



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

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA FAMILIA EN LA
COMUNICACIÓN TERAPEUTICA DE LA ENFERMERA DE
CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL REGIONAL DEL
CUSCO 2022”**

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

AUTOR:

LIC. ESPIRILLA MAMANI, ELIZABETH
<https://orcid.org/0000-0001-6820-2563>

ASESOR:

Dr. MATTA SOLIS, EDUARDO PERCY
<https://orcid.org/0000-0001-9422-7932>

LIMA – PERÚ

2023

AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, **Espirilla Mamani Elizabeth**, con DNI **44744297**, en mi condición de autor(a) de trabajo académico presentada para optar el **Título de Especialista en enfermería en Cuidados Intensivos**, de título “ **nivel de satisfacción de la familia en la comunicación terapéutica de la enfermera de cuidados intensivos del hospital regional del cusco 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 **17%** 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.

Elizabeth Espirilla Mamani
DNI 44744297

Mg. Purizaca Curó 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.

INFORME DE ORIGINALIDAD - TURNITIN

INFORME DE ORIGINALIDAD			
17%	16%	2%	10%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
FUENTES PRIMARIAS			
1	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet		9%
2	cep.org.pe Fuente de Internet		2%
3	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet		1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet		1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante		1%
6	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet		1%
7	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante		1%
8	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet		1%
9	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet		1%

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	6
ABSTRACT.....	7
I. INTRODUCCIÓN.....	8
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	17
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	22
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA.....	24
ANEXOS.....	29

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: MATRIZ DE CONSISTENCIA	24
ANEXO B: INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN TERAPÉUTICA.....	29
ANEXO C: CONSENTIMIENTO INFORMADO	32

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de la familia en la comunicación terapéutica de la enfermera de cuidados intensivos del Hospital Regional del Cuzco 2022. **Materiales y Métodos:** Estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 50 familiares de pacientes hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos. Como instrumento se utilizó un cuestionario validado por Shirley Pérez. **Resultados:** Para establecer la información, se realizará mediante la una base de datos, la misma que con ayuda del software Excel, los datos serán presentados en tablas y gráficos de manera organizada **Conclusiones:** Los resultados serán socializados con las autoridades competentes de la institución con la finalidad de que se tomen en cuenta datos obtenidos en beneficio de la comunicación terapéutica enfermera- paciente y familia.

Palabras claves: comunicación no verbal, familiar de paciente crítico, enfermera (DeCS).

ABSTRACT

Objective: Determine the level of family satisfaction in the therapeutic communication of the intensive care nurse at the Regional Hospital of Cuzco 2022.

Materials and Methods: Study with a quantitative, descriptive, cross-sectional approach, the sample was made up of 50 relatives of patients hospitalized in the intensive care unit. As an instrument, a questionnaire validated by Shirley Pérez was used.

Results: To establish the information, it will be done using a database, the same as with the help of Excel software, the data will be presented in tables and graphs in an organized manner.

Conclusions: The results will be socialized with the competent authorities of the institution with the purpose of taking into account data obtained for the benefit of nurse-patient and family therapeutic communication.

Keywords: non-verbal communication, family member of critical patient, nurse (DeCS).

I. INTRODUCCIÓN

La comunicación en salud es un tema muy importante y resaltante en todo el mundo; los centros de estudio de comunicaciones y de salud estatal en América Latina, han sido descritos como arte y técnicas para brindar información con la finalidad de motivar al público sobre temas de salud (1).

A nivel mundial se estima que en todo el mundo hay 27,9 millones de enfermeros, pero se necesitarán 9 millones más para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), para 2030, lo cual conlleva a una ineficiente comunicación entre el personal de salud y los parientes de los pacientes (2).

Los enfermeros representan el 59% de la fuerza laboral de la salud, pero solo el 24% de la carga mundial de enfermedades no transmisibles se aborda con el apoyo de enfermería, por lo que se genera mala comunicación a la hora de atender al paciente (3).

La Organización Mundial de la Salud (OMS), considera la importancia de la comunicación con el paciente y entre los mismos profesionales para el desarrollo de una atención de calidad. Es importante sumar la relación de comunicación terapéutica con los familiares de pacientes que son llevados a una institución de salud (4).

En muchos países, hay una escasez de personal de enfermería debido a la falta de inversión en el sistema de salud y la falta de oportunidades educativas para los trabajadores de la salud. Esto puede resultar en una sobrecarga de trabajo y una mayor presión sobre los enfermeros existentes, lo que a su vez puede afectar la calidad de atención que pueden brindar (5).

Además, la falta de reconocimiento y valoración del trabajo de enfermería también puede afectar la calidad del trato que brindan los enfermeros a los pacientes y sus familias. Esto puede resultar en una falta de motivación y compromiso por parte del personal de enfermería, lo que a su vez puede afectar

negativamente la satisfacción de los pacientes y sus familiares con la atención médica (6).

