



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

PROYECTO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE FAMILIARES DE LOS PACIENTES
HOSPITALIZADOS, SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE
ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL
HOSPITAL II ESSALUD HUARAZ, 2024**

AUTOR:

LIC. FLORES CARRANZA, Roger David

<https://orcid.org/0009-0008-6230-4911>

ASESOR:

Mg. QUILLE TICONA, José Merlín

<https://orcid.org/0000-0002-1321-8549>

HUARAZ – PERÚ

2024

AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, **Flores Carranza, Roger David**, con DNI N° **40369083**, 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 familiares de los pacientes hospitalizados, sobre la calidad de atención de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del Hospital II EsSalud Huaraz, 2024**, **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.

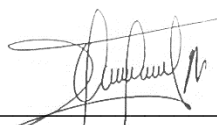
Asimismo, **DECLARO BAJO JURAMENTO** que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de **...12%** y que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 12 días del mes de setiembre del año 2024.



Roger David, Flores Carranza

DNI: 40369083



José Merlin, Quille Ticona

DNI: 01888090

INFORME DE ORIGINALIDAD – TURNITIN

Roger David Flores Carranza

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE FAMILIARES DE LOS
PACIENTES HOSPITALIZADOS, SOBRE LA CALIDAD DE ATEN...

Quick Submit

Quick Submit

ENFERMERIA


12% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...


Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

11%  Fuentes de Internet

0%  Publicaciones

7%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

1	Internet	repositorio.uma.edu.pe	4%
2	Trabajos del estudiante	Universidad Maria Auxiliadora SAC	4%
3	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	1%
4	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	1%
5	Internet	fdocumenti.com	1%
6	Internet	repositorio.puce.edu.ec	0%

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	6
ABSTRACT	7
I. INTRODUCCIÓN	8
II. MATERIALES Y MÉTODOS	18
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	22
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	24
ANEXOS	30

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN.....	31
ANEXO B. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	32
ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO	35
ANEXO D. ACTA O DICTAMEN DE APROBACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA..	37

RESUMEN

Objetivo: “Identificar el nivel de satisfacción de familiares de los pacientes hospitalizados, sobre la calidad de atención de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del Hospital II EsSalud Huaraz, 2024”. **Materiales y métodos:** Esta investigación adoptará un enfoque cuantitativo, será de diseño descriptivo, no experimental y transversal y se llevará a cabo en la ciudad de Huaraz. La **población** estará conformada por 50 familiares de los usuarios que estarán hospitalizados en las dos rotaciones de la UCI del Hospital II Essalud Huaraz, desde enero hasta junio de 2024. Este grupo servirá como tamaño de muestra. El muestreo será no probabilístico, seleccionado por conveniencia. La información necesaria será obtenida empleando la técnica de entrevista y como instrumento se usará un cuestionario validado y confiable. **Resultados:** Los datos obtenidos se transferirán al sistema estadístico SPSS IBM en su última versión. Allí, los datos serán organizados en tablas y se calcularán los porcentajes correspondientes, realizando estadísticas descriptivas. **Conclusiones:** Esta investigación permitirá generar información concreta y aplicable que podrá ser utilizada para mejorar estándares de atención de enfermería en la UCI del hospital al identificar áreas de mejora para desarrollar intervenciones específicas orientadas a optimizar la experiencia del paciente y sus familiares.

Palabras clave: Satisfacción del paciente, atención de enfermería, Cuidados Intensivos.

ABSTRACT

Objective: “To identify the level of satisfaction of relatives of hospitalized patients with the quality of nursing care in the intensive care unit of Hospital II EsSalud Huaraz, 2024”. **Materials and methods:** This research will adopt a quantitative approach, will be of descriptive, non-experimental and cross-sectional design and will be carried out in the city of Huaraz. The **population** will be made up of 50 family members of users who will be hospitalized in the two rotations of the ICU of the Hospital II Essalud Huaraz, from January to June 2024. This group will serve as the sample size. The sampling will be non-probabilistic, selected by convenience. The necessary information will be obtained using the interview technique and a validated and reliable questionnaire will be used as an instrument. **Results:** The data obtained will be transferred to the latest version of the SPSS IBM statistical system. There, the data will be organized in tables and the corresponding percentages will be calculated, performing descriptive statistics. **Conclusions:** This research will allow the generation of concrete and applicable information that can be used to improve nursing care standards in the hospital ICU by identifying areas for improvement in order to develop specific interventions aimed at optimizing the patient and family experience.

Key words: Patient satisfaction, nursing care, Intensive Care.

I. INTRODUCCIÓN

La Sociedad Española de Medicina Intensiva Crítica y Unidades Coronarias ha desarrollado un documento consensuado que establece los indicadores de calidad destinados a mejorar la atención del paciente crítico. Estos indicadores, enfocados en la satisfacción del paciente, abarcan diversas áreas, como la flexibilidad en los horarios de visita, la realización de encuestas de satisfacción al momento del alta, la provisión de cuidados apropiados al final de la vida, una comunicación adecuada por parte del personal médico y de enfermería con los familiares, directrices para la toma de decisiones, consentimiento informado y la limitación del tratamiento de soporte vital. A pesar de su uso en varios estudios para evaluar la satisfacción de los pacientes y sus familias algunos de estos indicadores han sido motivo de insatisfacción (1). En Noruega un 94% de los familiares se mostraban muy satisfechos con una parte considerable de la estancia del paciente en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), no obstante, un 89% de las familias estaban menos satisfechas con la información que recibían, los procesos de toma de decisiones de enfermería y los cuidados realizados durante la estancia de su familiar. Revelando esto dos variables demográficas que les afectaban de forma significativa; la relación con el paciente y la supervivencia de este. Estos criticaban la información proporcionada por los profesionales, la cual percibían como clara pero insensible, y en ocasiones entregada con retraso (2). Dentro del mismo orden de ideas, en Irán el nivel de satisfacción de las familias con respecto a la calidad de cuidados en la UCI fue bueno en el 71 % de los casos. El aspecto más destacado en el estudio realizado en varios hospitales de Teherán fue que las familias se mostraron menos satisfechas con la satisfacción de las necesidades religiosas con una media de 3.07 y satisfechas en relación a la atención del paciente en un 65% de los casos, con una media de 3.37 (3). En el artículo de la Revista Científica de Enfermería Intensiva 2021, al analizar los criterios que influyen de manera directa en la satisfacción de los pacientes y cuidadores familiares en las Ucis encontraron la edad y el idioma como los principales. Ahora bien, en relación a los factores que contribuyen a la satisfacción destacan una buena comunicación con los profesionales, la calidad de los cuidados y la limpieza de la unidad. Mientras que, en los factores que muestran insatisfacción resaltan la infraestructura de las salas de espera, la comunicación inadecuada y la participación de los familiares y pacientes en la toma de decisiones (4). Otro estudio llevado a cabo

