



Universidad Nacional

**SAN LUIS GONZAGA**



## **Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Internacional**

Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales Creative Commons, permitiendo a otras solo descargar sus obras y compartirlas con otras siempre y cuando den crédito, pero no pueden cambiarlas de forma alguna ni usarlas de forma comercial.

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



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

**CONSTANCIA N° 142 – 2025**

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

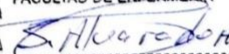
**“Comunicación terapéutica de enfermería y satisfacción percibida por pacientes hospitalizados en el servicio de medicina, Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2024”**

Presentado por:

**BACH. HERNANDEZ MARTINEZ MARIA ALEJANDRA**

Bachiller del nivel de **Pregrado** de la Facultad de Enfermería. El resultado obtenido es **1%** 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, 18 de julio del 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"  
FACULTAD DE ENFERMERIA  
  
Dra. SUSANA ALVARADO ALFARO  
DECANA

Operador LSO

Fecha y hora: 18 jul- 2025 12:12 P.M.

Id: 474611187

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Facultad de Enfermería



Comunicación terapéutica de enfermería y satisfacción percibida  
por pacientes hospitalizados en el servicio de medicina, Hospital  
Santa María del Socorro, Ica, 2024

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. HERNANDEZ MARTINEZ MARIA ALEJANDRA

ASESORA:

Mg. SALVATIERRA OYOLA NELYDA

Código ORCID: 0000-0002-0314-1920

**Ica, Perú**

**2025**

### **DEDICATORIA**

A Dios, por ser mi guía y fortaleza en cada paso de este camino. Gracias por darme sabiduría, paciencia y fuerzas para superar cada desafío. Sin Tu amor y bendición, este logro no habría sido posible.

A mi madre, por su amor incondicional, su apoyo constante y su fortaleza. Gracias por ser mi inspiración y mi mayor motivación en cada paso de este camino. Este logro es tan tuyo como mío.

A mi querido abuelo, quien desde el cielo sigue guiando mis pasos. Tu amor, enseñanzas y valores siempre han sido mi inspiración. Este logro lo dedico a ti, con la certeza de que estarías orgulloso.

A todas las personas que, de alguna manera, contribuyeron a la realización de este trabajo, mi más sincero agradecimiento.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi asesora Mg. Nelyda Salvatierra Oyola, por su orientación, paciencia y valiosos conocimientos. Su apoyo fue fundamental para la realización de este trabajo y mi crecimiento profesional.

A mis docentes y mentores, quienes con paciencia y dedicación compartieron sus conocimientos, forjando en mí el compromiso y la vocación de servir con empatía y profesionalismo.

A las autoridades del Hospital Santa María del Socorro de Ica, por las facilidades administrativas para la autorización de la ejecución del estudio.

A los pacientes del Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, por su valiosa participación, sin ellos no se hubiese podido realizar la presente investigación.

## ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de Contenidos .....	iv
Índice de Tablas .....	v
Índice de Figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	9
II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA .....	17

III. RESULTADOS .....	21
IV. DISCUSIÓN .....	29
V. CONCLUSIONES .....	32
VI. RECOMENDACIONES .....	33
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	34
VIII. ANEXOS .....	40

## ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Relación entre la comunicación terapéutica de enfermería y la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024 .....	22
Tabla 2. Relación entre dimensión empatía de la comunicación terapéutica de enfermería, y la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024 .....	23
Tabla 3. Relación entre dimensión respeto de la comunicación terapéutica de enfermería, y la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024 .....	24
Tabla 4. Relación entre dimensión autenticidad de la comunicación terapéutica de enfermería, y la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024 .....	25
Tabla 5. Prueba estadística de Hipótesis General .....	26
Tabla 6. Prueba estadística de Hipótesis Específica 1 .....	27
Tabla 7. Prueba estadística de Hipótesis Específica 2 .....	28
Tabla 8. Prueba estadística de Hipótesis Específica 3 .....	29

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Gráfico 1. Datos Generales de los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024 .....	50
Gráfico 2. Comunicación terapéutica de enfermería en los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024 .....	50
Gráfico 3. Dimensiones de la comunicación terapéutica de enfermería en los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024 .....	51
Gráfico 4. Satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024 .....	51
Gráfico 5. Dimensiones de la Satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024	52

## RESUMEN

La comunicación terapéutica es un componente vital en la atención del paciente, en el cual el profesional de enfermería transmite empatía, respeto, confianza y autenticidad, vital para que el paciente se sienta satisfecho con la atención.

**Objetivo:** Determinar la relación entre la comunicación terapéutica de enfermería y la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024. **Material y métodos:** Estudio cuantitativo, transversal, aplicado, correlacional y no experimental, con muestra probabilística y aleatoria de 120 pacientes, aplicándose la técnica de encuesta, como instrumentos dos cuestionarios validados de comunicación terapéutica ( $\alpha = 0.954$ ), y de satisfacción del paciente ( $\alpha = 0.814$ ). **Resultados:** Se confirmó que existe relación positiva y moderada entre las variables ( $r_s = 0.540$ ;  $p=0.000$ ), confirmándose que, a mayor comunicación terapéutica de enfermería, mayor era la satisfacción del paciente. De igual forma se confirmó la relación significativa entre la satisfacción del paciente y las dimensiones de la comunicación terapéutica según empatía ( $r_s = 0.441$ ,  $p = 0.000$ ), respeto ( $r_s = 0.667$ ,  $p = 0.000$ ) y autenticidad ( $r_s = 0.437$ ,  $p = 0.000$ ). **Conclusiones:** Existe relación significativa entre la comunicación terapéutica de enfermería y la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024.

**Palabras clave:** Comunicación en la salud, enfermería, satisfacción, paciente.

## ABSTRACT

Therapeutic communication is a vital component in patient care, in which the nursing professional transmits empathy, respect, trust and authenticity, vital for the patient to feel satisfied with the care. **Objective:** To determine the relationship between therapeutic nursing communication and the satisfaction perceived by hospitalized patients in the Medicine Service of the Santa María del Socorro Hospital, Ica 2024. **Material and methods:** Quantitative, cross-sectional, applied, correlational and non-experimental study, with a probabilistic and random sample of 120 patients, applying the survey technique, as instruments two validated questionnaires of therapeutic communication ( $\alpha = 0.954$ ), and patient satisfaction ( $\alpha = 0.814$ ). **Results:** A positive and moderate relationship was confirmed between the variables ( $r_s = 0.540$ ;  $p = 0.000$ ), confirming that the greater the therapeutic nursing communication, the greater the patient satisfaction. Likewise, a significant relationship was confirmed between patient satisfaction and the dimensions of therapeutic communication such as empathy ( $r_s = 0.441$ ,  $p = 0.000$ ), respect ( $r_s = 0.667$ ,  $p = 0.000$ ), and authenticity ( $r_s = 0.437$ ,  $p = 0.000$ ). **Conclusions:** There is a significant relationship between therapeutic nursing communication and the satisfaction perceived by patients hospitalized in the Medicine Department of Santa María del Socorro Hospital, Ica 2024.

**Keywords:** Health communication, nursing, satisfaction, patient.

## I. INTRODUCCIÓN

Describiendo a los **aspectos científicos vinculados a la investigación**, se define a la comunicación terapéutica en enfermería como un proceso centrado en el paciente que utiliza habilidades verbales y no verbales para construir confianza y apoyo. A través de la escucha activa y la empatía, se crea un espacio seguro para que el paciente exprese sus sentimientos y necesidades, facilitando la comprensión de su estado de salud y promoviendo su bienestar<sup>1</sup>.

Este tipo de comunicación busca influir positivamente en la salud y el bienestar del paciente. Al establecer una conexión genuina, la enfermera puede obtener información crucial para la planificación y ejecución de cuidados individualizados. Además, a través de intervenciones comunicativas específicas, como la clarificación y el ofrecimiento de esperanza realista, se ayuda al paciente a afrontar la enfermedad mediante la empatía, respeto y autenticidad<sup>2</sup>.

Según las dimensiones de la comunicación terapéutica se tiene a la empatía, constituyendo la habilidad del profesional enfermero para compartir sentimientos, comprender las inquietudes del paciente y sus perspectivas, implicando una conexión cognitiva, emocional y genuina en el cual el paciente perciba que se le muestra interés por su salud, adaptando sus necesidades básicas y fortaleciendo la confianza durante la atención de salud. Según los indicadores de la empatía, se tiene al apoyo emocional, en el cual se transmite sentimientos de solidaridad y lazos afectivos hacia el paciente. El indicador de interés refleja la disposición del enfermero por abordar la salud del paciente para la satisfacción de necesidades<sup>3</sup>.

Otra de las dimensiones es el respeto, el cual consiste en honrar la dignidad de cada paciente según su condición de salud, creencias y cultura, demostrando honestidad, consideración y velando por la privacidad en los procedimientos médicos, lográndose un cuidado sin prejuicios y equitativo. Según indicadores, del respeto, se tiene a la amabilidad, el cual consiste en brindar un trato humano al paciente, existiendo a su vez el indicado de la atención, en el cual se brinda seguridad y protección en los procedimientos asistenciales<sup>4</sup>.

Por otro lado la dimensión autenticidad se refiere a la facultad del profesional enfermero para transmitir honestidad y transparencia durante la atención sanitaria, implicando actuar eficientemente en base a los principios éticos y valores que promuevan la preocupación, compasión y comunicación sincera, basándose en la confianza y un cuidado más humano. Los indicadores de esta dimensión son el tono de voz de la enfermera, el cual debe demostrar solidaridad y afectividad durante la comunicación con el paciente. A su vez el saludo es otro indicador fundamental que transmite al paciente confianza y seguridad<sup>5</sup>.

La satisfacción del paciente, es definido como la percepción global sobre la calidad de la atención recibida, abarcando aspectos como la competencia técnica, humana, disposición y la respuesta a sus necesidades individuales. Un paciente satisfecho se siente escuchado, respetado y bien atendido, lo que contribuye significativamente a una experiencia de salud positiva y puede influir en su adherencia al tratamiento y en sus resultados de salud en general. Esta satisfacción no solo depende de la efectividad de las intervenciones clínicas, sino también de la calidad de la interacción humana y del ambiente de cuidado proporcionado por el personal de enfermería<sup>6</sup>.

A su vez, se consideran dos dimensiones que analizan la satisfacción del paciente. La primera es el contenido de la comunicación, englobando la información y conexión efectiva entre el profesional enfermero y el paciente, caracterizado por una interacción clara, comprensible que demuestre apoyo emocional, escucha activa y educación en salud. El contenido de la comunicación se caracteriza por la transmisión de mensajes claros sobre su situación de salud, transmisión de procedimientos a realizar, y momentos de comunicación activa para conocer las necesidades del paciente<sup>7</sup>.

Otra de las dimensiones de la satisfacción es la forma de la comunicación, el cual se basa en una interacción verbal sencilla y clara, conjuntamente con gestos y posturas positivas propias de la comunicación no verbal hacia el paciente, manifestado por la escucha activa, reflexiva, veraz y concisa sobre el estado de salud y los planes de cuidado. Esta dimensión se caracteriza por el los gestos y

miradas de la enfermera hacia el paciente, mostrando confianza e interés por cubrir sus necesidades de salud. A su vez los parámetros de voz con tono amable son fundamentales para que el paciente se sienta seguro, cómodo y satisfecho con la atención<sup>8</sup>.

La relación entre la comunicación terapéutica de enfermería y la satisfacción del paciente es significativa, ya que una comunicación efectiva, caracterizada por la empatía, la claridad y la respuesta sensible, contribuye a que el paciente se sienta respetado, comprendido y cuidado integralmente, lo que a su vez impacta positivamente en su percepción de la calidad de la atención recibida y, por ende, en su nivel de satisfacción con el cuidado enfermero<sup>9</sup>.

La teoría de las relaciones interpersonales de Hildegard Peplau, concibe la enfermería como un proceso interpersonal terapéutico que se desarrolla en fases secuenciales entre la enfermera y el paciente. Este modelo subraya que la relación en sí misma es el eje central del cuidado, permitiendo el crecimiento y aprendizaje mutuo. A través de las etapas de comunicación, orientación, identificación, explotación y resolución, la enfermera guía al paciente para que comprenda su situación de salud, desarrolle su autonomía y avance hacia el bienestar. Peplau destacó la importancia de la comunicación efectiva y la colaboración activa entre la enfermera y el paciente para alcanzar los objetivos terapéuticos establecidos de manera conjunta. Su teoría también identifica roles específicos que la enfermera asume dentro de esta relación dinámica, como el de persona recurso, maestro, líder, sustituto y consejero, adaptándose a las necesidades cambiantes del paciente a lo largo del proceso de cuidado<sup>10</sup>.

Concerniente a la **realidad problemática**, a nivel internacional, según la Organización Mundial de la Salud (OMS) revela en 2024 que la calidad de atención por parte de los profesionales de enfermería está estrechamente asociado el grado de satisfacción que los pacientes, además que incide en más del 90% de la prevención de enfermedades, sin embargo, en España, el 34% de los pacientes suelen sentirse insatisfechos por la atención la comunicación e información

recibida de enfermería; mientras que, en Jordania la satisfacción fue en el 65% de los pacientes por la atención de enfermería<sup>11</sup>.

De igual forma la OMS, señaló en 2020 que durante la pandemia los sistemas de salud se saturaron gravemente, situación que afectó no sólo la calidad de servicio, sino también la salud mental del personal de salud tal es así que la mayoría de los pacientes se mostraron insatisfechos por la atención recibida, como en el caso de Cuba, donde el más de un 20% de pacientes no estaban satisfechos por la mala comunicación terapéutica<sup>12</sup>.

Sumado a ello, un estudio realizado en España 2022, evidenció que entre 30% al 50% de insatisfacción en los pacientes deriva de una deficiente comunicación terapéutica con el profesional enfermero; a su vez reporta que el 42.3% señaló que la atención de enfermería es deficiente; existiendo falta de una comunicación eficaz con el personal encargado de su atención, el cual suele verse obstaculizada por la ausencia de lineamientos claros que definan cómo debe llevarse a cabo, y aunado a la sobrecarga de trabajo del personal y las barreras emocionales elevan la percepción de desconexión entre los profesionales y los pacientes, ocasionando un vacío comunicacional que afecta directamente la experiencia hospitalaria, reduciendo la satisfacción general y, en muchos casos, provocando una mala percepción de los servicios de salud recibidos<sup>13</sup>.

En el contexto nacional, el Ministerio de Salud (MINSA) señaló en 2021 que existe un amplio descontento por parte de los pacientes respecto a la atención que el profesional enfermero brinda, siendo la poca empatía, carencia de comunicación entendible y en algunos casos la discriminación por alguna enfermedad, algunas de las causas de su insatisfacción por el servicio<sup>14</sup>. El Colegio de Enfermeros del Perú indicó en 2021 que hay un déficit aproximado de 60 mil enfermeros a nivel nacional, aunado a los problemas en el sector salud que conllevan a la insatisfacción de los pacientes en los hospitales de salud, complicándose además por deficiente atención de salud y malas condiciones de servicio<sup>15</sup>.

Por otro lado, un estudio del 2020 realizado en un hospital de Bagua en 2020, indicó que una adecuada intervención de enfermería, con una eficaz comunicación terapéutica, es sumamente crucial, dado que contribuye efectivamente a atenuar los miedos y preocupaciones en los pacientes y favoreciendo en su satisfacción y seguridad<sup>16</sup>. Otra investigación ejecutada en Lima 2021, manifestó que una defectuosa comunicación terapéutica genera un atraso en la mejora de los tratamientos y de la enfermedad, una mala comunicación entre enfermero-paciente causa que se complique su recuperación; además, se ha encontrado que también incide negativamente en su grado de satisfacción<sup>17</sup>.

