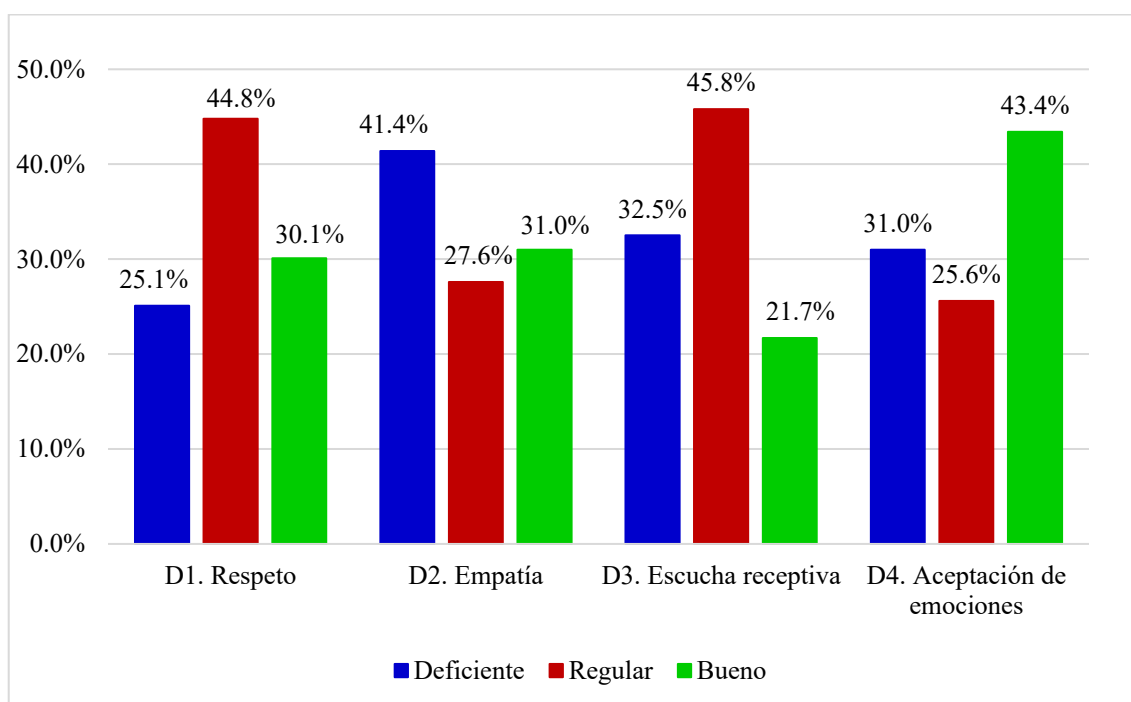
Según la normalidad de datos (mediante estadístico de Kolmogórov-Smirnov para más de 50 participantes), los datos de las variables no provienen de una distribución normal ( $p=0.000$ ). Por ello se aplicó una prueba estadística no paramétrica para relacionar las variables, el cual fue Rho de Spearman con 95% de confianza ( $p<0.05$ ).

