



**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA SALUD**



---

**“EFECTIVIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO  
CON LA FITOTERAPIA COMO TRATAMIENTO  
COMPLEMENTARIO DE LA NEUROSIS DE ANSIEDAD,  
OSTEOARTROSIS Y DORSALGIAS EN EL HOSPITAL  
ADOLFO GUEVARA VELASCO, ESSALUD, CUSCO, 2018”**

---

**TESIS PRESENTADA POR**

**MCs. Magaly Villena Tejada**

**PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO  
DE DOCTOR EN CIENCIAS DE LA  
SALUD**

**ASESORA: Dra. Helga Vera Ferchau**

**CUSCO – PERÚ**

**2021**



## RESUMEN

El presente estudio tuvo como **objetivo** determinar la efectividad y la satisfacción del usuario externo con la Fitoterapia como tratamiento complementario de la Neurosis de Ansiedad, Osteoartrosis y Dorsalgias en el Hospital Adolfo Guevara Velasco, EsSalud, Cusco. El **método** empleado tuvo un alcance Descriptivo Correlacional con un diseño No experimental u Observacional pues no se manipuló ninguna variable. La población de estudio estuvo conformada por 629 usuarios externos de Fitoterapia y 280 usuarios externos de tratamiento convencional para las 3 patologías consideradas. Se realizó un muestreo probabilístico estratificado, con un total de 337 usuarios de fitoterapia y 150 usuarios de tratamiento convencional, haciendo un total de 487 usuarios externos encuestados. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario que determinó la efectividad de la fitoterapia y por otro lado la escala SERVQUAL modificada para determinar la satisfacción de los usuarios en relación a las patologías estudiadas en el Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital Adolfo Guevara Velasco, EsSalud, Cusco.

En cuanto a los **resultados**, en relación al Índice General de Efectividad, se obtuvo un índice  $IE > 1$  con la fitoterapia respecto al tratamiento convencional, lo que muestra que la fitoterapia es en promedio 1,5 veces más efectiva que el tratamiento convencional. Se estableció que existe relación entre la efectividad y el tipo de tratamiento ( $\text{sig.} = 0.000$ ) ya que se observa que el 56,1% de pacientes con fitoterapia consideran que la efectividad es alta y un 1,8% indican que la efectividad es baja, y para los pacientes que recibieron tratamiento convencional el 44% de aquellos que recibieron el tratamiento convencional indican que la efectividad es alta y un 32,7% efectividad baja. De la aplicación del cuestionario SERVQUAL, en la dimensión Seguridad los usuarios estuvieron satisfechos en un 76,3% y con el tratamiento convencional los usuarios estuvieron insatisfechos en un 84% mostrando que existe relación altamente significativa ( $\text{sig.} = 0,000$ ) entre las dimensiones de la satisfacción y el tipo de tratamiento. Por otro lado, el 72,7% de los usuarios atendidos con fitoterapia estuvieron satisfechos y el 92% de los atendidos con tratamiento convencional quedaron insatisfechos, con una relación altamente significativa ( $\text{sig.} = 0,000$ ) entre la satisfacción del usuario externo y el tipo de tratamiento (fitoterapia o convencional). Del presente trabajo de investigación, **se concluye** que, en el Hospital Adolfo Guevara Essalud, Cusco, existe una relación significativa entre la efectividad y la satisfacción del usuario externo con la fitoterapia como tratamiento para la neurosis de ansiedad, osteoartrosis y dorsalgias ( $p \text{ valor} < 0,005$ ) determinándose que los usuarios externos satisfechos con la fitoterapia, consideran mayoritariamente que su efectividad es alta (72%) por lo que la Efectividad de la Fitoterapia satisface al paciente tratado.

Palabras Clave: Fitoterapia, Efectividad, Satisfacción, Usuario Externo, tratamiento convencional, Ansiedad, Artrosis, Dorsalgias.



## ABSTRACT

The objective of the present study was to determine the effectiveness and satisfaction of the external user with Phytotherapy as a complementary treatment for Anxiety Neurosis, Osteoarthritis and Back pain at the Hospital Adolfo Guevara Velasco, EsSalud, Cusco. The method used had a Descriptive Correlational spe with a Non-experimental or Observational design since no variable was manipulated. The study population consisted of 629 external users of Phytotherapy and 280 external users of conventional treatment for the 3 pathologies considered. A stratified probability sampling was carried out, with a total of 337 Phytotherapy users and 150 conventional treatment users, making a total of 487 external users surveyed. The technique used was the survey and the instrument a questionnaire that determined the effectiveness of phytotherapy and, on the other hand, the modified SERVQUAL scale to determine user satisfaction in relation to the pathologies studied at the Complementary Medicine Care Center of the Adolfo Hospital. Guevara Velasco, EsSalud, Cusco.

Regarding the results, in relation to the General Effectiveness Index, an IE index > 1 was obtained with Phytotherapy compared to conventional treatment, which shows that Phytotherapy is on average 1.5 times more effective than conventional treatment. It was established that there is a relationship between the effectiveness and the type of treatment (sig. = 0.000) since it is observed that 56.1% of patients with Phytotherapy consider that the effectiveness is high and 1.8% indicate that the effectiveness is low, and for the patients who received conventional treatment, 44% of those who received conventional treatment indicate that the effectiveness is high and 32.7% low effectiveness. From the application of the SERVQUAL questionnaire, in the Safety dimension, users were 76.3% satisfied and with conventional treatment, users were 84% dissatisfied, showing that there is a highly significant relationship (sig. = 0.000) between the dimensions of satisfaction and type of treatment. On the other hand, 72.7% of the users treated with Phytotherapy were satisfied and 92% of those treated with conventional treatment were dissatisfied, with a highly significant relationship (sig. = 0.000) between the satisfaction of the external user and the type treatment (herbal or conventional). From this research work, it is concluded that, at the Hospital Adolfo Guevara Essalud, Cusco, there is a significant relationship between the effectiveness and satisfaction of the external user with Pytotherapy as a treatment for anxiety neurosis, osteoarthritis and back pain (p value < 0.005) determining that external users satisfied with phytotherapy, mostly consider that its effectiveness is high (72%), therefore the Effectiveness of Phytotherapy satisfies the patient treated.

Key Words: Phytotherapy, Effectiveness, Satisfaction, External User, conventional treatment, Anxiety, Osteoarthritis, Back pain.