A nivel latinoamericano, se debe indicar que estudios realizados en diversos países latinoamericanos arrojan cifras que ayudan a visualizar la problemática más claramente, por ejemplo, en el año 2018 en Brasil se encontró que el 70% de los familiares de pacientes críticos informaron que la relación con las enfermeras fue buena o muy buena, y que ello conllevó a la recuperación del paciente sea más eficiente (7)

Según un estudio que se llevó a cabo en Brasil y encontró que el 57,4% de los familiares de pacientes en unidades de cuidados intensivos percibió que el personal de enfermería no les brindaba apoyo emocional. Además, el 51,3% percibió que los enfermeros no les proporcionaban información adecuada sobre el estado de salud del paciente, y el 56,6% reportó que no había espacio suficiente para la privacidad de las visitas, generando deficiencias en la atención del paciente sin una buena comunicación con los familiares (8).

Otro estudio realizado en Brasil en el 2018, demostró que el estado emocional del paciente refleja una problemática para la comunicación con los familiares del paciente, el síndrome post-cuidados intensivos es un trastorno recientemente descrito que afecta a un porcentaje importante de pacientes entre el 30% y el 50% después de una enfermedad crítica (9).

Particularmente en Latinoamérica, cuando los familiares tienen emociones intensas y destructivas debido a la crítica situación de salud de un ser querido ingresado en la UCI, puede afectar negativamente su bienestar y su relación con el personal de enfermería. Por ello, es importante que el personal de enfermería brinde información clara y precisa acerca del estado de salud del paciente y ofrezca apoyo emocional constante para mejorar la relación entre ambas partes y humanizar la UCI (10).

En el entorno peruano, un estudio realizado en la localidad de Chiclayo – Perú, en el año 2019 halló que, Según los datos recopilados, el apoyo emocional, que se refiere a la dimensión relacionada con el entorno psicoafectivo, muestra una perspectiva mayoritariamente indiferente en un 66,7% o desfavorable con respecto al trato ameno, afectivo, atento, amigable y sincero que ofrecen los

profesionales de enfermería. Sin embargo, se destaca que la familia otorga un gran valor al enfoque humanitario y sensible que caracteriza a las enfermeras en situaciones de crisis (11).

La comunicación en el Perú siendo un país multicultural, es realmente importante se debe indicar que un estudio realizado respecto a hechos de violencia y mala comunicación de la ciudad de Lima y Callao en el 2019 indica que el 11,1% de los trabajadores sufrieron violencia física, siendo los pacientes o familiares los responsables en tres cuartas partes de los casos y el personal de salud en la fracción restante. La mayoría de los agresores fueron mujeres 63,2% (12).

Es necesario mencionar que mientras un personal de enfermería tenga mayor cantidad de pacientes que atender o carga laboral, la comunicación con el paciente y los familiares será más deficiente, un informe realizado por Colegio de Enfermeras del Perú en el año 2020 indica que en Arequipa Hay 12 enfermeras por cada 10 mil habitantes, las cuales atienden de 25 a 30 pacientes cada una, cuando lo recomendable es atender de 8 a 12 pacientes (13).

En el Cusco Hay un déficit de 3 mil enfermeras para llegar al promedio recomendado de 80 enfermeras por cada 10 mil habitantes. La experiencia dramática durante la pandemia ha tenido un impacto negativo en la salud mental del personal de enfermería, generando cuadros de estrés en un 34.1%, depresión en 30.8% y ansiedad en 41.8% (14).

Otro estudio realizado en el 2020 en Ayacucho, encontraron que no existe una relación fluida entre la enfermera y los familiares de los pacientes, las enfermeras no suelen reconocer el nombre de los pacientes en un 78.6%, concluyendo los investigadores que las enfermeras no valoran las virtudes de la interrelación enfermera- paciente (15)

La falta de comunicación brindada por la enfermera ante los familiares del paciente y el paciente mismo, es un problema común a nivel mundial, latinoamericano y nacional. En ese sentido, es necesario que se busquen soluciones a las problemáticas presentadas, que mejoren la comunicación y la relación entre el personal de enfermería y los familiares de los pacientes.

La comunicación entre el personal de salud y los parientes del paciente ha tenido un factor de importancia, durante la historia las familias han cumplido un rol importante relacionado al cuidado de sus seres queridos, actualmente con el avance de la tecnología facilita a mejorar la capacitaciones del personal de salud respecto a la atención que realiza, por otra parte el ingreso de un paciente al servicio de uci conlleva a pasar por una situación muy difícil al familiar lo cual tiene como consecuencia falta de apoyo principalmente en el estado emocional (16).

La comunicación es el “proceso de compartir información, pensamientos, actitudes, etc.”; es importante que la enfermera muestre empatía cada vez que se acerca hacia el familiar, mostrándose segura y sonriente, para que la otra persona se sienta a gusto de seguir conversando (17).

La comunicación del equipo de salud en especial del personal de enfermería, la interacción con los familiares normalmente no se transmite de manera eficiente debido al tiempo y al déficit de personal de salud donde la carga laboral no permite enfocarse de manera directa con los familiares ya que es lugar muy restringido donde no se permite el ingreso de familiares lo cual se va considerar un problema a priorizar (18).

