



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE SEGUNDAS ESPECIALIDADES
ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA EN CUIDADOS INTENSIVOS**

**“SATISFACCION DEL FAMILIAR RESPECTO A LA
ATENCIÓN BRINDADA POR LA ENFERMERA EN LA
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS HOSPITAL
MILITAR CENTRAL, 2022”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN CUIDADOS INTENSIVOS**

AUTORA:

LIC. EVARISTO HUGO GERTRUDES

<https://orcid.org/0000-0001-5715-1967>

ASESOR:

MG. PURIZACA CURO, ROXANA MARISEL

<https://orcid.org/0000-0002-9989-6972>

LIMA – PERÚ

2022

AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, **Evaristo Hugo, Gertrudes** con DNI 08142408, en mi condición de autor(a) de la tesis/ trabajo de investigación/ trabajo académico presentada para optar el **Título de especialista en Enfermería en Cuidados Intensivos** (grado o título profesional que corresponda) de título "**Satisfacción del Familiar Respecto a la Atención brindada por la Enfermera en la Unidad de cuidados Intensivos Hospital militar central, 2022**" **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para reproducir y publicar de manera permanente e indefinida en su repositorio institucional, bajo la modalidad de acceso abierto, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Asimismo, **DECLARO BAJO JURAMENTO**¹ que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de **22%** y que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 30 días del mes de noviembre del año 2022.



Evaristo Hugo, gertrudes
DNI: 08142408



Purizaca Curo, Roxana Marisel
DNI: 02894992

1. Apellidos y Nombres
2. DNI
3. Grado o título profesional
4. Título del trabajo de Investigación

¹ Se emite la presente declaración en virtud de lo dispuesto en el artículo 8°, numeral 8.2, tercer párrafo, del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 174-2019-SUNEDU/CD y Resolución de Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD.

5. Porcentaje de similitud

INFORME DE ORIGINALIDAD – TURNITIN

EVARISTO_HUGO_GERTRUDES_uci.wor.....docx

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	8%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	7%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.umsa.bo Fuente de Internet	1%

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	5
ABSTRACT.....	6
I.INTRODUCCION.....	7
II. MATERIALES Y METODOS.....	15
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	20
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	22
ANEXOS.....	29

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A. MATRIZ DE OPERACIONALIZACION.....	29
ANEXO B. INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS.....	31
ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	33
ANEXO D. HOJA DE INFORME DE SIMILITUD.....	35

RESUMEN

El estudio tendrá como **objetivo** satisfacción del familiar respecto a la atención brindada por la enfermera en la unidad crítica intensiva del hospital militar central, 2022 **Material y métodos** : será de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal. Dicha muestra será constituida por 80 familiares de pacientes críticos hospitalizados en el segundo semestre 2022 en el hospital militar central. El instrumento validado en Perú será la encuesta a través de un cuestionario elaborado por Damas Castillo Kledy año 2018 del Hospital Cayetano Heredia que constará de 7 ítems de datos generales y 10 ítems de satisfacción de los familiares, donde consta de respuestas con 5 alternativas de tipo escala de Likert donde el 1 (muy insatisfecho) es el valor más bajo, el 5 muy (satisfecho). Teniendo la escala de medición final la satisfacción de los familiares y será insatisfecho (09-18), medianamente satisfecho (18-27) satisfecho 27-45 con una confiabilidad de 0.87 alfa de Cronbach **Resultados**: serán representados en tablas y gráficos estadísticos, usando las medidas de tendencia central y el análisis cuantitativo. **Conclusiones**: la investigación logrará brindar una satisfacción de calidad por parte de la enfermera, ya que nuestro cuidado sea humanizado para cada paciente.

Palabras clave: satisfacción de los familiares, cuidado en enfermería, unidad de cuidados intensivos, paciente (DeCS).

ABSTRACT

The objective of the study will be satisfaction of the relative regarding the care provided by the nurse in the intensive critical unit of the central military hospital, 2022. Material and methods: it will be of a quantitative approach, non-experimental, cross-sectional design. Said sample will be made up of 80 relatives of critically ill patients hospitalized in the second semester of 2022 at the central military hospital. The instrument validated in Peru will be the survey through a questionnaire prepared by Damas Castillo Kledy in 2018 from the Cayetano Heredia hospital, which will consist of 7 general data items and 10 family satisfaction items, consisting of responses with 5 alternatives of the scale of type Likert where 1 (very dissatisfied) given the lowest value, 5 (very satisfied). Having the final measurement scale the satisfaction of the relatives and it will be dissatisfied (09-18), moderately satisfied (18-27) satisfied 27-45 with a reliability of 0.87 alpha crobach Results: they will be represented in statistical tables and graphs, using the measures of central tendency and quantitative analysis. Conclusions: the research will achieve quality satisfaction on the part of the nurse, since our care is humanized for each patient

Keywords: family satisfaction, nursing care, intensive care unit, patient (DeCS).

I. INTRODUCCIÓN

Cuando un paciente es llevado a la unidad de cuidados intensivos (uci) se produce cambios en el aspecto físico ,aspecto familiar y muchas veces alterando su dinámica , y su estado emocional ante esta situación por la separación de sus ser querido y el temor a la muerte hace que se produzca más ansiedad , en estos momentos difíciles la familia no debe separarse del cuidado sino que debe mantenerse juntos hasta su recuperación en estos momentos el rol del enfermero será siempre fomentar la tranquilidad y seguridad haciendo que el tiempo sea lo más corto posible y favorezcan la adaptación (1).