## Anexo 8. Gráficos estadísticos

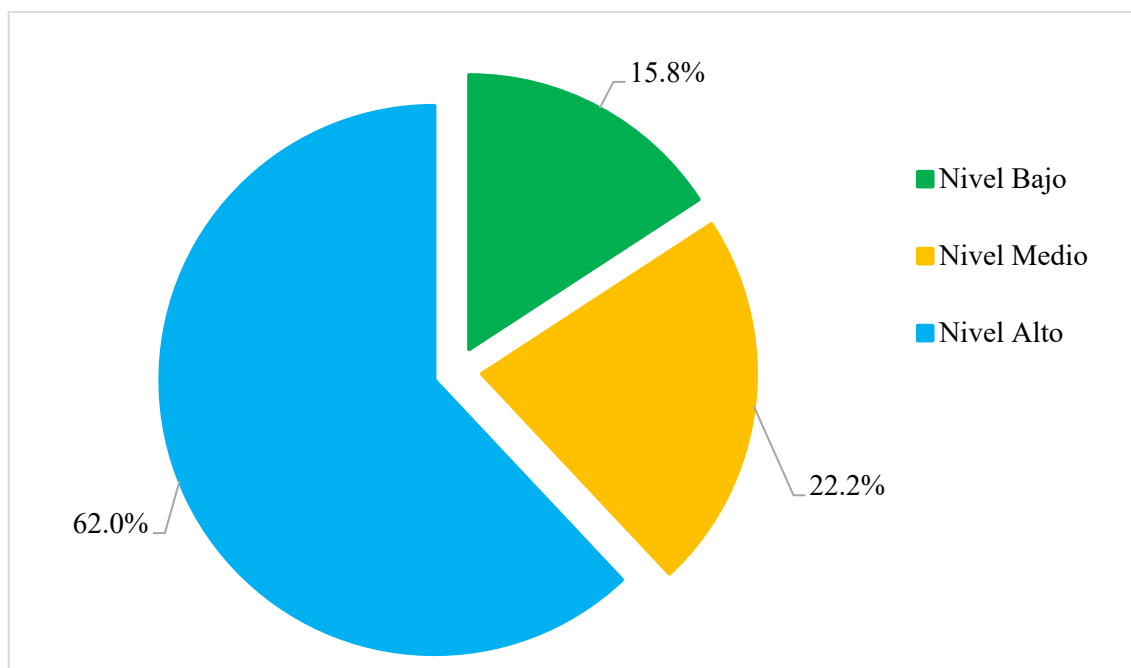
**Gráfico 1. Comunicación de enfermería percibido por el paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025**



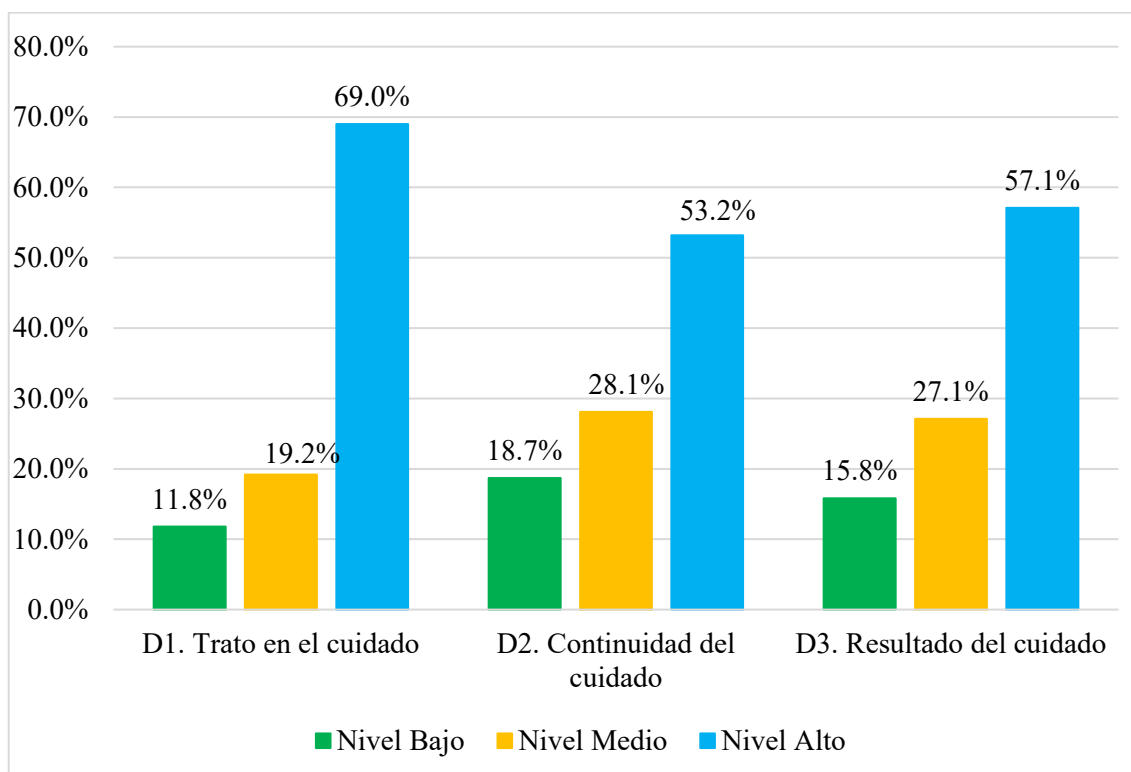
**Gráfico 2. Dimensiones de la comunicación de enfermería percibido por el paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025**