En el ámbito regional, un estudio ejecutado en Pisco 2022, reveló que el 58.7% de los pacientes del hospital regional se sienten insatisfechos, por la atención inadecuada que reciben, mayormente por el profesional de enfermería. Asimismo, se refleja que uno de los problemas más frecuentes que perciben los pacientes es el trato que las enfermeras les ofrecen, el cual es negativo, siendo algunas de las causas principales, la falta de disponibilidad para un trato oportuno, distracción en otras funciones por la misma saturación de pacientes, así como la carencia de empatía y comunicación, donde todo ello conlleva a la insatisfacción de los pacientes<sup>18</sup>.

En el Hospital Santa María del Socorro, se identificó que los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina enfrentan dificultades significativas en la interacción comunicativa con el personal de enfermería. La falta de claridad en la transmisión de información y la percepción de desinterés por parte del personal, podrían derivar de una formación insuficiente en técnicas de comunicación efectiva y una carga laboral elevada. Esta situación desencadena consecuencias negativas en la satisfacción general de los pacientes, afectando su experiencia hospitalaria y su percepción del cuidado recibido, lo que podría reflejarse en un aumento de quejas y una percepción de abandono. Entre los problemas más evidentes destacan la percepción de una comunicación inadecuada, la insatisfacción con el trato recibido y la disminución de la confianza en el profesional de enfermería, lo que podría deteriorar la relación terapéutica y afectar potencialmente la

recuperación del paciente. Ante todos estos indicadores problemáticos, surgieron las siguientes interrogantes:

**Problema General:** ¿Cuál es la relación entre la comunicación terapéutica de enfermería y la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024? Y como **Problemas Específicos:** PE1. ¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía de la comunicación terapéutica, y la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024?; PE2. ¿Cuál es la relación entre la dimensión respeto de la comunicación terapéutica, y la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024?; PE3. ¿Cuál es la relación entre la dimensión autenticidad de la comunicación terapéutica, y la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024?

Citando a las **investigaciones recientes**, en **nivel internacional** se tiene a Sánchez<sup>19</sup>, en el 2023, Ambato, buscó estudiar la comunicación terapéutica de enfermería respecto a los pacientes hospitalizados. Para ello, desarrolló una indagación analítica, cuantitativa, explicativa, incurrió en la aplicabilidad de un cuestionario a 15 familiares. Adicionalmente, los resultados alcanzaron a exponer que, relativo a la frecuencia de la comunicación terapéutica, el 23.1% dijo que ocasionalmente, el 53.9% a veces, el 15.4% a menudo y el 7.7% siempre; empero, respecto al calidad de apoyo emocional, el 38.5% ocasionalmente, el 23.4% a veces, el 23.4% a menudo y el 15.4% siempre. Estableció como conclusión que, la comunicación terapéutica de enfermería a la familia y paciente es crucial para la atención de calidad.

Campos<sup>20</sup>, en el 2023, Ecuador, se orientó en valorar la experiencia de la comunicación terapéutica de enfermería a los pacientes y familiares. Asimismo, efectuó un estudio analítico, cuantitativo, explicativo, transversal, consideró la aplicabilidad de un cuestionario con 22 enfermeras. Igualmente, los resultados alcanzados exhibieron que, el 5% indicó que usa palabras entendibles, el 15% es

amable y respetuoso, el 70% que repite a información de ser necesario; el 45.5% siempre brinda información comprensible; el 50% siempre evalúa las emociones de los familiares y el 27.3% algunas veces. Según los resultados llegó a concluir que, la experiencia de la comunicación terapéutica es importante para informar a los familiares como al paciente.

Rivas<sup>21</sup>, en el 2023, Ecuador, se enfocó en analizar la satisfacción de los pacientes de la atención de enfermería en un centro de salud. Frente a ello, efectuó una metodología analítica, cuantitativa, analítica, explicativa, transversal, consideró la aplicabilidad de una encuesta con 67 pacientes. Asimismo, los resultados llegaron a reflejar que, el 68.7% fueron mujeres y el 31.3% varones; con respecto a la accesibilidad el 38.8% de mostró satisfecho; referente a la confianza, el 40.3% estuvo satisfecho y relativo al monitoreo y seguimiento, el 64.2% su satisfacción fue regular. Concluyendo que, el 64.7% de los pacientes mostró una satisfacción medio y el 28.4% alta respecto a la atención de enfermería.

Ramos<sup>22</sup>, en el 2022, Ecuador, se enfocó en establecer la satisfacción de los pacientes hospitalizados. Igualmente, realizó un estudio analítico, explicativo, cuantitativo, cuantitativo, consideró la aplicabilidad de un cuestionario con 105 pacientes. Asimismo, los resultados llegaron a exhibir que, el 51% fueron mujeres y el 49% varones; referente al nivel de la satisfacción, el 30.8% mencionó que estar parcialmente de acuerdo, el 26.3% de acuerdo y el 42.9% muy de acuerdo; además, el 77.6% mencionó que la comunicación siempre es respetuosa y el 14.2% casi siempre. Por ello, definió como conclusión que los pacientes se mostraron satisfechos con los cuidados de enfermería.

Patiño<sup>23</sup> en el 2020, Guayaquil, buscó determinar la comunicación terapéutica de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes en un hospital. Además, desarrolló una investigación analítica, cuantitativa, transversal, correlacional, se incurrió en la aplicabilidad de un cuestionario con 382 pacientes. Frente a ello, los resultados exhibieron que, respecto a la comunicación terapéutica, el 51% estuvo de acuerdo; en la retroalimentación el 47% dijo que nunca y el 18% una sola vez; el 38% dijo que el enfermero es respetuoso; el 42%

indicó que puede expresarse con libertad; el 17% dijo que la enfermera aseguró que haya comprendido lo indicado. Estableció como conclusión que, ambas variables se asociaron, con un p valor  $<0.05$ .

En **antecedentes nacionales**, Caira<sup>24</sup> en el 2023, Arequipa, buscó examinar la comunicación terapéutica de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de medicina. Adicionalmente, realizó una metodología analítica, correlacional, cuantitativa, transversal, consideró la aplicabilidad de un cuestionario con 120 pacientes. Igualmente, los resultados llegaron a ostentar que en la comunicación terapéutica el 79.2% percibió que es bueno; empero, respecto al nivel de satisfacción, el 52.5% se siente satisfecho o con buena percepción. Según dimensiones de la comunicación terapéutica predominó el nivel bueno en empatía 66.7%, respeto, 51.7% y autenticidad 68.3%. Finalmente, estableció como conclusión que, hubo directa relación entre ambas variables, con una  $Rho=0.431$  y un p valor de 0.000 así como con cada una de las dimensiones de la comunicación terapéutica ( $p=0.000$ ).

Loayza<sup>25</sup>, en el 2021, Lima, indagó en analizar la comunicación terapéutica de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente en un hospital. Además, desarrolló una investigación cuantitativa, explicativa, correlacional, transversal, consideró la aplicabilidad de un cuestionario con 80 pacientes. Igualmente, los resultados obtenidos ostentaron que, concerniente al nivel de la comunicación terapéutica, el 13.7% mencionó que es deficiente, 56.3% que es regular y el 30% expresó que es eficiente; empero, relativo al nivel de satisfacción, el 53.7% indicó que es alta; el 31.3% que es muy alta y el 15% que es baja. Establecieron como conclusión que, hubo relación representativa entre ambas variables, con un p valor de 0.000 y con las dimensiones empatía y autenticidad ( $p=0.000$ ).

Salcedo<sup>26</sup> en el 2021, Huancayo, se orientó en estudiar la comunicación terapéutica de enfermería (CTE) y su relación con la satisfacción percibida por el paciente hospitalizado. Adicionalmente, efectuó una indagación transversal, correlacional, analítica, cuantitativa, se proporcionó una encuesta con 240 pacientes. Asimismo, los resultados llegaron a evidenciar que, el 54.6% fueron varones y el 45.4%

mujeres; el 45.8% llevó más de 2 días hospitalizada; respecto al nivel de CTE, el 11.3% indicó que es de vez en cuando, el 77.1% frecuentemente y el 10.4% siempre; respecto a la satisfacción el 2.9% que es poco, el 12.08% satisfecho y el 85% muy satisfecho. Llegando a la conclusión que, ambas variables se asociaron tras un p valor  $>0.05$ .

Noa<sup>27</sup> en el 2021, Puno, buscó valorar la adecuada satisfacción del paciente (SP) y su relación con la comunicación terapéutica de enfermería (CTE) en un puesto de salud. Realizó una metodología cuantitativa, analítica, transversal, correlacional, incurrió en la aplicabilidad de un cuestionario con la participación de 89 pacientes. Frente a ello, los resultados llegaron a reflejar que, relativo al nivel de la SP, el 35.9% mencionó que es bajo, el 42.7% expuso que es medio y el 21.4% señaló que es alto; empero, respecto al nivel de la CTE, el 38.2% manifestó que es malo, el 33.7% que es regular y el 28.1% que es bueno. Finalmente, llegó a concluir que, existió relación directa entre ambas variables, con una  $Rho=0.706$  y un p valor  $<0.05$ .

Choque y Herrera<sup>28</sup> en el 2020, Lima, publicaron su estudio que identificó la comunicación terapéutica de enfermería (CTE) y su relación con la satisfacción del paciente (SP) del servicio de medicina. Para ello, efectuaron una indagación explicativa, cuantitativa, correlacional, transversal, incurrieron en la aplicabilidad de un cuestionario con 92 pacientes. Asimismo, los resultados lograron exhibir que, el 54% fueron varones y el 46% mujeres; mientras que, referido al nivel de la CTE, el 68.5% mencionó que es regular, el 25% que es mala y el 6.5% reportó que es buena; concerniente, al nivel de la SP, el 79% expresó que es intermedia y el 21% que es mala. Según los resultados determinaron como conclusión que no hay evidencia estadística entre ambas variables, dado que obtuvieron un p valor  $>0.05$ .

**En antecedentes regionales,** Degregori<sup>29</sup> en el 2024, Ica, buscó analizar el grado de satisfacción de los pacientes hospitalizados en un hospital. Adicionalmente, realizó una indagación cuantitativa, transversal, explicativa, analítica, consideraron la aplicabilidad de un cuestionario con 178 pacientes. Asimismo, los resultados reflejaron que, el 12.4% fueron varones y el 87.6% mujeres; referido al tiempo de hospitalización, el 90.4% estuvo menos de 7 días; referido al nivel satisfacción, el

4.3% muy insatisfecho, el 6.3% insatisfecho, el 19% regular, el 23.7% satisfecho y el 46.7% muy satisfecho. Llegó a la conclusión que, los pacientes se mostraron satisfechos respecto a la atención que recibieron durante su hospitalización.

Palomino<sup>30</sup> en el 2022, Pisco, buscó estudiar la calidad de atención de enfermería (CAE) y su relación con la satisfacción de los pacientes atendidos en un hospital. Además, desarrolló una investigación cuantitativa, analítica, transversal, correlacional, incurrió en la aplicabilidad de un cuestionario con 72 pacientes. Para ello, los resultados lograron exhibir que, el 40.3% expresó estar satisfecho y el 59.7% reportó estar muy satisfecho. Estableció como conclusión que, hubo relación positiva y directa entre ambas variables, con un p valor  $<0.05$  y una  $Rho= 0.254$ .

Huamani y López<sup>31</sup> en el 2022, Ica, buscaron evaluar la satisfacción del paciente de un hospital. Fue un estudio cuantitativo, correlacional, analítico, transversal, incurrieron en la aplicabilidad de un cuestionario con 92 pacientes. Frente a ello, los resultados obtenidos ostentaron que, el 25% fueron varones y el 75% mujeres; respecto al nivel de satisfacción, el 55.8% que está satisfecho, el 42.7% regularmente satisfecho. Determinaron como conclusión que, la satisfacción del paciente se relaciona con la calidad de atención, con una  $Rho=0.751$  y una significancia  $<0.05$ .

Valencia<sup>32</sup> en el 2022, Ica, se enfocó en determinar la comunicación terapéutica de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente hospitalizado. Ante ello, realizó una metodología cuantitativa, correlacional, explicativa, correlacional, analítica, se aplicó una encuesta con 176 pacientes. asimismo, los resultados alcanzados exhibieron que, referido al nivel de la Comunicación terapéutica el 45.5% señaló que es baja, el 35.8% que es media y el 18.7% que es alta; empero, concerniente al nivel de la satisfacción, el 19.9% expresó que estar regularmente satisfecho, el 35.2% regularmente insatisfecho, el 8% satisfecho y el 36.9% insatisfecho. Según los resultados llegó a concluir que, no hubo relación estadística entre ambas variables, con un p valor  $>0.05$ .

Sunción<sup>33</sup>, en el 2022, Ica, analizó la satisfacción de los pacientes del servicio de medicina. Igualmente, su metodología fue analítica, correlacional, explicativa,

cuantitativa, explicativa, incurrió en la aplicabilidad de un cuestionario con 89 pacientes. Asimismo, los resultados llegaron a ostentar que, en el nivel de la satisfacción, el 16.9% que es bajo, el 49.4% que es medio y el 33.7% que es alto. Estableció como conclusión que los pacientes se encuentran medianamente satisfechos.

Concerniente a la **justificación**, el estudio se se justifica teóricamente, al proporcionar gran remanente teórico sobre las variables del estudio, identificando fundamentos científicos, antecedentes, y análisis problemático del tema, contribuyendo a su vez a mostrar información nueva con los resultados del estudio, todo esto servirá como base de datos para la comunidad del área de la salud. Al profundizar en los aspectos comunicacionales dentro del ambiente hospitalario, se reunió información valiosa que puede servir de base para que otros actores involucrados en el ámbito de la salud, así como futuros investigadores, desarrollen mecanismos de intervención ajustados a las necesidades detectadas.

Sobre la justificación metodológica, se recabó información directamente de los pacientes a través de cuestionarios aseguró que las percepciones recogidas sean representativas y permitan un análisis exhaustivo de la situación en cuestión. Esta se centró en captar las experiencias personales, proporcionando datos cuantitativos que fueron cruciales para entender la amplitud del problema. Además, este tipo de recolección de datos se alineó con la necesidad de obtener una visión clara y directa de las dinámicas que ocurren dentro del hospital, posibilitando así un análisis detallado sin necesidad de intervenir en los procesos actuales.

En cuanto a la justificación práctica, el análisis de la información obtenida permitió identificar puntos críticos en la interacción con los pacientes, estableciendo la formulación de mejoras orientadas a fortalecer la satisfacción del paciente, con la finalidad de contribuir de manera indirecta a la optimización la comunicación en de la atención de enfermería para lograr la satisfacción del paciente, sin necesidad de diseñar estrategias específicas desde el estudio actual.

La presente investigación a su vez se sustenta socialmente, considerando que las interacciones entre el profesional de enfermería y los pacientes hospitalizados revisten una importancia crítica, pues afectan directamente el bienestar de los usuarios. La adecuada comunicación facilita un entorno donde los pacientes se sientan comprendidos y valorados, lo cual, en entornos vulnerables como el hospital, es fundamental para la percepción de la atención recibida. Ante una población que se encuentra en situaciones de salud delicadas, la falta de una comunicación efectiva no solo intensificó el malestar emocional, sino que también incrementa la tensión y el desconcierto, impactando negativamente en la percepción global del servicio, por lo que su estudio es vital para conocer la percepción del paciente con respecto al servicio proporcionado por el profesional enfermero.

El estudio cobra gran importancia en la exploración de la comunicación en el contexto hospitalario debido a la relación directa que estas interacciones tienen sobre la experiencia y el bienestar del paciente. Entender las percepciones y experiencias de los pacientes permite no solo mejorar la calidad del servicio brindado, sino también promover un ambiente de atención más humanizado. La identificación de los factores que contribuyeron a la insatisfacción del paciente puede ser clave para reducir la brecha entre la atención esperada y la recibida, lo que refuerza la importancia de estudios que aborden este tipo de problemáticas.

