



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

**“SATISFACCIÓN DE LOS FAMILIARES SOBRE LOS
CUIDADOS DE ENFERMERÍA BRINDADOS EN
PACIENTES DE UCI DEL HOSPITAL REGIONAL DE
MEDICINA TROPICAL, 2022”**

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

AUTOR:

LIC. CONDORI CHAVARRE, KERLLY SHEYLLA

<https://orcid.org/0000-0003-3642-5089>

ASESOR:

Mg. PURISACA CURO, ROXANA MARISEL

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

LIMA – PERÚ

2022

AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, **Condori Chavarre, Kerlly Sheylla**, con DNI **71267720**, 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 de los familiares sobre los cuidados de enfermería brindados a pacientes de uci del Hospital de Medicina Regional de Medicina Tropical, 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 **6%** 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 18 días del mes de marzo del año 2023.

Condori Chavarre, Kerlly sheylla
DNI: 71267720

Purizaca Curo, Roxana Marisel
DNI: 02894992

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

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.

INFORME DE ORIGINALIDAD – TURNITIN

CONDORI CHAVARRE KERLLY SHEYLLA

INFORME DE ORIGINALIDAD

6%

INDICE DE SIMILITUD

7%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

2%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

search.scielo.org

Fuente de Internet

1%

2

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

1%

3

cybertesis.urp.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

5

www.researchgate.net

Fuente de Internet

1%

6

www.sciencedirect.com

Fuente de Internet

1%

7

freetrade.tamtu.edu

Fuente de Internet

1%

8

revistas.unillanos.edu.co

Fuente de Internet

1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

INDICE GENERAL

RESUMEN.....	4
ABSTRACT.....	5
INTRODUCCION.....	6
MATERIALES Y MÉTODOS.....	13
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	17
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	19
ANEXOS.....	24

INDICE DE ANEXOS

ANEXO A. MATRIZ DE OPERACIONALIZACION.....	24
ANEXO B. INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS.....	25
ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	27
ANEXO D. HOJA DE INFORME DE SIMILITUD.....	28

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los familiares sobre los cuidados de enfermería brindados en UCI del Hospital Regional de Medicina Tropical, 2022.

Materiales y métodos: Presenta un enfoque cuantitativo, es descriptivo transversal y de diseño no experimental. Su población de estudio estará conformada por 30 familiares de pacientes ingresados a UCI y estuvieron hospitalizados más de dos días, además se aplicará el muestreo no probabilístico. El trabajo presenta una sola variable que es la satisfacción de los familiares y es de tipo cualitativa. Para la recolección de datos se utilizará la técnica de encuesta que medirá la satisfacción de los familiares en la UCI y se aplicará como instrumento de recolección de datos el cuestionario Satisfacción de los familiares con el cuidado de Enfermería de 10 ítems. **Resultados:** se presentarán a través de tablas y gráficos estadísticos, se usarán medidas de tendencia actual para el desarrollo del análisis cuantitativo. **Conclusiones:** El trabajo de investigación brindará información que contribuirá en la mejora de atenciones y brindar la mejor calidad de cuidado y servicio.

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

ABSTRACT

Objective: Determine the level of satisfaction of family members about the nursing care provided at the ICU of Tropical Medicine Hospital, 2022. **Material and methods:** The present academic research has a quantitative approach, its descriptive, cross-sectional and non experimental design. The study population will consist of 30 relatives of the patients who were admitted to the ICU and who were hospitalized for more than two days. The work presents a single variable that is the satisfaction of the relatives and it is of a qualitative type. For data collection, the survey technique will be used to measure the satisfaction of family members in the ICU and the 10-item questionnaire Satisfaction of family members with Nursing care will be applied as a data collection instrument. **Results:** they will be presented through statistical tables and graphs, using the measure of central tendency for the development of quantitative analysis. **Conclusions:** this research will provide information that will contribute to the improvement of care and the quality of care and service.

Keywords: family satisfaction, intensive care unit, nursing care (Source: DeCs).

I. INTRODUCCIÓN

Una unidad de cuidados intensivos (UCI) es un área hospitalaria en donde se atienden a personas que su estado de salud es muy delicado, en donde requieren un monitoreo constante y equipo de salud preparado para brindar atenciones oportunas y de calidad (1).

En estas unidades se encuentran los pacientes que presentan riesgos, que requieren una atención inmediata, y dicho ambiente son variables en cada institución hospitalaria ya sea a nivel organizacional, protocolos, etc., siendo la característica principal el cuidado de pacientes en condiciones críticas (2).