La atención brindada a los pacientes críticos resulta hoy en día un reto muy grande por ende las enfermeras estamos capacitadas para brindar un trato amable y humanizado satisfacemos todas las necesidades del paciente desde que ingresa hasta que es dado de alta, por lo tanto trabajar con la familia implica tener empatía hacia ellos, Considerando que son indispensables en el cuidado, afrontando situaciones difíciles y asimile el sufrimiento durante su hospitalización (2).

El equipo de salud que trabaja a diario estamos capacitados para responder a situaciones fisiológicas del paciente de tal sentido se reconoce cada vez más que la labor de la enfermera es ardua, eficaz lo cual siempre se propone a lograr una satisfacción del paciente y familiar a todas sus necesidades humanas en cada turno, la familia es un reto indispensable en la pronta recuperación del paciente (3).

Satisfacer los cuidados de enfermería al paciente en estado crítico genera un compromiso total porque son pacientes dependientes de nosotros que no toman decisiones por ellos mismos debido al alto nivel de inconciencia y de su estado de salud, aquí la familia serán los únicos comprometidos a estar al cuidado continuo y humanizado hasta que es dado de alta (4).

El acto de cuidar implica una satisfacción al paciente y familiar en las unidades críticas donde la enfermera monitorizará, observará los cambios del paciente

mediante equipos multiparametros el soporte hemodinámico avanzado al mismo tiempo informará cada signo y complicación para que los médicos evalúen su estado y favorezcan su recuperación y evitar el sufrimiento y gravedad de cada suceso, la comunicación debe ser clara y precisa en todo su proceso de enfermedad (5).

La satisfacción en la atención directa implica no descuidar al paciente, estar en contacto el mayor tiempo con la familia que es parte de la recuperación, siendo visto como un eje primordial y único y no marginal y al final lograr recuperar tener un hogar satisfecho libre de secuelas haci contribuyamos a una mejora continua (6).

La búsqueda de información en el escenario de la uci, según estudios realizados por Carla y colaboradores Europa, 2018, nos refiere que las enfermeras brindan poca entrega y satisfacción al paciente lo cual suelen ser criticados por parte de los familiares ya que les falta más comunicación y entrega, para que sus cuidados no sean rutina un 40 %son adecuadas 60% son regulares (7).

Estudios en España demuestran que hay mucha sobrecarga laboral, esto dificulta la satisfacción en el paciente hospitalizado ya que están más sometidos a la tecnología y menos humanizada disminuyendo la atención humanística en la esencia de la profesión (8).

Por ende en Latinoamérica existe poca humanización respecto a la satisfacción al usuario donde la enfermera prioriza mas el aspecto biológico dejando de lado su dimensión humanística dando que un 60% es adecuado y amable y un 20%faltaria mejorarlo mientras en Venezuela se ve una escasez de profesionales y una inestabilidad en los servicios de salud donde el 50% es deficiente por la falta de humanización, asimismo en Chile la enfermera solo logra un 44% de satisfacción al usuario (9).

Por ende la organización mundial de la salud, (OMS) 2010 nos hace mención el trato que debemos tener a la persona enferma enfatizando una comunicación

y apoyo mutuo lo cual siempre refleja que las enfermeras son ángeles que cuidan de ellos haciendo un cambio y transformación a lo largo de sus vidas (10).

Del mismo modo una encuesta nacional del usuario (su salud) año 2016 dieron a conocer una satisfacción de los usuarios un 73% a nivel nacional en MINSA, y ESSALUD fueron que las enfermeras son pasivas y amables lo que fue catalogado muy bueno porque ha alcanzado una confianza muy alta en la UCI con un buen equipo multidisciplinario capacitado y equipos biomédicos de última generación (11).

En Perú nuestra realidad una enfermera enfrenta retos atendiendo de 3-5 pacientes dependientes siendo normado solo 2 ventilados por enfermera, sin embargo no se cumple esto generándose una sobrecarga laboral y poco acercamiento al paciente crítico y dejando que algunas actividades sean inconclusas por la mucha demanda (12).

Estudios en Lima, según Guerrero nos dice que las entidades ESSALUD se halló que el cuidado humanizado fue un 44% mientras que el 47.7% recibe apoyo emocional, el 35.4 un apoyo físico y un 52% es empático evidenciándose una baja percepción del cuidado, del mismo modo Pinillos y Díaz reveló que un 50% de los familiares se sintieron satisfechos y el otro 50% insatisfechos (13).

Satisfacción del familiar siempre será un bien, fundamental que ofrece un cuidado hacia el éxito y recuperación del paciente durante su proceso de enfermedad, e incluso incorporarse al entorno social más próximo. La enfermedad supera el ámbito del individuo y adquiere por tanto una dimensión social (14).

Perú como vías de desarrollo ha sabido enfrentar situaciones deficientes por falta de recurso humano los reportes en hospitales de Lima la satisfacción del familiar es regular porque no alcanza las expectativas que quieren generando discomfort en el cumplimiento al tratamiento, por mucha demanda de pacientes y pocas profesiones haciendo que la recuperación sea muy lenta por lo tanto

es prioritario la implementación de más centros de atención y profesionales donde se enfoquen más a prevención (15).

A nivel local, el hospital militar central tiene una área de cuidados intensivos para brindar atención oportuna a los pacientes críticos lo cual cuenta con 10 camas uci de 15-20 pacientes en cada turno siendo la enfermera responsable de la parte ventilatoria lo cual demuestra su profesionalismo en el cuidado y satisfacción al paciente, realizando un trabajo pulcro y muy bueno.