Por ello se plantearon los siguientes objetivos: **Objetivo General:** Determinar la relación entre la comunicación terapéutica de enfermería y la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024. Y como **Objetivos Específicos:** OE1. Identificar la relación entre la dimensión empatía de la comunicación terapéutica, y la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024; OE2. Identificar la relación entre la dimensión respeto de la comunicación terapéutica, y la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024; OE3. Identificar relación entre la dimensión autenticidad de la

comunicación terapéutica, y la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024.

La **estructura** del documento se organizó en diferentes secciones, cada una con un enfoque particular. La primera sección abordó el análisis detallado de la problemática que motivó el estudio. En la segunda, se planteó una metodología precisa que permitió realizar un desarrollo analítico coherente. La tercera parte se destinó a la evaluación de los objetivos establecidos, mientras que la cuarta se enfocó en contrastar los hallazgos obtenidos con antecedentes relevantes. Las secciones cinco y seis expusieron las conclusiones y sugerencias, respectivamente, mientras que la séptima y octava incluyeron las fuentes bibliográficas y los anexos adicionales

## II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

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

**Tipo:** Estudio cuantitativo, transversal y aplicado. Según Hernández et al<sup>34</sup> el estudio cuantitativo analiza la información mediante métodos matemáticos – estadísticos. Es aplicado porque tuvo por finalidad generar soluciones concretas para abordar la problemática, manifestando a su vez que el análisis transversal recoge información de las variables en un solo momento y en el presente.

**Nivel:** Fue correlacional. Según Hernández et al<sup>34</sup> la investigación correlacional tiene por finalidad establecer la relación entre dos variables o fenómenos, esto con la finalidad de conocer su comportamiento en el medio social mediante pruebas estadísticas que den respuesta a una hipótesis de investigación.

**Diseño:** Fue no experimental. Según Hernández et al<sup>34</sup> el diseño no experimental consiste analizar la información de las variables tal cual ocurren o se presentan en la realidad, sin hacer alguna modificación, alteración o mejoramiento de la realidad.

### 2.2. Población y muestra.

**Población:** Conformada por todos los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Santa María del Socorro, ubicado en la ciudad de Ica, siendo el total de 175 promediados en un mes (estimación de Enero a Noviembre del 2024). Guerrero y Guerrero, lo sustentan como aquella cantidad de individuos que cuentan con el potencial de ofrecer datos de relevancia fundamental para el análisis investigativo.

**Muestra:** Se calculó mediante fórmula estadística para población conocida, de la siguiente forma:

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

Dónde:

N = Población = 175

Z = Intervalo de confianza = 1.96

p = Probabilidad para éxito = 0.5

q = Índice de fracaso = 0.5

E = Error muestral = 0.05

Calculando:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 175}{0.05^2 (175 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = \frac{168.07}{0.435 + 0.9604}$$
$$= \frac{168.07}{1.3954} = 120$$

Por tanto, la muestra se conformó de 120 pacientes del Servicio de Medicina.

**Tipo de muestreo:** Muestreo probabilístico y aleatorio simple, aplicándose fórmula estadística para población finita, seleccionando a los pacientes según los siguientes criterios:

**Criterios de inclusión:**

- Pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina
- Pacientes con 4 o más días de hospitalización.
- Pacientes que acepten participar de forma voluntaria

**Criterios de exclusión:**

- Pacientes de ingreso reciente a hospitalización.
- Pacientes menores de edad (17 y menos años).

**2.3. Técnicas e instrumentos de recojo de datos.**

**Técnica:** Se aplicó la técnica de encuesta. Al respecto Guerrero y Guerrero<sup>35</sup> manifiestan que es una técnica de gran empleo en el campo de la investigación científica, el cual recaba información sobre las variables con el planteamiento de preguntas dirigidas a los participantes, los cuales se encuentran plasmados en un medio impreso (cuestionario). Los procedimientos para aplicar la encuesta, fueron:

- a) En primer lugar, se solicitó la autorización correspondiente a las autoridades del Hospital Santa María del Socorro de Ica, obteniéndolo satisfactoriamente.

- b) Posteriormente se coordinó con el departamento de enfermería para realizar las actividades de recojo de información en hospitalización del Servicio de Medicina, fijando fecha y hora.
- c) Luego se procedió a ejecutar la encuesta en el mes de Diciembre del 2024, orientando a los pacientes sobre los alcances del estudio, y proporcionándoles el documento de consentimiento informado para constatar su participación voluntaria. A su vez se les orientó sobre la forma de contestar las preguntas, estipulando un lapso de tiempo para el llevando (10 a 15 minutos).
- d) Durante el estudio, se consideró los siguientes principios bioéticos para investigaciones con seres humanos<sup>36</sup>:
- **No maleficencia:** Se preservó la integridad física y psicológica de los pacientes durante su participación, evitando algún daño a la salud.
  - **Beneficencia:** Los pacientes fueron orientados sobre los beneficios del estudio para mejorar la atención en hospitalización de Medicina, y se resolvió inquietudes o dudas durante su participación.
  - **Autonomía:** Los pacientes participaron voluntariamente, sin obligación de contestar la encuesta. Se les proporcionó el consentimiento informado antes de brindar el cuestionario, y tuvieron la oportunidad de abandonar el estudio en cualquier momento.
  - **Justicia:** Se brindó a los pacientes amabilidad y cordialidad, evitando hacer alguna preferencia o discriminación durante su participación. Todos los participantes fueron tratados por igual, respetando sus derechos humanos.

**Instrumentos de recolección de datos:** Fue el cuestionario, conformado de las siguientes partes:

**a) Datos generales:**

Con 5 ítems: Sexo, edad, estado civil, nivel educativo y días de hospitalización.

**b) Cuestionario de Comunicación Terapéutica de Enfermería:**

Instrumento de origen nacional, siendo su autor Caira<sup>24</sup> en Arequipa año 2023.

Presenta las siguientes características:

**Estructura:** Con 15 ítems en las siguientes dimensiones: D1. Empatía con 5 ítems, D2. Respeto con 5 ítems, y D3. Autenticidad con 5 ítems.

**Validez:** Caira<sup>24</sup> realizó la validación del cuestionario comunicación terapéutica mediante 4 expertos en el tema (3 enfermeros asistenciales y 1 docente de investigación con grados de Maestro y Doctorado), quienes validaron el cuestionario mediante la técnica de V. de Aiken, obteniendo un índice significativo de  $V = 1.00$  en la calificación cuantitativa, y 100% de aceptación en la calificación cualitativa según constructo y gramática.

**Confiabilidad:** En el presente estudio se analizó la confiabilidad del cuestionario de comunicación terapéutica. Para lo cual se realizó una prueba piloto con el 10% de la muestra (12 pacientes) obteniendo un valor Alfa de Cronbach de 0.954 (Ver Anexo 5).

**Alternativas de respuestas:** Diseñado en escala Likert: Nunca (1), algunas veces (2) y siempre (3), siendo el valor mínimo de 15 puntos y máximo de 45 puntos.

**Niveles y puntuaciones:** La comunicación terapéutica de enfermería se midió en 3 niveles (deficiente, regular y bueno), y sus puntajes se calcularon mediante la técnica de intervalo (proporciones iguales de puntajes en cada nivel de forma ascendente) con la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Valor Máximo} - \text{Valor mínimo}}{N^{\circ} \text{ de niveles}}$$

De esta forma, los puntajes fueron:

	Deficiente	Regular	Buena
Comunicación terapéutica de enfermería	15-25 pt.	26-35 pt.	36-45 pt.
D1. Empatía	5-8 pt.	9-12 pt.	
13-15 pt.			
D2. Respeto	5-8 pt.	9-12 pt.	
13-15 pt.			
D3. Autenticidad	5-8 pt.	9-12 pt.	13-15 pt.

### c) Cuestionario de satisfacción del paciente.

Instrumento de origen nacional confeccionado por Choque y Herrera<sup>28</sup> en Lima año 2019. Sus características son:

**Estructura:** Presentando 15 ítems en las siguientes dimensiones: D1. Contenido de la comunicación con 8 ítems, y D2. Forma de la comunicación con 7 ítems.

**Validez:** El cuestionario fue validado por Choque y Herrera<sup>28</sup> con 3 expertos en el tema (3 enfermeras asistenciales y un docente de investigación con grado de Maestría y Doctorado), obteniendo mediante el índice de V. de Aiken un índice significativo ( $V = 1.00$ ), y en la valoración cualitativa un 100% de aplicabilidad según pertinencia, relevancia y claridad.

**Confiabilidad:** En el presente estudio se analizó la confiabilidad del cuestionario de satisfacción del paciente. Para lo cual se realizó una prueba piloto con el 10% de la muestra (12 pacientes) obteniendo un valor Alfa de Cronbach de 0.814 (Ver Anexo 5).

**Alternativas de respuestas:** Diseñado en escala Likert: Nunca (1), algunas veces (2) y siempre (3), siendo el valor mínimo de 15 pts y máximo de 45 pts.

**Niveles y puntuaciones:** La satisfacción del paciente se midió en 3 niveles (insatisfecho, medio satisfecho y satisfecho), y sus puntajes se calcularon mediante la técnica de intervalo (proporciones iguales de puntajes en cada nivel de forma ascendente) con la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Valor Máximo} - \text{Valor mínimo}}{N^{\circ} \text{ de niveles}}$$

De esta forma, los puntajes fueron:

	Insatisfecho	Medianamente	
Satisfecho		Satisfecho	
Satisfacción del paciente	15-25 pt.	26-35 pt.	36-45 pt.
D1. Contenido de la comunicación	8-13 pt.	14-19	pt.
	20-24 pt.		

D2. Forma de la comunicación 7-11 pt 12-16 pt. 17-21 pt.

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

El procesamiento de los datos se llevó a cabo utilizando las herramientas Excel 2024 y SPSS V27.00. Para describir los elementos del estudio, se emplearon técnicas de estadística descriptiva, como porcentajes y frecuencias, y los resultados se mostraron mediante tablas y gráficos.

Para determinar la relación entre las variables, se procedió a conocer los resultados de la prueba de normalidad de datos, obteniendo en el análisis de Kolmogórov-Smirnov (para 50 o más participantes) que los datos de ambas variables y sus dimensiones no provenían de una normal distribución ( $p < 0.05$ ) (Ver Anexo 6), indicando que debía aplicarse una estadística prueba no paramétrica para relacionar las variables. Por ello se aplicó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, considerando un nivel de confianza de 95%.

### III. RESULTADOS

**Tabla 1. Relación entre la comunicación terapéutica de enfermería y la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024**

Comunicación Terapéutica de Enfermería	Satisfacción del paciente						Total	
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Deficiente	18	15.0%	2	1.7%	0	0.0%	20	16.7%

Regular	4	3.4%	6	5.0%	22	18.3%	32	26.7%
Buena	1	0.8%	17	14.1%	50	41.7%	68	56.6%
Total	23	19.2%	25	20.8%	72	60.0%	120	100.0%

Fuente: Instrumento de recojo de datos

**Interpretación:**

Se observa que del 16.7% de pacientes que percibieron deficiente comunicación terapéutica de enfermería, el 15.0% estuvo insatisfecho con la atención. A su vez se evidenció que del 56.6% de pacientes que consideraron que la comunicación terapéutica era buena, el 41.7% estuvo satisfecho con la atención, proporciones con diferencias significativas entre las variables.

**Tabla 2. Relación entre dimensión empatía de la comunicación terapéutica de enfermería, y la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024**

D1. Empatía	Satisfacción del paciente						Total	
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Deficiente	14	11.7%	1	0.8%	0	0.0%	15	12.5%
Regular	5	4.2%	11	9.2%	27	22.5%	43	35.8%
Buena	4	3.3%	13	10.8%	45	37.5%	62	51.7%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>19.2%</b>	<b>25</b>	<b>20.8%</b>	<b>72</b>	<b>60.0%</b>	<b>120</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Instrumento de recojo de datos

**Interpretación:**

Según los datos porcentuales, se aprecia que del 12.5% de pacientes que percibieron deficiente empatía, el 11.7% se mostraron insatisfechos con la atención. A su vez se confirma que del 51.7% de pacientes que consideraron buena empatía por parte de la enfermera, el 37.5% estuvo satisfecho con la atención, proporciones con diferencias significativas entre las variables.

**Tabla 3. Relación entre dimensión respeto de la comunicación terapéutica de enfermería, y la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024**

D2. Respeto	Satisfacción del paciente						Total	
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Deficiente	17	14.2%	2	1.7%	1	0.8%	20	16.7%
Regular	0	0.0%	3	2.5%	42	35.0%	45	37.5%
Buena	6	5.0%	20	16.6%	29	24.2%	55	45.8%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>19.2%</b>	<b>25</b>	<b>20.8%</b>	<b>72</b>	<b>60.0%</b>	<b>120</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Instrumento de recojo de datos

**Interpretación:**

Se evidencia que del 16.7% de pacientes que percibieron deficiente respeto de la enfermera, el 14.2% se mostró insatisfecho con la atención. Por otro lado, del 45.8% de pacientes que percibieron buen respeto por parte de la enfermera, el 24.2% se mostró satisfecho con la atención percibida, proporciones con diferencias significativas entre las variables.

**Tabla 4. Relación entre dimensión autenticidad de la comunicación terapéutica de enfermería, y la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024**

D3. Autenticidad	Satisfacción del paciente						Total	
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Deficiente	18	15.0%	1	0.8%	4	3.3%	23	19.1%
Regular	2	1.7%	3	2.5%	15	12.5%	20	16.7%
Buena	3	2.5%	21	17.5%	53	44.2%	77	64.2%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>19.2%</b>	<b>25</b>	<b>20.8%</b>	<b>72</b>	<b>60.0%</b>	<b>120</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Instrumento de recojo de datos

**Interpretación:**

Se confirma que del 19.1% de pacientes que percibieron deficiente autenticidad de la enfermera, el 15% tuvo insatisfacción con la atención recibida. Sin embargo, del 64.2% de pacientes que consideraron que la autenticidad de la enfermera era buena, el 44.2% presentó satisfacción con la atención recibida, proporciones con diferencias significativas entre las variables.

## COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

### a) Enunciado de la Hipótesis General:

HA. Existe relación significativa entre la comunicación terapéutica de enfermería y la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024.

H0. No existe relación significativa entre la comunicación terapéutica de enfermería y la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024.

### b) Parámetros estadísticos.

Muestra = 120 pacientes hospitalizados en servicio de Medicina.

Prueba estadística = No paramétrica: Rho Spearman

Intervalo de confianza = 95%

Decisión estadística = Si índice bilateral (p) es inferior a 0.05, aceptar

HA

### c) Resultado:

**Tabla 5. Prueba estadística de Hipótesis General**

			Comunicación n Terapéutica de Enfermería	Satisfacción n del paciente
Rho de Spearman	Comunicación Terapéutica de Enfermería	Coeficiente correlación	1,000	,540**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Satisfacción del paciente	Coeficiente correlación	,540**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

### d) Interpretación:

Se observa que el coeficiente de correlación en la prueba de Rho Spearman resultó de  $r_s = 0.540$ , y el índice bilateral fue significativo ( $p=0.000$ ), confirmándose que existe relación positiva y moderada entre las variables, es decir que, a menor comunicación terapéutica de enfermería, menor es la satisfacción del paciente con la atención recibida, y viceversa. Por tanto, se aceptó la hipótesis alterna del estudio (HA).

## COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1.

### a) Enunciado de la Hipótesis Específica 1:

HA1. Existe relación significativa entre la dimensión empatía de la comunicación terapéutica de enfermería, y la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024.