En la UCI el paciente crítico necesita de cuidados constantes y especializados ya que presenta alteraciones patológicas de gravedad que amenazan la vida, en este ambiente labora profesionales especialistas como médicos, enfermeras, técnicos y paramédicos capacitados en la medicina intensiva (3).

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS) el trabajo realizado en estas áreas críticas, es importante mencionar, el recurso humano que brinda la atención en beneficio del paciente, para que recupere su salud y/o quede con secuelas mínimas para su inserción en su familia y comunidad (4).

Toda persona tiene derecho a recibir una atención de calidad y calidez, en tal sentido el personal de salud juega un rol importante para cumplir con esta misión al atender a los pacientes que se encuentran con su salud comprometida y muchas veces al borde de la muerte (5).

En el mundo, las complicaciones y sucesos adversos en las distintas áreas de salud se deben a la infraestructura, equipamiento y la deficiente actuación del personal de enfermería a causa de que no se cuenta con los insuficientes recursos para atender las necesidades de los pacientes, lo que conlleva a una estancia hospitalaria prolongada y viéndose afectada la familia (6).

A nivel mundial y Latinoamérica hay más de 28 millones de enfermeras profesionales, en el territorio americano el 59% son enfermeros profesionales, el profesional de

enfermería integra más del 50% de los trabajadores de la salud el cual realiza funciones asistenciales, administrativas e investigaciones en distintas áreas de la salud (7).

El profesional de enfermería se orienta al sistema de gestión de la Calidad del Ministerio de Salud del Perú, para instaurar atenciones técnico científicos y también humanos con materiales que ayuden al cuidado de la salud y así satisfacer las perspectivas de los usuarios, estos atributos del personal de enfermería orientan a la satisfacción de las necesidades de los usuarios y familia (8).

Por eso el personal de enfermería es la principal fuente de asistencia de los pacientes ya que para junto a él proporcionándole un cuidado más especializado y podemos decir que la enfermera tiene la misión y visión de brindar atención de calidad hacia los pacientes de estado crítico o potencialmente críticos y ayudarlos a satisfacer sus necesidades a través de sus cuidados, dando esa atención integral humanizada, para así ser de ayuda en su pronta reincorporación del paciente a la sociedad (9).

Estudios en América Latina han señalado, que los servicios de salud, especialmente los públicos, son percibidos en cuanto a su calidad de atención, por entre 20-30% de los usuarios y familiares, como de calidad media o de baja calidad, No olvidemos que parte de la recuperación de salud del paciente se implica la familia como un recurso para una asistencia del cuidado (10).

La familia cumple un rol importante en la recuperación, ya que con su sola presencia brinda afecto y es ahí que se promueve el bienestar psicológico y es lo que le motiva a mantenerse con vida para seguir enfrentando la enfermedad (11).

La participación de ellos también es durante toma de decisiones se necesita de los familiares, se les informa para que analicen las ventajas y desventajas del tratamiento aplicar y lleve a la mejoría del paciente (12).

En la estancia hospitalaria vemos la familia puede sentir estrés, ansiedad, depresión, desorganización, preocupación, culpa, irritabilidad, frustración, agotamiento físico y mental, etc., y es esta situación donde le dificulta tomar decisiones para la solución de problemas, y es donde entra a tallar el personal de salud, entre ellos la enfermera (13)

En un estudio en el 2018 realizado sobre la satisfacción del usuario en cuanto a los servicios de atención, mostraron que el 77% de los familiares se encuentran satisfechos con los servicios que recibieron sus pacientes hospitalizados en unidades críticas (14).

Ya que la familia al ver a su paciente en el área uci piensa en la muerte de su familiar sometándose a situaciones estresantes, pues ve las condiciones del trabajador de salud, la tecnología a su alrededor, casos de emergencia, provocando la tensión psíquica, deseando hablar con el médico y enfermera para saber su evolución, por lo tanto el familiar tiene derecho a ser informado del estado de salud, tratamiento y pronóstico en términos comprensibles para ellos, por lo tanto se debe de considerar el apoyo emocional e informativo a la familia (15).

De lo anterior, se evidencia la satisfacción de los familiares en el cuidado de su familiar es un problema de la gestión de la calidad de salud y ello es una problemática en todo el mundo y despierta mi interés en conocer el nivel de satisfacción de los familiares sobre los cuidados que brinda la enfermera en el paciente del área de UCI, ya que la atención de calidad al familiar es responsabilidad y compromiso del personal de enfermería (16).

Según la RAE define “satisfacción” como el hecho o causa que contesta completamente una sensación o justificación, de tal manera que puede apreciarse como una disconformidad entre la calidad deseada o percibida según las expectativas y necesidades, en esta situación no solo del paciente sino también de los familiares, donde al ser realizadas las actividades de manera excelente darían un resultado de satisfacción alta (17).