La Unidad intensiva es restrictiva por su poco espacio lo que muchas veces limita el ingreso de la familia, siendo la unidad básica donde se ve afectada sus miembros como los padres e hijos, dando todo su esfuerzo diario para vencer la enfermedad, muchas veces se preparan para las visitas y los informes médicos que recibirán cada día, brindándoles empatía, confianza en cada reporte e informe por parte del médico (16).

La satisfacción de los cuidados de la enfermera implica 3 momentos un cuidado profesional, confianza, educación al paciente y la familia esto viene a generar unión al paciente con la asistencia recibida a lo largo de su hospitalización se relacionan con la calidad de los servicios prestados y será cada día innovador mejorando la percepción hacia todos los profesionales y consigue siempre un aumento de la excelencia en la atención (17).

La satisfacción en el cuidado enfermero siempre tendrá resultados de un trato humano, digno e independiente y nos hacen sentir personas únicas y útiles ante la sociedad porque el proceso de la enfermedad implica la afección de varios órganos comprometidos los cuales tenemos que luchar que siempre se logre un bienestar físico y espiritual y que la familia participe en el cuidado brindando todo el interés apoyo tanto en la parte espiritual y afectiva evitando así el sufrimiento y la angustia (18).

Brindado un trato amable a los familiares nos sirve siempre para calificar nuestras intervenciones como calidad de atención hacia los demás y que cada paciente entienda que el valor de la vida es única y el cuidado también, teniendo

en cuenta que dicho paciente requiere una especial atención por parte de su familia ya que la hospitalización condiciona un gran riesgo para su desarrollo ante la sociedad, siendo la familia un mediador para su apoyo , espiritual ,social tanto en el dolor y en su recuperación (19).

hablar de satisfacción en el cuidado es la esencia de las enfermeras donde nos permite transmitir actividades y acciones transparentes para proteger, mejorar y preservar la vida humana, ayudando a la persona en los momentos difíciles de la enfermedad, sufrimiento, dolor encaminando a la familia a tener fe y confianza en la recuperación (20).

Cuidar es una acción de un proceso interconectado, de sensaciones compartidas entre la enfermera y paciente siempre se basará en la reciprocidad siendo autentica, ayudando al paciente aumentar equilibrio y brindando cuidado holístico (21).

La satisfacción es el nivel alcanzado de las necesidades y expectativas de los familiares del paciente críticamente enfermo donde serán satisfechas por los profesionales comprometidos a cuidar su salud, siendo logros únicos, calificados como excelentes reflejando un cuidado humanizado, siendo un componente valioso para la confianza, de las personas que lleguen a las instituciones sin temor o miedo de recibir una atención del equipo capacitado en salud (22).

Satisfacer a la familia será brindarle confianza, garantizar una cercanía, entre todo el equipo médico y a ello se suma tener una infraestructura adecuada para el paciente donde las visitas sean fáciles y adaptables al momento del ingreso y la comunicación de la enfermera sea la principal acción primordial que amerita ser recomendada siempre en cualquier unidad demostrando siempre su humildad (23).

Brindando un cuidado holística juntamente con la familia es de suma importancia porque satisfacemos su recuperación, siempre será nuestro mejor anhelo donde nos llena de mucho orgullo saber que nuestro paciente formará parte de

su hogar y de la sociedad luchando día a día tanto en su aspecto de su salud física y mental, espiritual (24).

Brindaremos siempre un trato de La calidez, confort siendo el acto de cariño hacia la otra persona, está relacionado al trato agradable y cómodo que se brinda al paciente también la capacidad técnica y científica es el recurso que se tiene para desempeñar un rol, prestar servicios de salud es ejecutar actividades basadas en experiencias y cualidades en formación y respuesta al individuo sobre sus dudas que tenga y esto debe ser clara realista y precisa (25).

La Enfermera intensivista es la indicada aclarar las dudas tanto de la familia y el paciente, brindando el apoyo y la consejería en los momentos difíciles que les toca vivir a cada uno de ellos teniendo una buena actitud y decisión en cada paciente ya que cada usuario es único y eso exige al profesional a esforzarse cada día más al cuidado aunque muchas veces la escasez del recurso humano es agotador pero al final logramos metas (26).

De lo anterior mencionado enfermería cumplirá un rol importante en el cuidado del paciente cada turno desde que ingresa aremos una evaluación céfalo caudal para ver el estado actual y planificar nuestros cuidados, y al mismo tiempo trabajamos la parte emocional física y espiritual con la familia animándoles a superar sus miedos y teniendo una estrecha relación mientras este en el ámbito hospitalario en este sentido la realidad actual de la satisfacción del paciente altamente critico logra incluir a la familia como parte de su recuperación terapéutica.

En el Estudio Andrade (27), Colombia, 2019, en su estudio cuyo objetivo “Nivel de satisfacción de los familiares en pacientes hospitalizados en la uci”. Siendo un enfoque cuantitativo, descriptivo transversal, la muestra fue de 30 participantes dicho instrumento fue un cuestionario siendo los resultados el 53.3 los familiares se encontraron satisfechos a la atención de la enfermera y un 47.7% fue regular.

También Nahueuin y colaboradores (28), Chile, 2019, su estudio dicho objetivo “satisfacción usuaria en familiares hospitalizados en la unidad intensiva” estudio cuantitativo, descriptivo, no experimental con corte transversal, siendo la población de 70 participantes, el instrumento fue cuestionario y sus resultados demostraron el 80% fueron completamente satisfechos.