De esta manera se puede afirmar que el personal de enfermería asume una labor muy importante respecto a la comunicación con familiares del paciente, donde pone en práctica sus conocimientos y habilidades en los diferentes escenarios que se presenta, ya sea frente a dificultades o mejoría del paciente, lo cual va favorecer y contribuir a cumplir sus objetivos del paciente enfermera (19).

Existen diferentes factores los cuales intervienen en este proceso, como la observación relaciones interpersonales, aspectos sociales a los cuales influyen ya sea directa o indirectamente en la comunicación , el personal de enfermería al conocer estos aspectos importante le ayudaran a mejorar la comunicación con el familiar y también mejora en cuidado de enfermería, dentro de los tipos de comunicación más resaltantes tenemos la comunicación verbal y no verbal, ya que esto es importante enfatizar con la finalidad de mejorar el mensaje (20).

Respecto a las Dimensiones que se utilizarán en el presente, se han identificado los siguientes: Área Verbal, Área no Verbal, Área de Información Aceptada, Comunicación Verbal (21).

La comunicación efectiva entre las enfermeras y los familiares de pacientes está relacionada con la satisfacción de los familiares, la empatía de las enfermeras hacia los familiares de pacientes está relacionada con la satisfacción de los familiares. el cuidado centrado en el paciente, que considera las necesidades del paciente y su familia, está relacionado con la satisfacción de los familiares (22).

Respecto a teorías relacionadas con la variable se tiene que algunos estudios plantearon que el personal de enfermería debe disponer normas de cuidado a los familiares de paciente, ya que esto beneficia en la buena salud de los pacientes (23).

La Teoría de enfermería que citamos para la investigación, es la de Jean Orlando Pelletier. La cual, señala la relación entre paciente, familia y enfermera, concibe la función profesional de la enfermería como el cumplimiento de la necesidad de ayuda inmediata del paciente. Identifica los elementos del proceso de enfermería y le da particular importancia a la participación del paciente en el mismo. Esta teoría se centra en cómo mejorar la conducta del paciente mediante el alivio de su angustia, produciendo un cambio positivo (24).

Echevarría (25), en Lima Perú, en 2018, en su estudio cuyo objetivo fue, determinar la comunicación terapéutica en el personal de salud de las unidades de cuidados intensivos de una institución hospitalaria, estudio de tipo cuantitativo, descriptivo de corte transversal, los resultados revelaron que la calidad del cuidado humanizado de las enfermeras, con percepción de los pacientes indica una relación de excelente en un 84%, Buena 10%, aceptable 4% y mala en un 2%.

Delgado (26). En Lima Perú, en 2018, en su estudio realizado cuyo objetivo fue, determinar la relación entre la comunicación y la satisfacción de la enfermera y la familia de pacientes hospitalizados en una institución de salud, estudio no experimental, descriptivo, cuantitativo, de corte transversal, los resultados fueron: encontrándose favorable la correlación entre las variables, validando la hipótesis en un rango de 90 a 100%.

Lizana (27), en Perú, en 2019, mencionan en su estudio cuyo objetivo fue, determinar la percepción de la atención del personal de salud humanizado tiene un gran porcentaje calificativo en grado de excelente donde existe una correlación directa entre enfermero y atención brindada al paciente , también se identificó estrategias en relación a la empatía y los considero como grados de relación experiencia y conocimiento de análisis , Para el componente resultado, la percepción de la calidad de servicio fue considerada por la mayoría de los pacientes con un nivel de satisfacción complacida obteniendo una buena calidad de atención de enfermería.

Bernal y colaboradores (28), en Perú, en 2018, plantea un estudio referido a la Satisfacción que tiene el usuario respecto a la comunicación que existe entre la enfermera y el paciente en el servicio de emergencia, investigación descriptiva, cuantitativa, de corte transversal, los resultados evidenciaron que el 58.8% su satisfacción en cuanto a la comunicación fue media,

Ayu y colaboradores (29) en Indonesia en el 2021, realizaron una investigación cuyo objetivo fue: “determinar la relación de las comunicaciones terapéuticas de enfermería con respecto a los niveles de ansiedad preoperatoria de los pacientes acerca de su tratamiento quirúrgico en el hospital de Indonesia”, investigación cuantitativa, transversal, correlacional, muestreo no probabilístico, participaron 84 pacientes, como instrumento se utilizó dos cuestionarios, los resultados encontrados fueron: el 51% calificaron la comunicación terapéutica como buena, y el 59% tenía ansiedad leve.

Fite y colaboradores (30) en Etiopia, en el 2019, realizaron un estudio titulado” Predictores de la comunicación terapéutica entre enfermeros y pacientes hospitalizados”, investigación de tipo cuantitativa, transversal, descriptiva, la muestra lo conformaron 192 pacientes, utilizaron un cuestionario validado. Los hallazgos mostraron que el 34% calificaron como alto el nivel de comunicación terapéutica.