**Gráfico 3. Satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025**



**Gráfico 4. Dimensiones de la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2025**



### Anexo 9. Base de datos

| Nº | DATOS GENERALES |      |           |             |              | COMUNICACIÓN DE ENFERMERIA |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    | Total |
|----|-----------------|------|-----------|-------------|--------------|----------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|
|    | Edad            | Sexo | Educación | Procedencia | Estado Civil | 1                          | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |       |
| 1  | 1               | 2    | 4         | 2           | 2            | 4                          | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2  | 4  | 4  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 4  | 1  | 2  | 1  | 47    |
| 2  | 3               | 1    | 2         | 2           | 2            | 2                          | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 43    |
| 3  | 3               | 1    | 3         | 1           | 1            | 3                          | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 71    |
| 4  | 2               | 2    | 4         | 1           | 2            | 3                          | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 63    |
| 5  | 1               | 1    | 4         | 1           | 3            | 4                          | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 1  | 77    |
| 6  | 3               | 1    | 2         | 1           | 3            | 4                          | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 1  | 1  | 1  | 4  | 2  | 2  | 4  | 64    |
| 7  | 3               | 1    | 3         | 1           | 1            | 4                          | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 1  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 79    |
| 8  | 1               | 2    | 4         | 1           | 1            | 4                          | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 1  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 57    |
| 9  | 1               | 2    | 4         | 1           | 2            | 2                          | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 39    |
| 10 | 2               | 2    | 3         | 1           | 3            | 3                          | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2  | 4  | 2  | 1  | 1  | 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 1  | 1  | 57    |
| 11 | 2               | 2    | 3         | 2           | 3            | 4                          | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 37    |
| 12 | 2               | 2    | 3         | 2           | 1            | 4                          | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 72    |
| 13 | 3               | 2    | 1         | 2           | 2            | 2                          | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2  | 2  | 3  | 2  | 1  | 1  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 1  | 43    |
| 14 | 3               | 2    | 3         | 1           | 5            | 4                          | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 61    |
| 15 | 2               | 2    | 3         | 2           | 1            | 4                          | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1  | 3  | 1  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 40    |
| 16 | 1               | 2    | 4         | 1           | 1            | 4                          | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3  | 4  | 4  | 3  | 1  | 2  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 1  | 59    |
| 17 | 2               | 2    | 2         | 2           | 3            | 4                          | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 4  | 4  | 4  | 3  | 1  | 1  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 67    |
| 18 | 2               | 1    | 3         | 1           | 1            | 2                          | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3  | 4  | 4  | 4  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 56    |
| 19 | 1               | 1    | 4         | 1           | 1            | 1                          | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 35    |
| 20 | 2               | 2    | 3         | 2           | 3            | 4                          | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 54    |
| 21 | 2               | 2    | 3         | 1           | 1            | 1                          | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 21    |
| 22 | 2               | 2    | 4         | 1           | 1            | 4                          | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 77    |
| 23 | 1               | 1    | 4         | 1           | 3            | 2                          | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 36    |
| 24 | 2               | 2    | 3         | 2           | 3            | 2                          | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2  | 3  | 3  | 2  | 1  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 1  | 44    |
| 25 | 2               | 2    | 3         | 2           | 3            | 4                          | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 84    |
| 26 | 3               | 1    | 3         | 1           | 1            | 4                          | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 1  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 54    |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
| 27 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 38 |    |    |
| 28 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1  | 36 |    |
| 29 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 78 |    |    |
| 30 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 47 |    |
| 31 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 78 |    |
| 32 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 58 |    |
| 33 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2  | 38 |    |
| 34 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1  | 35 |    |
| 35 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 59 |    |
| 36 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4  | 4  | 70 |
| 37 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1  | 53 |    |
| 38 | 2 | 1 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 81 |    |
| 39 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1  | 31 |    |
| 40 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 81 |    |
| 41 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4  | 79 |    |
| 42 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2  | 32 |    |
| 43 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3  | 64 |    |
| 44 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3  | 62 |    |
| 45 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1  | 30 |    |
| 46 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1  | 78 |    |
| 47 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1  | 43 |    |
| 48 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 58 |    |
| 49 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2  | 35 |    |
| 50 | 3 | 1 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 38 |    |
| 51 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 76 |    |
| 52 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1  | 51 |    |
| 53 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2  | 62 |    |
| 54 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1  | 38 |    |
| 55 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1  | 59 |    |
| 56 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2  | 52 |    |
| 57 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 69 |    |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 58 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 58 |
| 59 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 71 |
| 60 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 56 |
| 61 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 62 |
| 62 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 82 |
| 63 | 3 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 36 |
| 64 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 34 |
| 65 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 4 | 56 |
| 66 | 3 | 2 | 3 | 1 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 58 |
| 67 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 67 |
| 68 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 47 |
| 69 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 47 |
| 70 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 43 |
| 71 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 71 |
| 72 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 63 |
| 73 | 1 | 1 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 77 |
| 74 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 64 |