H0. No existe relación significativa entre la dimensión empatía de la comunicación terapéutica de enfermería, y la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024

### b) Parámetros estadísticos.

Muestra = 120 pacientes hospitalizados en servicio de Medicina.

Prueba estadística = No paramétrica: Rho Spearman

Intervalo de confianza = 95%

Decisión estadística = Si índice bilateral (p) es inferior a 0.05, aceptar HA1

### c) Resultado:

**Tabla 6. Prueba estadística de Hipótesis Específica 1**

		D1. Empatía	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	D1. Empatía	Coeficiente correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,441**
		N	120
	Satisfacción del paciente	Coeficiente correlación	,441**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	120

### d) Interpretación:

Según lo hallado en la prueba estadística, el índice bilateral fue significativo ( $p=0.000$ ), presentándose un coeficiente de correlación Rho de Spearman de  $r_s = 0.441$ . Estos datos muestran que existe relación positiva y moderada entre las variables, es decir que, a menor empatía por parte del profesional enfermero, menor es la satisfacción del paciente con la atención recibida, y viceversa. Por ello se aceptó la hipótesis alterna del estudio (HA1).

## COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2.

### a) Enunciado de la Hipótesis Específica 2:

HA2. Existe relación significativa entre la dimensión respeto de la comunicación terapéutica de enfermería, y la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024.

H0. No existe relación significativa entre la dimensión respeto de la comunicación terapéutica de enfermería, y la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024.

### b) Parámetros estadísticos.

Muestra = 120 pacientes hospitalizados en servicio de Medicina.

Prueba estadística = No paramétrica: Rho Spearman

Intervalo de confianza = 95%

Decisión estadística = Si índice bilateral (p) es inferior a 0.05, aceptar HA2.

### c) Resultado:

**Tabla 7. Prueba estadística de Hipótesis Específica 2**

		D2. Respeto	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	D2. Respeto	Coeficiente correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,667**
		N	120
	Satisfacción del paciente	Coeficiente correlación	,667**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	120

### d) Interpretación:

Se observa que el coeficiente de correlación estadística en la prueba de Rho Spearman es de  $r_s = 0.667$ , y el índice bilateral fue significativo ( $p=0.000$ ), lo que confirma que existe relación positiva y moderada entre las variables, es decir que, a menor respeto por parte del profesional de enfermería, menor es la satisfacción del paciente con la atención recibida, y viceversa. Por tanto, se aceptó la hipótesis alterna de investigación (HA2).

### COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3.

#### a) Enunciado de la Hipótesis Específica 3:

HA2. Existe relación significativa entre la dimensión autenticidad de la comunicación terapéutica de enfermería, y la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024.

H0. No existe relación significativa entre la dimensión autenticidad de la comunicación terapéutica de enfermería, y la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024.

#### b) Parámetros estadísticos.

Muestra = 120 pacientes hospitalizados en servicio de Medicina.

Prueba estadística = No paramétrica: Rho Spearman

Intervalo de confianza = 95%

Decisión estadística = Si índice bilateral (p) es inferior a 0.05, aceptar HA3.

#### c) Resultado:

**Tabla 8. Prueba estadística de Hipótesis Específica 3**

		D3. Autenticidad	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	D3. Autenticidad	Coefficiente correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,437**
		N	120
	Satisfacción del paciente	Coefficiente correlación	,437**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	120

#### d) Interpretación:

Según la prueba estadística de Rho de Spearman, las variables presentan una relación estadística significativa ( $p=0.000$ ), existiendo a su vez una correlación positiva y moderada ( $r_s = 0.437$ ), es decir que, a menor autenticidad por parte del profesional de enfermería, menor es la satisfacción del paciente con la atención recibida, y viceversa. Por tanto, se aceptó la hipótesis alterna del estudio (HA3).

#### IV. DISCUSIÓN

Al determinar la **relación entre la comunicación terapéutica de enfermería y la satisfacción del paciente**, se demostró estadísticamente que estas variables se relacionan significativamente ( $p = 0.000$ ), existiendo una correlación positiva y moderada relación entre las variables analizadas en el servicio de medicina del Hospital Santa María del Socorro de Ica ( $r_s = 0.540$ ), observándose que del total de los pacientes que se percibieron deficiente comunicación terapéutica de enfermería (16.7%), en su mayoría estuvieron insatisfechos con la atención (15%), lo que confirmó que un menor nivel de comunicación terapéutica por parte del profesional enfermero, da lugar a que los pacientes estén disconformes con el servicio. A Estos resultados evidencian que, es crucial que la enfermera siempre ofrezca y crea una buena comunicación terapéutica con los pacientes, dado que ello incide no sólo en su bienestar, sino también en su satisfacción, lo cual contribuye para su recuperación. Desde un punto de vista metodológico, la comunicación terapéutica por parte del personal de enfermería hacia los pacientes resulta ser una de las acciones más significativas para los pacientes, dado que les permite que estos no sólo puedan despejar cualquier duda que tengan, sino que una buena comunicación favorece en su grado de satisfacción, seguridad, tranquilidad, así como en su recuperación.

El estudio desarrollado por Caira<sup>24</sup> coincide con este resultado, ya que reveló en su estudio que la comunicación terapéutica de enfermería guarda relación con la satisfacción del paciente (SP) del servicio de medicina, tras un p valor de 0.000 y una  $Rho=0.431$ , también indicó que una comunicación terapéutica deficiente ocasiona la insatisfacción en pacientes, indicando a la vez en su estudio que, la comunicación terapéutica de enfermería viene a representar la relación que se llega a tener entre el personal de enfermería y los pacientes, en base a las necesidades que estos tienen para mantener su aspecto y cuidar su calidad de vida.

Igualmente, Loayza<sup>25</sup>, reveló que la satisfacción percibida comprende la evaluación que se llega a realizar en base a la percepción del servicio de salud que se llega a

percibir por parte de los pacientes principalmente mediante la comunicación que establece el personal de enfermería, contando con un análisis integral acerca de este. Por su parte, Patiño<sup>18</sup>, también confirma que la comunicación terapéutica de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes en un hospital ( $p=0.000$ ).

Además, Gonzalo<sup>10</sup>, menciona a la Teoría de las relaciones humanas de Hildegard Peplau, en el cual se afirma que para brindar una buena atención del paciente y se sienta satisfecho, la enfermera debe establecer una buena comunicación en el cual se muestre empatía, orientación y educación al paciente, vital para su pronta recuperación.

Al identificar la **relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del paciente**, los resultados del presente estudio indicaron que en pacientes que consideraron que, del total de pacientes que consideraron que la empatía de la enfermera era deficiente (12.5%), en su mayoría se mostraron insatisfecho con la atención (11.7%), presentándose en el análisis estadístico una correlación positiva y moderada con la satisfacción ( $\rho=0.441$ ), lo cual fue validado mediante un p valor 0.000. Estos resultados evidencian que, la empatía por parte del personal de enfermería es un acto sumamente esencial para que los pacientes no sólo lleguen a sentirse satisfechos, sino que también sientan que estos profesionales se preocupan por su salud y recuperación. Los resultados de este enfoque guardan coincidencia con Loayza<sup>25</sup>, quien evidenció que la empatía mediante la comunicación terapéutica de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en un hospital, con un p valor de 0.000. A su vez Cairra<sup>24</sup> confirma que una menor empatía da lugar a que los pacientes se sientan insatisfechos con el servicio, al encontrar una significancia bilateral de  $p=0.000$ , indicando a su vez que la empatía que pueda ofrecer el personal de enfermería a sus pacientes es una práctica esencial, dado que ayuda a cultivar y proporcionar una calidad de atención a los pacientes. Además, esta capacidad suele incidir en la satisfacción de los pacientes, dado que, estos llegan a percibir el buen trato, comprensión y confianza en su atención por parte enfermería.

Valencia<sup>32</sup> manifiesta que la empatía por parte de enfermería representa la capacidad de comprender de los pacientes sus preocupaciones y estado de salud. Igualmente, Flores et al<sup>2</sup> han señalado que, la satisfacción del paciente comprende la evaluación hacia la calidad de atención recibida. Además, Gonzalo<sup>10</sup> señala la teoría de la Interacción Enfermera-Paciente de Hildegard Peplau, manifestando que todo profesional de salud debe contribuir hacia un ambiente de confianza y máximo rendimiento que genere consecuencias positivas dentro de la perspectiva del usuario.

Al establecer la **relación entre la dimensión respeto de la comunicación terapéutica y la satisfacción**, se obtuvo una correlación positiva y moderada ( $r_s = 0.667$ ), existiendo a su vez un índice bilateral significativo ( $p=0.000$ ), confirmándose en el presente estudio que del total de pacientes que consideraron que el respeto brindado por la enfermera era deficiente (16.7%), en su mayoría se mostraron insatisfechos (14.2%). Estos resultados evidencian que, el respeto proporcionado y reflejado de parte de enfermería a los pacientes es uno de los valores más apreciados por parte de ellos, además, esta práctica suele incidir en el grado de satisfacción que estos pacientes puedan llegar a sentir. Al respecto, Caira<sup>24</sup> confirma que un menor respeto brindado por la enfermera al paciente, se correlaciona con la insatisfacción del paciente, encontrando en su estudio que la significancia bilateral fue de  $p = 0.000$ . Desde un punto de vista metodológico, el respeto de enfermería es uno de los valores más apreciados por parte de los pacientes, dado que una atención y/o servicio ofrecido basado en el respeto es crucial para que los clientes no sólo lleguen a sentirse satisfechos, sino también que sientan seguridad en su atención. Además, este respeto garantiza que los pacientes perciban que estos profesionales se preocupan por su salud y bienestar.

Bermudo et al<sup>13</sup> han indicado que, el respeto representa una consideración y un valor que enfermería debe de ofrecer a los pacientes en cada uno de sus procesos de atención. Asimismo, Salcedo<sup>21</sup> señala que la satisfacción del paciente comprende un indicador en cuanto a la calidad de los servicios sanitarios que reciben por parte del personal de salud mediante el respeto. La Teoría de Peplau

mencionado por Gonzalo<sup>10</sup> indica que el profesional de enfermería debe establecer una comunicación eficaz basada en el respeto y la amabilidad, lo que permite que el paciente se sienta en confianza y cómodo con los cuidados proporcionados.

En lo concerniente a la **relación entre la autenticidad de la comunicación terapéutica y la satisfacción del paciente**, se halló en el presente estudio una correlación positiva y moderada ( $r_s = 0.437$ ), lo cual fue validado mediante un p valor 0.000, mostrándose en el cruce porcentual que del total de pacientes que percibieron deficiente autenticidad en la enfermera (19.1%), la mayoría se mostró insatisfecho (15%). Estos resultados evidencian que, es crucial que el personal de enfermería ofrezca una atención genuina y transparente con sus pacientes durante su proceso de atención, dado que ello conduce a evitar la insatisfacción de los pacientes. Este hallazgo también fue confirmado por Caira<sup>24</sup>, quien halló en su estudio que estas variables tienen relación significativa ( $p=0.000$ ), confirmando que en pacientes insatisfechos habían percibido que la autenticidad de la enfermera era de bajo nivel. De otro modo, Palomino<sup>30</sup>, señala en su estudio que una menor autenticidad en interacción y comunicación de enfermería con el paciente, guarda asociación con su insatisfacción.

Flores et al<sup>2</sup> han expuesto que la autenticidad de enfermería representa la capacidad de ser genuinas con los pacientes que atienden. Igualmente, Valencia<sup>32</sup>, ha revelado que, la satisfacción de los pacientes comprende deriva de la percepción de la capacidad de enfermería respecto a su atención y servicio ofrecido. Además, la teoría de la Interacción Enfermera-Paciente de Hildegard Peplau citado por Gonzalo<sup>10</sup> señala que todo profesional de salud debe de contribuir hacia un ambiente de confianza y máximo rendimiento que genere consecuencias positivas dentro de la perspectiva del usuario. Desde un aspecto metodológico, la autenticidad de parte del personal de enfermería es crucial para que los pacientes se sientan satisfechos, dado que percibirán que estos profesionales no sólo se enfocan en ofrecerles un servicio de calidad, sino también que buscan que el paciente se sienta conforme, tranquilo y seguro de principio a fin en su proceso de atención.



## V. CONCLUSIONES

1. Se confirmó que existe relación significativa entre la comunicación terapéutica de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de medicina del Hospital Santa María del Socorro de Ica ( $p=0.000$ ), siendo el coeficiente de correlación positivo y moderado ( $r_s = 0.540$ ), es decir que, a menor comunicación terapéutica, menor es la satisfacción del paciente.
2. La empatía proporcionada en la comunicación terapéutica de enfermería, se relacionó significativamente con la satisfacción del paciente ( $p=0.000$ ), evidenciándose una correlación positiva y moderada ( $r_s = 0.441$ ), es decir que, a menor empatía brindada por la enfermera, menor es la satisfacción en los pacientes.
3. Se confirmó que el respeto en la comunicación terapéutica se relacionó de forma significativa con la satisfacción del paciente ( $p=0.000$ ), identificándose a su vez una correlación positiva moderada ( $r_s = 0.667$ ), lo que confirmó que, a menor respeto brindado por la enfermera, menor es la satisfacción del paciente.
4. Se halló relación significativa entre la autenticidad de la comunicación terapéutica de enfermería y la satisfacción del paciente ( $p=0.000$ ), evidenciándose un coeficiente de correlación positivo y moderado ( $r_s = 0.437$ ), lo que indicó que a menor autenticidad por parte de la enfermera, menor es la satisfacción del paciente.

## VI. RECOMENDACIONES

1. Para abordar la relación entre las variables, es crucial que los profesionales de enfermería del servicio de medicina del hospital Santa María del Socorro emplear una comunicación terapéutica efectiva, la cual implica no solo transmitir información clara y precisa, sino también escuchar activamente las preocupaciones del paciente, mostrar interés y construir una relación de confianza, lo que consecuentemente impacta de manera favorable en la experiencia y el nivel de satisfacción del paciente durante su proceso de atención en salud. También se recomienda al departamento de enfermería que realicen cursos de actualización sobre cuidado humanizado basado en la comunicación terapéutica, con la finalidad de elevar esta competencia para lograr la satisfacción del paciente.
2. Para mejorar la empatía en los profesionales de enfermería y aumentar la satisfacción del paciente, se sugiere implementar estrategias como la participación en talleres de sensibilización y simulación de situaciones de pacientes para comprender mejor sus vivencias y emociones; fomentar la práctica de la escucha activa y la reflexión sobre las propias reacciones ante las narrativas de los pacientes; promover la comunicación abierta y el trabajo en equipo entre colegas para compartir experiencias y aprender diversas perspectivas; y enfatizar la importancia de reconocer y validar los sentimientos del paciente, respondiendo con sensibilidad y respeto a sus necesidades emocionales y físicas.
3. Para fortalecer el respeto en la práctica de enfermería y elevar la satisfacción del paciente, se recomienda a los profesionales enfatizar la importancia de dirigirse a cada paciente por su nombre preferido y tratarlo con cortesía en todo momento; asegurar la privacidad y confidencialidad de su información y durante los procedimientos; obtener su consentimiento informado de manera clara y comprensible antes de cualquier intervención; reconocer y valorar sus creencias culturales, religiosas y personales, adaptando el cuidado a sus necesidades

individuales; y fomentar una comunicación abierta y honesta, respondiendo a sus preguntas y preocupaciones con paciencia y claridad, lo que elevará su satisfacción.