Otros autores como Contreras nos dicen que “la satisfacción se obtiene como resultado de un trato humano, individualizado, que hace sentir a las personas únicas en la medida que atiendan sus necesidades particulares y logren su bienestar” (18).

De ello la satisfacción de los familiares sería conceptualizada como el grado en que las expectativas y necesidades del familiar del paciente crítico en el área de UCI son satisfechas por el personal de salud involucradas en la atención del cuidado (19).

Por eso la enfermería está consciente de ser responsable de la calidad de atención que brinda al paciente y la participación que desempeña en la evaluación del cuidado y satisfacción de los familiares (20).

En lo que es el cuidado es una acción de cuidar, que implica ayudarse a uno mismo u a otro ser, tratando de incrementar su bienestar y así evitar que sufra algún daño (21).

Por lo tanto, los cuidados de enfermería abarcan diversas atenciones dedicadas al paciente y las características dependen de la gravedad de la persona para que se pueda orientar al monitoreo de la salud y a asistir al paciente internado en un hospital y en algunos casos el cuidado también es dedicado en domicilios (22).

Por otra parte, según la teoría de enfermería de Watson nos dice que la atención de la enfermera es de carácter humanizadora e involucra carácter, comprensión, valor, tareas de atención y responsabilidad para el usuario o paciente. Una atención de enfermería de humanidad sistémica, equilibrando cualidades, valores, quehaceres y palabras. También nos refiere que ante el riesgo de una deshumanización por parte de la reestructuración administrativa se hace prioritario la salve del campo humano, psíquico y sociocultural en el desarrollo clínico, administrativo, educativo y de investigación en enfermería (23).

Real y colaboradores (24). En el 2020, realizaron un estudio en Paraguay sobre el nivel de satisfacción y los factores de insatisfacción en los pacientes en unidades de salud familiar en el Departamento Central. En este estudio usaron el diseño observacional, prospectivo, transversal, multicéntrico, se usó la técnica de encuesta y de instrumento un cuestionario de Baker y la calidad de vida con el cuestionario EQ-5D, conformado por una población de 343 personas, dando como resultado la satisfacción de la atención de salud fue del 49% y las mujeres con sus propios ingresos fueron las que tuvieron mayor insatisfacción, la cual se recomendó a identificar los agentes causales y elaborar actividades para renovar el servicio prestado.

Parrado y Colaboradores (25). En el 2021, en Colombia. Realizó un estudio en el que evaluó la Satisfacción del cuidado de enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud de Colombia. El estudio fue cuantitativo, descriptivo, transversal

y de muestreo probabilístico aleatorio simple. Se utilizó de instrumento el cuestionario de evaluación Care Q, estuvo conformada por 8 usuarios hospitalizados en instituciones prestadoras de salud de Villavicencio, dando como resultado la alta satisfacción de los usuarios en la administración de tratamiento y medicinas oportunamente, brindando asesoría detallada y exacta sobre su estado de salud, el comportamiento con menos insatisfacción fue: preguntar cómo desean que lo llamen, afectividad en el llamado cuando ellos lo necesiten.

Ruiz (26). En 2021, en México. Realizó un estudio sobre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas de un centro público en México. En este estudio descriptivo, transversal, con un grupo muestral de 90 pacientes mayores de edad. Se utilizó el instrumento de SERVQHOS-E, dando como resultado un 68% estar satisfechos con los cuidados de enfermería, seguida de muy satisfechos un 19%, se puede ver que más de la mitad de los participantes percibieron buena calidad en el cuidado de enfermería.

Cuellar (27). En el 2017, Perú. Realizó un estudio que evaluó el Cuidado humanizado y la Satisfacción con la atención de enfermería de los familiares atendidos en UCI en el Hospital Regional de Ica. Este estudio fue de tipo descriptivo, con una población de muestra de 60 personas quienes fueron encuestadas sobre cuidado humanizado y satisfacción familiar, con un resultado del 50% de enfermeras realizan cuidado humanizado media favorable, el 25% no favorable, 20% favorable y en lo que es satisfacción el 40% están satisfechos, el 32% muy satisfechos, 28% insatisfechos. Concluyeron que hay relación entre cuidado humanizado y satisfacción familiar.

Flores y Colaboradores (28) En el 2019, en Perú, realizaron un estudio, en el cual buscaron determinar la calidad de atención y satisfacción en los familiares de los pacientes hospitalizados en el servicio del Hospital Dos de Mayo. Este estudio fue de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental- transversal y con un muestreo de 70 evaluados. Se utilizó la técnica de encuesta con un cuestionario que evaluaba la calidad y la satisfacción en los familiares, como resultado tuvieron categorizados como nivel medio en calidad de atención y nivel medio en satisfacción, y concluyeron hay

relación en la calidad de atención y satisfacción del familiar de pacientes hospitalizados.