| 75 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 79 |
| 76 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 57 |
| 77 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 39 |
| 78 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 57 |
| 79 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 37 |
| 80 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 72 |
| 81 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 43 |
| 82 | 3 | 2 | 3 | 1 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 61 |
| 83 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 40 |
| 84 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 59 |
| 85 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 67 |
| 86 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 56 |
| 87 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 35 |
| 88 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 54 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
| 89  | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 21 |    |    |
| 90  | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4  | 77 |    |
| 91  | 1 | 1 | 4 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 36 |    |    |
| 92  | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3  | 1  | 44 |
| 93  | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 84 |    |
| 94  | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2  | 2  | 54 |
| 95  | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1  | 2  | 38 |
| 96  | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3  | 1  | 36 |
| 97  | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 78 |
| 98  | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 2  | 47 |
| 99  | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 78 |
| 100 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 58 |
| 101 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2  | 2  | 38 |
| 102 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2  | 1  | 35 |
| 103 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3  | 4  | 59 |
| 104 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4  | 4  | 70 |
| 105 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1  | 1  | 53 |
| 106 | 2 | 1 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 81 |
| 107 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1  | 1  | 31 |
| 108 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 81 |
| 109 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4  | 4  | 79 |
| 110 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2  | 2  | 32 |
| 111 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3  | 3  | 64 |
| 112 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2  | 3  | 62 |
| 113 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2  | 1  | 30 |
| 114 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 1  | 78 |
| 115 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1  | 1  | 43 |
| 116 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 58 |
| 117 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2  | 2  | 35 |
| 118 | 3 | 1 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 1  | 38 |
| 119 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 76 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|
| 120 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1  | 51 |
| 121 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2  | 62 |
| 122 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 38 |    |
| 123 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1  | 59 |
| 124 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2  | 52 |
| 125 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 69 |
| 126 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1  | 58 |
| 127 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3  | 71 |
| 128 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1  | 56 |
| 129 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3  | 62 |
| 130 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 82 |
| 131 | 3 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2  | 36 |
| 132 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 34 |
| 133 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 4  | 56 |
| 134 | 3 | 2 | 3 | 1 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3  | 58 |
| 135 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 67 |
| 136 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1  | 47 |
| 137 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1  | 47 |
| 138 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 43 |
| 139 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4  | 71 |
| 140 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 63 |
| 141 | 1 | 1 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1  | 77 |
| 142 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4  | 64 |
| 143 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 79 |
| 144 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3  | 57 |
| 145 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 39 |
| 146 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1  | 57 |
| 147 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1  | 37 |
| 148 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4  | 72 |
| 149 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1  | 43 |
| 150 | 3 | 2 | 3 | 1 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2  | 61 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|
| 151 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 40 |    |
| 152 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 59 |    |
| 153 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 67 |    |
| 154 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 56 |    |
| 155 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 35 |    |
| 156 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 54 |    |
| 157 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 21 |    |
| 158 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 77 |    |
| 159 | 1 | 1 | 4 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1  | 36 |
| 160 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 44 |    |
| 161 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 84 |    |
| 162 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 54 |    |
| 163 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 38 |    |
| 164 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 36 |    |
| 165 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 78 |    |
| 166 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 47 |    |
| 167 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 78 |    |
| 168 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 58 |    |
| 169 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 38 |    |
| 170 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 35 |    |
| 171 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 59 |    |
| 172 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 70 |    |
| 173 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 53 |    |
| 174 | 2 | 1 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 81 |    |
| 175 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 31 |    |
| 176 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 81 |    |
| 177 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 79 |    |
| 178 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 32 |    |
| 179 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 64 |    |
| 180 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 62 |    |
| 181 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 30 |    |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 182 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 78 |
| 183 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 43 |
| 184 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 58 |
| 185 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 35 |
| 186 | 3 | 1 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 38 |
| 187 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 76 |
| 188 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 51 |
| 189 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 62 |
| 190 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 38 |
| 191 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1 | 59 |
| 192 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 52 |
| 193 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 69 |
| 194 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 58 |
| 195 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 71 |
| 196 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 56 |
| 197 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 62 |
| 198 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 82 |
| 199 | 3 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 36 |
| 200 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 34 |
| 201 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 4 | 56 |
| 202 | 3 | 2 | 3 | 1 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 58 |
| 203 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 67 |