Asimismo tenemos Flores (29), Bolivia, 2019, en su estudio “satisfacción de los familiares sobre la calidad de enfermería en las unidades críticas”. Estudio cuantitativo, descriptivo, no experimental, transversal, población de estudio fue 60 familiares su instrumento fue cuestionario siendo sus resultados el 50 % los familiares satisfechos la enfermera brindó todo el apoyo emocional 30 % la enfermera brindó empatía confianza comprensión y sensibilidad dando un trato humanizado.

También Meléndez y colaboradores (30), en Perú 2020, su estudio realizado “satisfacción familiar sobre cuidados de enfermería en pacientes críticos” estudio cuantitativo, descriptivo, no experimental, la población de estudio fue 90 familiares su instrumento fue cuestionario su resultado fue el 70 % de enfermeras de todos los turnos brindaron un trato amable y el 30% se observó que estaban muy ocupadas realizando el confort al paciente

Asimismo Acosta (31), Lima, 2020, En su estudio cuyo objetivo “trato humanizado de enfermería y satisfacción de los pacientes y familiares” estudio cuantitativo, descriptivo no experimental de corte transversal, la población muestra de 147 pacientes adultos hospitalizados para medir cuidado humanizado su instrumento fue cuestionario sus resultados fueron el 52.4% de pacientes consideraban regular el trato humanizado, el 46.9% eran satisfechos el 51% pacientes insatisfechos en cuanto a la seguridad, fue 57.1% dando siempre énfasis que si hay empatía; en todas las enfermeras

Por último tenemos Toca y colaboradores (32), Chiclayo, 2020, en su estudio “nivel de satisfacción de la familia respecto a la información brindada por la enfermera en la UCI” estudio cuantitativo, descriptivo, no experimental de corte

transversal, población fue 83 familias de pacientes críticos, instrumento fue el cuestionario resultados fueron el 40 % de encuestados estuvieron insatisfechos el 40% se sintieron satisfechos y el 20% dijeron que si se podía mejor en cuanto a la atención e información brindada a la familia.

Actualmente enfermería en las unidades de cuidados intensivos participa plenamente en el cuidado y trato humanizado teniendo en cuenta la participación de la familia, atendiendo con mucha paciencia y entrega y responsabilidad en el desempeño de su labor diaria demostrando la capacidad y conocimiento para minimizar los riesgo y prevenir complicaciones futuras nuestro trabajo siempre tiene que reflejar la satisfacción del paciente para mejorar cada día aunque las unidades críticas se maneja 2 a 4 pacientes por la falta de recurso humano pero la esencia de la profesión siempre tendrá un fin único que es el cuidado humanizado y la empatía y ese amor incondicional por nuestros pacientes, nuestro hospital militar siempre tiene mantiene su nivel de satisfacción a toda la población atendida siendo respetuosos en sus cuidados ya que durante el turno trabajamos en equipo y unidas un promedio de 10 colegas de esta manera se garantiza el cuidado y satisfacción este estudio se tomará los meses de Marzo _Agosto 2022

Ante esta situación me plantearé como objetivo del estudio Determinar la satisfacción del familiar respecto a la atención brindada por la enfermera en la unidad de cuidados intensivos hospital militar central _ 2022.

II.MATERIALES Y METODOS.

2.1. ENFOQUE Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION.

La presente investigación será de enfoque cuantitativo porque la información será obtenida por mediciones mostrándose en números y análisis estadísticos de una población de estudio su diseño metodológico será un estudio descriptivo no experimental, transversal, no se manipulará las variables de estudio será analizada en su medio natural, será trasversal porque la recolección de datos

serán recopilados sin ninguna manipulación en un solo tiempo y en una sola ocasión (33).

2.2. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO.

Población de estudio estará conformada por 80 familiares de pacientes hospitalizados de las 5 rotaciones en la UCI, del hospital militar de abril – agosto 2022 que será como tamaño muestral, teniendo un nivel de confiabilidad del 95%, con un margen de error del 5% el muestreo a realizarse será de tipo no probabilístico por conveniencia del autor y que cumplan los criterios de inclusión y exclusión.

CRITERIOS DE INCLUSION.

- Familiares, directos padre , esposa (o) de pacientes en la UCI
- Mayores de 18 años de edad
- Tiempo de hospitalización mayor a 2 días
- Familiares que participen voluntariamente en el estudio
- Familiares que firmen el consentimiento informado

CRITERIOS DE EXCLUSION

- Familiares que laboran en la UCI.
- Menores de edad
- Familias que tengan alguna discapacidad
- Familias que no firmen el consentimiento

2.3 VARIABLE DE ESTUDIO.

Estará formada por una variable y será: satisfacción del familiar respecto a la atención brindada por la enfermera en la unidad de cuidados intensivos siendo la variable principal según su naturaleza será una variable cualitativa de escala ordinal.

Definición conceptual:

La satisfacción familiar nivel alcanzado de las necesidades y expectativas de la familia del paciente crítico enfermo donde son satisfechas por el profesional comprometidos a cuidar su salud, siendo logros únicos, calificados como excelentes reflejando un cuidado humanizado, siendo un componente valioso para la confianza, de las personas que lleguen a las instituciones sin temor o miedo de recibir una atención del equipo capacitado en salud (34).