Canchero y colaboradores (29). En 2018, en Perú. Realizaron un estudio en el que evaluaron la Satisfacción del familiar donde evaluaron a los familiares de pacientes hospitalizados en UCI del Hospital Nacional Dos de Mayo. En este estudio usaron el estudio de diseño no experimental de corte transversal. Se usó el instrumento The Patient Satisfaction Questionnaire Short Form diseñado por Marshall y Hayds, y se entrevistó a 127 familiares, dando como resultado en el parámetro de forma interpersonal un 61% de satisfacción y el parámetro satisfacción general un 80% de satisfacción. En este estudio es resaltante ya que en la dimensión que recibió 61% muestra el actuar del personal de salud.

Por ello tomando en cuenta que, durante la estancia hospitalaria en la UCI, la condición no solo es delicada para el paciente, sino también lo es para sus familiares y es necesario conocer la satisfacción de los familiares y saber si se cumple las expectativas y necesidades y con ellos poder modificar algunos puntos de vista que puedan estar afectando la calidad de atención, es así que se desarrolla este trabajo de investigación; ya que el ingreso del paciente en UCI implica al familiar a estar en una situación difícil, por ello el profesional de salud necesita conocer la satisfacción de los familiares cuyos pacientes están internados en la uci y como enfermera valorar lo humano, brindar apoyo afectivo, cumplir con las expectativas de los familiares, pues este trabajo ayudará al personal de salud y a la institución a identificar el grado de satisfacción brindado en un servicio, pues ello es un indicador de la calidad de atención que a futuras aportará una mejor gestión de los servicios de salud y así fortalecer los cuidados de enfermería en dicha área.

Por los motivos expuestos el objetivo general de la presente investigación será Determinar el nivel de satisfacción de los familiares sobre los cuidados de enfermería brindados en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional de Medicina Tropical – 2022.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 ENFOQUE Y DISEÑO

La presente investigación se considera en el enfoque cuantitativo porque es un estudio que tiene la necesidad de análisis estadístico, además presenta un diseño no experimental, con corte transversal y descriptivo, la variable no será manipulada y los datos serán recolectados en un tiempo determinado describiendo los hechos en la realidad de los encuestados (30).

2.2 POBLACIÓN

La población de estudio comprenderá de un total de 30 familiares de pacientes hospitalizados durante un periodo de dos meses, en el área de UCI, obteniendo a partir de dicha población finita se trabajará con todos. Se considerará un muestreo por conveniencia y se aplicará el no probabilístico, por ello al trabajar con la totalidad de la población que cumple con los criterios de selección se denominará muestra censal.

Para su selección se tendrá en cuenta, a familiares directos que visitan a su enfermo y estén más de 48 horas de hospitalización y mayores de edad, no considerando a aquellos familiares cuyo enfermo ha fallecido o dado de alta antes de las 48 horas de hospitalizado, ni menores de edad.

2.3 VARIABLE(S) DE ESTUDIO

Respecto a la variable de estudio se identificó solo uno; satisfacción de los familiares del paciente en la unidad de cuidados intensivos, se manifiesta la siguiente definición:

Definición conceptual:

Entendemos por satisfacción de los familiares a la evaluación de las necesidades y expectativas del familiar del paciente en áreas críticas, las cuales serán satisfechas por el personal de salud que laboran en la uci (16).

Definición operacional:

Esta es posible su obtención de datos a partir de dicha variable gracias al reconocimiento de dimensiones y especificaciones de ítems en el instrumento de

recolección de datos llamado "Satisfacción de los familiares con el cuidado de enfermería" y medida con la escala de Likert.

2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE MEDICION

2.4.1 Técnica de Recolección de Datos:

La técnica se utilizará la encuesta para la recolección de datos, la cual consiste en el logro de información a partir de la población seleccionada. El instrumento será el cuestionario, el cual está diseñado para obtener información estandarizada y evitar opiniones sesgadas.

2.4.2 Instrumento de Recolección de Datos:

Asimismo, se usará el cuestionario de satisfacción de los familiares con el cuidado de enfermería de Liz Palacios, el cual fue aliado en el 2013 en Tacna, Perú y cuenta con una escala de rango real de 5-45 puntos. Además, se adjuntan 10 aspectos relacionados al desempeño de las funciones del personal de enfermería, de los cuales 9 de ellos se valoraron en escala Likert de 1 a 5, siendo 1, muy insatisfecho; 2, insatisfecho; 3, exactamente lo que esperaba; 4, medianamente satisfecho; 5, satisfecho. Se considerará la calidad de información, la capacidad técnica y científica, la oportunidad en la presentación del servicio y la imagen institucional que ofrece la labor del personal de enfermería.