La importancia del presente estudio del punto de vista teórico, que el proceso de la comunicación es importante, ya que gracias a ello se transmite información entre emisor y receptor estas pueden ser verbales y no verbales con un propósito en común iniciando así la conversación, dentro de los componentes más importantes que se ha de considerar para obtener una satisfacción con el familiar. Del punto de vista práctico, el presente estudio tiene la finalidad de facilitar la información reciente, ya sea directa o indirectamente que va ser de gran utilidad en instituciones relacionadas al servicio de uci, al colegio de enfermeros a la jefatura del área de enfermería con el objetivo que todo el personal de salud mejore la atención y tenga conocimiento sobre la fortalezas y debilidades que actualmente ocurre en los servicios críticos y así puedan diseñar estrategias los cuales mejoren el nivel de satisfacción del familiar del paciente en relación a la información que brinda el personal de salud del servicio de uci.

Del punto de vista metodológico, es importante porque servirá como referencias para próximos trabajos relacionados con el tema, ya que se hace uso del método científico.

El objetivo de la siguiente investigación es Determinar el nivel de satisfacción de la familia en la comunicación terapéutica de la enfermera de cuidados intensivos del Hospital Regional del Cuzco 2022.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La siguiente investigación es de enfoque cuantitativo de diseño no experimental, descriptivo, de corte transversal. Es cuantitativo debido a que los datos estarán conformados por un procedimiento estadístico y nos permitirá medir las variables en términos numéricos, no experimental ya que no se manipulan las variables, es de corte transversal porque la recolección de datos se dará en un tiempo establecido (32).

2.2 POBLACIÓN

Está definida como un conjunto de individuos conformando cada uno de los miembros de una población en estudio, como una conformidad de evaluación. En el trabajo de investigación la población estará conformado por 50 familiares de pacientes hospitalizados en el área de unidades de cuidados intensivos del hospital regional del cusco en el mes de mayo a junio, según información de estadística del hospital siendo ello una población total (33).

Respecto a los criterios de inclusión se considera

- Familiares mayores de 18 años de edad.
- Familiares que permanece más frecuentemente en el cuidado del paciente hospitalizado.
- Familiares que voluntariamente desean participar del estudio

En cuanto criterios de exclusión.

- Familiares que no permanezcan mayor de 24 horas en el cuidado del paciente hospitalizado.
- Familiares que no firmen el consentimiento informado

La muestra es un subconjunto de la población en general del cual se selecciona información de importancia, además que debe ser característico de las personas

a estudiar. En el presente trabajo de estudio la muestra será probabilística por conveniencia a la investigación, con la finalidad que englobe un gran número de individuos (34).

2.4 VARIABLE DEL ESTUDIO

Variable: Comunicación

Definición conceptual: La comunicación es el “proceso de compartir información, pensamientos, actitudes, etc.”(17).

Definición operacional: la comunicación brindada por el personal de enfermería es la interrelación que existe entre el paciente y personal de salud de manera directa en el cual expresan e intercomunican información lo cual comprende la comunicación verbal y no verbal se utilizara 23 ítems para evaluar la satisfacción de la familia de los pacientes de UCI del hospital regional del Cuzco

2.5 TÉCNICA DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se utilizará la técnica de encuesta, identificada como una técnica de trabajo de investigación, en el cual se realizará el análisis de las características que presenta una parte de la población, esto mediante interrogativos organizados para la variable (35).

El instrumento será un cuestionario, donde se utilizará la escala de Likert transformada, la cual se basará en diferentes ítems, estos serán mencionados de manera afirmativa, en el cual está constituido por datos generales y específicos y para las respuestas se utilizará la técnica de Likert (36).

La variable comunicación el instrumento fue construido por Shirley Pérez (2009) el cuestionario, consta de 23 ítems, con puntajes máximos y mínimos donde los valores son 92 y 23, donde se midió la media aritmética como estadístico (37).

Validez y Confiabilidad:

La validez lo menciona Pérez (2009) con método juicio de expertos el cual estuvo constituido por tres enfermeras y una psicóloga como jueces de expertos, los valores porcentuales vienen a ser un 86.25%. La confiabilidad del instrumento fue valorada por Pérez (2009) aplicando la asociación de Pearson, luego que el

cuestionario fue valorado por una piloto con un alpha de cronbach con un resultado de 0.91.2, teniendo como resultado que el instrumento es consistente, por consiguiente, el instrumento es confiable para la investigación (37).

2.5 PLAN RECOLECCIÓN

2.5.1 Autorización y coordinación previa para la recolección de datos

Previamente, se efectuaran las coordinaciones pertinentes con el objetivo de iniciar el procedimiento de trabajo, se solicitara carta de presentación a la universidad María Auxiliadora , mediante un escrito, dirección general del hospital regional cusco coordinar sobre la organización al momento de aplicar el instrumento, posteriormente se pedirá permiso correspondiente a la oficina de jefatura del hospital regional del cusco, para poder aplicar los instrumentos de recolección de datos de acuerdo con una muestra establecida previamente y con los protocolos correspondientes.

2.5.2 aplicación de instrumentos de recolección de datos

El proceso de recolección de información se realizará en el mes de mayo-julio del presente año a cada familiar de pacientes hospitalizados que cumplan con los criterios previamente establecidos. se aplicará el instrumento en tiempo de 10-15min.