4. Para abordar la relación entre la autenticidad y la satisfacción del paciente, se sugiere al departamento de enfermería promover un ambiente de trabajo que valore la expresión genuina y la individualidad de cada profesional; estimular mediante cursos y charlas la reflexión personal sobre sus valores y creencias, desarrollar la habilidad de comunicar sus pensamientos y sentimientos de manera honesta, manteniendo la congruencia entre lo que dicen y lo que hacen; y cultivar la confianza en sí mismos y en sus capacidades, permitiéndoles interactuar con los pacientes de una manera más natural y sincera, lo que facilita la construcción de relaciones más significativas y auténticas para lograr la satisfacción en el paciente.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. 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>
2. 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>
3. Dávila Y, Díaz V. La empatía de los enfermeros con los pacientes en hospitales públicos. Latino-Am Enfermagem [Internet] 2023 [Consultado el 01 Julio 2025] 31(1). Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/8FkSJ6JkVWg58PxTBYQn8RTw/?lang=es>

4. Dois A, Bravo P, Martínez A. El Buen Trato en el encuentro clínico de enfermería: características y atributos. *Index de Enfermería* [Internet] 2023 [Consultado el 01 Julio 2025] 31(4). Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962022000400003](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962022000400003)
5. Yañez K, Rivas E, Campillay M. Ética del cuidado y cuidado de enfermería. *Enfermería: Cuidados Humanizados* [Internet] 2021 [Consultado el 01 Julio 2025] 10(1). Disponible en: [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2393-6606202100100003](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-6606202100100003)
6. Zapata D, Vizcacho E. Satisfacción percibida y cuidado humanizado de enfermería en un hospital de Essalud. *Investigación e Innovación* [Internet] 2021 [Consultado el 10 Abril 2025] 1(2): 163-171. Disponible en: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1234/1411>
7. Huánuco L. La comunicación en la relación enfermero paciente, durante la atención de enfermería en el periodo preoperatorio [Trabajo académico de especialidad]. Lima, Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2025 [Consultado el 01 Julio 2025]. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/16864/Comunicacion\\_HuanucoChulluncuy\\_Luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/16864/Comunicacion_HuanucoChulluncuy_Luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
8. Espinoza M, Baeza P, Rivera F, Ceballos P. Comunicación entre paciente adulto críticamente enfermo y el profesional de enfermería: una revisión integrativa. *Enfermería: Cuidados humanizados* [Internet] 2021 [Consultado el 01 Julio 2025] 10(1). Disponible en: [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2393-6606202100100030](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-6606202100100030)

9. 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>
10. Gonzalo A. Hildegard Peplau: Teoría de las relaciones interpersonales. [Internet] 2024. [Consultado el 01 Abril 2025]. Disponible en: <https://nurseslabs.com/hildegard-peplaus-interpersonal-relations-theory/#h-description>
11. Organización Mundial de la Salud. Enfermería: Datos clave [Internet] OMS, 2024 [Consultado el 10 Abril 2025]. Disponible en: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/nursing-and-midwifery>
12. Organización Mundial de la Salud. Situación de la enfermería en el mundo [Internet] OMS, 2020 [Consultado el 11 Abril 2025]. Disponible en: <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/332164/9789240004948-spa.pdf?sequence=1>
13. Bermudo S, Requena M, Serrano P, Quiroga P, López S, Parrón T. Comunicación terapéutica en la Esclerosis Lateral Amiotrófica: la enfermera gestora de casos al final de la vida. Index de Enfermería [Internet]. 2022 [citado el 15 de septiembre de 2024];30(1):1- 12. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-12962021000100013&script=sci\\_arttext&tlng=en](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-12962021000100013&script=sci_arttext&tlng=en)
14. Hospital Santa Rosa - Ministerio de Salud. Informe de encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos - HSR Servqual. [Internet] MINSA, 2021 [Consultado el 12 Abril 2025]. Disponible en: <https://www.hsr.gob.pe/wp-content/uploads/2022/03/INFORME-DE-ENCUESTA-SERVQUAL-I-SEMESTRE-2021-...3-1.pdf>

15. Colegio de Enfermeros del Perú. Diagnóstico de la enfermería en el Perú. [Internet] CEP, 2021 [Consultado el 09 Abril 2025]. Disponible en: [https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2021/11/Diagnostico\\_enfermeria.pdf](https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2021/11/Diagnostico_enfermeria.pdf)
16. Pejerrey M. Impacto de la comunicación terapéutica de enfermería en el nivel de ansiedad del paciente pre quirúrgico del hospital Santiago Apóstol, 2020 [Internet] [Informe de posgrado]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2021 [citado el 22 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/3672>
17. Begazo M. Comunicación terapéutica de enfermería percibida por el familiar del paciente hospitalizado en la unidad de cuidados intensivos pediátricos de un hospital nacional de Lima, 2021 [Internet] [Informe de pregrado]. Universidad Peruana Unión; 2021 [citado el 22 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/90a375d5-008b-4a89-a206-faffd3cc5417/content>
18. Loayza S. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de pacientes en la unidad de cuidados intensivos del hospital San Juan de Dios, Pisco 2022. [Internet] [Informe de pregrado]. Universidad Norbert Wiener; 2022 [citado el 22 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6196>
19. Sánchez K. La comunicación terapéutica entre la enfermera y la familia del paciente en cuidados críticos. Un enfoque del cuidado humanizado [Internet] [Informe de pregrado]. Universidad Técnica de Ambato; 2023 [citado el 22 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/40071>

20. Campos V. Experiencias de la comunicación terapéutica entre el personal de enfermería y familiares en neonatología [Internet] [Informe de pregrado]. Universidad Técnica de Ambato; 2023 [citado el 22 de agosto de 2024]. Disponible en: [https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/40104/1/Campos%20Lo%20cc%81pez%2c%20Victoria%20Estefani%cc%81a%20\\_Subir.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/40104/1/Campos%20Lo%20cc%81pez%2c%20Victoria%20Estefani%cc%81a%20_Subir.pdf)
21. Rivas L. Satisfacción de la atención de enfermería en usuarios del Centro de salud N° 3 de la ciudad de Loja [Internet] [Informe de pregrado]. Universidad Nacional de Loja; 2023 [citado el 22 de agosto de 2024]. Disponible en: [https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/27247/1/LuisAlberto\\_RivasAguilar.pdf](https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/27247/1/LuisAlberto_RivasAguilar.pdf)
22. Ramos L. Nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería en pacientes ingresados en el Hospital San Luis de Otavalo, 2022 [Internet] [Informe de pregrado]. Universidad Técnica del Norte; 2022 [citado el 22 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/12872/2/06%20ENF%201326%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>
23. Patiño R. La comunicación interpersonal del staff hospitalario y su relación con la satisfacción de los pacientes de los establecimientos de salud de La Troncal [Internet] [Informe de posgrado]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil ; 2020 [citado el 22 de agosto de 2024]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14979/1/T-UCSG-POS-MGSS-244.pdf>
24. Caira B. Comunicación terapéutica de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa, 2023 [Internet] [Informe de posgrado]. Universidad Norbert Wiener; 2024 [citado el 22 de agosto de 2024]. Disponible en: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/11266/T061\\_44677888\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/11266/T061_44677888_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

25. Loayza R. Comunicación terapéutica y satisfacción del paciente, Servicio de Hospitalización, Hospital María Auxiliadora, 2021 [Internet] [Informe de pregrado]. Universidad Autónoma de Ica; 2021 [citado el 22 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1336>
26. Salcedo S. Comunicación terapéutica de la enfermera y la satisfacción percibida por el paciente hospitalizado del hospital r.D.C.Q. Daniel Alcides Carrión - Huancayo - 2019 [Internet] [Informe de pregrado]. Universidad Peruana del Centro; 2021 [citado el 22 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.upecen.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14127/273/TESIS%20-%20SILVIA%20EDITH%20SALCEDO%20CRUZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
27. Noa M. Adecuada satisfacción y la comunicación terapéutica de los pacientes mayores de 18 años del Puesto de Salud Chañocahua, Puno, 2020 [Internet] [Informe de pregrado]. Universidad Autónoma de Ica; 2021 [citado el 22 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://www.repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1119>
28. Choque L, Herrera Y. Comunicación terapéutica y satisfacción del paciente en el servicio de medicina en el Hospital María Auxiliadora, 2019 [Internet] [Informe de pregrado]. Universidad María Auxiliadora; 2020 [citado el 22 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/476>
29. Degregori R. Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en los diferentes servicios de un hospital público, Ica - 2023 [Internet] [Informe de pregrado]. Universidad Nacional San Luis Gonzaga; 2024 [citado el 22 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unica.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f717f730-c65c-40c5-b774-89c48d4f0e37/content>

30. Palomino Y. Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes de un puesto de salud de Pisco, 2021 [Internet] [Informe de posgrado]. Universidad César Vallejo; 2022 [citado el 22 de agosto de 2024]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/128595/Palomino\\_SY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/128595/Palomino_SY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
31. Huamani M, López M. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente que ingresa a centro quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco-Ica, 2021 [Internet] [Informe de pregrado]. Universidad Autónoma de Ica; 2022 [citado el 22 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1883>
32. Valencia E. Comunicación terapéutica de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente hospitalizado del servicio de medicina del Hospital Regional de Ica, 2019 [Internet] [Informe de pregrado]. Universidad Nacional San Luis Gonzaga; 2022 [citado el 22 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unica.edu.pe/items/98b1b105-1ab0-4e6f-9ba8-acd18a665c5a>
33. Sunción E. Apoyo emocional de enfermería y satisfacción en pacientes del servicio medicina, Hospital San José, Chíncha, 2021 [Internet] [Informe de pregrado]. Universidad Inca Garcilaso de la Vega ; 2022 [citado el 22 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/6511710?show=full>
34. 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)

35. Guerrero G, Guerrero M. Metodología de la investigación [Internet]. Editorial DGB; 2020 [citado el 26 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=sJstEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=METODOLOG%C3%8DA+DE+LA+INVESTIGACI%C3%93N+pdf&ots=-j49dU46Uo&sig=P2e13s1tj917XaRUEWMuwt9gQIA#v=onepage&q=METODOLOG%C3%8DA%20DE%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20pdf&f=false>
36. Perea A, Hevia D. Importancia de la bioética en la práctica médica. Rev. Cubana de Pediatría [En línea] 2022 [Citado el 11 Marzo 2025] 94(4): e2167. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/ped/v94n4/1561-3119-ped-94-04-e2167.pdf>

## **VIII. ANEXOS**

## ANEXO 1. INSTRUMENTO DE RECOJO DE DATOS

### “Comunicación Terapéutica de Enfermería y Satisfacción Percibida por Pacientes Hospitalizados en el Servicio de Medicina, Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2024”



## CUESTIONARIO N° \_\_\_\_\_

Estimado(a) paciente: Mi nombre es **Hernández Martínez Maria Alejandra**, y soy egresada de la Facultad de Enfermería de la Universidad San Luis Gonzaga. En esta oportunidad estoy ejecutando un estudio con la finalidad de **identificar la comunicación Terapéutica de Enfermería y Satisfacción Percibida por Pacientes Hospitalizados en el Servicio de Medicina**, por lo que le pido a Ud. que conteste el presente cuestionario marcando en las respuestas que consideres es correcta. **Te pido total sinceridad** en sus 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) Sexo:

- a) Masculino
- b) Femenino

#### 2) Edad.

- a) 18-29 años (Joven)
- b) 30-59 años (Adulto)
- c) 60 a más años (Adulto mayor)

#### 3) Estado Civil

- a) Soltera
- b) Casada
- c) Conviviente
- d) Divorciada
- e) Viuda

#### 4) Nivel Educativo

- a) Ninguno
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior (Técnico o Universitario).

**5) Días de hospitalización:**

- a) 4-6 días
- b) 7-9 días
- c) 10 a más días

**II. CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN TERAPÉUTICA DE ENFERMERÍA.**

Marca con un aspa (X) en el recuadro que consideres correcto, según tu percepción, y considerando las siguientes alternativas:

<b>Nunca</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Siempre</b>
1	2	3

N°	Pregunta	1	2	3
<b>D1. Empatía</b>				
1	¿La enfermera le brindó apoyo emocional cuando usted estuvo preocupado?			
2	¿La enfermera mostró interés cuando usted expresó sus sentimientos?			
3	¿La enfermera le brindó palabras de ánimo cuando estuvo triste?			
4	¿La enfermera le mira a la cara cuando le habla?			
5	¿La enfermera le brinda la seguridad para que usted pueda expresarse?			
<b>D2. Respeto</b>				
6	¿La enfermera le saludó amablemente?			
7	¿La enfermera se presentó por su nombre?			
8	¿La enfermera cuando le atendió le llamó por su nombre?			
9	¿La enfermera mostró interés cuándo le hablo?			
10	¿La enfermera le escuchó atentamente cuando usted le comunico alguna inquietud?			
<b>D3. Autenticidad</b>				

11	¿La enfermera utilizó un tono de voz cálido cuando conversó con usted?			
12	¿La enfermera utilizó un lenguaje claro y sencillo al explicarle?			
13	¿La enfermera le sonrió al saludarle?			
14	¿La enfermera fue alegre y amigable con usted?			
15	¿La enfermera respondió a sus inquietudes?			

**Instrumento tomado de Caira<sup>24</sup>**

### III. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE.

Marca con un aspa (X) en el recuadro que consideres correcto, según tu percepción, y considerando las siguientes alternativas:

<b>Nunca</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Siempre</b>
1	2	3

<b>N°</b>	<b>Pregunta</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>D1. Contenido de la comunicación</b>				
1	¿La información que recibió por parte de la enfermera suele ser comprensible?			
2	¿Cuándo la enfermera le brinda alguna información referente a su situación médica ella lo realiza explicándole cada termino difícil?			
3	¿La enfermera es reservada con su información personal?			
4	¿La enfermera le trasmite sinceridad en su comunicación?			
5	-¿Siente que la enfermera le informa una situación sea mala o beneficiosa?			
6	¿La enfermera suele brindar toda la información que usted le solicita?			
7	¿La enfermera siempre espera que usted este solo o con personas de confianza para comunicarle algo referente a su salud?			
8	¿La enfermera siempre elige el momento oportuno para comunicarle algo?			
<b>D2. Forma de la comunicación</b>				
9	¿La enfermera continúa realizando sus actividades sin importarle que Ud., le está hablando?			
10	¿La enfermera cuando le habla levanta las cejas o realiza algún gesto acompañado de una sonrisa que indican comprensión?			
11	¿La enfermera cruza los brazos en signo de malestar cuando Ud. se acerca a conversar con ella?			
12	¿Durante la comunicación con la enfermera, ella a menudo dirige su mirada a Ud. de manera cálida y agradable?			

13	¿La enfermera siempre esta presentable cuando interrelaciona con usted?			
14	¿Cuándo una enfermera lo atiende se identifica?			
15	¿El tono de voz que utiliza la enfermera durante la comunicación es la adecuada?			

**Instrumento tomado de Choque y Herrera<sup>28</sup>**

**Gracias por tu participación**

## ANEXO 2. CONSENTIMIENTO INFORMADO



TÍTULO:

**“Comunicación Terapéutica de Enfermería y Satisfacción Percibida por Pacientes Hospitalizados en el Servicio de Medicina, Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2024”**

### CONSENTIMIENTO INFORMADO N° \_\_\_\_\_

Estimado(a) paciente: Le saluda la Bachiller en Enfermería: **Hernández Martínez María Alejandra**. En esta oportunidad me encuentro realizando una investigación titulada: **“Comunicación Terapéutica de Enfermería y Satisfacción Percibida por Pacientes Hospitalizados en el Servicio de Medicina, Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2024”**, estudio desarrollado con fines de titulación que tiene como propósito conocer el nivel de comunicación terapéutica que brinda la enfermera y la satisfacción en pacientes hospitalizados. 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 de la investigadora.