Definición operacional:

Nivel de sentimientos que experimenta la familia frente a las situaciones y necesidades del paciente hospitalizado donde nos permitirá mejorar y reforzar fortalezas a fin de brindar una atención de calidad cuidando siempre su integridad, manteniendo una buena comunicación, trato digno con respeto, confianza, hacia los demás.

2.4. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

Dicha investigación utilizará la técnica, la encuesta y el instrumento será el cuestionario elaborada y validada en Perú por Damas castillo kledy año 2018 del hospital Cayetano Heredia lo cual consta de 7 ítems de datos generales , 10 ítems de satisfacción de la familia este instrumento constará de 5 alternativas tipo escala de Likert 1(muy insatisfecho) el 5 muy (satisfecho) además presenta una confiabilidad de 0.87 alfa crobach, siendo su escala de medición final la satisfacción de los familiares donde 09-18 será muy insatisfecho 18-27 medianamente satisfecho y de 27-45 satisfecho (35).

2.5. PLAN DE RECOLECCION DE DATOS

2.5.1. Autorización, coordinación para recolectar datos.

se solicitará un documento de presentación correspondiente a la universidad maría auxiliadora lo cual se tramitará los permisos correspondientes y protocolos a la dirección general del hospital militar juntando la carta de presentación de la universidad luego se tramitará los permisos al departamento de enfermería para ser coordinado con la jefa de enfermeras del servicio de uci de dicho hospital y su aplicación .

2.5.2. Aplicación del instrumento de recolección de datos

Se citará a una reunión con la jefa encargada del servicio de la UCI, donde se expondrá brevemente el protocolo a seguir y se brindará el cronograma de fechas para la aplicación de dicha encuesta citando a los familiares en una sala de espera y se hará antes que ingresen a la visita al paciente ordenándoles por grupos, evitar un desorden siendo 80 participantes e realizará solo en el turno día durante 1 mes de lunes a viernes presentándonos a la familia se le explicará el propósito y utilidad del estudio a cada participante asimismo se hará firmar el consentimiento informado , aplicando dicho instrumento a los familiares y se tendrán 20 minutos para resolver aplicándolos en el mes de abril.

Al finalizar se recolectarán los datos. para luego ser ingresados y codificados a una base de datos cada una de ellos.

2.6. METODOS Y ANALISIS ESTADÍSTICO.

Para la elaboración del análisis estadístico se tendrá en cuenta las respuestas de los familiares elaboradas atravez de la encuesta de cada ítems, luego se ingresarán los datos en la data del Excel, una vez concluido este procedimiento se trasladará al sistema estadístico SPSS IBM versión 25 que serán colocadas en tablas y porcentajes.

2.7. Aspectos éticos.

Se mencionará la autonomía, no maleficencia, beneficencia y la justicia esto permitirá la protección total de los participantes. Asimismo se aplicará un

consentimiento informado previa comunicación clara, oportuna, concisa con cada participante del estudio. (36).

Continuación se describirá cada principio ético:

Principio de autonomía.

Derecho que tienen los participantes de los pacientes críticos a ser informados acerca del estudio a realizarse donde su participación será en forma voluntaria sin ser obligados donde firmarán su consentimiento informado (37).

Principio de beneficencia.

El estudio no tendrá beneficio directo a los participantes sin embargo los resultados garantizarán el cuidado que brinda la enfermera y su satisfacción a la familia reflejando un trabajo íntegro y en equipo y evitando lesiones post alta (38).

Principio de no maleficencia.

Con dicho estudio no perjudicará de ninguna manera a los familiares la información elaborada de este estudio será confidencial lo cual no se difundirá a nadie siempre y cuando lo solicite el participante (39).

Principio de justicia

Durante la elaboración del estudio se brindará a cada familia el respeto mutuo lo cual a nadie se le marginará respetando sus decisiones y privacidad durante la aplicación del instrumento no se alterará la ética profesional el trato será amable (40.).

III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

3.1. Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	AÑO 2022																							
	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del Problema	■	■																						
Búsqueda de la bibliografía vía internet de los repositorios		■	■	■	■																			
Elaboración de la introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes			■	■	■	■	■																	
Construcción de la sección de introducción referente a la Importancia y justifica la investigación			■	■	■	■	■																	
Determinar y enunciar los Objetivos de la investigación dentro de la introducción.			■	■	■	■	■	■																
Definición de la sección de material y métodos: Enfoque y diseño de investigación					■	■	■	■	■															
Determinación de la Población, muestra y muestreo									■	■	■	■												
Elección de la Técnicas e instrumentos de recolección de datos									■	■	■	■												
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos									■	■	■	■												
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información									■	■	■	■	■											
Elaboración de aspectos administrativos del estudio									■	■	■	■	■											
Elaboración de los anexos													■	■										
Evaluación anti plagio – Turnitin													■	■	■	■	■	■						
Aprobación del proyecto																			■	■	■			
Sustentación del proyecto																						■	■	

IV RECURSOS A UTILIZAR PARA EL DESARROLLO DEL ESTUDIO

(Presupuesto y recursos humanos)

MATERIALES	AÑO 2022					TOTAL
	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	octubre	S/.
Equipos						
1 laptop	2,200					2,200
Disco duro externo 1 Tb		250				250
Materiales de escritorio						
Lapiceros		10				10
Hojas bond A4			10			10
Material Bibliográfico						
Libros		60	60	10		130
Fotocopias e impresiones		80	40	10	40	170
Espiralado		7	10		10	27
Otros						
Movilidad		50	50	100	300	500
Viáticos		50	50	50	100	250
Comunicación		50	20	10		80
Recursos Humanos						
Asesor estadístico		200				200
Imprevistos			100		100	200
TOTAL		2,632	340	180	550	3,927

