

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSTGRADO**

**MAESTRIA EN SALUD PÚBLICA
MENCIÓN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**



**COMUNICACIÓN COMO HABILIDAD FUNDAMENTAL EN
RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO PRE Y
POST OPERATORIO INMEDIATO DEL CENTRO QUIRÚRGICO
HOSPITAL ANTONIO LORENA CUSCO – 2016.**

Tesis presentada por la:

Br. ELIZABETH LOAYZA ORTIZ

PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍSTER EN SALUD PÚBLICA CON MENCIÓN:
GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD.

Asesora: Mgt. MARICELA PAULLO NINA

CUSCO – PERÚ

2017

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo determinar la relación de la comunicación como habilidad fundamental en la satisfacción de los usuarios pre y post quirúrgico inmediato del Hospital Antonio Lorena del Cusco, durante el año 2016. Es importante mencionar que la satisfacción del usuario, quirúrgico depende no solo del cirujano que le opera sino sobre todo de la práctica de la comunicación como habilidad fundamental del profesional en Enfermería esperando satisfacer las necesidades emocionales de los usuarios en esta etapa.

El estudio responde al tipo de investigación descriptiva, transversal, prospectiva correlacional, el muestreo es bietápico, considerando a la totalidad de profesionales en enfermería en número de 150 enfermeras y 150 pacientes atendidos en el Centro Quirúrgico. La técnica de recolección de datos corresponde a la observación y el instrumento la guía de observación para los profesionales en Enfermería. La entrevista estructurada para los usuarios en número de 150 calculada por una fórmula estadística, siendo un muestreo probabilístico y el instrumento es la escala de percepción tipo Likert. En el caso de los resultados estos han sido procesados mediante el paquete estadístico para las ciencias sociales denominado SPSS, respectivamente se realizó el contraste de hipótesis.

El comportamiento porcentual indica que la satisfacción de los usuarios quirúrgicos está asociada e influenciada por la comunicación como habilidad fundamental en cuanto a la habilidad intrapersonal e interpersonal de las profesionales en enfermería, si esta se muestra con regularidad, está se relaciona en la manera de realizar la actividad profesional, la satisfacción de los usuarios quirúrgicos solamente alcanza el nivel medianamente satisfecho en un 29.3%, según los resultados de la prueba estadística Chi cuadrado de Pearson donde $X^2=182.267$, con un valor de P significativo al margen de error del 5%.

Palabras claves:

Comunicación verbal y no verbal, habilidad comunicativa, satisfacción de usuarios.