| N° | SATISFACCIÓN DEL USUARIO |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    | Total |
|----|--------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|
|    | 1                        | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |       |
| 1  | 3                        | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 29    |
| 2  | 2                        | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 36    |
| 3  | 3                        | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 50    |
| 4  | 3                        | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 48    |
| 5  | 3                        | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 52    |
| 6  | 3                        | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 54    |
| 7  | 3                        | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 54    |
| 8  | 3                        | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 44    |
| 9  | 1                        | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 27    |
| 10 | 3                        | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 51    |
| 11 | 2                        | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 39    |
| 12 | 2                        | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 50    |
| 13 | 3                        | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 1  | 2  | 43    |
| 14 | 3                        | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 51    |
| 15 | 3                        | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3  | 2  | 1  | 3  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 41    |
| 16 | 2                        | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 1  | 2  | 47    |
| 17 | 3                        | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 45    |
| 18 | 3                        | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 54    |
| 19 | 2                        | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 36    |
| 20 | 3                        | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 51    |
| 21 | 1                        | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 18    |
| 22 | 3                        | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 51    |
| 23 | 1                        | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 3  | 1  | 1  | 1  | 28    |
| 24 | 3                        | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 43    |
| 25 | 3                        | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 54    |
| 26 | 3                        | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 42    |
| 27 | 2                        | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 35    |
| 28 | 2                        | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 42    |
| 29 | 3                        | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 54    |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 30 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 36 |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 53 |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 51 |
| 33 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 28 |
| 34 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 28 |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 51 |
| 36 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 47 |
| 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 49 |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 54 |
| 39 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 30 |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 54 |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 54 |
| 42 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 35 |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 53 |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 51 |
| 45 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 24 |
| 46 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 50 |
| 47 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 42 |
| 48 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 44 |
| 49 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 39 |
| 50 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 36 |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 52 |
| 52 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 50 |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 53 |
| 54 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 31 |
| 55 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 56 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 43 |
| 57 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 25 |
| 58 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 40 |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 54 |
| 60 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 43 |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 61 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 45 |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 54 |
| 63 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 41 |
| 64 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 26 |
| 65 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 44 |
| 66 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 43 |
| 67 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 44 |
| 68 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 29 |
| 69 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 29 |
| 70 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 36 |
| 71 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 50 |
| 72 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 48 |
| 73 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 52 |
| 74 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 54 |
| 75 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 54 |
| 76 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 44 |
| 77 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 27 |
| 78 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 51 |
| 79 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 39 |
| 80 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 50 |
| 81 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 43 |
| 82 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 51 |
| 83 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 41 |
| 84 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 47 |
| 85 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 86 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 54 |
| 87 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 36 |
| 88 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 51 |
| 89 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 18 |
| 90 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 51 |
| 91 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 28 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 92  | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 43 |
| 93  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 54 |
| 94  | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 42 |
| 95  | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 35 |
| 96  | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 42 |
| 97  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 54 |
| 98  | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 36 |
| 99  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 53 |
| 100 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 51 |
| 101 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 28 |
| 102 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 28 |
| 103 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 51 |
| 104 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 47 |
| 105 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 49 |
| 106 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 54 |
| 107 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 30 |
| 108 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 54 |
| 109 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 54 |
| 110 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 35 |
| 111 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 53 |
| 112 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 51 |
| 113 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 24 |
| 114 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 50 |
| 115 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 42 |
| 116 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 44 |
| 117 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 39 |
| 118 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 36 |
| 119 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 52 |
| 120 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 50 |
| 121 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 53 |
| 122 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 31 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 123 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 45 |
| 124 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 43 |
| 125 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 25 |
| 126 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 40 |
| 127 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 54 |
| 128 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 43 |
| 129 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 45 |
| 130 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 54 |
| 131 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 41 |
| 132 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 26 |
| 133 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 44 |
| 134 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 43 |
| 135 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 44 |
| 136 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 29 |
| 137 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 29 |
| 138 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 36 |
| 139 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 50 |
| 140 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 48 |
| 141 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 52 |
| 142 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 54 |
| 143 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 54 |
| 144 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 44 |
| 145 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 27 |
| 146 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 51 |
| 147 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 39 |
| 148 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 50 |
| 149 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 43 |
| 150 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 51 |
| 151 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 41 |
| 152 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 47 |
| 153 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 45 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 154 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 54 |
| 155 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 36 |
| 156 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 51 |
| 157 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 18 |
| 158 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 51 |
| 159 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 28 |
| 160 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 43 |
| 161 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 54 |
| 162 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 42 |
| 163 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 35 |
| 164 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 42 |
| 165 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 54 |
| 166 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 36 |
| 167 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 53 |
| 168 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 51 |
| 169 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 28 |
| 170 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 28 |
| 171 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 51 |
| 172 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 47 |
| 173 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 49 |
| 174 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 54 |
| 175 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 30 |
| 176 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 54 |
| 177 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 54 |
| 178 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 35 |
| 179 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 53 |
| 180 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 51 |
| 181 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 24 |
| 182 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 50 |
| 183 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 42 |
| 184 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 44 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 185 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 39 |
| 186 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 36 |
| 187 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 52 |
| 188 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 50 |
| 189 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 53 |
| 190 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 31 |
| 191 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 45 |
| 192 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 43 |
| 193 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 25 |
| 194 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 40 |
| 195 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 54 |
| 196 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 43 |
| 197 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 45 |
| 198 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 54 |
| 199 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 41 |
| 200 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 26 |
| 201 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 44 |
| 202 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 43 |
| 203 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 44 |