en el 2023 en Nigeria permitió confirmar las necesidades percibidas en los familiares de los pacientes ingresados en las Unidades de Cuidados Críticos (UCC), dentro de las que destacaban necesidades psicosociales, físicas y mecanismos de afrontamiento dentro de un entorno con recursos limitados. En dicho estudio los resultados confirmaban la necesidad de que los profesionales diseñaran directrices o normas para promover conversaciones frecuentes con los familiares que les permitieran proporcionarles apoyo y orientación reduciendo su ansiedad (5)

En el contexto latinoamericano, también se han realizado estudios que han permitido determinar el nivel de satisfacción de los familiares de los pacientes hospitalizados en la UCI, encontrando en Brasil un 77,42% de satisfacción en los familiares con la atención recibida de parte de los profesionales de salud de la UCC. Los familiares que afrontaban la pérdida de pacientes estaban estresados o deprimidos y referían que esto les afectaba también su calidad de vida (6). Dentro del mismo orden de ideas, en Ecuador en el año 2023 un 50% de los familiares de los pacientes ingresados refieren tener una mala apreciación de la orientación y cuidados proporcionados por el personal de enfermería a sus familiares, además de existir desinterés hacia los pacientes, mientras que el otro 50% señala satisfacción muy buena (7). En Colombia han intentado implementar estrategias para integrar la familia en el cuidado del paciente y también fortalecer sus necesidades, sin embargo, el 61,5% de los familiares participantes no se mostraba empático en la relación enfermero – familiar, existiendo una contradicción ya que consideran que las necesidades de los familiares son secundarias a las del paciente y en ocasiones las mismas no podrán ser atendidas (8). Otro estudio realizado en Colombia, proporcionó una comprensión más profunda de las necesidades más comunes expresadas por los familiares de los pacientes en entornos críticos. Se identificó que estas necesidades se centran principalmente en áreas como seguridad, información y proximidad, además algunos familiares también solicitan un respaldo emocional y físico, destacando la importancia del apoyo y el confort en situaciones delicadas. Específicamente, se encontró que el 16% de las necesidades expresadas se relacionan con la frecuencia en que se presentan, mientras que el 27% se evalúan en función de su pertinencia para la situación del paciente y su familia. Además, el 24% de estas necesidades se analizan en términos de su viabilidad para ser abordadas de manera práctica y eficiente por el personal médico y de enfermería (9). En un estudio

realizado en Brasil, se observó que el 100% de los familiares participantes expresaron una satisfacción general con la atención recibida para su familiar. Sin embargo, fue notable que mencionaron con mayor frecuencia al médico como el principal responsable de la recuperación del paciente, dejando en un segundo plano el papel del profesional de enfermería (10).

Ahora bien, en el contexto nacional, la satisfacción de los familiares de manera general es expresada como medianamente favorable en el 84.60% de los casos, reflejando esto una percepción positiva con respecto a la calidad de atención brindada por las enfermeras en la UCI, aunque ciertos aspectos podrían mejorarse como la falta de identificación y saludo por parte de los enfermeros profesionales, ya que al no aplicarlo con frecuencia puede considerarse esto una percepción desfavorable en algunos casos (11). En Arequipa, el 68,12% de familiares percibe la atención proporcionada por los enfermeros de las unidades críticas como excelente o muy buena destacando la preocupación constante por el paciente. Un 49, 28% reportó un muy buen manejo del dolor. También el 43, 48% de los familiares consideró que las habilidades y competencias de los profesionales enfermeros son muy buenas, es decir, un elevado grado de satisfacción con la atención recibida en la UCI fue percibida por la mayoría de los familiares (12). La evaluación de la atención en Lima mostró una dicotomía y evaluada desfavorablemente, destacándose sin embargo que un 60.5% de los familiares indicaron satisfacción en el trato interpersonal y un 79,9% en la satisfacción general. Esto indica una percepción generalmente positiva, la cual supera el 60% de satisfacción a pesar de las deficiencias en la atención personalizada (13). En algunas instituciones de salud del país se han podido evidenciar casos de familiares afectados por el impacto en la salud emocional que puede representar la enfermedad grave de un ser querido, con hasta un 25% de miembros experimentando síntomas psicológicos e incluso que han desarrollado el síndrome post – UCI de la familia, siendo por ello esencial que el personal que labora en estas áreas pueda tener la habilidad para brindar apoyo emocional e información oportuna (14). Aunque un 91.7% de familiares reportan una satisfacción aceptable en cuanto a la claridad de la información que les han brindado, existe un 8.3% de insatisfacción, situación que demanda atención ya que esto puede influir en la percepción de la calidad de atención que recibe su familiar. Investigar los factores que influyen en esta insatisfacción contribuirá a identificar áreas específicas de mejora e implementar estrategias para

establecer una comunicación más efectiva y clara para los familiares, mejorando así la calidad de atención brindada (15).