2.6 MÉTODO DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Según la codificación de la información, estos se incorporaron en Excel 2016 y luego serán procesados con el método estadístico del SPSS IMB versión 25 se elaborará en relación a Pearson, prueba estadística apropiada para asociar las variables. Para establecer la información recolectada en la investigación, se realizará mediante la información recopilada en párrafos anteriores, se recurrirá primero a la realización de una base de datos, la misma que con ayuda del software Excel 2016 pudiera contener todos los datos de manera organizada.

2.7 ASPECTOS ÉTICO

En el siguiente tema de investigación serán considerados los aspectos éticos que norman el proceder del participante y de la enfermera, que harán posible el

resultado de los objetivos propuestos según las normas ya mencionadas y admitidos.

El Principio de beneficencia: se refiere al actuar no perjudicando tanto participante y equipo de salud logrando el beneficio en la salud del paciente, con el objetivo de mejorar la calidad de vida del paciente, de esta forma el personal de enfermería debe estar consiente sobre el perjuicio que genera alguna labor errónea (38).

El Principio de no maleficiencia: significa no persuadir en un perjuicio en la mejoría del paciente, ya sea en su estafo emocional viene hacer lo contrario de beneficencia (39).

El Principio de justicia: el profesional de enfermería logrará brindar atención y cuidado al paciente, podrá relacionarse directamente con familiares y acompañantes en sus inquietudes, preocupaciones con la finalidad de actuar con equidad ante el fallecimiento de su ser querido (40)

Principio de autonomía: consiste en la aprobación del familiar del paciente como persona moral, que cumple con valor de la responsabilidad y libre para tomar decisiones (41).

III CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	CRONOGRAMA periodo de ejecución																				
	2022												2023								
	octubr e			noviem bre				diciemb re				enero				febrero				marzo	
	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
Estructura sobre la problemática			x	x																	
Información relacionada al estudio				x	x	x	x														
Introducción de la realidad problemática, marco teórico, antecedentes.				x	x	x	x														
Presentación de la importancia del estudio así como la justificación.								x	x	x	x										
Estructura de los objetivos.												x	x								
Desarrollo del material y métodos de estudio.													x	x							
Presentación de la población y muestra, muestreo.															x	x					
Técnicas e instrumentos de estudio.																x	x				
Presentación de aspectos bioéticos.																x	x	x			
Aspectos administrativos.																			x	x	
Presentación de anexos.																				x	

PRESUPUESTO Y RECURSOS HUMANOS

MATERIALES	2022				2023				TOTAL
	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	S/.
Equipos									
1 laptop	3000								3000
USB	40								40
Útiles de escritorio									
Lapiceros	5						5		10
Lápiz							5		5
Tableros							20		20
Hojas bond A4		10					20		30
Material Bibliográfico									
Libros	50	50	50	50					200
Fotocopias	10	10	10	10			25	25	90
Impresiones	10	10	10	10			25	25	90
Espiralado									0
Otros									0
Movilidad							100	100	200
Alimentos	25	25	25	25	25	25	100	25	275
Llamadas	10	10	10	10	10	10	10	10	80
Recursos Humanos									
Digitadora	50							50	100
Imprevistos*		100		100			50	50	300
TOTAL	2200	215	105	205	35	35	360	285	4440

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Calle. Percepción de la calidad de atención de enfermería y grado de satisfacción del familiar [Tesis de grado]. Lima - Perú: Universidad Federico Villareal; 2018. [acceso 20 mayo 2022]. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNF_658e4e2d08eca7866922fc376921c7d8/Description#tabnav.
2. World Health Organization. State of the world's nursing 2020: Investing in education, jobs and leadership. [Internet]. Estados Unidos; 2020. [acceso 20 mayo 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/publications/i/item/9789240003279>
3. Helen De Cieri PhD, MA, Tracey Shea PhD, M App Sci. Effects of Work-Related Stressors and Mindfulness on Mental and Physical Health Among Australian Nurses and Healthcare Workers [Internet].: Sigma; 2019. [Acceso 22 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://sigmapubs.onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/jnu.12502>
4. Organización Mundial de la Salud. "The global nursing shortage: An overview of issues and actions" (La escasez global de enfermería: Una visión general de problemas y acciones) de la Organización Mundial de la Salud (OMS) [Internet].; 2021. [Acceso 24 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1527154406293968>
5. Consejo Internacional de Enfermeras. "Nursing Shortage" (Escasez de enfermería) [Internet].; 2022. . [Acceso 24 de mayo de 2022]. Disponible en: https://www.icn.ch/sites/default/files/inline-files/ICN%20Policy%20Brief_Nurse%20Shortage%20and%20Retention_0.pdf
6. Consejo Internacional de Enfermeras. Nurses play key role in Health for All: everyone, everywhere [Internet].; 2022. [Acceso 24 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://www.icn.ch/news/nurses-play-key-role-health-all-everyone-everywhere>