En las categorías de clasificación según el puntaje obtenido que nos ayuda a valorar son: Insatisfecho 18, Medianamente Satisfecho 18 – 27 y Satisfecho > 27.

Validez y Confiabilidad:

En cuanto a la validez, Palacios (31), en su tesis titulada "Cuidado humanizado de enfermería y nivel de Satisfacción de los familiares de usuarios atendidos en el servicio de emergencia" sometió el instrumento a juicio de expertos hallando un índice de concordancia mayor al 80%, siendo óptimo.

En cuanto a la confiabilidad, Palacios (31), en su tesis titulada "Cuidado humanizado de enfermería y nivel de Satisfacción de los familiares de usuarios atendidos en el

servicio de emergencia” sometió el instrumento a una prueba piloto, hallando un Alpha de Cronbach 0,878 siendo confiable para su uso.

2.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.5.1 Autorización y coordinaciones para la recolección de datos

Se solicitará una carta de presentación a la Universidad para obtener el permiso respectivo a la dirección o autoridad correspondiente del Hospital Regional de Medicina Tropical “JCDC”, por ello es necesario conocer las características y periodos para ejecutar el instrumento para la recolección de datos.

2.5.2 Aplicación de instrumentos de recolección de datos

La población de estudio tendrá conocimiento de los objetivos del trabajo de investigación y se les presentará el consentimiento para que puedan participar. El tiempo de llenado es de 15 minutos aproximadamente, finalizado ello, se procederá a recolectar las encuestas y registrar los datos obtenidos.

2.6 Métodos de análisis estadístico

Realizada la matriz de datos, se desarrollará el análisis estadístico descriptivo, y se obtendrá la presentación de diagramas de barras y tablas de frecuencias absolutas, para los datos obtenidos de los participantes, también la tendencia central para ver datos de sociodemográficos del familiar, luego serán ordenados y procesados en el sistema Excel, siguiendo un orden de codificación. Se hará uso del programa SPS versión 25.

2.7 Aspectos éticos

Se valoran los principios bioéticos de respeto, beneficencia y justicia.

Principio de autonomía: Capacidad que poseen las personas de tomar sus propias decisiones, para lo cual se les informara de la finalidad de la investigación y ellos voluntariamente decidirán participar de la investigación (32).

Principio de Beneficencia: “Hacer el bien”, promoviendo el bienestar, los datos obtenidos en la investigación, servirán para ser usados en beneficio del personal que labora en el servicio de emergencia de la institución (33).

Principio de no maleficencia: No producir daño a la persona, las respuestas dadas son anónimas, no serán publicadas, no le producirá ningún daño a su salud, el participar en la investigación

Principio de Justicia: Equidad, todas las personas son tratadas por igual, sin discriminación, tienen los mismos derechos. Los participantes tendrán el mismo trato sin diferencia alguna (34)

III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

3.1 Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	2022																				
	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Identificación del Problema			X	X																	
Búsqueda bibliográfica			X	X	X	X	X	X													
Elaboración de la sección introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes			X	X	X	X	X	X													
Elaboración de la sección introducción: Importancia y justificación de la investigación			X	X	X	X	X	X													
Elaboración de la sección introducción: Objetivos de la de la investigación			X	X	X	X	X	X	X												
Elaboración de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación			X	X	X	X	X	X	X	X											
Elaboración de la sección material y métodos: Población, muestra y muestreo				X	X	X	X	X	X	X											
Elaboración de la sección material y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos					X	X	X	X	X	X											
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis estadístico						X	X	X	X	X											
Elaboración de la sección material y métodos: Aspecto ético							X	X	X	X											
Elaboración de aspectos administrativos del estudio							X	X	X												
Elaboración de los anexos							X	X	X												
Presentación/Aprobación del proyecto									X	X											
Trabajo de campo									X	X	X	X	X	X							
Redacción del informe final: Versión 1										X	X	X	X	X	X	X					
Sustentación de informe final																X	X				

3.2 Recursos Financieros (Presupuesto y Recursos Humanos)

2022					TOTAL
MATERIALES	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	S/.
Equipos					
1 laptop	1000				1000
USB	30				30
Útiles de escritorio					
Lapiceros	3				3
Hojas bond A4		10			10
Material Bibliográfico					
Libros	60	60			120
Fotocopias	30	30		10	70
Impresiones	50	10		30	90
Espiralado	7	10		10	27
Otros					
Movilidad	50	20	20	20	110
Alimentos	50	10			60
Llamadas	50	20	10		80
Recursos Humanos					
Digitadora	100				100
Imprevistos*		100		100	200
TOTAL	1430	270	30	170	1800