La calidad de atención de enfermería se refiere a la medida en que los servicios de enfermería cumplen con los estándares profesionales y las expectativas de los pacientes. Incluye aspectos como la competencia técnica y clínica de los enfermeros, la empatía y el cuidado personalizado hacia los pacientes, la eficiencia en la gestión de recursos, seguridad del paciente, comunicación efectiva y la colaboración interdisciplinaria (16).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad de atención se define como la provisión de servicios de salud, que se orientan hacia las personas, familias y comunidades, asegurando niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo. La calidad de estos servicios depende tanto de su disponibilidad como de una organización y gestión adecuadas. En consecuencia, la mejora y reforma de los sistemas de salud se enfocan en elevar el estándar de atención y facilitar el acceso a los servicios de salud (17).

Ahora bien, la satisfacción de los familiares se define como el grado en que las expectativas y requerimientos de las familias con respecto a la atención médica de sus seres queridos son cumplidos y superados por los servicios de salud. Esto abarca aspectos como la comunicación efectiva, el trato empático, la información clara y comprensible, acceso oportuno a la atención, seguridad y el cuidado personalizado, entre otros. Es decir, implica garantizar que los familiares se sientan atendidos, apoyados y comprendidos durante todo el proceso de atención médica de sus allegados (18).

En relación a las dimensiones que comprende la satisfacción de los familiares, se tiene que la dimensión información se refiere a la adecuada y clara comunicación proporcionada por el personal de enfermería a los familiares sobre el estado de salud del paciente, de acuerdo a los protocolos de divulgación de información establecidos en cada institución. También involucra los temas relacionados con el tratamiento, los procedimientos médicos y cualquier otra información relevante que permita a los familiares comprender la situación y participar en el cuidado del paciente (19).

La calidez y confort por otra parte, se centra en el trato humano y empático que es proporcionado por el personal de enfermería hacia los familiares. Implica crear un ambiente acogedor y de apoyo que promueva la sensación de seguridad y comodidad emocional para los familiares mientras están en el entorno hospitalario (20).

En cuanto a la dimensión capacidad técnica y científica del profesional, esta se refiere a la competencia profesional y habilidades clínicas del personal de enfermería para proporcionar cuidados de alta calidad y seguros. Incluye la aplicación efectiva de conocimientos científicos, habilidades técnicas y juicio en la atención de los pacientes y la resolución de problemas de salud (21).

Dentro del mismo orden de ideas, se define la oportunidad de prestación de servicios, como otra dimensión de la satisfacción de las necesidades de los familiares, la misma aborda la puntualidad y disponibilidad del personal de enfermería para atender las necesidades de los familiares y del paciente. Implica la capacidad de responder de manera rápida y eficiente las solicitudes de atención, brindando servicios oportunos y sin demoras innecesarias (22).

Finalmente, la dimensión imagen de la labor de enfermería, se refiere a la percepción que tienen los familiares sobre la profesión de enfermería y el valor de los cuidados proporcionados por los enfermeros profesionales. Incluye aspectos como la confianza en la competencia y compromiso del personal de enfermería, así como el reconocimiento y respeto hacia su labor en el equipo de atención de salud (23).

La perspectiva presentada enfatiza el progreso de la enfermería, pasando de un enfoque exclusivamente centrado en el paciente, hacia uno más integral en el que se reconoce la estrecha relación entre las necesidades de este y su familia, considerándoseles de gran importancia. Se comprende que el bienestar del paciente y el de su familia están intrínsecamente vinculados, lo que resalta la necesidad de abordar la atención de manera completa, teniendo en cuenta no solo al paciente, sino también a su entorno familiar (24).

En línea con esta perspectiva las UCIs son comúnmente conocidas por ser espacios cerrados y altamente regulados. Las políticas de visitas restringidas en estas

unidades pueden dificultar el acceso a los familiares de los pacientes internados y esta limitación puede representar un desafío adicional para las familias ya que pueden sentirse aisladas o excluidas del proceso de recuperación de su ser querido (25).

Además, la gravedad de la condición del paciente, junto con la prevalencia de un enfoque que prioriza la tecnología sobre las interacciones sociales, puede llevar a que las necesidades de los familiares sean pasadas por alto. Este fenómeno destaca la importancia de adoptar un equilibrio más holístico e inclusivo en la atención sanitaria que reconozca y valore las necesidades y contribuciones de los familiares en las actividades de cuidado y recuperación del paciente (26).

La Teoría de Adaptación de Callista Roy, emerge como marco pertinente para la presente investigación, abordando aspectos relevantes para la satisfacción de los familiares y sugiriendo que una atención integral puede promover mayor bienestar en la UCI. Está centrada en la capacidad de los individuos para adaptarse a los estímulos del entorno, identifica cuatro modos de adaptación; fisiológico, de autocuidado, rol social y de interdependencia. Estos modos abordan aspectos clave relacionados con la satisfacción de los familiares, como la respuesta a las condiciones médicas, la capacidad de cuidado personal, adaptación a roles sociales y la interacción con otros individuos (27).

Es importante destacar que a nivel nacional e internacional se han llevado a cabo diversos estudios que abordan directamente la variable de interés, lo cual proporciona un sólido sustento teórico para esta investigación. En el contexto internacional,

Jiménez y Quezada (28), en República Dominicana, en el año 2022, con el objetivo de “establecer cuál es el nivel de satisfacción de los familiares de los usuarios atendidos en la Unidad de Cuidados Intensivos Polivalente del Hospital General de la Plaza de la Salud en el periodo abril-junio del 2022”, llevaron a cabo una investigación descriptiva, observacional y de corte transversal. La población objeto de estudio fue de 80 familiares. Los resultados revelan varias tendencias significativas, destacando que la satisfacción de los familiares fue muy satisfecha en un 55% de los casos, mientras que un 39% indicó que toda la información relacionada con el paciente fue ofrecida previo al ingreso a la unidad. Estos hallazgos permitieron concluir que, a

pesar de las preocupaciones y dinámica de vida de los familiares, existe una percepción general positiva de la atención ofrecida en la unidad.