7. Silva, L. F., Leite, J. L., Alves, M. J. H. F., & Rodrigues, A. R. Communication between the nursing team and family members of hospitalized patients [Revista de Internet]. Brasil: Revista de Enfermagem Referência; 4(14), 105-114, 2017. [Acceso 25 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://revistaeletronicafunvic.org/index.php/c14ffd10/article/download/215/206>
8. Heras G, Cruz M, Nin N. "Situación de la Enfermería en América Latina y el Caribe" [Internet]. Brasil: Rev Bras Ter Intensiva; 2017. [Acceso 25 de mayo de 2022]. Disponible en: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-507X2017000100009.
9. David Dávila-García, Greg Casaro-Enriquez. Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante [Revista en Internet].: P: 1-2; 2019. [Acceso 25 de mayo de 2022].. Disponible en: <http://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/rcmhnaaa/article/view/420/213>
10. Ortiz, M. Arias-Valencia. Relación enfermera-familia. Más allá de la apertura de puertas y horarios [Revista electronica]. Medellin - Colombia: Universidad Pontificia Bolivariana; 2020. [Acceso 27 de mayo de 2022]... Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-intensiva-142-pdf-S1130239920300250>
11. García R, Siang H, Contreras Angelica. Percepción de los familiares del paciente respecto a la comunicación con la enfermera en el servicio crítico del cuidado de la mujer del "Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolome" [Tesis de Especialidad]. Lima- Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. . [Acceso 27 de mayo de 2022].. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/4335/Percepcion_GarciaRojas_Emelin.pdf?sequence=1&isAllowed=y
12. Galvez Cerdán Silvia Rocío, Mesta Delgado Rosio del Pilar. La comunicación y apoyo emocional en enfermería desde la perspectiva del familiar del paciente crítico en un Hospital Público [Artículo en Internet]. Chiclayo - Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2019.

- [Acceso 28 de mayo de 2022].. Disponible en: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:zevWziXq3joJ:revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/download/358/774/&cd=14&hl=es&ct=clnk&gl=pe>.
13. Juan Morales¹ , José Cordero². Violencia física y psicológica en trabajadores del primer nivel de atención de Lima y Callao [Internet]. Lima, Callao - Perú: Rev Asoc Esp Espec Med Trab; 2019. [Acceso 27 de mayo de 2022]. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300002#:~:text=Violencia%20f%C3%ADsica%20en%20trabajadores%20del,por%20otro%20personal%20de%20salud.
 14. LILIANA LA ROSA. La enfermería es la esperanza de cambio en la salud pública [Internet]. Perú: Colegio de Enfermeras del Perú; 2020. [Acceso 28 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2020/10/SUPLEMENTO-COLEGIO-DE-ENFERMEROS-DEL-PERU-42-ANOS.pdf>
 15. Luz Marina B. R. ,María A. V. Percepción de los familiares de pacientes críticos hospitalizados respecto a la comunicación y apoyo emocional [Internet]. Bucaramanga - Colombia; 2016. [Acceso 28 de mayo de 2022]. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2216-09732016000200007.
 16. Delia N. Q. M.. Percepción de los familiares de pacientes en la unidad de cuidados intensivos sobre la atención recibida. Ecuador: Redilat; 2022. . [Acceso 29 de mayo de 2022].. Disponible en: <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/220>
 17. Héctor, Agudelo. satisfacción personal como componente de la calidad de vida de los adultos de Medellín. www.redalyc.org. [Online]; 2017. [Acceso 01 de junio de 2022].. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=42219060006>
 18. Bautista R, Arias V, Carreño L. perception of relatives of hospitalized critical patients in relation to communication and emotional support.

- www.doi.org. [Online], Bucaramanga; 2017. [Acceso 30 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.15649/cuidarte.v7i2.330>.
19. YCOL., Herrera A. YCOL. HA. Enfermería en adicciones: el modelo teórico de peplau a través de los patrones. Enfermería en adicciones: el modelo teórico de peplau a través de los patrones funcionales. [Online]; 2003. . [Acceso 30 de mayo de 2022]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v38n1/0121-4500-aven-38-01-87.pdf>.
 20. Chilin Rojas, Noelia Giovanna. Apoyo emocional y comunicación de enfermería en percepción familiar del paciente crítico internado en el hospital Naval [Tesis de Maestría]. Lima-Peru: Universidad Cesar Vallejo; 2019. [Acceso 30 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12480>
 21. Mendonça C, Macedo N, Pereira K. Therapeutic communication between nurses and patients in preoperative during an admission in a medical surgical unit. J Nurs UFPE line [Internet]. 2013;7(8):7-5280. [Acceso 28 de mayo de 2022] Disponible en: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/revistaenfermagem/article/viewFile/11804/14186>
 22. Guillermo B, Jara N. Nivel de la relación terapéutica del enfermero y el paciente quirúrgico, en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia [tesis Licenciatura]. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018 [Internet]. . [Acceso 28 de mayo de 2022] Disponible en: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3978/Nivel_GuillermoCastillo_Bethzabe.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 23. Portilla M, Luza N, Macedo S. Adecuada satisfacción y comunicación terapéutica a los pacientes mayores de edad del Puesto de Salud Chañocahua, Puno, 2020. [Internet]. UAI; 2020. . [Acceso 28 de mayo de 2022] Disponible en: http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1048/1/Fani_Saavedra_Macedo.pdf
 24. Dávila A. Comunicación Terapéutica Del Profesional de Enfermería, Desde la Perspectiva de las Personas Hospitalizadas en el Servicio de