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Escudero Z. the care provided to the critically ill patients' family. [revista en internet]; 2018 [acceso 20 de mayo 2018]; disponible en: https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/684853/escudero_huertas_zaidatfg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
2. Holanda P MS, Domínguez A. medición de la satisfacción de los pacientes ingresados en la unidad de cuidados intensivos y sus familiares. [revista en internet] 2017 [acceso 21 julio de 2021]; 2020;37-42 disponible en: http://scientiarvm.org/cache/archivos/PDF_320684715.pdf
3. Quintana M, satisfacción y humanización del cuidado como indicador de la calidad del cuidado en cuidados críticos [revista en Internet] 2022 [acceso 12 de abril 2022]; 2022; 19(2):226-36. Disponible en: file:///C:/Users/toshiba/Downloads/rep_2821.pdf
4. Holanda M, Talledo N, García A, et al. Satisfacción en la Unidad de Cuidados Intensivos respecto a la atención del paciente. Med Intensiva [revista en Internet] 2017 [citado 24 de julio de 2021]; 41(2):78-85. Disponible en: <http://www.medintensiva.org/es-satisfaccionunidad-cuidados-intensivos-uci--articulo-S0210569116301358>
5. Ingrid P .Julián D. Evaluación de la satisfacción familiar de pacientes atendidos en la unidad intensiva cardiovascular [revista en internet] 2019 [acceso 25 abril 2022]; 5(1): 5-13 disponible en: <file:///C:/Users/toshiba/Downloads/191Texto%20del%20Art%C3%ADculo-1013-1-10-20200715.pdf>
6. Gutiérrez M, Núñez C, Características del rol en el profesional de enfermería intrahospitalario. [revista en internet] 2002 [acceso enero 2021]; 37(120): 29-33 disponible en:

https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1384/Satisfaccion_ChipanaTalavera_Paula.pdf?sequence=1&isAllowed=y

7. Clark K, Milner K, Beck M, Family Satisfaction with Care Delivered in the Intensive Care Unit. Crit Care Nurse. [revista en internet] 2016[acceso 01 diciembre 2021]; 36(6): disponible <https://www.semanticscholar.org/paper/The-Family-Satisfaction-on-Nursing-Services-at-the-Arofiati>.
8. Rosa G, Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, [revista en enfermería] hospital Carrión [Citado 26 marzo 2021]; 9(2):127-136 disponible en: <https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>
9. Nahuelquin G. Satisfacción usuaria en familiares de personas hospitalizadas en una unidad de paciente crítico adulto. NURE Investig [Rev Científica Enferm Internet]. 2019 [citado 24 de julio de 2021]; (98):4.dsiponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo>
10. Organización mundial de la salud calidad de satisfacción en los pacientes [sede Web].Ginebra-Suiza: Organización mundial de la salud; 2019 [acceso el 17 de abril del 2022]. [Internet]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
11. Akram H. Carlos R. satisfacción del usuario con la atención en establecimientos del ministerio de salud y factores asociados cardiovascular [revista en internet] 2019 [acceso 28 abril 2022];volumen 36 nº 4 lima disponible en :<http://www.scielo.org.pe/scielo.phpS1726-46342019000400009>

12. Dos Santos M. Calidad y satisfacción del usuario [revista en internet] 2016 [citado 1 de agosto de 2021]; 45(178):79-95. Disponible en: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0185276016300048>
13. Miguel G, Arturo R. Measuring the satisfaction of patients admitted to the intensive care unit and of their families [revista en internet] 2015 [acceso febrero 2021]; volumen 39 nº 1 lima disponible en :<https://www.medintensiva.org/es-medicion-satisfaccion-pacientes-ingresados-unidad-articulo-S0210569114000138>
14. Troncoso M , Valenzuela S, Cuidado humanizado: un desafío para las enfermeras en los servicios hospitalarios [revista en internet] 2007 [acceso Julio 2022]; 2007;20(4)499-503 disponible en: <https://www.scielo.br/j/ape/a/jBBKWkbnB97tbbKd5bLTVms/?lang=es&format=pdf>
15. Guillen G. MP, Elmer niñez, características del rol del profesional de enfermería 2002,37(120):29-33 disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-385361?lang=fr>
16. María M. apoyo emocional y conceptualización y actuación de enfermería [revista en enfermería] 2019 [acceso 26 de abril 2022]; volumen 6 año 2009 México disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfuni/eu-2009/eu093f.pdf>
17. Gladys F, Gloria A, dimensiones de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado [revista en enfermería] 2016 universidad de Yucatán México [acceso 20 de mayo 2022]; ;24(2):129-36 disponible en:<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162i.pdf>
18. María Rodríguez G. Valoración del grado de satisfacción de los familiares de pacientes en unidad critica [revista en enfermería] 2015 Med intensiva

internet [citado 12 junio 2022]; 28:5. Disponible en:
<http://www.medintensiva.org/es/valoracion-del-grado>.