## Anexo 10. Documentos de autorización

  
**GOBIERNO REGIONAL ICA**  
Hospital Regional de Ica

N° 485 -2025-HRI/DE.

  
**Resolución Directoral**

Ica, 01 de Agosto del 2025

**VISTO:**

El Expediente N° 25-014803-001, que contiene el Memorando N° 931-2025-HRI/DE, de fecha 22 de Julio del año 2025, emitido por el Director Ejecutivo del Hospital Regional de Ica, donde se autoriza emitir el acto resolutivo aprobando el Proyecto de Investigación, revisado por el Comité de Ética en Investigación, según Oficio N° 275-2025-GORE-DIRESA-HRI/OADI.

**CONSIDERANDO:**

Que, los numerales I y XV del Título Preliminar de la Ley N° 26842 Ley General de Salud establecen que la protección de la salud es de interés público y por tanto es de responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla y que el Estado promueve la investigación científica y tecnológica en el campo de la salud.

Que el artículo 28 de la Ley N° 26842 Ley General de Salud, dispone que la investigación experimental con personas debe ceñirse a las legislaciones especiales sobre la materia y a los postulados éticos contenidos en la declaración Helsinki y sucesivas declaraciones que actualicen los referidos postulados

Que por Decreto Supremo N° 021-2017-SA, se aprueba el reglamento de ensayos clínicos, norma legal que en su artículo 58° denomina Comité Institucional de Ética en Investigación a la instancia sin fines de lucro, es una institución de investigación, con disposición de participar, encargado de velar por la protección de los derechos seguridad y bienestar de los sujetos de investigación.