Alsharari (29), en el 2019 en Arabia Saudita, llevo a cabo una investigación con el objetivo de “identificar la satisfacción de los familiares de pacientes ingresados en la UCI y determinar su relación con sus características sociodemográficas”. Fue un estudio descriptivo y de corte transversal que incluyó a todos los familiares adultos de pacientes ingresados en la UCI. El instrumento empleado fue el cuestionario “Critical Care Family Needs Inventory”. Los resultados reflejaron que los familiares indicaban una necesidad insatisfecha de aseguramiento con una evaluación de 3.62/5, en cuanto a la información que les brindaban un 3.47 de los familiares refirió estar satisfecho con la misma. En las dimensiones proximidad, confort y apoyo, el nivel de satisfacción fue de 3.34, 3.01 y 2.91/5 respectivamente. En conclusión, el estudio destacó que los familiares presentan necesidades de satisfacción en las dimensiones de aseguramiento, proximidad e información, lo que subraya la importancia de abordar estas áreas para garantizar una atención y apoyo óptimos a los pacientes y sus familiares.

Nazareno (30), en el 2022 en Ecuador, llevo a cabo una investigación con el objetivo de “analizar la calidad de atención que brinda el personal de enfermería a pacientes hospitalizados en la Unidad de Cuidados Intensivos en el Hospital Delfina Torres de Concha”. Se llevó a cabo un estudio descriptivo, de naturaleza cuantitativa y cualitativa, con un diseño transversal. La muestra incluyó a 23 profesionales y 41 familiares. Se utilizaron diversas técnicas como encuestas, observaciones y entrevistas con un cuestionario semiestructurado como instrumento principal. Los resultados revelaron que el 46% de los familiares expresaron satisfacción con la atención recibida por los pacientes, mientras que el 48% mostro un alto nivel de satisfacción con el desempeño de los profesionales. En conclusión, se observó una percepción generalmente alta de la calidad de atención por parte de los familiares hacia los enfermeros que trabajan en la UCI.

En el contexto nacional, Porras (31), en el 2023 en Lima, con el propósito de “establecer el nivel de satisfacción de los familiares del paciente internado en la unidad de cuidados intensivos del hospital nacional Hipólito Unanue año 2023”, llevo

a cabo una investigación descriptiva, observacional, transversal y prospectiva. Incluyó una población de 247 familiares. El instrumento empleado fue el cuestionario FS – ICU 34 y como técnica la encuesta. Los resultados permitieron apreciar que, en general el 56% de los familiares indicó un nivel de satisfacción media. Sin embargo, en aspectos como la preocupación y el cuidado del paciente, control del dolor, y bienestar general del paciente hubo una alta satisfacción, alcanzando un 99%. También en relación a sus necesidades, indicaron un 99% de satisfacción. En cuanto a la calidez humana y el confort, alcanzó un 98% de satisfacción. Sin embargo, en relación a la capacidad técnica y científica, hubo una percepción media, con un 64% resultado que se enfoca en los ambientes de la unidad y la sala de espera. En conclusión, los familiares manifestaron un alto nivel de satisfacción, indicando que a pesar de considerarse un área de atención crítica, existe una buena relación entre el personal profesional y el paciente.

Tocas (32), en el 2020 en Chiclayo, con el propósito de “determinar la satisfacción del familiar respecto a la información brindada por la enfermera en la UCI, Hospital las Mercedes- Chiclayo 2020”, realizó una investigación cuantitativa, descriptiva y no experimental en una población de 105 familiares. La muestra estuvo representada por 83. La técnica empleada fue la encuesta. Los resultados indican que hay una diversidad de percepciones en cuanto al nivel de satisfacción relacionada con la información que brindan los enfermeros profesionales de la UCI. Un porcentaje de 44.6% expresó sentirse insatisfecho, mientras que un 34.9% se considera medianamente satisfecho y solo el 20.5% de los familiares refiere estar satisfecho con la información que le brindan los profesionales. Esto le permitió concluir que, existen aspectos en la comunicación que se podrían mejorar para satisfacer las necesidades y expectativas de los familiares de los pacientes.

Chávez (33), en el 2022, en Cajamarca realizó un estudio para “determinar la Percepción del Familiar sobre el Cuidado Enfermero en la UCI del Hospital Apoyo II Sullana 2019, basándose en la dimensión biológica, sociocultural, espiritual y emocional del familiar del paciente crítico”. La metodología empleada fue de tipo cuantitativa, con un diseño descriptivo y de corte transversal. La población incluyó 25 familiares. Como técnica, empleó la entrevista y como instrumento un cuestionario diseñado previamente. Los resultados de manera general muestran que los

porcentajes alcanzan un 80% de satisfacción para el cuidado enfermero, el cual consideran favorable, y en la dimensión emocional 68%. Por otra parte, al evaluar las dimensiones biológica y sociocultural obtuvieron 44% y 48% respectivamente, indicando una percepción menos favorable al compararlas con las dimensiones espiritual y emocional. En conclusión, los resultados reflejan una percepción mayormente favorable de los familiares respecto al cuidado enfermero en general, sin embargo, existen diferencias significativas entre las dimensiones evaluadas.

La presente investigación reviste una importancia fundamental en el ámbito de la salud y la atención hospitalaria. La satisfacción del paciente y sus familiares no solo es un indicador crucial de la calidad de los servicios de salud, sino que también influye significativamente en el proceso de recuperación y en la percepción general de la atención recibida. En el contexto de una UCI, donde los pacientes se encuentran en situaciones críticas y requieren cuidados intensivos y especializados, la calidad de la atención de enfermería desempeña un papel vital en su bienestar físico, emocional y psicológico. Los familiares, como parte integral del proceso de atención y apoyo, son testigos directos de la calidad de los servicios brindados y pueden proporcionar una perspectiva única sobre la efectividad y el impacto de las intervenciones de enfermería. Identificar el nivel de satisfacción de los familiares proporciona información valiosa para evaluar y mejorar continuamente los estándares de atención.