19. Casio R, Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren_2019. [tesis de Especialidad]. Lima Perú: UCV Disponible en:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38313>
20. Medina L, pedagogía del cuidado: saberes y prácticas en Enfermería. Cuidado humanizado: un desafío para las enfermeras en los servicios hospitalarios[revista en enfermería]2007 [acceso 12 de agosto 2022]; , disponible:https://www.researchgate.net/publication/250049672_Cuidado_humanizado_un_desafio_para_las_enfermeras_en_los_servicios_hospitalarios
21. Rosa G, Mónica M, cuidado humanizado de enfermería según teoría Jean Watson, servicio de medicina hospital Carrión Lima 2015[revista en enfermería] [citado agosto 2022]; 2):133-142 Disponible en:
<file:///C:/Users/toshiba/Downloads/3017Texto%20del%20art%C3%ADculo-7642-1-10-20170319.pdf>
22. Claudia A, Calidad del cuidado de enfermería al paciente hospitalizado [revista en internet] 2008 Bogotá: [citado 21 agosto 2022] 11-27 disponible en: <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicinas/enfermeria/ve>
23. Martos C, Aragón L, satisfacción de los familiares ingresados en la UCI [revista en enfermería]2018 Med intensiva [citado septiembre 2021];vol.25 num.4 pag.164-172 disponible en:
<https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-intensiva-142-articulo-satisfaccion-familiares-pacientes-ingresados-una-S1130239914000741>

24. Rothen H, Stricker K, Family satisfaction with critical care: measurements and messages [Revista Internet] 2010 [Acceso 01 de mayo 2021] Dec;16(6):623-31 disponible en <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/20736823/>
25. Andrea c. satisfacción del familiar del paciente en la unidad de cuidados [Revista Internet] 2014 [Acceso 01 de agosto 2022] ; vol.80 nº2 lima 2019 disponible en: <http://www.scielo.org.pe/scielo.php>
26. Atalan G, valoración del grado de satisfacción de los familiares de pacientes ingresados en una unidad de cuidados intensivos[Revista Internet] 2004 [Acceso 15 de agosto 2022] ; vol.80 disponible en : <https://www.medintensiva.org/es-valoracion-del-grado-satisfaccion-los-articulo-13062421>
27. Andrade S, Nivel de satisfacción de los acompañantes de pacientes hospitalizados en uci hospital Bogotá_ 2019 [tesis de Especialidad]. Colombia Universidad Nacional Bogotá; 2019. Disponible en disponible en: <https://repository.usc.edu.co/handle/20.500.12421/3389?show=full>
28. Nahuelquin C. Satisfacción usuaria en familiares de personas hospitalizadas en una unidad de paciente crítico adulto. NURE Investig [revista en internet] 2018 [acceso 5 septiembre 2021];(98) disponible en: <file:///C:/Users/toshiba/Downloads/Dialnet-SatisfaccionUsuariaEnFamiliaresDePersonasHospitali-7125238.pdf>
29. Flores A. (2019). Satisfacción de los familiares sobre calidad de atención de enfermería en la unidad de terapia intensiva adulto del hospital militar central, la paz – Bolivia 2018. [tesis postgrado] , universidad mayor de san Andrés, Bolivia. Disponible: <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/21150>

30. Meléndez O, satisfacción usuaria en familiares de personas hospitalizadas en una unidad de paciente crítico adulto lima 2019 [tesis postgrado]. Lima_peru universidad Cayetano disponible 2020 disponible:https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1384/Satisfaccion_ChipanaTalavera_Paula.pdf?sequence=1&isAllowed=y
31. Acosta L, cuidado humanizado y satisfacción del paciente crítico lima 2019 [tesis postgrado]. Lima_peru, universidad Wiener disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3149/TESES%20Acosta%20Carmen%20-%20Garc%C3%ADa%20Esther.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
32. Tocas G, Satisfacción del familiar respecto a la información brindada por la enfermera en la UCI, 2019 [Tesis maestría]. Lima_peru, Hospital las Mercedes- Chiclayo universidad Cesar vallejo disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48248/Tocas_RGM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
33. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. 4ta ed. McGraw-Hill, editor. México; 2014. 265 p.
34. Paula A ,importancia del cuidado de enfermería [revista en enfermería] 2009 [Acceso 25 de agosto 2022] ; 17 (2): 109-111 disponible en: https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeria_imss/eim/eim-2009.pdf
35. Damas C, nivel de satisfacción de los familiares en relación al cuidado que brinda la enfermera al paciente de la uci adultos en un hospital nacional Cayetano Heredia [tesis posgrado] disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3577/Nivel_DamasCastillo_Kledy.pdf?sequence=1&isAllowed=y
36. Asociación Médica Mundial. Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. [Internet]. 2017 [citado 3 de septiembre de

2022]. Disponible en: <https://www.wma.net/es/policiesspost/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las>

37. Velasco J. La Bioética y el Principio de Autonomía. Revista Facultad de Odontología [revista en Internet] 2013 [acceso 27 de setiembre de 2022]; 1(2): 72-78. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1892/189230852003.pdf>.
38. Carreño Dueñas J. Consentimiento informado en investigación clínica: Un proceso dinámico. Persona y Bioética [revista en Internet] 2016 [acceso 4 de octubre de 2022]; 20(2): 232-243. Disponible en: <http://personaybioetica.unisabana.edu.co/index.php/personaybioetica/article/view/232/html>.
39. Mendoza A. la relación médico paciente: consideraciones bioéticas Rev. Perú [revista en Internet] 2017 [acceso 20 de octubre de 2022]; 63(4): disponible en: <http://www.cielo.org.pe/pdf/v63n4/a07v63n4.pdf>.
40. Aparis J. Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural. Veritas [revista en Internet] 2010 [acceso 23 de octubre de 2022]; 22: 121-157. Disponible en : <http://www.scielo.cl/scielo>

ANEXOS

Anexo A OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DE ESTUDIO.