Si Ud. tuviera alguna consulta al respecto no dude en consultar con la investigadora **Hernández Martínez María Alejandra** al número telefónico celular: \_\_\_\_\_

### ACEPTACIÓN:

Yo... ..Identificado con DNI N°... .. manifiesto que firmo este documento dando mi autorización para mi participación en el estudio titulado: **“Comunicación Terapéutica de Enfermería y Satisfacción Percibida por Pacientes Hospitalizados en el Servicio de Medicina, Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2024”**. 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 de la investigadora 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 3. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>		
¿Cuál es la relación entre la comunicación terapéutica de enfermería y la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024?	Determinar la relación entre la comunicación terapéutica de enfermería y la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024.	HA. Existe relación significativa entre la comunicación terapéutica de enfermería y la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024.	<p style="text-align: center;"><b>Variable 1.</b></p> <p style="text-align: center;"><b>“Comunicación terapéutica de enfermería”</b></p> <p>Sus dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• D1. Empatía</li> <li>• D2. Respeto</li> <li>• D3. Autenticidad</li> </ul>	<p><b>Tipo y diseño de investigación:</b> Básico, transversal, enfoque cuantitativo.</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Población:</b> Conformada por todos los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Santa María del Socorro, ubicado en la ciudad de Ica, siendo el total de 175 promediados en un mes (estimación de Enero a Noviembre del 2024)</p> <p><b>Muestra:</b> Obtenido por fórmula estadística, en total 120 pacientes.</p> <p><b>Técnica e instrumentos:</b> Técnica de encuesta. Como instrumento el cuestionario conformado de 3 partes: Datos generales, cuestionario de comunicación terapéutica de enfermería y cuestionario de satisfacción percibido por el paciente. Validado en el contexto nacional.</p> <p><b>Procesamiento y Análisis estadístico:</b></p>
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>		
<p>PE1. ¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía de la comunicación terapéutica, y la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024?</p> <p>PE2. ¿Cuál es la relación entre la dimensión respeto de la comunicación terapéutica, y la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024?</p>	<p>OE1. Identificar la relación entre la dimensión empatía de la comunicación terapéutica, y la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024.</p> <p>OE2. Identificar la relación entre la dimensión respeto de la comunicación terapéutica, y la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024.</p>	<p>HA1. Existe relación significativa entre la dimensión empatía de la comunicación terapéutica de enfermería, y la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024.</p> <p>HA2. Existe relación significativa entre la dimensión respeto de la comunicación terapéutica de enfermería, y la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Variable 2.</b></p> <p style="text-align: center;"><b>“Satisfacción percibida”</b></p> <p>Sus dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• D1. Contenido de la comunicación.</li> <li>• D2. Forma de comunicación.</li> </ul>	

<p>PE3. ¿Cuál es la relación entre la dimensión autenticidad de la comunicación terapéutica, y la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024?</p>	<p>OE3. Identificar relación entre la dimensión autenticidad de la comunicación terapéutica, y la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024.</p>	<p>HA3. Existe relación significativa entre la dimensión autenticidad de la comunicación terapéutica de enfermería, y la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024.</p>	<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 Spearman para relacionar ambas variables (95% confianza).</li> </ul>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### ANEXO 4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Valoración final
<b>Variable Independiente:</b> Comunicación terapéutica de enfermería	Es un proceso centrado en el paciente que utiliza habilidades verbales y no verbales para construir confianza y apoyo. A través de la escucha activa y la empatía, se crea un espacio seguro para que el paciente exprese sus sentimientos y necesidades, facilitando la comprensión de su estado de salud y promoviendo su bienestar <sup>1</sup>	La investigación se centró en entender la comunicación terapéutica de enfermería desde la perspectiva de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro de Ica, en razón de la empatía que estos sientan por parte del personal de enfermería, respeto y autenticidad en las respuestas que estos manifiestan, contando con la siguiente escala valorativa, en base a las respuestas ofrecidas por el cuestionario aplicado.	Empatía  Respeto  Autenticidad	Apoyo emocional Interés  Amabilidad Atención  Tono de voz Saludos	Ordinal	Deficiente: 15-25 pt.  Regular: 26-35 pt.  Buena: 36-45 pt.
<b>Variable Dependiente:</b> Satisfacción	Es definido como la percepción global sobre la calidad de la atención recibida, abarcando	Es el nivel de satisfacción en los pacientes del servicio de medicina del Hospital Santa María del	Contenido de la comunicación	Mensaje Transmisión	Ordinal	Insatisfecho: 15-25 pt.

percibida	aspectos como la competencia técnica, humana, disposición y la respuesta a sus necesidades individuales <sup>6</sup> .	socorro de Ica, en referencia con la forma en la que el personal se comunica y la calidad de contenido que llega a ser ofrecido por estos, mediante el empleo del cuestionario.		Momentos	Medianamente satisfecho: 26-35 pt.
			Forma de la comunicación	Gestos Miradas Parámetros de voz	

## ANEXO 5. CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

### Confiabilidad del cuestionario: Comunicación terapéutica de enfermería

N°	PILOTO COMUNICACIÓN TERAPEUTICA																
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15		
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	
2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	43	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	
4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	43	
5	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	43	
6	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	44	
7	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	44	
8	3	3	3	2	2	3	1	3	2	3	3	1	1	1	1	32	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	44	
10	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	44	
11	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	21	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	44	
	0.1	0.3	0.3	0.4	0.1	0.1	0.08	0.04	0.04	0.4	0.1	0.6	0.4	0.6	0.6	<b>5.62</b>	<b>51.82</b>
																<b>Svi</b>	<b>VT</b>

**Datos obtenidos:**

- Muestra piloto = 12 pacientes (10% de la muestra).
- N° de ítems del cuestionario = 15
- Suma de varianza individual (Svi) = 5.62
- Suma de varianza del total (VT) = 51.8

**Fórmula Alfa de Cronbach:**

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

**Reemplazando:**

$$\alpha = \frac{15}{15-1} \left( 1 - \frac{5.62}{51.82} \right)$$

$$\alpha = 1.07 (1 - 0.108)$$

$$\alpha = 1.07 (0.892)$$

$$\alpha = 0.954$$

### Confiabilidad del cuestionario: Satisfacción percibida

N°	SATISFACCION PERCIBIDA																
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15		
1	3	2	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	37	
2	3	1	3	3	3	1	2	1	3	1	3	3	3	2	3	32	
3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	1	3	3	3	3	3	37	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	38	
5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	3	38	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	
7	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	3	3	3	3	37	
8	2	2	3	2	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	35	
9	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	1	3	3	3	3	36	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	40	
11	3	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	22	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	
	0.1	0.6	0.3	0.4	0.1	0.8	0.2	0.6	0.424	0.9	1	0.3	0.3	0.6	0.3	7.1	28.2
																1	4
																Svi	VT

#### Datos obtenidos:

Muestra piloto = 12 pacientes (10% de la muestra).

N° de ítems del cuestionario = 15

Suma de varianza individual (Svi) = 6.90

Suma de varianza del total (VT) = 28.82

#### Fórmula Alfa de Cronbach:

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

#### Reemplazando:

$$\alpha = \frac{15}{15-1} \left( 1 - \frac{6.90}{28.82} \right)$$

$$\alpha = 1.07 (1 - 0.239)$$

$$\alpha = 1.07 (0.761)$$

$$\alpha = 0.814$$

## ANEXO 6. PRUEBA DE NORMALIDAD DE DATOS

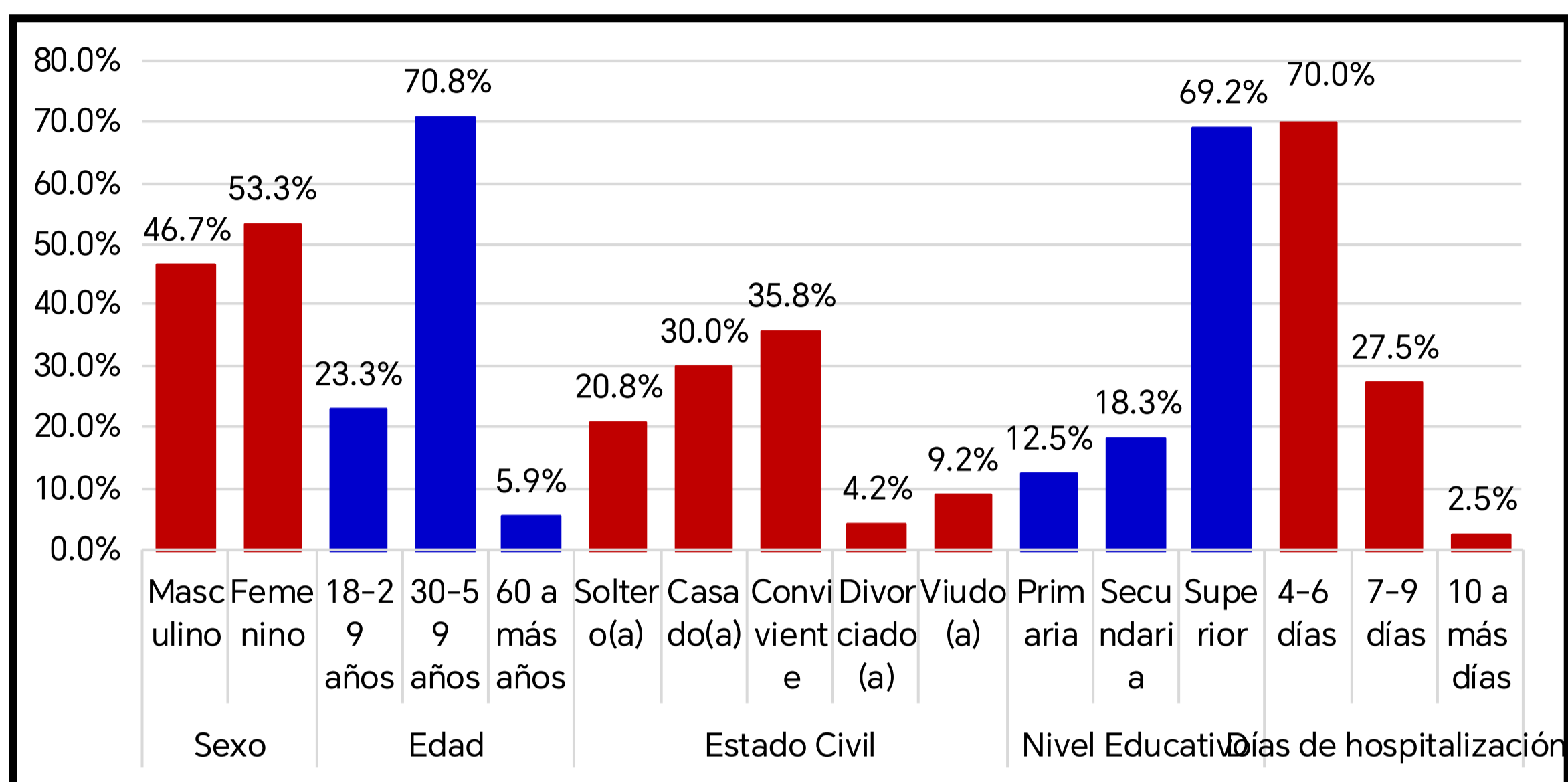
### PRUEBAS DE NORMALIDAD

	Kolmogórov-Smirno			Shapiro-Wilk		
	v					
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
<b>COMUNICACION TERAPÉUTICA</b>	,352	120	,000	,721	120	,000
D1. Empatía	,324	120	,000	,748	120	,000
D2. Respeto	,243	120	,000	,794	120	,000
D3. Autenticidad	,396	120	,000	,662	120	,000
<b>SATISFACCION</b>	,372	120	,000	,695	120	,000
D1. Contenido	,403	120	,000	,657	120	,000
D2. Forma	,266	120	,000	,788	120	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