- Medicina, Hospital General Jaén [tesis Licenciatura]. Perú: Universidad Nacional Toribio Rodríguez Mendoza; 2017. . [Acceso 28 de mayo de 2022] Disponible en: [http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1248/TESI SCOMUNICACION TERAPEUTICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1248/TESI%20SCOMUNICACION%20TERAPEUTICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
25. Echevarría Schmidt. Percepción del paciente sobre calidad del cuidado de enfermería en clínica. [Revista en Internet].: P: 1-10; 2018. [Acceso 30 de mayo de 2022].. Disponible en: https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Cuidado_y_salud/article/view/1421/1316.
26. Delgado Pareja. Nivel de satisfacción de la comunicación enfermero-familiar de paciente en cuidados intensivos en un hospital nacional [Internet]. Lima; 2018. . [Acceso 30 de mayo de 2022]... Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12866/950>.
27. Lizana García. Calidad de la atención de enfermería en el servicio de emergencia del instituto nacional de enfermedades neoplásicas [Tesis de Maestría]. Lima Perú: Universidad San Martín de Porres; 2019.. [Acceso 30 de mayo de 2022]. Disponible en: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5664/lizana_gk.pdf?sequence=3&isAllowed=y.
28. Bernal Valencia y J.R. Ponte Arce. Satisfacción del usuario respecto a la comunicación enfermera - paciente en el servicio de emergencia uch [Tesis de Grado]. Lima Perú: Universidad Cayetano Heredia; 2017. [Acceso 30 de mayo de 2022].. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8623/Satisfaccion BernalValencia Sandra.pdf.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8623/Satisfaccion_BernalValencia_Sandra.pdf.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
29. Ayu P, Wahyuningsih T, Safitri S. El efecto de la comunicación entre enfermeras terapéuticas y pacientes en los niveles de ansiedad prequirúrgicos. Enfermería Clínica [Internet]. 2021;31(2):439-42. [Acceso 30 de mayo de 2022].. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2021.01.002>
30. Fite O, Assefa M, Demissie A. Predictores de la comunicación terapéutica entre enfermeros y pacientes hospitalizados. Heliyon [Internet].

- 2019;5(10):1-16. [Acceso 30 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.1016%2Fj.heliyon.2019.e02665>
31. Duque O Arias. relación enfermera- familia en la unidad de cuidados intensivos hacia una comprensión empática [Internet]. Colombia: Rev. Cientc Salud.; Colombia 2021. [Acceso 30 de mayo de 2022]... Disponible en: <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/revsalud/a.10059>
32. Hernandez R. y Mendoza, C. Metodología de la investigación las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. virtual.cuautitlan.unam.mx. [Online], Mexico: Mr. Graw Hill; 2018. [Acceso 30 de mayo de 2022].. Disponible en: <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>.
33. Sampieri R FCBM. Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill Education. En epacartagena.gov.co/wp O, editor.. Mexico: 6 ed; 2014
34. Gómez A Villasis M, Miranda M. El protocolo de investigación III: la población de estudio. El protocolo de investigación III: la población de estudio. [Online], Mexico; 2016. Disponible en: <http://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/309>.
35. Angelica Montes Chujutalli. Imagen Social de la Enfermera, según la percepción [Tesis de Licenciatura]. Lima: Universidad Ricardo Palma; 2019. . [Acceso 01 de junio de 2022].. Disponible en: https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/3509/T030_46763709_T%20MONTES%20CHUJUTALLI%20ANGELICA%20LAURA.pdf?sequence=1.
36. Kelly Nathaly, Cordero Flores. "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la prestación de servicios de salud "[Tesis de Maestria]. Lima-Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2018. [Acceso 30 de mayo de 2022]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28733/cordero_fk.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
37. Shirley G. Pérez López. Niveles de comunicación enfermera – paciente en relación con la satisfacción del adulto mayor del servicio de cirugía del Hospital Edgardo Rebagliati Martins [Tesis de Licenciatura]. Lima Perú: Universidad Ricardo Palma; 2009. [Acceso 01 de junio de 2022]...

Disponible en:
https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/349/Perez_sg.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

38. Belmont. principios éticos y normas para el desarrollo de las investigaciones que involucran a seres humanos. www.emedic.ucr.ac.cr. [Online]; 1979. . [Acceso 30 de mayo de 2022]. Disponible en: https://emedic.ucr.ac.cr/wpcontent/uploads/2019/01/informe_belmont
39. Simón, I.M. Barrio. Satisfacción de los pacientes con el proceso de información, consentimiento y toma de decisiones durante la hospitalización [Internet]. España: Escuela Andaluza de Salud Pública; 2007. [Acceso 30 de mayo de 2022].. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272007000300003.
40. Martín S. Aplicación de los Principios Éticos a la Metodología de la Investigación. Enfermería en Cardiología [revista en Internet] 2013 [acceso 2 de junio de 2022]; 58(1): 27-29. Disponible en: https://www.enfermeriaencardiologia.com/wpcontent/uploads/58_59_02.pdf
41. Leon, A.B. Estrategias para el desarrollo de la comunicación profesional. www.libreria-limusa.com. [Online], Mexico: Limusa; 2012. [Acceso 01 de junio de 2022].. Disponible en: <https://libreria-limusa.com/producto/estrategias-para-el-desarrollo-de-la-comunicacion-profesional-2a-ed/>.