Que, mediante Oficio N° 275-2025-GORE-DIRESA-HRI/OADI, de fecha 22 de Julio del año 2025, el Jefe de la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital Regional de Ica, solicita emitir el acto resolutivo de aprobación del proyecto de tesis, titulado: **"COMUNICACIÓN DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE CIRUGIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, 2025"** presentado por el Investigador: **PEREZ NINACO, JOHN CARLOS**, alumno de la Facultad de Enfermería, de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica, para optar el Título de Licenciado en Enfermería, el cual ha sido revisado y aprobado por el Comité de Ética en Investigación de esta sede docente; adjuntando el Acta de evaluación y Aprobación de fecha 22 de Julio del año 2025.

Que, con Memorando N° 931-2025-HRI/DE, de fecha 22 de Julio del año 2025, el Director Ejecutivo del Hospital Regional de Ica, autoriza emitir el acto resolutivo aprobando el Proyecto de Investigación, revisado por el Comité de Ética en Investigación y detallado, en el Oficio N° 275-2025-GORE-DIRESA-HRI/OADI.

En uso de las facultades contenidas en el Reglamento de Organización y Funciones del

....//

\\\\\\...

Hospital Regional de Ica, aprobado mediante Ordenanza Regional N° 0001-2012-GORE-ICA; y con la visación de la Dirección General del Hospital Regional de Ica, Oficina Ejecutiva de Administración, Oficina de Recursos Humanos y la Oficina de Asesoría Jurídica. -



**SE RESUELVE:**



**ARTICULO PRIMERO. - APROBAR EL PROYECTO DE INVESTIGACION**, revisado por el Comité de Ética en Investigación del Hospital Regional de Ica, el mismo que se detalla a continuación:

| N  | TITULO DEL PROYECTO                                                                                                                 | INVESTIGADORA               |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 01 | "COMUNICACIÓN DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE CIRUGIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, 2025" | • PEREZ NINACO, JOHN CARLOS |



**ARTICULO SEGUNDO. - NOTIFICAR** la presente Resolución a los interesados e instancias competentes. -----

Regístrese y Comuníquese,

  
GORE-ICA  
HOSPITAL REGIONAL DE ICA  
Dr. CARLOS NAVIA MENDEZ  
DIRECTOR EJECUTIVO DEL HRI  
EMP 059270

CENM/DE  
GMHC/D.E.ADM.  
JAFM/J.ORRH.  
JAFI/J-AJ



HOSPITAL REGIONAL  
DEPARTAMENTO CIRUGIA

*"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"*

06 AGO 2025

Ica, 07 de agosto del 2025

OFICIO N° 090-2025-J-DPTO-C-HRI

Señor : Dr. CARLOS ENRIQUE NAVEA MENDEZ  
Director Ejecutivo del Hospital Regional de Ica

Asunto : ACEPTACION DE AUTORIZACION PARA REALIZAR ENCUESTA  
A PACIENTES HOSPITALIZADOS

Exp. : 25-016470-001

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo y a la vez, esta Jefatura autoriza al Sr. **PEREZ NINACO JHON CARLOS**, realizar una encuesta a los pacientes hospitalizados en el servicio de Cirugía, para aplicación de proyecto de Tesis.

Sin otro particular, al presente, me despido de usted reiterándole las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente,

GORE ICA  
HOSPITAL REGIONAL DE ICA  
Dr. VICTOR MANUEL MONTALVO VASQUEZ  
C.M.P. 50289 R.N.E. 42230  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CIRUGIA

VMVM/JDC  
fqm/sec.

# Anexo 11. Numero de pacientes atendidos de enero a julio de 2025



| Cuenta de PACIENTE             | Etiquetas de columna<br><01/01/2025 |     |     |     |     |     |     |               |  |
|--------------------------------|-------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------------|--|
|                                | ene                                 | feb | mar | abr | may | jun | jul | Total general |  |
| Etiquetas de fila              |                                     |     |     |     |     |     |     |               |  |
| Cirugía Especialidades         | 112                                 | 119 | 163 | 144 | 174 | 132 | 155 | 999           |  |
| Cirugía General<br>(en blanco) | 271                                 | 250 | 319 | 315 | 252 | 294 | 292 | 1993          |  |
| Total general                  | 383                                 | 369 | 482 | 459 | 426 | 426 | 447 | 2992          |  |

## Anexo 12. Evidencia fotográfica de ejecución del estudio