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE								
VARIABLE	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ÍTEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
satisfacción del familiar respecto a la atención brindada por la enfermera en la unidad de cuidados intensivos.	Tipo de variable según su naturaleza: Cualitativa Escala de medición: Nominal	satisfacción de la familia es el nivel alcanzado de las necesidades, expectativas de los familiares del paciente críticamente enfermo que son satisfechas por los profesionales comprometidos a cuidar su salud (29)	nivel de sentimientos que experimenta la familia frente a las situaciones y necesidades del paciente hospitalizado donde nos permitirá mejorar y reforzar fortalezas a fin de brindar una atención de calidad.	Información	<ul style="list-style-type: none"> • Información hospitalaria • Pregunta de las respuestas de los familiares 	1,2 ítems	1 insatisfecho	insatisfecho 09-18
				Calidez humana y confort	<ul style="list-style-type: none"> • Hablar claro y llamar al paciente por sus nombre • Trato amable y cordial 	3,4 ítems		
				Capacidad técnica y científica	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para realizar procedimientos 	5 ítems		
				Oportunidad de prestación de servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción de las necesidades de • Administración de medicamentos 	6,7 ítems	5 satisfecho	18-27
				Imagen de la labor de enfermería	<ul style="list-style-type: none"> • Atención rápida y segura libre de riesgos • Identificación con su trabajo y brindar un cuidado integral 	8,9 ítems		

ANEXO. B INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

Satisfacción de los familiares

A continuación marque con un (x) una sola alternativa

Datos generales:

1. Edad ()

2. Sexo Femenino () Masculino ()

3. grado de estudio: primaria () secundaria () superior ()

4. Estado civil () soltero () casado () conviviente

5. Parentesco con el paciente Padre/Madre () Hermano(a) () Hijo(a) () Tío(a)

6. ocupación () Trabajo Dependiente () Trabajo Independiente () No trabaja

7. lugar de procedencia () lima () provincia

Lea atentamente las preguntas y marque con un x según lo indicado

Criterios	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente	Satisfecho	Muy Satisfecho
Satisfacción de los familiares					
1.- El personal de enfermería me proporciona la información adecuada durante su estancia					
2.- El personal de enfermería ha respondido con claridad a mis preguntas sobre mi familiar cuando las respuestas son de su competencia.					
3.- El personal de enfermería me trata con amabilidad y cortesía.					
4.- A mi familiar se le ofrece comodidad y privacidad durante la atención de Enfermería					
5.- Cree Ud. Que el personal de enfermería está bien capacitado para realizar todos los procedimientos a mi familiar.					
6.- El personal de enfermería me hizo sugerencias y recomendaciones sobre los cuidados que debo tener con mi familiar en la casa					
7 .Mi familiar ha recibido su tratamiento a tiempo por parte de enfermería.					
8.El personal de enfermería atiende mis necesidades oportunamente					
9.En general, la atención brindada por el personal de enfermería del Servicio de Cuidados Intensivos ha cubierto la mayoría de mis expectativas					

se mencionará el comportamiento del profesional de enfermería que son importantes para el cuidado del paciente. Utilice el espacio que crea conveniente.

-----GRACIAS.

ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN EL ESTUDIO DE INVESTIGACION.

Se le invita a usted a participar en este estudio. Agradeciendo su iniciativa y las ganas de colaborar con dicha investigación lo cual me veo en la obligación de iniciar explicándole cada uno de los puntos a desarrollarse.

Título del proyecto. Satisfacción del familiar respecto a la atención brindada por la enfermera en la unidad de cuidados intensivos hospital militar central 2022.

Nombre del investigador: Lic. **EVARISTO HUGO GERTRUDES**

Propósito del estudio: determinar la satisfacción del familiar respecto a la atención brindada por la enfermera en la unidad de cuidados intensivos hospital militar central 2022.

Beneficios del estudio: obtener los resultados rápidos y precisos de dicha investigación por medios más accesibles y brindarles de manera personal las observaciones para mejorar en su aspecto ético y profesional.

Inconvenientes y riesgos: lo único que se solicitará ser sinceras y responder las preguntas planteadas.

Costo para participar: dada la realidad ningún costo

Confidencialidad: esta información obtenida será totalmente protegida por el investigador, los resultados no serán publicados

Renuncia: si usted no se siente cómodo en el estudio tendrá la libertad de decidir retirarse sin ninguna sanción

Consultas posteriores: en caso de tener dudas y sugerencias durante el desarrollo del estudio podrá dirigirse a la coordinación a la coordinación de la Universidad maría auxiliadora siendo su número de consultas el (móvil N° 963341460) o a mi correo personal:

Contacto con el comité de ética:

Dudas y preguntas en caso hayan vulnerados sus derechos e integridad irán al comité de ética de la universidad María Auxiliadora

Participación voluntaria: este estudio es voluntario

Declaración del consentimiento: si usted tendría alguna pregunta sobre sus derechos aun dando las indicaciones y declarando lo leído y comprendido como colega voluntario, o piensa que se ha invadido en su privacidad se dirigirá al comité de ética de la institución o al siguiente correo personal y de la UMA.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma Huella
Nº de DNI	
Nº teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Declaro haber recibido copia del consentimiento informado

.....

Firma del participante