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ardila E, Arredondo E. Actividades de enfermería para la satisfacción de necesidades familiares en cuidado intensivo adulto: una revisión integrativa. Rev Cuid [Revista en Internet] 2021 [acceso 15 de octubre de 2021];12(1). Disponible en: <https://revistas.udes.edu.co/cuidarte/article/view/1229>
2. Madrona E. Cuidados basicos de Enfermeria en pacientes en unidades de Cuidados Intensivos. Rev Elec. de Portales Medicos.com. [Revista en Internet] 2017 [acceso 20 de octubre de 2021];12(5): 1. Disponible en: <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/cuidados-basicos-enfermeria-pacientes-unidades-cuidados-intensivos/>
3. Aguilar C, Martínez C. La realidad de la Unidad de Cuidados Intensivos. Med. crít. (Col. Mex. Med. Crít.) [revista en Internet]. 2017 [acceso 03 noviembre de 2021]; 31(3): 171-173. Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/mccmmc/v31n3/2448-8909-mccmmc-31-03-171.pdf>
4. Organización mundial de la salud. Salud ocupación: los trabajadores de la salud [sede web]. Ginebra – Suiza: Organización mundial de la salud; 2019 [acceso 30 de setiembre de 2022]. [internet]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/occupational-health--health-workers>
5. Gonzales J, Quinteros D. Percepción del cuidado humanizado en pacientes que ingresan al servicio de hospitalización de urgencias de ginecoobstetricia de una institución de II Y III nivel de atención, Bogotá, 2009 [tesis de titulación]. Colombia: Pontificia Universidad Javeriana; 2022. Disponible en: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/9730/tesis05-3.pdf?sequence=3>

6. Massip C, Ortiz R, Llantá M, Peña M, Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cubana Salud Pública [revista en Internet]. 2008 [acceso 08 de octubre de 2022]; 34(4). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es.
7. Cassiani S, Munar E, Umpiérrez A, Peduzzi M, Leija C. La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. Rev Panam Salud Publica. [revista en internet] 2020 [acceso 08 de octubre de 2022]; 44: 64. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/52081>
8. MINSA. Sistema de gestión de la calidad en salud [sede web]. Lima – Perú: BV; 2007 [acceso 30 de setiembre de 2022]. [internet]. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-2.pdf
9. Madrona EI. Cuidados basicos de Enfermeria en pacientes en unidades de Cuidados Intensivos. Revista Electrónica de Portales Medicos.com. [Revista en Internet] 2017 [acceso 20 de octubre de 2021];12(5): 2. Disponible en: <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/cuidados-basicos-enfermeria-pacientes-unidades-cuidados-intensivos/>
10. Canga A., Esandi N. La familia como objeto de cuidado: hacia un enfoque integrador en la atención de enfermería. Anales Sis San Navarra [Revista en Internet]. 2016 [acceso 25 de febrero de 2021]; 39(2): 319-322. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272016000200016&lng=es
11. Holanda M, Marina N, y colaboradores. Satisfacción en la unidad de cuidados intensivos, la opinión del paciente como piedra angular. Med Intensiva [Revista en internet] 2017 [acceso 10 de marzo de 2022]; 41(2): 78-85. Disponible en: <https://www.medintensiva.org/es-pdf-S0210569116301358>

12. Abbas M, Plummer V, y colaboradores. Necesidades y participación de la familia en la unidad de cuidados intensivos: una revisión de la literatura. Rev. Enf. Clínica [revista en internet] 2013 [acceso 11 de noviembre de 2022]; 22(13-14): 1805-1817. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/jocn.12065>
13. Monsalve V, Andrés J, y colaboradores. El ingreso en la unidad de cuidados intensivos: la repercusión en el familiar del paciente. Boletín de Psicología [internet] 2006 [acceso 15 de marzo 2022];87: 61-88. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2170529>
14. Diaz A, Diaz N. Ampliando horizontes: una experiencia sobre las vivencias de los familiares de pacientes críticos. Nure Inv. [revista de internet] 2004 [acceso 15 de marzo 2022];10: 1-19. Disponible en: <https://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/view/200/183>
15. Gómez P, Soriano J, y colaboradores. Satisfacción con la Información: Posible Variable Interviniente en el Estado de Ánimo de Cuidadores Primarios de Pacientes Críticos. Clínica y Salud [Internet]. 2009 [acceso 22 de marzo de 2022]; 20(1): 91-105. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1130-52742009000100008&lng=es.
16. Gómez P, Soriano J., y colaboradores. Satisfacción con la Información: Posible Variable Interviniente en el Estado de Ánimo de Cuidadores Primarios de Pacientes Críticos. Clínica y Salud [Internet]. 2009 [acceso 22 de marzo de 2022]; 20(1): 91-105. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1130-52742009000100008&lng=es.
17. Real Academia Española. Diccionario de la lengua español [internet] 2021 [acceso 22 de marzo de 2022]; 23.5. Disponible en: <https://dle.rae.es/satisfacci%C3%B3n?m=form>