ANEXOS

A continuación, le presentamos un conjunto de preguntas que describen el nivel de comunicación terapéutica brindado por el personal de enfermería. Cada pregunta cuenta con cuatro posibles respuestas, de las cuales marcará con un aspa aquella que crea conveniente sobre la base de las siguientes alternativas:

- 1: Nunca: cuando la enfermera nunca o casi nunca realiza esas actividades.
- 2: De vez en cuando: cuando la enfermera realiza esas actividades con poca frecuencia.
- 3: Frecuentemente: cuando por la enfermera realiza esas actividades con frecuencia.
- 4: Siempre: cuando la enfermera realiza siempre o casi siempre esas actividades.

Aspectos a evaluar	1 N	2 V C	3 F	4 S
1. ¿La enfermera le saluda cordialmente?				

2. ¿Cuándo la enfermera se acerca a usted lo saluda mediante un abrazo?				
3. ¿Cuándo la enfermera se acerca a usted lo saluda mediante un gesto amable?				
4. ¿Cuándo la enfermera se acerca a usted lo saluda mediante una palmada en el hombro?				
5. ¿Cuándo la enfermera le habla usted observa que lo mira directo a los ojos?				
6. ¿Cuándo la enfermera le habla usted observa que lo mira indirectamente a los ojos?				
7. ¿Cuándo la enfermera le habla usted observa que desvía su mirada?				
8. ¿Cuándo la enfermera lo atiende se muestra sonriente?				
9. ¿Cuándo la enfermera lo atiende se muestra seria?				
10. ¿Cuándo la enfermera lo atiende se muestra compasiva?				
11. ¿Cuándo la enfermera lo atiende se muestra amigable?				
12. ¿El tono de voz de la enfermera es adecuado?				

Aspectos a evaluar	1 N	2 V C	3 F	4 S
13. ¿La pronunciación de la enfermera es entendible?				
14. ¿La enfermera conversa con usted cuando realiza los procedimientos?				
15. ¿El lenguaje que emplea la enfermera es sencillo y claro?				
16. ¿El lenguaje que emplea la enfermera es complicado?				
17. ¿El lenguaje que emplea la enfermera es inadecuado y usa modismos? Ejemplo: Mamita, hijita etc.				
18. ¿El interés que muestra la enfermera le hace sentir importante?				
19. ¿La enfermera le dedica tiempo a escucharlo?				
20. ¿La enfermera le explica los procedimientos que realiza?				
21. ¿La enfermera lo estimula a que se exprese verbalmente sus dudas?				
22. ¿La enfermera le explica la manera en la que debe de participar en su recuperación?				
23. ¿En la atención que le brinda la enfermera se muestra agradable?				

FUENTE: Elaborado por Pérez (2009)

ANEXO C: CONSENTIMIENTO INFORMADO

PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACION DEL AREA SALUD

A usted se le invitado a participar en este estudio de investigación en salud antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: “NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA FAMILIA EN LA COMUNICACIÓN TERAPEUTICA DE LA ENFERMERA DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO 2022”

Nombre de los investigadores principal: Lic. Elizabeth Espirilla Mamani

Propósito del estudio: Determinar el nivel de satisfacción de la familia en la comunicación terapéutica de la enfermera de cuidados intensivos del Hospital Regional del Cuzco 2022.

Beneficios por participar: Tiene la facilidad de conocer los resultados de investigación

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo responder cuestionario

Costo por participar: No tendrá ningún gasto por participar

Confidencialidad: La información será protegido por los investigadores

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento

Consultas posteriores: Si usted tuviese alguna preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio puede dirigirse coordinador de equipo

Participación voluntaria: su participación en el estudio es voluntaria

Contacto con el comité de ética: Si tuviera alguna pregunta sobre los derechos como voluntario puede dirigirse coordinador equipo o al correo electrónico: elisabeth_espirilla@hotmail.com.

DECLARACION DE CONSENTIMIENTO

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

Nombre y apellidos del participante	Firma o huella digital
N° de DNI	
N° de teléfono	
Correo electrónico	
Nombre y apellido del investigador	Firma
Lic. Elizabeth Espirilla Mamani	
N° de DNI	
N° de teléfono móvil	
Nombre y apellido del responsable de encuestar	Firma
N° de DNI	
N° de Teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma y huella digital
Nombre y apellidos:	
DNI	
Teléfono	

*certifico que he recibido una copia del consentimiento informado

.....
Firma del participante