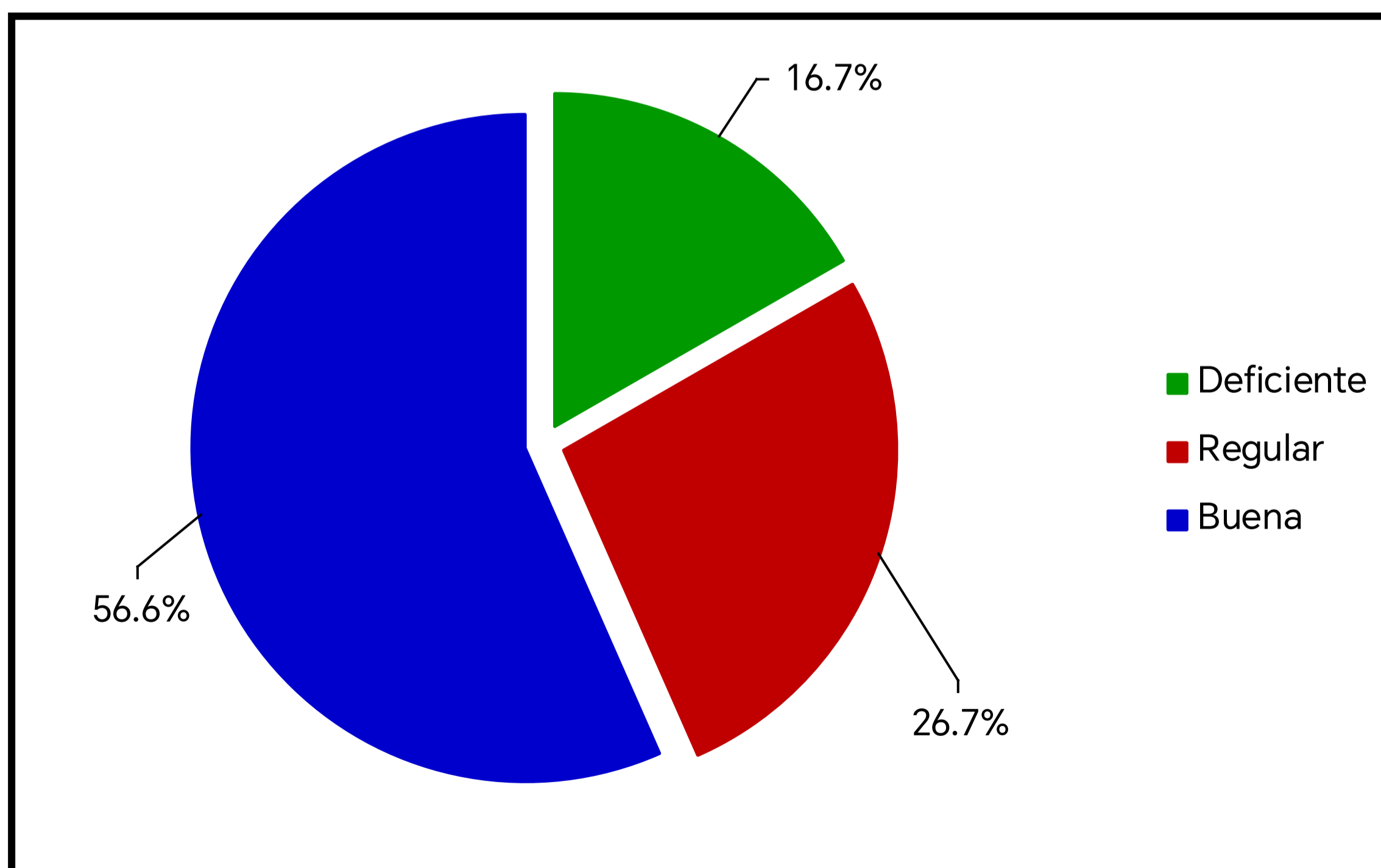
## ANEXO 7. GRÁFICOS ESTADÍSTICOS

**Gráfico 1. Datos Generales de los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024**



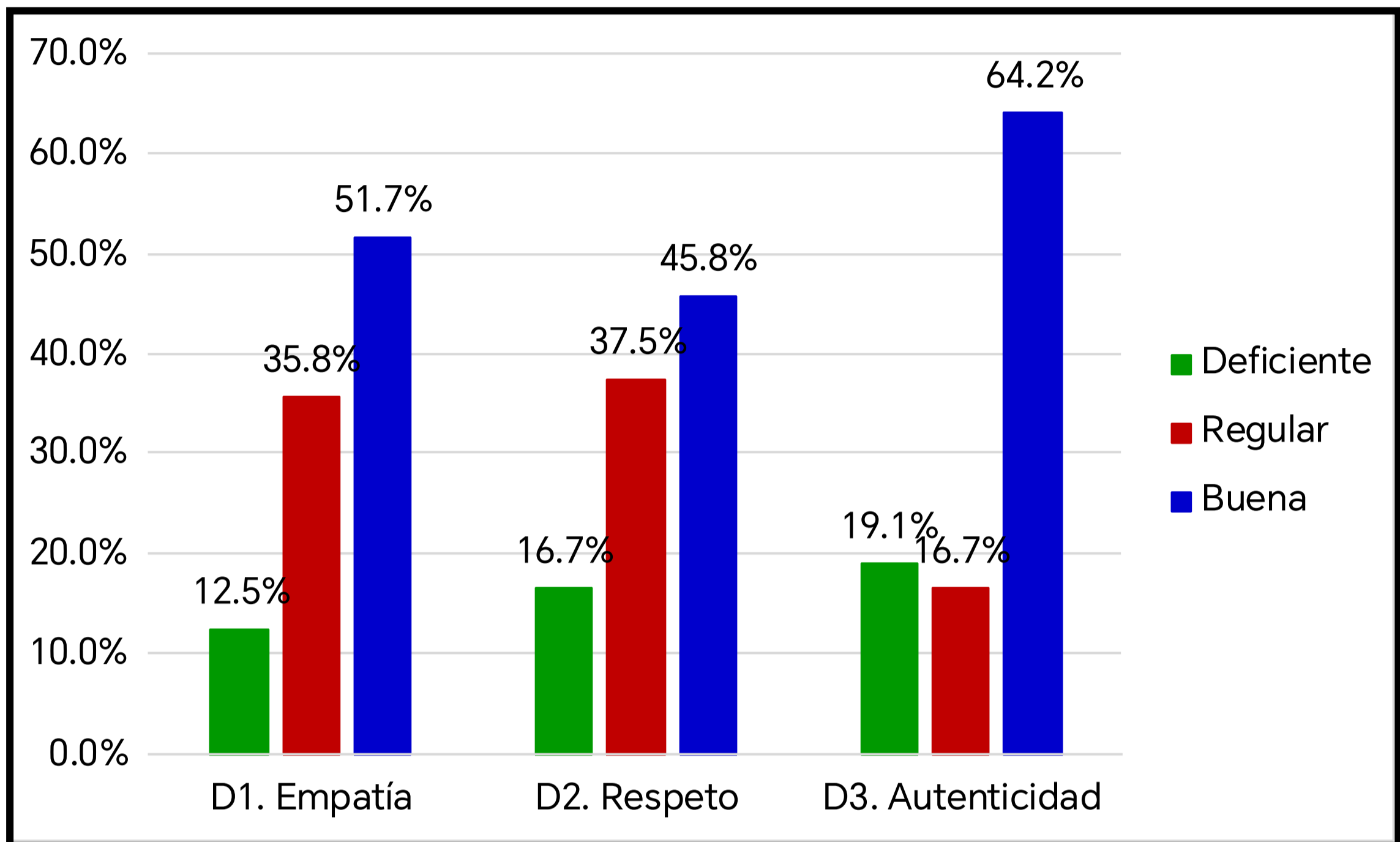
Fuente: Instrumento de recojo de datos

**Gráfico 2. Comunicación terapéutica de enfermería percibido por los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024**



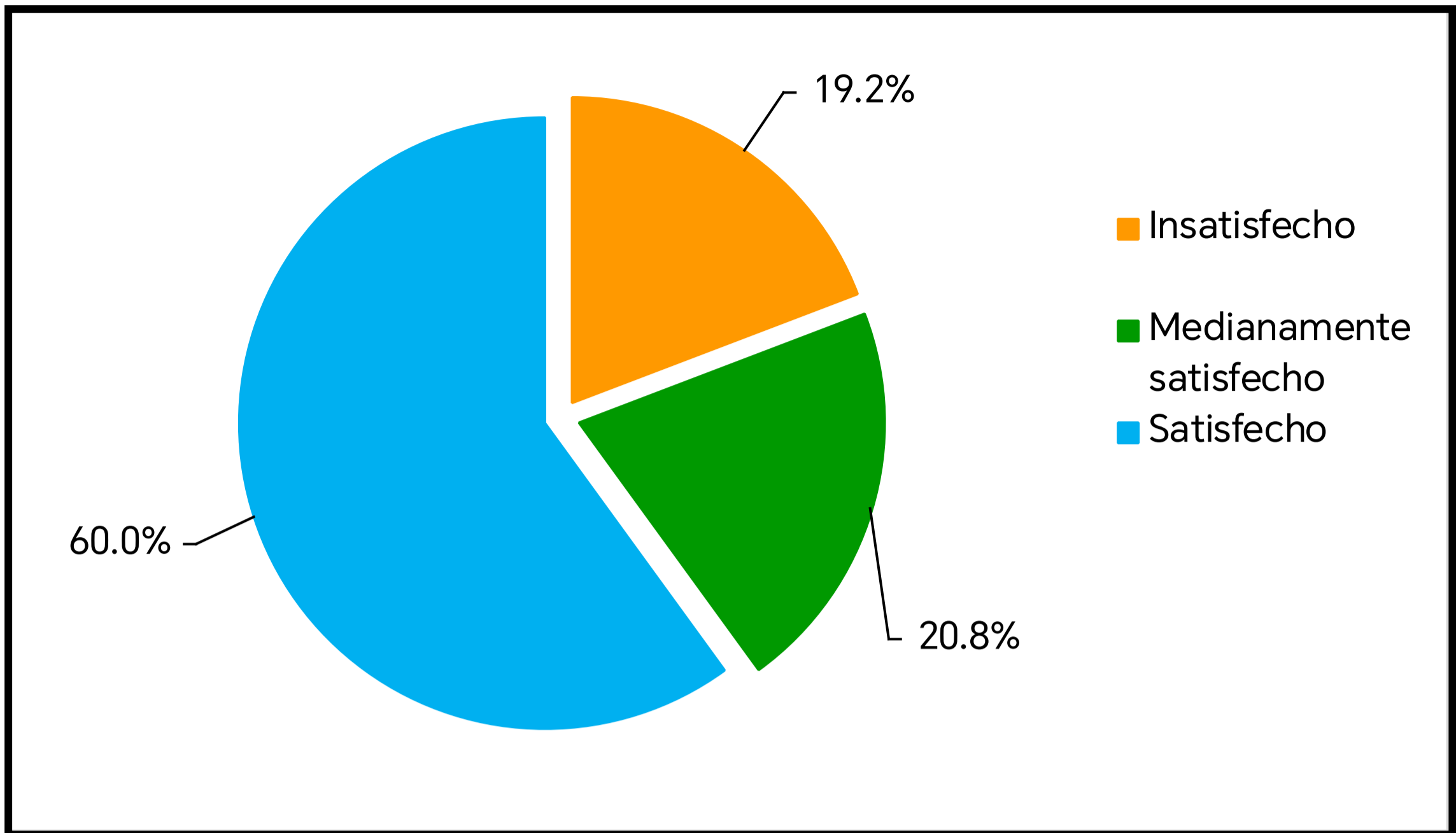
Fuente: Instrumento de recojo de datos

**Gráfico 3. Dimensiones de la comunicación terapéutica de enfermería percibido por los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024**



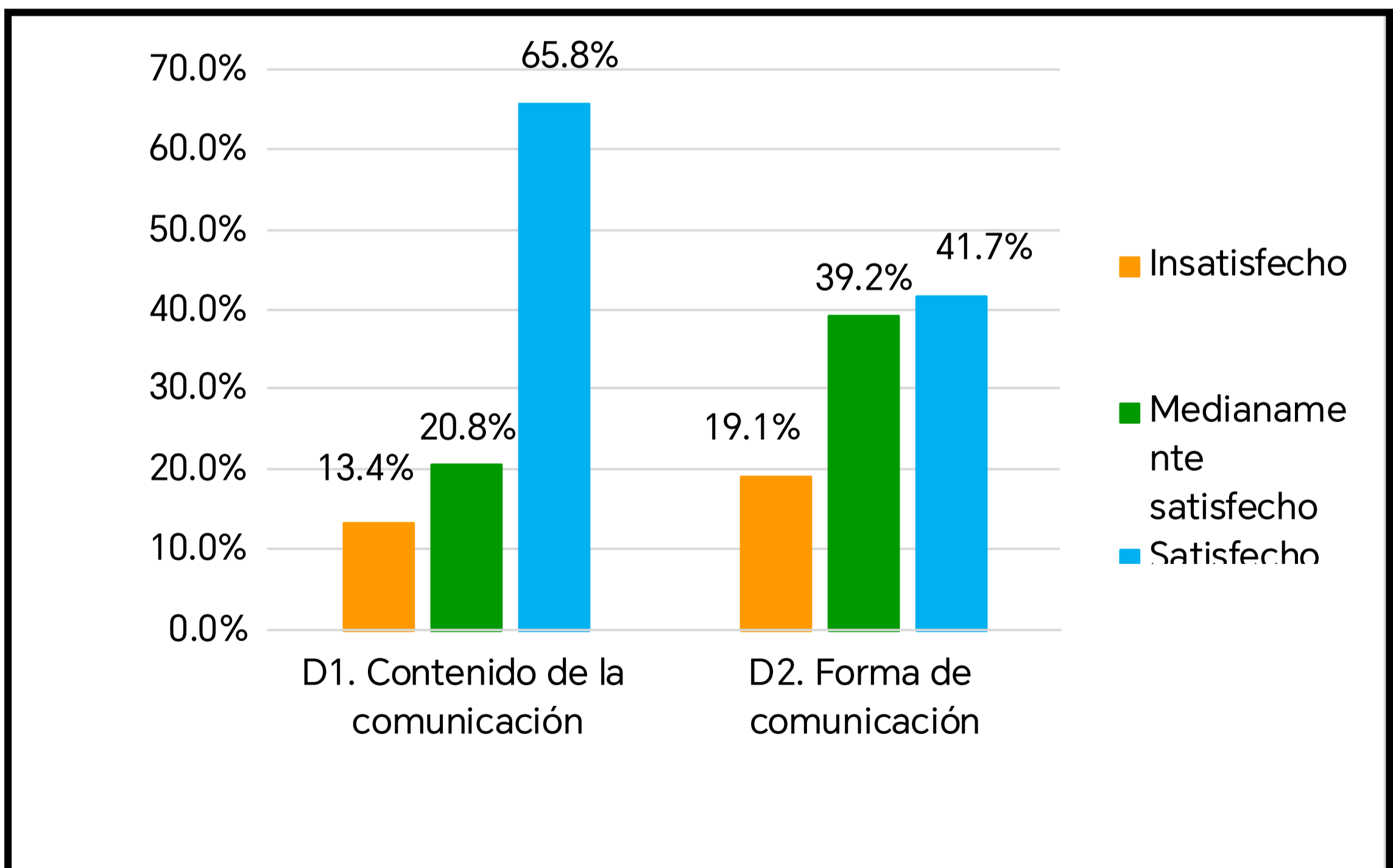
Fuente: Instrumento de recojo de datos

**Gráfico 4. Satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024**



Fuente: Instrumento de recojo de datos

**Gráfico 5. Dimensiones de la Satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2024**



Fuente: Instrumento de recojo de datos



**ANEXO 8. BASE DE DATOS**

N°	DATOS GENERALES					COMUNICACIÓN TERAPEUTICA DE ENFERMERÍA																	
	Sexo	Edad	Estado Civil	Instrucción	Días de Hospitalización	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Total	Calific	
1	2	46	4	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Buena
2	1	47	2	3	7	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	43	Buena
3	2	42	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Buena
4	1	60	2	2	6	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	Buena
5	2	59	5	4	5	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	Buena
6	1	58	2	3	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	Buena
7	2	60	5	2	6	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	44	Buena
8	2	58	3	4	6	3	3	3	2	2	3	1	3	2	3	3	1	1	1	1	32	Regular	
9	2	40	3	4	7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	44	Buena
10	2	60	5	2	9	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	Buena
11	2	30	1	4	5	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	21	Deficiente	
12	2	27	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	44	Buena
13	2	53	2	4	6	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	Buena
14	2	43	2	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	39	Buena
15	1	33	3	4	8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Buena
16	2	47	2	3	6	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	23	Deficiente	
17	1	60	2	4	10	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	44	Buena
18	2	53	3	3	7	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	Buena
19	2	50	2	4	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Buena
20	2	50	2	4	5	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	34	Regular

21	1	47	2	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Buena
22	1	49	2	3	6	3	3	3	3	3	2	1	1	1	3	1	1	3	3	3	3	34	Regular
23	2	57	5	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Buena
24	1	42	2	4	7	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	3	23	Deficiente	
25	2	56	5	2	6	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	38	Buena	
26	2	50	2	4	6	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	39	Buena	
27	2	29	1	4	5	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	36	Buena	
28	2	27	3	4	5	1	1	2	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	33	Regular	
29	2	28	1	3	5	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	41	Buena	
30	1	48	2	3	6	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	36	Buena	
31	1	25	1	4	7	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	35	Regular	
32	2	36	2	4	5	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	21	Deficiente	
33	2	53	5	2	6	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	34	Regular	
34	2	33	2	3	4	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	3	29	Regular	
35	1	45	2	3	7	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	38	Buena	
36	1	43	2	4	8	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	1	2	3	37	Buena	
37	1	54	5	3	8	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	40	Buena	
38	1	29	3	4	5	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2	2	3	2	3	2	35	Regular	
39	1	28	1	4	5	2	3	3	3	2	2	3	1	2	3	3	2	1	2	3	35	Regular	
40	2	30	3	4	6	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	34	Regular	
41	1	31	2	4	6	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	38	Buena	
42	2	42	2	3	7	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	39	Buena	
43	2	31	3	4	6	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	35	Regular	
44	1	40	2	4	5	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	34	Regular	
45	1	55	3	4	5	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	37	Buena	

46	2	37	2	4	6	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1	2	3	35	Regular
47	1	52	3	3	5	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	36	Buena
48	2	29	1	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	40	Buena
49	1	32	2	4	5	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	38	Buena
50	1	37	3	4	5	2	3	2	3	3	3	2	2	1	1	2	3	1	2	2	32	Regular
51	1	32	3	4	6	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	37	Buena
52	1	33	1	4	8	2	3	2	2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	33	Regular
53	1	31	2	3	8	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	34	Regular
54	1	30	3	4	7	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	36	Buena
55	1	59	5	2	5	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	34	Regular
56	1	25	1	3	4	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	38	Buena
57	1	21	3	2	6	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	20	Deficiente
58	2	30	1	4	5	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	40	Buena
59	1	60	5	2	12	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	38	Buena
60	1	44	3	3	9	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	37	Buena
61	1	31	1	4	5	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	41	Buena
62	1	33	2	4	5	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	39	Buena
63	1	28	3	3	8	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	18	Deficiente
64	1	24	1	4	7	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	39	Buena
65	1	24	3	4	5	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	39	Buena
66	2	35	2	4	5	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	40	Buena
67	1	31	3	4	6	3	3	2	2	2	3	1	2	3	2	3	2	3	3	3	37	Buena
68	1	33	2	4	4	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	33	Regular
69	2	29	1	4	6	3	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	2	3	2	3	27	Regular
70	2	37	3	4	6	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	42	Buena