18. Holanda M. Medición de la satisfacción de los pacientes ingresados en la unidad de cuidados intensivos y sus familiares. Valencia, 2015[tesis de doctorado] España: Universidad de Cantabria [acceso 22 de marzo de 2022]. Disponible en:
<https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/400480/TesisMSHP.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
19. Maravall J. Los hombres y el cuidado de la salud. [sede web]. España: Ministerio de sanidad y Pol. Soc. 2009 [acceso 15 de octubre de 2022]. [internet]. Disponible en:
<https://www.sanidad.gob.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/pdf/equidad/hombresycuidado09.pdf>
20. Maldonado M, y colaboradores. Cuidado humanizado como esencia en el profesional de Enfermería. Rev. Elec. De Portales Med.com [Revista en internet] 2015 [acceso 30 de setiembre de 2022]; 10(3):186. Disponible en:
<https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/cuidado-humanizado-enfermeria/>
21. Revista de Enfermería. Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson. Encolombia.com [internet] 2008 [acceso 18 de octubre de 2022]; 10(4). Disponible en: <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-104/trabajoslibres1/>
22. Pérez J. Definición de cuidado – que es, significado y concepto. Definicion.de. [internet] 2010 [acceso 11 de noviembre de 2022] Disponible en:
<https://definicion.de/cuidado/>
23. Pérez J, Gardey A. Definición de cuidados de enfermería – que es, significado y concepto. Definicion.de. [internet] 2012 [acceso 11 de noviembre de 2022] Disponible en: <https://definicion.de/cuidados-de-enfermeria/>

24. Andamayo M, Orosco G, torres Y. Cuidado humanizado de la enfermera según la Teoría de Watson, en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza, Lima, 2017 [tesis de especialista]. Perú: universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3532/Cuidado_AndamayoQuito_Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y
25. Real R, Azuaga H, y colaboradores. Satisfacción de los usuarios de unidades de salud familiar del Paraguay en 2020: estudio multicéntrico. Rev. Nac. (Itauguá) [Revista en Internet]. 2021 [acceso 15 de marzo de 2022]; 13(1): 64-75. Disponible en: <http://scielo.iics.una.py/pdf/hn/v13n1/2072-8174-hn-13-01-64.pdf>
26. Parrado M, Reyes I. Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje. Bol.Sem.Inv.fam [Internet]. 2021 [acceso 15 de octubre 2022]; 2:52-60. Disponible en: <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/552>
27. Ruiz J, Tamariz M, y colaboradores. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Sanus [revista en la Internet]. 2020 [acceso 20 de marzo de 2022]; 5(14): 174. Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/sanus/v5n14/2448-6094-sanus-14-00003.pdf>
28. Cuellar N. Cuidado Humanizado y Satisfacción con la atención de enfermería de los familiares atendidos en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional de Huancavelica, Callao, 2017 [tesis de titulación]. Perú: Universidad Nacional del Callao; 2017. Disponible en: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5278/cuellar%20aroni_2da%20especialidad%20enfermeria_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

29. Flores J, Pozo E. Calidad de atención y satisfacción en familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del hospital nacional dos de mayo, Callao, 2021[tesis de maestría]. Perú: Universidad Nacional del Callao; 2021. Disponible en: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5897/TESIS_MAESTRO_FLORES%20SANCHEZ_FCS_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
30. Canchero A, Matzumura J, Gutiérrez H. Satisfacción del familiar del paciente en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2018. An. Fac. med. [Revista en Internet]. 2019 [acceso 30 de octubre de 2022]; 80(2): 177-182. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v80n2/a07v80n2.pdf>
31. Hernandez R, Fernadez C, Baptista P. Metodologia de la Investigacion. 6ta. Mc Graw- Hill. Mexico; 2018.
32. Palacios L. Cuidado Humanizado de enfermería y nivel de satisfacción de los familiares de usuarios atendidos en el servicio de emergencia del HHUT, Tacna, 2012[tesis de titulación]. Perú: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2012. Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/326/TG0176.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
33. Almiñana M, Balagué L, de Castro C, Fernández M, Llor Vila C, Marquet R, et al. Los 4 principios básicos de Bioética. Soc Catalana Med [Internet]. 2002;24. [acceso 28 de mayo 2022]. Disponible en : http://gestorweb.camfic.cat/uploads/ITEM_540_EBLOG_1848.pdf
34. Siurana J. Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural. Revista Veritas [revista en Internet] 2010 [acceso 6 de mayo 2022]. 22:121–57. Disponible en: <https://www.scielo.cl/pdf/veritas/n22/art06.pdf>