La realización de la presente investigación se justifica desde el aspecto **Teórico**, ya que se fundamenta en un marco teórico que reconoce la importancia de la satisfacción del paciente y sus familiares como indicador de calidad en la prestación de servicios de salud. Teorías de enfermería, como la de Callista Roy resaltan la necesidad de una atención holística que no solo aborde las necesidades físicas, sino también las emocionales y sociales del paciente y su entorno. Desde el aspecto **práctico**, este estudio tiene el potencial de generar información concreta y aplicable que puede ser utilizada para mejorar estándares de atención de enfermería en la UCI del hospital y los resultados obtenidos permitirán identificar áreas de mejora para desarrollar intervenciones específicas orientadas a optimizar la experiencia del paciente y sus familiares durante la estancia en la unidad, contribuyendo a la eficiencia y efectividad de los servicios de salud.

Ahora bien, desde el punto de vista **metodológico**, se justifica la realización de este estudio porque se basa en un diseño de investigación que emplea métodos científicos para recopilar la información necesaria. Además, se aplicarán análisis estadísticos y de contenido para obtener conclusiones validas y confiables. Finalmente, desde el aspecto **social**, este estudio contribuye a mejorar la calidad de atención y el bienestar de los pacientes y sus familias al garantizar que reciban una atención de enfermería de alta calidad que satisfaga sus necesidades físicas, emocionales y sociales. Además, al involucrar a los familiares en el proceso de evaluación y mejora de los servicios, se fomenta la participación activa y la colaboración entre los diferentes actores del sistema de salud, lo que a su vez fortalece la confianza y satisfacción de la comunidad con el sistema en su conjunto.

En base a lo anteriormente señalado, se plantea como objetivo general “identificar el nivel de satisfacción de familiares de los pacientes hospitalizados, sobre la calidad de atención de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del Hospital II EsSalud Huaraz, 2024”.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación adoptará un enfoque cuantitativo, ya que los datos se recogerán a través de mediciones y se presentarán en forma numérica, seguidos de análisis estadísticos. El diseño metodológico será descriptivo, no experimental y transversal. Los elementos de estudio no serán manipulados, sino que se analizarán en su entorno natural. La recolección de datos será transversal, es decir, se realizará una sola vez y en un solo momento, sin ninguna manipulación. (34)

2.2 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

La población de estudio estará conformada por 50 familiares de los usuarios que estarán hospitalizados en las dos rotaciones de la UCI del Hospital II Essalud Huaraz, desde enero hasta junio de 2024. Este grupo servirá como tamaño de muestra. El muestreo será no probabilístico, seleccionado por conveniencia del autor y siempre que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión establecidos.

Criterios de inclusión

- Familiares directos (padre, esposa(o)) de usuarios en la UCI.
- Familiares mayores de 18 años de edad.
- El tiempo de hospitalización del paciente debe ser mayor a 2 días.
- Familiares que participen voluntariamente en el estudio y firmen para ello el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

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

2.3 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

La variable considerada en la investigación es:

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE FAMILIARES DE PACIENTES HOSPITALIZADOS

Definición conceptual: se define como el grado en que las expectativas y requerimientos de los familiares con respecto a la atención médica de sus seres queridos son cumplidos y superados por los servicios de salud. Esto abarca aspectos como la comunicación efectiva, el trato empático, la información clara y comprensible, acceso oportuno a la atención, seguridad y el cuidado personalizado, entre otros. Es decir, implica garantizar que los familiares se sientan atendidos, apoyados y comprendidos durante todo el proceso de atención médica de sus allegados (18).

Definición operacional: El nivel de satisfacción de los familiares de los pacientes hospitalizados en la UCI se podrá medir mediante la aplicación de un cuestionario estructurado, el cual permite conocer la percepción de los usuarios sobre las dimensiones; información, calidez y confort capacidad técnica y científica, oportunidad de prestación de servicios, imagen de la labor de enfermería.

2.4 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Esta investigación, empleará la técnica de entrevista y la información será obtenida a través de un cuestionario, el cual fue diseñado en Tacna en el 2013 por Palacios y empleado por Damas y colaboradores (35) en el 2018 en Lima para su trabajo de investigación titulado "Nivel de satisfacción de los familiares en relación al cuidado que brinda la enfermera al paciente de la UCI adultos en un hospital nacional". Este instrumento se divide en 2 partes, la primera de ellas contiene nueve preguntas con alternativas de respuesta tipo Likert, las cuales permiten evaluar 04 dimensiones; calidad de la información, calidez y confort, capacidad técnica y científica, oportunidad en la prestación de servicio. En la segunda parte, se evalúa la imagen de la labor de enfermería.

La validez del cuestionario fue realizada mediante el juicio de 03 profesionales expertos y una prueba piloto. y la confiabilidad del mismo fue determinada a través de Alfa de Cronbach = 0.84, esto garantiza el empleo del instrumento en la investigación.

2.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.5.1 Autorización y coordinación previa para la recolección de datos

Se procederá a solicitar un documento de presentación de la Universidad María Auxiliadora. Con este documento, se gestionarán los permisos y protocolos necesarios ante la Dirección General del Hospital II Essalud Huaraz, adjuntando la carta de presentación de la universidad. Posteriormente, se tramitarán los permisos al Departamento de Enfermería. Todo esto se coordinará con la jefa de Enfermeras del servicio de la UCI del mencionado hospital para su aplicación. Este proceso asegura que todos los protocolos y permisos estén en su lugar antes de comenzar la investigación.

2.5.2 Aplicación de instrumentos de recolección de datos

Se programará una reunión con la jefa a cargo del servicio de la UCI para presentar brevemente el protocolo de investigación y proporcionar un cronograma para la aplicación de la encuesta. Los familiares serán citados en una sala de espera antes de su visita al usuario y se organizarán en grupos para evitar el desorden. Con 50 participantes, la encuesta se realizará solo durante el turno de día durante un mes y durante la semana.