71	1	29	2	4	7	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	1	1	2	1	1	33	Regular
72	2	29	3	4	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	42	Buena
73	2	32	1	4	5	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	42	Buena
74	2	30	2	4	6	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	42	Buena
75	1	35	3	4	9	1	2	1	2	3	2	2	1	2	3	1	1	2	1	1	25	Deficiente
76	1	30	1	4	8	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	42	Buena
77	1	28	1	3	6	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	30	Regular
78	1	38	2	4	5	3	1	3	2	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	23	Deficiente
79	1	28	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Buena
80	1	32	3	4	6	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	3	3	3	3	2	27	Regular
81	1	40	4	4	8	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	42	Buena
82	2	36	1	4	7	2	1	1	1	1	3	3	2	3	1	1	1	1	1	2	24	Deficiente
83	1	31	3	4	6	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	43	Buena
84	2	29	1	4	5	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	34	Regular
85	2	31	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	2	2	3	39	Buena
86	1	25	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	39	Buena
87	2	37	4	2	6	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	37	Buena
88	2	37	3	4	6	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	37	Buena
89	2	32	1	4	8	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	32	Regular
90	2	32	3	4	7	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	35	Regular
91	2	40	2	4	5	1	1	2	2	1	1	2	2	3	2	1	2	1	1	1	23	Deficiente
92	2	30	3	4	5	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	38	Buena
93	2	29	3	4	6	1	1	1	3	3	3	3	2	2	1	2	1	1	1	1	26	Regular

<b>94</b>	2	32	3	4	7	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	35	Regular
<b>95</b>	2	60	5	2	9	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	44	Buena
<b>96</b>	2	30	1	4	5	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	21	Deficiente	
<b>97</b>	2	47	2	3	6	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	23	Deficiente	
<b>98</b>	1	60	2	4	10	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	44	Buena	
<b>99</b>	1	42	2	4	7	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	3	23	Deficiente	
<b>100</b>	2	56	5	2	6	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	38	Buena	
<b>101</b>	1	21	3	2	6	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	20	Deficiente	
<b>102</b>	1	28	3	3	8	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	18	Deficiente	
<b>103</b>	2	35	3	4	9	1	2	1	2	3	2	2	1	2	3	1	1	2	1	1	25	Deficiente	
<b>104</b>	1	30	1	4	8	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	42	Buena
<b>105</b>	2	28	1	3	6	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	30	Regular	
<b>106</b>	1	38	2	4	5	3	1	3	2	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	23	Deficiente	
<b>107</b>	2	28	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Buena	
<b>108</b>	1	32	3	4	6	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	3	3	3	3	2	27	Regular	

109	2	40	4	4	8	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	42	Buena
110	2	36	1	4	7	2	1	1	1	1	3	3	2	3	1	1	1	1	1	2	24	Deficiente
111	1	31	3	4	6	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	43	Buena
112	2	29	1	4	5	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	34	Regular
113	2	31	3	3	5	2	3	3	2	3	3	1	2	3	3	3	3	2	2	3	38	Buena
114	1	25	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	39	Buena
115	2	37	4	2	4	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	24	Deficiente
116	2	37	3	4	5	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	37	Buena
117	2	32	1	4	8	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	36	Buena
118	2	32	3	4	5	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	35	Regular
119	2	40	2	4	5	1	1	2	2	1	1	2	2	3	2	1	2	1	1	1	23	Deficiente
120	2	29	3	4	6	1	1	1	3	3	3	3	2	2	1	2	1	1	1	1	26	Regular

N°	SATISFACCION PERCIBIDA															Total	Calificación
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15		

<b>1</b>	3	2	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	40	Satisfecho
<b>2</b>	3	1	3	3	3	1	2	1	3	1	3	3	3	2	3	35	Medianamente
<b>3</b>	3	3	3	3	3	1	3	2	3	1	3	3	3	3	3	40	Satisfecho
<b>4</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	41	Satisfecho
<b>5</b>	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	3	41	Satisfecho
<b>6</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	41	Satisfecho
<b>7</b>	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	3	3	3	3	40	Satisfecho
<b>8</b>	2	2	3	2	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	37	Satisfecho
<b>9</b>	3	2	3	3	3	2	2	2	1	3	1	3	3	3	3	37	Satisfecho
<b>10</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	41	Satisfecho
<b>11</b>	1	1	1	1	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	1	28	Medianamente
<b>12</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	41	Satisfecho
<b>13</b>	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	1	3	3	1	3	38	Satisfecho
<b>14</b>	2	2	3	3	3	1	1	3	2	3	1	3	3	1	3	34	Medianamente
<b>15</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	43	Satisfecho
<b>16</b>	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	22	Insatisfecho
<b>17</b>	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	41	Satisfecho
<b>18</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	41	Satisfecho
<b>19</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	41	Satisfecho
<b>20</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	2	3	40	Satisfecho
<b>21</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	41	Satisfecho
<b>22</b>	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	1	3	3	3	3	37	Satisfecho
<b>23</b>	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	1	3	3	3	3	37	Satisfecho
<b>24</b>	1	1	1	1	3	3	1	1	3	1	1	3	1	1	1	23	Insatisfecho
<b>25</b>	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	34	Medianamente
<b>26</b>	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	33	Medianamente
<b>27</b>	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	39	Satisfecho

<b>28</b>	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	3	32	Medianamente
<b>29</b>	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	1	2	3	2	2	35	Medianamente
<b>30</b>	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	38	Satisfecho
<b>31</b>	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	37	Satisfecho
<b>32</b>	3	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	35	Medianamente
<b>33</b>	3	3	3	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	35	Medianamente
<b>34</b>	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	40	Satisfecho
<b>35</b>	2	3	2	2	1	2	3	3	2	3	1	2	3	2	2	33	Medianamente
<b>36</b>	3	2	3	2	3	3	2	3	2	1	2	3	2	3	3	37	Satisfecho
<b>37</b>	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	39	Satisfecho
<b>38</b>	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	37	Satisfecho
<b>39</b>	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	1	2	2	3	3	37	Satisfecho
<b>40</b>	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	37	Satisfecho
<b>41</b>	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	3	2	2	35	Medianamente
<b>42</b>	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	39	Satisfecho
<b>43</b>	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	38	Satisfecho
<b>44</b>	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	35	Medianamente
<b>45</b>	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	36	Satisfecho
<b>46</b>	3	3	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	3	2	3	36	Satisfecho
<b>47</b>	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	37	Satisfecho
<b>48</b>	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	33	Medianamente
<b>49</b>	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3	3	3	37	Satisfecho
<b>50</b>	3	2	3	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	3	3	33	Medianamente
<b>51</b>	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	37	Satisfecho
<b>52</b>	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	36	Satisfecho
<b>53</b>	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	36	Satisfecho
<b>54</b>	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	36	Satisfecho

<b>55</b>	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	36	Satisfecho
<b>56</b>	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	3	2	3		38	Satisfecho
<b>57</b>	1	2	3	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2		23	Insatisfecho
<b>58</b>	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	3		37	Satisfecho
<b>59</b>	3	3	3	2	2	3	3	3	1	2	1	2	3	3	3		37	Satisfecho
<b>60</b>	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	1	3	3	2	3		38	Satisfecho
<b>61</b>	2	2	3	3	2	3	3	2	1	2	1	2	2	3	2		33	Medianamente
<b>62</b>	3	3	2	2	2	2	3	3	1	3	1	2	2	3	3		35	Medianamente
<b>63</b>	1	2	2	1	1	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1		22	Insatisfecho
<b>64</b>	3	2	3	3	2	3	2	3	1	2	1	2	3	2	3		35	Medianamente
<b>65</b>	2	2	3	3	2	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3		38	Satisfecho
<b>66</b>	2	3	3	2	3	3	3	3	1	2	1	2	3	3	2		36	Satisfecho
<b>67</b>	3	3	2	3	2	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3		35	Medianamente
<b>68</b>	2	3	2	3	3	3	2	3	1	2	1	3	2	2	3		35	Medianamente
<b>69</b>	3	2	2	3	3	3	2	2	1	2	1	3	2	3	2		34	Medianamente
<b>70</b>	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	1	2	3	3	3		37	Satisfecho
<b>71</b>	2	3	3	2	3	2	3	3	1	2	1	2	3	3	3		36	Satisfecho
<b>72</b>	2	2	3	2	3	2	3	3	1	2	1	2	2	3	3		34	Medianamente
<b>73</b>	3	2	3	3	2	3	2	3	1	2	1	2	3	3	3		36	Satisfecho
<b>74</b>	3	2	3	3	2	3	3	3	1	3	1	3	3	3	2		38	Satisfecho
<b>75</b>	2	1	1	1	1	3	3	3	1	1	2	1	1	1	1		23	Insatisfecho
<b>76</b>	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	1	3	3	3	2		38	Satisfecho
<b>77</b>	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	1	3	3	3	2		38	Satisfecho
<b>78</b>	2	3	1	2	3	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1		24	Insatisfecho
<b>79</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3		41	Satisfecho
<b>80</b>	2	1	1	1	2	3	2	2	1	1	1	3	1	1	1		23	Insatisfecho
<b>81</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3		41	Satisfecho

<b>82</b>	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	3	1	1	1	23	Insatisfecho
<b>83</b>	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	1	3	3	3	2	38	Satisfecho
<b>84</b>	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	37	Satisfecho
<b>85</b>	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	35	Medianamente
<b>86</b>	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	37	Satisfecho
<b>87</b>	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	21	Insatisfecho
<b>88</b>	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	38	Satisfecho
<b>89</b>	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	37	Satisfecho
<b>90</b>	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	39	Satisfecho
<b>91</b>	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	22	Insatisfecho
<b>92</b>	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	39	Satisfecho
<b>93</b>	1	2	1	1	1	2	3	1	2	2	2	1	1	1	2	23	Insatisfecho
<b>94</b>	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	39	Satisfecho
<b>95</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	41	Satisfecho
<b>96</b>	1	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	23	Insatisfecho
<b>97</b>	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	22	Insatisfecho
<b>98</b>	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	41	Satisfecho
<b>99</b>	1	1	1	1	3	3	1	1	3	1	1	3	1	1	1	23	Insatisfecho
<b>100</b>	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	34	Medianamente
<b>101</b>	1	2	3	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	23	Insatisfecho
<b>102</b>	1	2	2	1	1	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1	22	Insatisfecho
<b>103</b>	2	1	1	1	1	3	3	3	1	1	2	1	1	1	1	23	Insatisfecho
<b>104</b>	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	1	3	3	3	2	38	Satisfecho
<b>105</b>	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	1	3	3	3	2	38	Satisfecho
<b>106</b>	2	3	1	2	3	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	24	Insatisfecho
<b>107</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	41	Satisfecho
<b>108</b>	2	1	1	1	2	3	2	2	1	1	1	3	1	1	1	23	Insatisfecho

<b>109</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	41	Satisfecho
<b>110</b>	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	3	1	1	1	23	Insatisfecho
<b>111</b>	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	1	3	3	3	2	38	Satisfecho
<b>112</b>	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	37	Satisfecho
<b>113</b>	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	35	Medianamente
<b>114</b>	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	37	Satisfecho
<b>115</b>	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	21	Insatisfecho
<b>116</b>	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	38	Satisfecho
<b>117</b>	1	2	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	33	Medianamente
<b>118</b>	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	39	Satisfecho
<b>119</b>	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	22	Insatisfecho
<b>120</b>	1	2	1	1	1	2	3	1	2	2	2	1	1	1	2	23	Insatisfecho

## ANEXO 9. DOCUMENTOS DE AUTORIZACIÓN



**UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA**  
**COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN**

# **CERTIFICADO**

CEI-UNICA N°007

*El que suscribe, certifica que:*

**El Proyecto de Investigación Titulado:**

**“Comunicación Terapéutica de Enfermería y Satisfacción Percibida por Pacientes Hospitalizados en el Servicio de Medicina, Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2024”**

*De los autores:*

- **ESTUDIANTE:** Bach. HERNANDEZ MARTINEZ María Alejandra
- **ASESOR:** Mag. NELYDA SALVATIERRA OYOLA

*Cumple con los procedimientos establecidos en el Reglamento del Comité de Ética para la investigación con seres humanos, animales y plantas de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”, aprobado con R.R. N° 1305-R- UNICA-2020.*

*Se expide el presente a los 17 días mes de marzo de 2025.*

**DR. FELIPE ARTEMIO SURCO LAOS**  
**Presidente**

Comité de Ética para la Investigación  
Universidad Nacional San Luis Gonzaga  
[felipe.surco@unica.edu.pe](mailto:felipe.surco@unica.edu.pe)

**CÓDIGO:** FACULTAD DE ENFERMERÍA  
**VERSION:**01  
**FECHA:** 17-03-2025



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"  
FACULTAD DE ENFERMERIA  
**DECANATO**



"AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA  
CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNIN Y AYACUCHO"

Ica, 15 de noviembre del 2024

OFICIO N° 154-D-FE-UNICA-2024

Señor:

**Mg. RICARDO DAVID MARTINEZ MUÑANTE**  
Director del Hospital Santa María del Socorro  
Presente.-

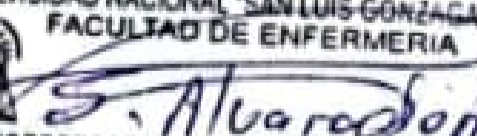
**Asunto:** Autorización para aplicar Instrumento del Proyecto de  
Investigación en su Institución.

De mi especial consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Bach. MARIA ALEJANDRA HERNANDEZ MARTINEZ, quien realizará la ejecución de su Proyecto de Investigación titulado: **COMUNICACIÓN TERAPEUTICA DE ENFERMERIA Y SATISFACCION PERCIBIDA POR PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE MEDICINA, HOSPITAL SANTA MARIA DEL SOCORRO, ICA, 2024**, en la Institución que dignamente dirige; por lo que solicito se le sirvan dar las facilidades que el caso amerite para la ejecución del mencionado proyecto.

Sea propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"  
FACULTAD DE ENFERMERIA  
  
Dña. SUSANA ALVARADO ALFARO  
DECANA

C.C.  
- Archivo



DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE ICA  
U.E. 405 HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO-ICA  
100 años del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia  
"la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"



Ica, 19 de Diciembre del 2024

**MEMORANDO N° 323 -2024-HSMSI-ACAP/J-UADI**

**PARA : MAG. LIC. OLIVIA CURASI GOMEZ**  
Jefe del Departamento de Enfermería

**ASUNTO : BRINDAR FACILIDADES A TESISISTA**


**REF : SOLICITUD EXP. N° 8174**

Me dirijo a usted, para comunicarle que la tesista: **HERNANDEZ MARTINEZ MARIA ALEJANDRA** cuenta con la aprobación del Comité de Ética e Investigación del Hospital para aplicar su instrumento de investigación (recopilación de datos mediante Encuestas) de la Tesis; "**COMUNICACIÓN TERAPEUTICA DE ENFERMERIA Y SATISFACCION PERCIBIDA POR PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE MEDICINA, HOSPITAL SANTA MARIA DEL SOCORRO ICA 2024**", por lo que se solicita se brinde las facilidades que el caso amerita.

Asimismo, se indica que este documento no tiene valor oficial para ser presentado externamente, ya que solo es referencial para que el tesista extraiga información, que será sometida a consideración del Comité de Ética e investigación del Hospital, quien validara los datos (Informe Final) al 100% al término de la investigación con la finalidad que se expida la constancia de conformidad de datos.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL ICA  
DIRECCIÓN REGIONAL SALUD ICA  
HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO

  
C.D. LUIS ALFREDO HUARANCA TIPIANA  
c/o Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación

c.c. Archivo.  
Tesisista: Hernández Martínez María Alejandra  
ECC/J-UADI

---

Calle Castrovirreyna N°759  
UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACION  
Email: udocencia@hospitalsocorroica.gob.pe  
Ica

## ANEXO 10. EVIDENCIA FOTOGRÁFICA DE EJECUCIÓN DEL ESTUDIO