ANEXOS

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE								
TÍTULO: Satisfacción de los familiares sobre los cuidados de enfermería brindados en pacientes de uci – 2022								
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 de los familiares	Tipo de variable según su naturaleza: Cualitativa Escala de medición: Ordinal	Entendemos por satisfacción de los familiares a la evaluación de las necesidades y expectativas del familiar del paciente en áreas críticas, las cuales serán satisfechas por el personal de salud que laboran en la uci.	Para evaluar la satisfacción familiar será posible su obtención de datos a partir de dicha variable gracias al reconocimiento de dimensiones y especificaciones de ítems en el instrumento de recolección de datos llamado "Satisfacción de los familiares con el cuidado de enfermería" y medida con la escala de Likert.	Información	-Información hospitalaria -Respuesta de preguntas de familiares	7	<div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="margin-bottom: 5px;">✓ ho Satisfec</div> <div style="margin-bottom: 5px;">✓ cho Insatsife</div> <div style="margin-bottom: 5px;">✓ amente Median</div> <div style="margin-bottom: 5px;">satisfecho</div> </div>	Se utilizarán los valores finales que califican las dimensiones. <input type="checkbox"/> Insatisfecho < 18 <input type="checkbox"/> Medianamente Satisfecho 18 – 27 <input type="checkbox"/> Satisfecho > 27
				Calidez Humana y Confort	-Hablar claro y llamar por su nombre al paciente. -Trato amable y cordial -Comodidad y privacidad.	3		
				Capacidad técnica y científica	-Capacidad para realizar todos los procedimientos	2		
				Oportunidad de prestación de servicios	-Satisfacción de necesidades oportunas -Administración de medicamentos	3		
				Imagen de la labor de enfermería	-Atención de enfermería: rápida -Identificación con su trabajo y cuidado integral	1		

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LOS FAMILIARES

A continuación, conteste marcando con una (X) una sola alternativa

I. DATOS GENERALES

1.- ¿Cuántos años tiene?

Menor igual 19 De 20 a 29 años De 30 a 39 años De 40 a 49 años

De 50 años a mas

2.- Sexo:

Masculino Femenino

3.- Grado de Instrucción

Sin instrucción Nivel Primario Nivel Secundario Nivel Técnico

Nivel Superior

4.- Estado Civil:

Soltero(a) Casado(a) Conviviente

5.-Parentesco con el paciente:

Padre/Madre Hermano(a) Hijo(a) Tío(a) Otros: Cuál? _____

6.- Ocupación

Trabajo Dependiente Trabajo Independiente No trabaja

7.- Lugar de Procedencia

Lima Provincia

Lea atentamente cada una de las preguntas y responda marcando con una (x) según las indicaciones:

CRITERIOS	Muy satisfecho	Insatisfecho	Medianamente	Satisfecho	Muy Satisfecho
Ítems de 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					

En este punto señale aquellos comportamientos de la enfermera que a su modo de ver son importantes para el cuidado de su paciente y que no se mostraron en la encuesta. Utilice el espacio que crea conveniente.

GRACIAS.

Anexo C. CONSENTIMIENTO INFORMADO

PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO/TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Sr(a) Se le invita a participar del estudio de investigación de salud. Antes de proseguir su participación, deberá conocer y entender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: Satisfacción de los familiares sobre los cuidados de enfermería brindados en pacientes de UCI del Hospital Regional de Medicina Tropical – 2022

Nombre del investigador principal: Condori Chavarre, Kerly Sheylla

Propósito del estudio: Determinar el nivel de satisfacción de los familiares sobre los cuidados de enfermería brindados en pacientes de UCI 2022.

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal), lo cual puede ser de mucha utilidad en su quehacer diario.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted brinde estará protegida. Solo los investigadores podrán conocerla. Además, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a....., quien es coordinador(a) de equipo.

Contacto con el Comité de Ética: Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse a presidente del Comité de Ética de la..... ubicada en la correo electrónico:

Participación voluntaria:

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
N.º de DNI:	
N.º de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombres y apellidos del investigador	Firma
N.º de DNI	
N.º teléfono móvil	
Nombres y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
N.º de DNI	
N.º teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Lima, de del 2022

***Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

.....
Firma del participante