A los familiares se les explicará el objetivo y el beneficio del estudio, y cada uno de ellos deberá firmar un consentimiento para participar. Se aplicará el instrumento de investigación preparado a los familiares, quienes dispondrán de 20 minutos para completarlo. La recopilación de datos se realizará en julio. Este proceso garantiza que todos los participantes comprendan el propósito del estudio y estén dispuestos a participar voluntariamente.

Tras finalizar la recolección de datos, se recolectarán e ingresarán a una base de datos. Cada dato será codificado para su correcta identificación y análisis. Este proceso es crucial para garantizar la precisión y la integridad de los datos, lo que a su vez permitirá un análisis más efectivo y confiable de los resultados del estudio.

2.6 MÉTODO DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Para el manejo estadístico, se considerarán las respuestas de los familiares obtenidas a través de la encuesta de cada ítem. Posteriormente, estos datos se ingresarán en una hoja de Excel. Una vez concluido este paso, los datos se transferirán al sistema estadístico SPSS IBM en su última versión. Allí, los datos serán organizados en tablas y se calcularán los porcentajes correspondientes, realizando estadísticas descriptivas. Este proceso permitirá un análisis detallado y preciso de los datos recopilados.

2.7 ASPECTOS ÉTICOS

En el presente estudio de investigación se seguirán los principios éticos fundamentales de; **Autonomía**, se respetará la capacidad de los participantes para decidir libremente su participación en el estudio. **Beneficencia**, se velará por el bienestar de los participantes, asegurando que los beneficios del estudio superen cualquier riesgo potencial. **No maleficencia**: Se garantizará que el estudio no cause daño a los participantes y el principio de Justicia, mediante el cual se asegurará una distribución justa de los beneficios y riesgos del estudio entre los participantes (36).

III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

3.1 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2023																2024																
	Ago				Sep				Oct				Nov				Dic				Ene				Feb								
	1	2	3	4	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				X	X	X																											
Búsqueda bibliográfica					X	X	X	X	X	X	X																						
Elaboración de la sección introducción: situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes											X	X																					
Elaboración de la sección introducción: importancia y justificación de la investigación													X	X																			
Elaboración de la sección introducción: objetivos de la investigación													X	X																			
Elaboración de la sección materiales y métodos: enfoque y diseño de investigación															X	X	X	X															
Elaboración de la sección materiales y métodos: población, muestra y muestreo																			X	X	X	X	X										
Elaboración de la sección materiales y métodos: técnicas e instrumentos de recolección de datos																			X	X	X	X	X										
Elaboración de la sección materiales y métodos: aspectos bioéticos																					X	X	X										
Elaboración de la sección materiales y métodos: métodos de análisis de información.																					X	X	X										
Elaboración de aspectos administrativos del estudio																						X	X										
Elaboración de los anexos																							X										
Aprobación del proyecto																							X	X									
Redacción del informe final: Versión 1																											X	X	X				
Sustentación de informe final																											X	X	X				

3.2 Recursos financieros

MATERIALES	2024			TOTAL	
EQUIPOS					
1 laptop	1500				1500
1 USB	30				30
ÚTILES DE ESCRITORIO					
lapicero	3	3	3		9
Hojas bond A4	10		50		60
MATERIAL BIBLIOGRÁFICO					
Fotocopias	30	40	30	30	130
Impresiones	30	40	30	30	130
Espiralados				50	50
RECURSOS HUMANOS					
Digitador	50			50	100
OTROS					
Movilidad			50	50	100
Alimentación	20	40	40	40	150
Llamadas telefónicas	30	30	30	30	120
IMPREVISTOS	100	100		100	300
TOTAL	1803	253	223	380	2679

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Cerrudo R, Arroyo M, Cedrés E, Barroso G, Afonso L, Mora M. Nivel de satisfacción de los familiares de pacientes ingresados en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) del Complejo Hospitalario Universitario de Canarias con un nuevo protocolo de visitas e información. Rev. Ene. [Internet]. 2022 [citado 2024, 30 de abril]; 16 (1): 1335. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2022000100008&lng=es.
2. Olsson R, Hammerud H, Schröder A. Family satisfaction in the intensive care unit, a cross-sectional study from Norway. Rev. BMC Emerg Med. [Internet]. 2021 [citado 2024, 30 de abril]; 21 (1): 20. Disponible en: DOI: [10.1186/s12873-021-00412-8](https://doi.org/10.1186/s12873-021-00412-8)
3. Kalhor L, Nehrir B, Abbas E, Mokhtari J. Satisfaction Rate of the Families of Patients Hospitalized in Intensive Care Unit with the Quality of Care: A Cross-Sectional Descriptive Study. Rev. Research Square. [Internet]. 2023. [citado 2024, 30 de abril]; 1 (12): 1 -19. Disponible en: <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-2891048/v1>
4. Guerra M, González P. Satisfaction of patients and family caregivers in adult intensive care units: Literature Review. Rev. Enferm. Intensiva. [Internet]. 2021. [citado 2024, 30 de abril]; 32 (4): 207 - 219. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1130239920300857>
5. Mankhamba A, Mula Ch, Gundo R. Family members' perception of their needs in critical care units at a tertiary hospital in Malawi: A qualitative study. Rev. BMC Nursing. [Internet]. 2023. [citado 2024, 30 de abril]; 22 (744): 1 -7. Disponible en: <https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-023-01433-3#Sec9>
6. Da Rosa D, Brehm L, De Oliveira K, Pinheiro P, Petri J, Teixeira C, et al. Qualidade de vida e satisfação dos familiares de pacientes internados nas unidades de terapia intensiva. Rev. Cogitare Enferm. [Internet]. 2023. [citado 2024, 29 de abril]; 28: e91079 Disponible en: <https://www.scielo.br/j/cenf/a/G3rpdXfyJvP4pwfDwcP8ZSM/?format=pdf&lang=pt>
7. Quille D, Chipantiza M. Percepción de los familiares de pacientes en unidades de cuidados intensivos sobre la atención recibida. Rev. Latam. [Internet]. 2023.

[citado 2024, 29 de abril]; 4 (1): 13 – 23. Disponible en: <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.220>

8. Duque C, Arias M. Relación enfermera-familia en la unidad de cuidados intensivos. Hacia una comprensión empática. Rev. Cienc. Salud [Internet]. 2021 [citado 2024, 30 de abril]; 19 (1):124 - 143. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-72732021000100124&lng=en.

9. Ardila E, Arredondo E. Actividades de enfermería para la satisfacción de necesidades familiares en cuidado intensivo adulto: una revisión integrativa. Rev Cuid [Internet]. 2021 [citado 2024, 30 de abril]; 12 (1): e1229. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2216-09732021000100408&lng=en.

10. Mazedo E, Azevedo K, Mara L, Sinara M. Satisfação dos familiares com a humanização da assistência em UTI. Rev. SANARE, Sobral. [Internet]. 2019 [citado 2024, 30 de abril]; 18 (1): 06 -11. Disponible en: <https://sanare.emnuvens.com.br/sanare/article/view/1300/681>

11. Rodríguez P, Reategui A, Pantoja L. Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima, 2018. Rev. Horiz. Med. [Internet]. 2022 [citado 2024, 22 de abril]; 22 (3): e1769. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2022000300002&lng=es.

12. Mamani A, Quispe K, Butrón C, Apaza F. Satisfacción de los familiares de pacientes ingresados en la unidad de cuidados intensivos de emergencia. Rev. Scientiarvm [Internet]. 2020 [citado 2024, 24 de abril]; 6 (2): 37 - 42. Disponible en: https://scientiarvm.org/cache/archivos/PDF_320684715.pdf

13. Canchero A, Matzumura J, Gutiérrez H. Satisfacción del familiar del paciente en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2018. Rev. An Fac med. [Internet]. 2019; [citado 2024, 24 de abril]; 80 (2):177 - 82. Disponible en: DOI: <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v80n2/a07v80n2.pdf>

14. Charco L, Martínez G, Gómez M, Jiménez J. (2021). Integración de la Psicología Clínica en la Unidad de Cuidados Críticos: Prevención y tratamiento del síndrome post-UCI. Rev. *Interacciones*, [Internet]. 2021; [citado 2024, 24 de abril]; 7, e234. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.24016/2021.v7.234>

15. Acosta A. Programa de comunicación y nivel de satisfacción de familiares de pacientes en una Uci de un hospital - Lima 2023. [Tesis para optar al título de maestra]. Lima - Perú: Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/128639/Acosta_IAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
16. Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Torres L, Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Rev. Sanus. [Internet]. 2020; [citado 2024, 26 de abril]; 5 (14): e174 Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003
17. Organización Mundial de la Salud. Calidad de atención. [Internet]. Ginebra Suiza/Sinopsis. 22 de julio de 2021. [citado 2024, 24 de abril]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
18. Maza G, Motta G, Motta G, Jarquín P. La empatía, la comunicación efectiva y la asertividad en la práctica médica actual. Rev. sanid. mil. [Internet]. 2023 [citado 2024, 24 de abril]; 77 (1): e01. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0301-696X2023000100001&lng=es.
19. Regaira E, García C. El proceso de información a los familiares en las unidades de cuidados intensivos: una revisión narrativa. Rev. Enferm Intens. [Internet]. 2021; [citado 2024, 24 de abril]; 32 (1):18.26. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-intensiva-142-articulo-el-proceso-informacion-familiares-unidades-S113023992030064X>
20. Romero D, Henao A, Gómez L. El concepto del confort en el cuidado de enfermería. Rev Cubana Enfermer [Internet]. 2022 [citado 2024, 26 de abril]; 38 (1): e4163. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192022000100018&lng=es.
21. Mazacon M, Paliz C, Caicedo L. Las competencias profesionales de la enfermería y su efecto en la labor profesional. Rev. Univer. Ciencia y Tecno. [Internet]. 2020 [citado 2024, 29 de abril]; 24 (105): 72 -78. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/346194807_LAS_COMPETENCIAS_PROFESIONALES_DE_LA_ENFERMERIA_Y_SU_EFECTO_EN_LA_LABOR_PROFESIONAL

22. Febres R., Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2020 [citado 2024, 26 de abril]; 20 (3): 397 - 403. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es.
23. Herrera J, Llorente Y, Suarez S, Oyola E. Necesidades en familiares de pacientes críticos de una institución de IV nivel en Montería, Colombia. Rev. Enferm. glob [Internet]. 2021 [citado 2024, 27 de abril]; 20 (61): 285 - 304. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412021000100012&lng=es.
24. Duque C, Arias M. Relación enfermera-familia en la unidad de cuidados intensivos. Hacia una comprensión empática. Rev. Cienc. Salud [Internet]. 2021 [citado 2024, 25 de abril]; 19 (1): 124 - 143. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-72732021000100124&lng=en.
25. Duque L, Rincón E, León V. Apoyo emocional de las familias a los pacientes en Unidades de Cuidados Intensivos: revisión bibliográfica. Rev. Ene. [Internet]. 2020 [citado 2024, 24 de abril]; 14 (3): e14308. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2020000300008&lng=es.
26. Organización Panamericana de la Salud. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud. [Internet]. Webinar 4. 17 de septiembre de 2021 [citado 6 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>
27. Rubio M. El papel de Callista Roy en la historia de enfermería. Rev. Ocronos. [Internet]. 2023; [citado 2024, 24 de abril]; 6 (10): 212 -212. Disponible en: <https://revistamedica.com/papel-callista-roy-historia-enfermeria/>
28. Jiménez S, Quezada J. Nivel de satisfacción de los familiares de los usuarios atendidos en la unidad de cuidados intensivos polivalente del Hospital General de la Plaza de la Salud en el periodo abril - junio 2022. [Tesis para optar al título de especialista]. República Dominicana: Universidad Iberoamericana - UNIBE; 2022. Disponible en:

https://repositorio.unibe.edu.do/xmlui/bitstream/handle/123456789/1242/19-1098_TF.pdf?sequence=2&isAllowed=y

29. Alsharari A. The needs of family members of patients admitted to the intensive care unit. Rev. Journals Patient Prefer Adherence. [Internet]. 2019; [citado 2024, 24 de abril]; (1) 13: 465 – 473 Disponible en: <https://doi.org/10.2147/PPA.S197769>

30. Nazareno H. Calidad De Atención Que Brinda El Personal De Enfermería En La Unidad De Cuidados Intensivos En El “Hospital General Esmeraldas Sur Delfina Torres De Concha”. [Tesis para optar al título de pregrado]. Esmeraldas – Ecuador: Pontifica Universidad del Ecuador; 2022. Disponible en: <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/ec64eed4-09d9-445f-955b-ed576e71a0aa/content>

31. Porras M. Nivel de satisfacción de los familiares del paciente internado en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Hipólito Unanue año 2023. [Tesis para optar al título de pregrado]. Lima – Perú: Universidad privada San Juan Bautista; 2023. Disponible en: <https://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14308/5192/T-TPMC-PORRAS%20FLORES%20MARICRUZ%20SOFIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

32. Tocas G. Satisfacción del familiar respecto a la información brindada por la enfermera en la UCI, Hospital las Mercedes- Chiclayo. [Tesis de maestría]. Chiclayo – Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2020. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48248/Tocas_RGM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

33. Chavez K. Percepción del familiar sobre el cuidado enfermero en la unidad de cuidados intensivos del Hospital II Sullana 2019. [Tesis de segunda especialidad]. Cajamarca – Perú: Universidad Nacional de Cajamarca; 2022. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5337/TRABAJO%20ACADEMICO-KARLA%20CHAVEZ%20GIRON.pdf?sequence=1>

34. Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education. ISBN: 978-1-4562-6096-5.

35. Damas C, Gavidia M, González J. Nivel de satisfacción de los familiares en relación al cuidado que brinda la enfermera al usuario de la UCI adultos en un hospital nacional. [Tesis de segunda especialidad]. Lima – Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. Disponible en:

https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3577/Nivel_Damas_Castillo_Kledy.pdf?sequence=1&isAllowed=

36. Aldana G, Tovar B, Vargas Y, Joya N. Formación bioética en enfermería desde la perspectiva de los docentes. Rev. Latinoam. Bioet. [Internet]. 2020; [citado 2024, 24 de abril]; 20 (2): 121 - 142 Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7908440>

ANEXOS

ANEXO A. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

TÍTULO: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE FAMILIARES DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS, SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL II ESSALUD HUARAZ, 2024.								
Variable	Tipo de variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Valor final	Criterio para valores
Nivel de satisfacción de familiares de pacientes hospitalizados	Tipo de variable según su naturaleza: Cuantitativa Escala de medición: Ordinal	Se define como el grado en que las expectativas y requerimientos de los familiares con respecto a la atención médica de sus seres queridos son cumplidos y superados por los servicios de salud. Esto abarca aspectos como la comunicación efectiva, el trato empático, la información clara y comprensible, acceso oportuno a la atención, seguridad y el cuidado personalizado, entre otros. Es decir, implica garantizar que los familiares se sientan atendidos, apoyados y comprendidos durante todo el proceso de atención médica de sus allegados (18).	El nivel de satisfacción de los familiares de los hospitalizados en la UCI se podrá medir mediante la aplicación de un cuestionario estructurado, el cual permite conocer la percepción de los usuarios sobre las dimensiones; información, calidez y confort capacidad técnica y científica, oportunidad de prestación de servicios, imagen de la labor de enfermería.	Información,	Datos hospitalarios Respuestas familiares	1 y 2	Menos de 18 puntos	Insatisfecho
				Calidez y confort	Comunicación directa Cortesía Privacidad	3, 4 y 5		
				Capacidad técnica y científica,	Competencia	6	18 a 27 puntos	Medianamente satisfecho
				Oportunidad de prestación de servicios.	Atención oportuna Medicación correcta	7,		
				Imagen de la labor de enfermería	Atención rápida Compromiso integral	8 y 9		
							27 puntos o mas	Satisfecho

ANEXO B. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



NIVEL DE SATISFACCIÓN DE FAMILIARES DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS, SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL II ESSALUD HUARAZ, 2024.

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 Otro

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) Otro Cual?

6.- Ocupación

- Trabajo Dependiente Trabajo Independiente No trabaja

7.- Lugar de Procedencia

- Lima Provincia

II. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LOS FAMILIARES

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

CRITERIOS	Muy insatisfecho	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.

¡Muchas gracias por su colaboración!

ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN MEDICA

A usted se le está invitando 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 familiares de los pacientes hospitalizados, sobre la calidad de atención de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del hospital II ESSALUD Huaraz, 2024

Nombre los investigadores principales: Roger David, Flores Carranza

Propósito del estudio: Identificar el nivel de satisfacción de familiares de los pacientes hospitalizados, sobre la calidad de atención de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del hospital II ESSALUD Huaraz, 2024

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le pueda ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

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

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

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegida, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, 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 Sergio Luis, Hurtado Bazán coordinador (teléfono móvil N° 943 649 665) o al correo rogerd.floresc@uma.edu.pe, coordinador de la investigación.

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 al presidente del Comité de ética de la Universidad María Auxiliadora, ubicada en la Av. Canto Bello 431, San Juan de Lurigancho, correo electrónico: informes@uma.pe

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

Lima, abril de 2024

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

.....

Firma del participante

ANEXO D. ACTA O DICTAMEN DE APROBACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA