



Universidad  
**Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

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

**Trabajo Académico**

Calidad de atención de enfermería y satisfacción familiar de pacientes que acuden al servicio de la unidad de cuidados intensivos de un hospital público de Lima, 2024

**Para optar el Título de  
Especialista en Enfermería en Cuidados Intensivos**

**Presentado por:**

**Autora:** Marchena Guzman, Elina Lucila

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0005-6617-9693>

**Asesora:** Mg. Cabrera Pezua, Jeannelly Paola

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-8642-2797>

**Lima – Perú**

**2024**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, ... **MARCHENA GUZMAN ELINA LUCILA** egresado de la Facultad de .....Ciencias de la Salud..... y Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... /  Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN FAMILIAR DE PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE LIMA, 2024”**

Asesorado por la docente: Mg. Paola Cabrera Espezua DNI ... 48832154 ORCID... <https://orcid.org/0000-0001-86422797> tiene un índice de similitud de (13) (trece) % con código \_\_oid: \_\_oid:14912:361131958 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
Firma de autor 1

Firma de autor 2

**MARCHENA GUZMAN ELINA LUCILA** Nombres y apellidos del Egresado

DNI: ...46301368

DNI: .....



Firma

Mg. Paola Cabrera Espezua

DNI: ...48832154

Lima, 14 de junio de 2024

**Proyecto de tesis:**

“Calidad de atención de enfermería y satisfacción familiar de pacientes que acuden al servicio de la unidad de cuidados intensivos de un hospital público de Lima, 2024”

**Línea de Investigación General:**

Salud, Enfermería y Ambiente

**Asesor (a):**

Mg. Cabrera Pezua, Jeannelly Paola

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8642-2797>

**Dedicatoria**

Dedico este trabajo a Dios y a mi Familia que son el motivo de cada uno de mis propósitos y que a través del esfuerzo y dedicación se van cumpliendo cada día.

## **Agradecimiento**

Eres un ejemplo a seguir madre, por todo lo aprendido por ti que es inigualable, gracias por apoyarme en este nuevo desafío.

**Asesora: Mg. Cabrera Pezua, Jeannelly Paola**

**Jurado:**

Presidente: Dr. Jose Gregorio Molina Torres

Secretario: Mg. Berlina Del Rosario Morillo Acasio

Vocal: Mg. Rewards Palomino Taquire

## Índice

Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
<b>1. EL PROBLEMA.....</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del problema .....	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.2.1 Problema general .....	3
1.2.2 Problemas específicos.....	4
1.3. Objetivos de la investigación .....	5
1.3.1 Objetivos generales.....	5
1.3.2 Objetivo específicos.....	5
1.4. Justificación de la Investigación.....	7
1.4.1 Teórica .....	7
1.4.2 Metodológica .....	7
1.4.3 Práctica.....	8
1.5. Delimitación de la investigación .....	8
1.5.1 Temporal.....	8
1.5.2 Espacial.....	9
1.5.3 Población y unidad de análisis.....	9
<b>2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>10</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	10
2.1.1 Nivel internacional.....	10
2.1.2 Nivel Nacional .....	11
2.2. Bases teóricas .....	14
2.2.1. Variable 1: Calidad de atención de enfermería.....	14
2.2.2 Variable 2: Satisfacción familiar .....	20
2.3. Formulación de hipótesis.....	23
2.3.1 Hipótesis general de trabajo.....	23
2.3.2 Hipótesis específicas de trabajo .....	24

3. METODOLOGÍA.....	27
3.1. Método de investigación .....	27
3.2. Enfoque de la investigación .....	27
3.3. Tipo de investigación .....	28
3.4. Diseño de la investigación.....	28
3.5. Población, muestra y muestreo.....	28
3.6. Variables y operacionalización .....	31
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
3.7.1 Técnica.....	32
3.7.2 Descripción de los instrumentos .....	32
3.7.3 Validación.....	35
3.7.4 Confiabilidad.....	35
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	36
3.9. Aspectos éticos .....	37
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	38
4.1. Cronograma de actividades .....	38
4.2. Presupuesto.....	39
5. REFERENCIAS.....	40
6. ANEXOS .....	46
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	46
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos .....	49
Cuestionario para evaluar la Satisfacción de los familiares .....	51
Anexo 3: Formato de consentimiento informado.....	52
Anexo 4: Informe del asesor de Turnitin .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## Resumen

El presente estudio tiene el objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería con el grado de satisfacción familiar de pacientes que acuden al servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital Público de Lima, 2024.

El enfoque de la investigación será cuantitativo, con un diseño no experimental, de corte transversal y será correlacional. La muestra estará constituida por 92 familiares, donde se aplicará la técnica de la encuesta para ambas variables y se utilizará en cada familiar del paciente internado crítico. Se utilizarán 2 instrumentos, para la primera variable el cuestionario CARE -Q validado por 3 juicio de expertos con un valor de 0.95 y con una confiabilidad 0.995, del mismo modo fue empleado por los autores Velásquez y Vidal en la ciudad de Trujillo en el año 2019 y para la segunda variable el instrumento llamado Satisfacción Familiar que también fue validado por juicio de expertos que arrojó un valor de 0.8 y con una confiabilidad de 0.878 , asimismo fue utilizado por Flores y Pozo en el año 2021. Los datos recolectados serán codificados y digitados mediante el programa de Microsoft Excel, luego serán exportados al software estadístico SPSS versión 21. Para el análisis de datos, se utilizará la estadística paramétrica no inferencial y se empleará la prueba de Serman para medir la significancia y el grado de correlación para poder determinar la asociación de las variables de investigación.

**Palabras claves:** Calidad de atención, enfermería, satisfacción familiar, unidad de cuidados intensivos.

## **Abstract**

The aim of this study is to determine the relationship between the quality of nursing care and the degree of family satisfaction of patients attending the Intensive Care Unit of a public hospital in Lima, Lima, 2024.

The research approach will be quantitative, with a non-experimental design, cross-sectional and correlational. The sample will be made up of 92 family members, where the survey technique will be applied for both variables and will be used in each family member of the critically hospitalized patient. Two instruments will be used, for the first variable the CARE-Q questionnaire validated by expert judgment with a value of 0.95 and a reliability of 0.995, likewise it was used by the authors Velasquez and Vidal in the city of Trujillo in the year 2019 and for the second variable the instrument called Family Satisfaction which was also validated by expert judgment with a value of 0.8 and a reliability of 0.878, likewise it was used by Flores and Pozo in the year 2021. The data collected will be coded and digitized using the Microsoft Excel program and then exported to the SPSS version 21 statistical software. For data analysis, non-inferential parametric statistics will be used and the Sperman test will be used to measure the significance and degree of correlation to determine the association of the research variables.

**Key words:** Quality of care, nursing, family satisfaction, intensive care unit.

## 1. EL PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del problema

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), se define como calidad de la atención al nivel donde los servicios de la salud hacia los pacientes son óptimos y mediante el cual se incrementa la probabilidad de obtener resultados deseados (1).

Asimismo, en los últimos años, el mundo se vio afectado por la crisis sanitaria y según la Organización Panamericana de la salud, señala que la pandemia de COVID 19 debilitó y deterioró los servicios de salud, poniendo en manifiesto la importancia de la calidad de atención en los pacientes críticos (2).

Además, la calidad de atención sanitaria tiene un gran impacto mundial, debido a que en el 2020 se calculó que una atención inadecuada e ineficaz produce entre 5,7 y 8,4 millones de muertes cada año en los países de bajos y medianos ingresos, y provoca entre 1,4 a 1,6 billones de dólares de pérdidas en la productividad anual (3).

Agregando a lo anterior, en una investigación de Latinoamérica en Cuba, en el 2021, señala que la calidad de atención de enfermería no es totalmente satisfactoria en todas sus dimensiones, existiendo brechas negativas en la dimensión capacidad de respuesta obteniendo un valor promedio de 5.85 con respecto a las demás dimensiones (4).

Del mismo modo, en Ecuador, en el año 2023, los familiares de los pacientes hospitalizados en las unidades de cuidados intensivos, por su condición, requieren también especial atención para mantener su salud física y mental. En muchos casos los familiares tienen percepción de una baja sensibilidad por parte de los enfermeros, teniendo sentimientos de

frustración como miedo y ansiedad. Los familiares de acuerdo a su percepción personal resaltan que el personal de enfermería no ofrece una calidad adecuada de atención (5).

Por otra parte, siendo el paciente crítico aquel que se encuentra presentando cambios fisiopatológicos constantes y que su estado representa un nivel de gravedad para su vida, es importante resaltar que la familia representa un elemento primario en el cuidado del paciente porque con su aporte y su disposición contribuye positivamente en la recuperación tanto física como emocional es por ese motivo que necesita toda la ayuda e información por parte del personal de salud. Es por ello que, con respecto a la familia, la OMS la define como el núcleo importante de la sociedad y está vinculada al paciente para poder realizar intervenciones preventivas y terapéuticas (6).

En esa misma línea, en una investigación en Perú en el año 2020, donde se evalúa determinar la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción familiar, se obtuvo como resultado en cuanto a la calidad de cuidado que el 45% de usuarios presentó un nivel intermedio y en la variable de satisfacción con los cuidados que realiza a la enfermera, el 52,1% muestra un nivel alto. Se observa que la mitad de la población no está conforme con la calidad de atención de enfermería (7).

Asimismo, en otro estudio efectuado en Perú, en el año 2021 sobre la calidad de atención de enfermería manifiesta que el 47 % de la calidad de atención brindada por el profesional en el servicio de cuidados intensivos es regular, y respecto a la satisfacción familiar es importante orientar a la familia sobre los tratamientos y procesos que se realizan mediante su internamiento (8).

Cabe destacar que, según la teoría de Jean Watson, describe que el cuidado para el profesional de enfermería es la razón por existir, y que las funciones que ejerce la enfermera

no es cualquier actividad cotidiana, es importante precisar que está integrado por emociones y expectativas tanto del enfermero, paciente y familia (9).

De igual forma, la enfermera especialista debe proporcionar cuidados vitales a los sistemas orgánicos de los pacientes críticos, y que su rol del profesional es cuidar la vida del paciente en su peor momento y hacerlo lo más humano para que retorne a sus funciones vitales (10).

Agregando a lo anterior, en la unidad de cuidados intensivos críticos de un Hospital público de Lima, mediante mi estadía en prácticas con respecto a los familiares manifestaron que mediante su visita (“el enfermero(a) está enfocado más en la medicación de mi familiar “, “no se muestra empático mediante la visita”; “poco tiempo estamos con nuestro enfermero”), produciendo en cada uno de los familiares insatisfacción, de no poder estar más tiempo con su paciente enfermo. Por todo lo manifestado por los familiares y por todo lo percibido, el propósito del proyecto es evaluar la vinculación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción familiar de los familiares que asisten a la visita de su paciente hospitalizado en la unidad crítica de un Hospital Nacional.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería con el grado de satisfacción familiar de pacientes hospitalizados en el servicio de la unidad de cuidados críticos de un Hospital Público de Lima, 2024?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cómo la dimensión accesibilidad de la calidad de atención de enfermería se relaciona con el grado de satisfacción familiar de los pacientes hospitalizados en el servicio de la unidad de cuidados críticos de un Hospital Público de Lima, 2024?

¿Cómo la dimensión explicación de la calidad de atención de enfermería se relaciona con el grado de satisfacción familiar de los pacientes hospitalizados en el servicio de la unidad de cuidados críticos de un Hospital Público de Lima, 2024?

¿Cómo la dimensión de confort de la calidad de atención de enfermería se relaciona con el grado de satisfacción familiar de los pacientes hospitalizados en el servicio de unidad de cuidados críticos de un Hospital Público de Lima, 2024?

¿Cómo la dimensión anticipación de la calidad de atención de enfermería se relaciona con el grado de satisfacción familiar de los pacientes hospitalizados en el servicio de unidad de cuidados críticos de un Hospital Público de Lima, 2024?

¿Cómo la dimensión de confianza de la calidad de atención de enfermería se relaciona con el grado de satisfacción familiar de los pacientes hospitalizados en el servicio de unidad de cuidados críticos de un Hospital Público de Lima, 2024?

¿Cómo la dimensión de monitoreo de la calidad de atención de enfermería se relaciona con el grado de satisfacción familiar de los pacientes hospitalizados en el servicio de la Unidad de cuidados críticos de un Hospital Público de Lima, 2024?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivos generales**

Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería con el grado de satisfacción familiar de pacientes que acuden al servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital Público de Lima, 2024.

#### **1.3.2 Objetivo específicos**

- Identificar como la accesibilidad de la calidad de atención de enfermería se relaciona con el grado de satisfacción familiar de los pacientes hospitalizados en el servicio de la unidad de cuidados críticos de un Hospital Público de Lima.
  
- Identificar como la explicación de la calidad de atención de enfermería se relaciona con el grado de satisfacción familiar de los pacientes hospitalizados en el servicio de la unidad de cuidados críticos de un Hospital Público de Lima.
  
- Identificar como el confort de la calidad de atención de enfermería se relaciona con el grado de satisfacción familiar de los pacientes hospitalizados en el servicio de la unidad de cuidados críticos de un Hospital Público de Lima.

- Identificar como la anticipación de la calidad de atención de enfermería se relaciona con el grado de satisfacción familiar de los pacientes hospitalizados en el servicio de la unidad de cuidados críticos de un Hospital Público de Lima.
  
- Identificar como la confianza de la calidad de atención de enfermería se relaciona con el grado de satisfacción familiar de los pacientes hospitalizados en el servicio de la unidad de cuidados críticos de un Hospital Público de Lima.
  
- Identificar como el monitoreo de la calidad de atención de enfermería se relaciona con el grado de satisfacción familiar de los pacientes hospitalizados en el servicio de la unidad de cuidados críticos de un Hospital Público de Lima.

## **1.4. Justificación de la Investigación**

### **1.4.1 Teórica**

La investigación se considera oportuna desde el punto de vista teórico porque permitirá cerrar brechas existentes en el conocimiento acerca de calidad de atención y satisfacción familiar, sustentados con evidencias científicas acerca de los cuidados críticos.

De igual modo el estudio resalta las variables de estudio y su vinculación entre ambas, de tal manera que aporte información, conocimientos nuevos sobre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción familiar. Asimismo, permitirá conocer las necesidades satisfechas como las insatisfechas de los familiares de forma que aporte un mejor desarrollo en la atención que brinda el profesional de enfermería en la unidad cuidados intensivos.

Por otra parte, se consideran pertinentes la teoría del cuidado de Jean Watson, que menciona que el cuidado es una labor profesional que tiene como objetivo satisfacer las necesidades humanas en el ámbito de la salud, ya sea individual o comunitario, brindándose de forma integral y holística. Es importante referenciar esta teoría, porque abarca las variables de estudio y fundamenta esta investigación.

### **1.4.2 Metodológica**

Se seguirá la normativa de la universidad y se trabajará con rigor científico. Asimismo, se considera que el enfoque de la investigación es cuantitativo, bajo el método hipotético deductivo, tipo aplicado, correlacional, con diseño no experimental de corte transversal, los instrumentos a emplearse son válidos y confiables que van a garantizar la fiabilidad de los

resultados, que fueron empleados en el Perú por los investigadores Velásquez Thalía y Vidal Onell en el año 2019 para la variable calidad de atención de enfermería, y para la segunda variable, satisfacción familiar, fue utilizado por Flores y Pozo en el año 2021. De tal manera que la investigación servirá como referencia para otras investigaciones que presentan las variables estudiadas.

### **1.4.3 Práctica**

El estudio proporciona justificación práctica por los resultados que se obtendrán, los mismos que se entregarán al área de jefatura de la unidad de cuidados críticos y en segunda instancia, a los profesionales de enfermería que trabajan en el servicio de unidad del hospital público de Lima, donde acude una gran parte de la población limeña y de las diferentes provincias a nivel nacional. De manera que se pueda tomar acciones que permitan mejorar las condiciones de trabajo existentes. La investigación aportará información actualizada de la calidad de atención de enfermería y como se asocia con la satisfacción familiar de los pacientes que acuden al servicio de unidad de cuidados intensivos, para mejorar las condiciones sanitarias brindadas y que permita consolidar la comunicación e interacción con pacientes y familiares. Se desconoce la relación de estas variables, siendo esta interrogante el motivo para el estudio.

## **1.5. Delimitación de la investigación**

### **1.5.1 Temporal**

El estudio se desarrollará en un periodo estimado de noviembre, diciembre del año 2023 hasta febrero y marzo del 2024.

### **1.5.2 Espacial**

El lugar donde se aplicarán las encuestas es la sala de espera del área de la unidad de cuidados intensivos de un hospital público de Lima.

### **1.5.3 Población y unidad de análisis**

Se aplicará los instrumentos a familiares que acuden a la unidad crítica para el cuidado del paciente internado; de la misma forma contará con los recursos humanos (enfermero, asesor estadístico, computadora, USB y otros) e igualmente con los recursos materiales (impresiones, copias, internet, etc.), los cuales serán financiados por el investigador para la realización del estudio.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1 Nivel internacional**

Rodríguez (11), en el 2022 Bolivia buscó “Determinar el nivel de satisfacción de la familia del paciente crítico, vinculado al entorno del cuidado asistencial que realiza enfermería en tiempos de pandemia de la unidad de terapia intensiva de adultos”. La investigación que realizó el autor es de tipo cuantitativo, transversal. Asimismo, se encontró conformada por 32 familias y el instrumento que utilizó fue la encuesta modificada de 33 variables. El resultado que obtuvo el investigador es que se evidenció un nivel alto de satisfacción con un valor de 34% relacionadas al entorno con respecto a la calidad de cuidado y por otra parte el valor de 53 % de satisfacción en las dimensiones comunicación de la salud y evolución del paciente. El autor concluyó que existe relación entre el entorno, calidad del cuidado y satisfacción del familiar del paciente internado en la unidad crítica y que el equipo de salud debe tomar mayor empeño en la información del estado de salud y cuidados que brinda el profesional.

Sandoval (12), en el 2020 en Argentina buscó “Determinar la relación entre calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción familiar de los pacientes en estado crítico”. El investigador realizó un estudio de tipo cuantitativo y correlacional y la muestra tomada fue de 200 familiares de pacientes internados en la unidad, donde se utilizó como instrumento la entrevista, en conjunto con un cuestionario de 29 preguntas. Se obtuvo como resultado que el 65 % de las familias se encontraban insatisfechas con respecto a la variable calidad de atención brindada por enfermería. El investigador concluyó que las variables se relacionaron de manera directa obteniendo un valor ( $r=0.85$ ).

Torrez (13) en el 2019 en Bolivia, el investigador realizo un estudio que tuvo como objetivo “Determinar el grado de satisfacción de los familiares sobre la calidad de atención que realiza enfermeras en la unidad de terapia intensiva”. El método y material que utilizo fue descriptivo de corte transversal con una población conformada de 25 familias el instrumento que utilizo fue validado por 4 expertas en el área el cual estuvo constituido por 14 preguntas con la escala de ticket, la cual obtuvo una confiabilidad de 95 % y 4 preguntas cerradas con dos opciones y utilizo el paquete estadístico Epi info7 para determinar la relación de las variables. sobre la relación del personal de enfermería con el familiar se obtuvo un 32% refiriendo que es regular y 28% el cual menciona que fue mala la relación con el profesional de enfermería y 20 % refirió que es buena, lo cual menciona que enfermería debe ser capaz de brindar apoyo emocional al familiar y no solo al paciente logrando en la familiar empatía, comprensión. se concluye que con la investigación se muestra dar una idea general de la percepción familiar sobre lo que es calidad de atención en enfermería lo cual permite reconocer a la familia como eje primordial.

### **2.1.2 Nivel Nacional**

Chugde (14), en el 2023 en Amazonas, la investigadora tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la calidad de atención del cuidado que brinda el enfermero y la satisfacción del paciente internado en el Hospital Santiago de Utcubamba. El estudio que realizó fue de diseño descriptivo, transversal y correlacional, de los cuales el 69.6% fueron masculinos, el 36,6% las edades entre 20-29 años, el 30.4 % estuvo internado dos días. El resultado que se obtuvo la investigadora fue la el 45.5 % de clientes percibieron la calidad de cuidado enfermero es alto, asimismo el 42,1 % de grado medio y el 13.4 % de nivel bajo, por consiguiente, el 52,7 % percibieron la satisfacción del paciente internado como alta, el 42.9 %

de nivel medio y el 4.5 % de grado bajo. La investigación demostró una relación significativa entre ambas variables.

Flores y Pozo (15), en el 2021 en el Callao, realizaron un estudio en dónde “Determinaron la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los familiares del paciente hospitalizados en UCI”. Realizaron una investigación de tipo cuantitativa, correlacional, en donde 70 familias conformaron el tamaño de la muestra a quienes se les aplicó el “cuestionario para calidad de atención” instrumento conformado por 30 ítems, donde evalúa los componentes técnicos, interpersonales y el confort, y otro cuestionario para evaluar la satisfacción familiar conformado por 9 ítems. La información se procesó a través del SPSS, con respecto a la atención el ítems de componente técnico obtuvo un valor de 62.86 %,siguiendo el interpersonal con un 85.71 % y por último el ítems confort con un porcentaje de 75,71% y de acuerdo a la evaluación de satisfacción se encontró un nivel medio, tanto para las dimensiones información con 65.71%, para la dimensión calidez humana y confort se obtuvo un 74.29% y para la capacidad técnica y científica se observó un 70% ,los autores concluyen que las variables estudiadas se relacionan de manera positiva representada por  $r=0.86$ , lo cual indica que cuanto mayor sea el nivel de calidad mayor satisfacción de los familiares se podrá obtener.

Gonzales y Ríos (16), en el 2019 en Huánuco, los investigadores realizaron un estudio encargado de “Determinar la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los familiares en la atención que reciben los pacientes en la unidad de cuidados intensivos en Hospital Valdizan Medrano en Huánuco”. Se realizó una investigación de tipo descriptivo, prospectivo, transversal con un diseño correlacional. En la muestra participaron 60 familias que acuden a visitar a su paciente en la unidad y utilizaron 2 instrumentos, el primero para evaluar la calidad de atención que brinda la enfermera y el segundo para evaluar la satisfacción familiar. Se obtuvo un resultado donde la calidad de atención que brindan al paciente es alta

con un promedio de 75% de familiares estudiados, el 25 % refirió es baja y el 80% manifestaron encontrarse satisfechos por la atención brindada por el personal y el 20% mostraron estar insatisfechos. Se concluye que la calidad de atención tiene un valor de 75% donde demuestra que es adecuada y para la variable satisfacción de los familiares evidencian un 80% de complacencia.

Aguilar (17), en el 2019 en el Callao, realizó un estudio donde se evaluó “La percepción de los familiares sobre la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de unidad crítica en la clínica privada Maison de Santé. Se realizó el estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional, no experimental de corte transversal, la investigadora utilizó como instrumento un formulario tipo cuestionario y la escala de Likert modificada presentando confiabilidad global de 0.96 y por dimensión 0.85. se realizó la entrevista a 40 familiares que se encuentran con un grado de dependencia II, III internados donde se obtuvo como resultado que la calidad de atención presenta un resultado de 82.5% refiriendo una vista media en el trato y la comunicación para la satisfacción de las necesidades del usuario mediante el cual presenta un trato humano hacia los familiares, y por otro lado sobre la calidad de atención baja refleja un 17,5% mediante el cual el enfermero tiene baja comunicación sobre la hospitalización de su paciente y respecto a calidad alta con un 0% donde el enfermero no se identifica, no presta un trato cordial, no hay un servicio adecuado, no presta privacidad al usuario. Asimismo, se concluye que la atención que realiza el enfermero es muy favorable para los componentes entorno, confort y la percepción de los familiares en cuanto a las dimensiones humanas es 17.5 %.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Variable 1: Calidad de atención de enfermería**

#### **2.2.1.1 Calidad de atención de enfermería**

Es la reacción del familiar con respecto al cumplimiento del buen cuidado del paciente hospitalizado en UCI realizado por el personal de enfermería (18).

Además, es el empleo de conocimiento, técnicas y metodología que se emplean durante la atención al paciente con el propósito que resolver sus problemas de salud del paciente de tal manera se maximice los beneficios y reducir los riesgos en forma proporcional (19).

De igual manera es importante mencionar que las enfermeras ven la atención sanitaria como un derecho humano, pues señalan que el acceso a la salud debe ser universal y para todos. De igual modo, defienden la dignidad, la libertad y el valor de todas las personas contra cualquier forma de explotación incluyendo la trata de personas y el trabajo infantil. Además, son líderes que construyen políticas de salud y colaboran en todos los países del mundo en desarrollar y preservar la salud global, garantizando políticas de salud (20).

### **2.2.1.2 Calidad de atención de salud**

Según Avedis Donabedian indica que este es el grado en el que se puede lograr mejoras adicionales en la asistencia sanitaria utilizando los medios más ideales. De la misma forma nos habla de la filosofía de la calidad de atención y menciona que, para lograr la calidad general de salud, hemos encontrado condiciones que incluyen que el trabajo sea realizado por quien mejor conoce el trabajo, y de la misma manera, el individuo es un actor esencial y forma parte de su trabajo y está involucrado. Además, todos deben sentirse lo suficientemente capacitados para ayudar y colaborar en el trabajo. Para alcanzar mejores metas y objetivos el trabajo en equipo es fundamental. Asimismo, la resolución de problemas puede producir mejores resultados utilizando métodos geográficos. Por consiguiente, la resolución de problemas mejora la visibilidad del trabajo, las mejoras en el trabajo se logran no encontrando al culpable, sino analizando el problema, resaltando que el trabajo en equipo supera la competencia y la hostilidad (21).

### **2.2.1.3 Calidad en enfermería**

La calidad y seguridad de la atención brindada por las enfermeras se considera un factor esencial, ya que contribuye al desarrollo de una disciplina a través de la cual las enfermeras tienen acceso a métodos sistemáticos para evaluar la atención y alcanzar el estado básico de la salud. La calidad y seguridad del paciente deben centrarse en un proceso continuo que pueda medirse y traducirse en mejoras significativas. Uno de los desafíos del siglo XXI es comprender la función de enfermería y su evolución para introducir la calidad en el núcleo del proceso de enfermería llamado PAE (22).

La enfermería implica una variedad de cualidades físicas y emocionales y requiere que los profesionales demuestren compromiso, empatía y profesionalismo con aquellos a quienes sirven. De manera similar, la atención de calidad no puede reducirse a aspectos mecánicos, sino que incluye una atención humanística y holística, donde los especialistas brindan asistencia física y emocional a los pacientes y tratarlos con amor y respeto (23).

#### **2.2.1.4. Cuidado de enfermería**

Según el código de ética y responsabilidades que define las normas, deberes y lineamientos para el ejercicio de la profesión de enfermería en el Perú, el capítulo I, artículo 8, señala que los enfermeros deben respetar y promover la relaciones con sus familiares. Por lo tanto, esta interacción y conexión con la persona atendida no es solo de complacencia a necesidades físicas o materiales, sino también al alivio y restauración de la salud (24).

Por lo tanto, el Consejo Internacional de Enfermeras (CIE), está comprometido con la atención al final de la vida de los pacientes y sus familias, preparando a los proveedores de atención médica para brindar a los pacientes y sus familias una atención compasiva que incluya el dolor y el sufrimiento (25).

Referente al cuidado de salud de enfermería, es cuando este se ejecuta en bienestar del otro. Se sitúa en medio de la interacción de costumbres, creencias, valores y actitudes heredados de nuestros antepasados. Por lo consiguiente, los valores se expresan en la vida haciendo referencia al concepto de cultura. Las creencias también forman parte del conocimiento interno de la persona y se refleja en la forma de ver y sentir el mundo (26).

Por lo tanto, el cuidado constituye una piedra angular de la profesión de enfermería en el cual posee una dinámica excelsa interpretativa, producto del desarrollo de relaciones terapéuticas profundas y armoniosas. Por otra parte, acerca del cuidado, el autor Sánchez

manifiesta que debe existir una interacción recíproca y simultánea en las cuales se refleje un momento de interacción, una historia, un contexto, una impronta familiar y una colección de experiencias (27).

#### **2.2.1.5. Importancia del cuidado de enfermería**

Es importante destacar conceptualización del cuidado para esclarecer ideas y diversas formas de pensamiento para unificar los criterios de los profesionales a favor de mejorar el ejercicio de la profesión. Asimismo, contar con un mayor número de habilidades y generar conocimiento permite crear cambios en la profesión, pudiendo lograr un impacto en las diversas sociedades y de tal manera se brinde reconocimiento y prestigio a la profesión. De este modo también el cuidado de calidad de enfermería nunca es un accidente, siempre es el resultado del esfuerzo y la inteligencia (28).

#### **2.2.1.6. Dimensiones de la calidad de la atención de enfermería.**

La calidad de atención se evaluará en función de una serie de dimensiones, incluida la atención brindada por los profesionales sanitarios responsables de cada paciente y su familia.

##### **a) Accesibilidad**

Relacionada con el comportamiento y la atención que brinda el profesional de enfermería y son aquellas actividades de cuidado realizadas para brindar apoyo en función de las necesidades de los usuarios, cuya atención sea adecuada y oportuna. Esta dimensión se mide

en base a los siguientes indicadores; tenemos en primer lugar el ítem de aproximación, donde el profesional debe estar en contacto con el enfermo para revisar la evolución de su salud y pueda contestar las interrogantes que tenga el familiar respecto al paciente y de igual modo se tiene el indicador comunicación, que es la conexión que existe entre la familia, paciente y enfermero (29).

#### **b) Explicación**

Nos hace mención a todos los cuidados que realiza la enfermera donde brinda un mensaje claro y preciso de todos los procedimientos invasivos o no invasivos, medicación, exámenes de laboratorio, exámenes de rx, etc; que se le realizará a su familiar hospitalizado en una cama de la unidad de cuidados intensivos, además se debe brindar esta información con respeto y de manera cautelosa porque esto proporciona la recuperación y satisfacción del paciente (30).

#### **c) Confort**

Es importante que el personal de enfermería mire a la persona usuaria como el centro de los cuidados que realiza el profesional, además se relaciona al cuidado que brinda con el fin de que el paciente hospitalizado se sienta cómodo y quiera continuar con los procedimientos y tratamientos indicados, y de esta manera exprese una sensación de bienestar (31).

#### **d) Anticipación**

Evaluar la organización del personal de enfermería para realizar cada una de sus tareas diarias. la enfermera cuando llega a unidad de cuidados intensivos y empieza sus funciones con

la recolección de datos los cuales son información de salud obtenida de los pacientes y su familia, luego procede a verificar los datos, organiza los datos y finalmente ejecuta acciones. Esta dimensión se mide en función a el indicador de planificación para evitar complicaciones del paciente (32).

#### **e) Confianza**

Es una variable en relación paciente-proveedor que tiene importancia estratégica en el proceso de tratamiento y debe verse como parte del sistema de atención sanitaria especialmente como ejemplo de cooperación. Por otro lado, es importante que el profesional de enfermería brinda a los usuarios una buena actitud, crea empatía que promueve su desarrollo, de manera que el trato humano que otorga hacia la persona lo hace sentir que son una existencia importante en el mundo. Esta dimensión se mide mediante la empatía dirigida hacia el paciente y sus familiares (33).

#### **f) Monitoreo**

Durante la estancia de internamiento, el enfermero monitoriza y controla al paciente evaluando el progreso del mismo mostrando interés en su enfermedad y proceso. Esta dimensión se mide en la evaluación constante sobre la situación del paciente (34).

### **2.2.1.7 Teórica relacionada con la enfermería: Jean Watson**

La importancia de comprender las bases ontológicas de la enfermería y sus componentes teóricos permite comprender detalladamente a la enfermería como ciencia humana y darle un significado relevante. La teoría de Watson es de utilidad porque nos permite

ser cuidadosos con nuestro lenguaje filosófico y teórico, además la vinculación que existe entre la teoría y la práctica. El cuidado humanista de Watson en cambio, se basa en las partes armoniosas del cuerpo, la mente y el alma de cada persona, utilizando un vínculo de ayuda y confianza entre el cuidado y el cuidador. Su teoría refleja el método de la fenomenología existencial. Nos menciona que cuidar implica ética, experiencia, percepción y conexión (35).

### **Según Watson menciona conceptos de Metaparadigmas en la teoría del Cuidado Humano**

De esta manera, se refiere a los humanos como seres en un mundo compuesto de unidades de pensamiento (cuerpo y espíritu) que experimentan y perciben conceptualmente el Gestalt. Además, también afirmó que el entorno incluye una realidad objetiva y externa más allá del marco de referencia subjetivo. Al mismo tiempo, significa que la salud es la unidad y armonía entre mente, cuerpo espíritu y, por lo tanto, está relacionada con el grado de congruencia entre el yo percibido y el yo experimentado (36).

#### **2.2.2 Variable 2: Satisfacción familiar**

La satisfacción familiar se define como el grado en que los profesionales de la salud satisfacen las necesidades y expectativas de los familiares con respecto al cuidado de los pacientes críticos durante la hospitalización. Por lo tanto, el conocimiento y la ética de la profesión de enfermería son responsables de la humanidad y la satisfacción del paciente (37).

De la misma forma se describe como la sensación de placer y disfrute que sienten las personas en relación con sus expectativas sobre los servicios que reciben y las condiciones en las que los profesionales de la salud prestan los servicios, y se divide en tres niveles: totalmente

satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho. La satisfacción debe entenderse como un problema multifactorial (38).

### **2.2.2.1 Satisfacción del paciente**

La satisfacción generalmente se define como el grado en que la atención médica y las condiciones de salud resultante cumplen con las expectativas de un individuo, refleja la experiencia subjetiva de cada persona sobre si sus expectativas sobre algo se han cumplido. Si se quiere comprender mejor la calidad y la eficiencia en salud y crear excelencia institucional, la satisfacción de los usuarios familiares y todos los proveedores se convierten en una misión continua y dinámica (39).

De la misma manera la satisfacción del usuario es un indicador esencial de la calidad de la atención sanitaria, por lo que la literatura actual señala acerca de la satisfacción del paciente es extensa y aparentemente orientada a la práctica, pero esta ha sido descuidada. Por otro lado, la satisfacción es un concepto multidimensional cuyos componentes difieren según el tipo de servicio involucrado y están más directamente relacionados con factores emocionales y actitudes hacia el sistema de salud y sus unidades (40).

En la misma línea el Ministerio de salud habla que la satisfacción del usuario es el grado de desempeño de la institución de salud y así mismo es percibida por los pacientes como satisfechas e insatisfechas en asociación al servicio de salud recibido (41).

### 2.2.2.2 Dimensiones de la satisfacción familiar

Se destacan dos elementos de medición:

#### a) **Información:**

Consiste en un conjunto organizado de datos que estructura los mensajes para responder las preguntas de los usuarios, con el objetivo de que esa información sea clara y precisa. Asimismo, la mayoría de los miembros de la familia suelen realizarse interrogantes sobre la situación que se encuentra viviendo su familiar en la Unidad crítica; por lo que el personal de enfermería debe mantener una comunicación eficaz y responder ante aquellas interrogantes que los familiares se plantean. En la misma forma, los profesionales brindaran esta información basada en sus principios (42).

#### b) **Oportunidad de prestación de servicios:**

Esta menciona desde el punto de vista que percibe el familiar de la unidad de cuidados intensivos respecto a las funciones que realiza enfermería. De la misma manera, debe estar enfocado en la satisfacción de necesidades físicas y también psicológicas. Esta dimensión se mide mediante el indicador: satisfacción de necesidades oportunas y administración de medicamentos. Cabe señalar que la unidad de cuidados intensivos es un servicio prestado dentro del marco institucional de un hospital para evaluar el estado complejo del paciente. De igual modo, se encuentra estructurado para mantener los signos vitales de personas con una condición que pone en riesgo su vida y está diseñado con fines de rehabilitación (43).

## **Paciente crítico**

La medicina de cuidados críticos es un campo de la salud que involucra a personas en condiciones complejas y provoca cambios fisiopatológicos que conducen a un nivel de gravedad y representa una amenaza real y potencial para su vida, de igual forma, cualquier complicación puede dificultar la recuperación de un individuo. Cabe señalar que también son aquellos pacientes que se encuentren en la unidad son potencialmente reversibles con la aplicación de protocolos y técnicas de monitoreo y soporte vital avanzado (44).

### **2.3. Formulación de hipótesis**

#### **2.3.1 Hipótesis general de trabajo**

**Hi:** El cuidado de atención de enfermería se asocia estadísticamente con el grado de satisfacción familiar de pacientes que acuden al servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital Público de Lima 2024.

#### **Hipótesis nula (Ho)**

**Ho.** El cuidado de atención de enfermería no se asocia estadísticamente con el grado de satisfacción familiar de pacientes que acuden al servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital Público de Lima 2024.

### 2.3.2 Hipótesis específicas de trabajo

**Hi 1:** Existe asociación estadísticamente significativa entre la dimensión accesibilidad de la calidad de atención de enfermería relacionada con el grado de satisfacción familiar de pacientes que acuden al servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital Público de Lima 2024.

**Ho:** No existe asociación estadísticamente significativa entre la dimensión accesibilidad de la calidad de atención de enfermería relacionada con el grado de satisfacción familiar de pacientes que acuden al servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital Público de Lima 2024.

**Hi 2:** Existe asociación estadísticamente significativa entre la dimensión explicación de la calidad de atención de enfermería relacionada con el grado de satisfacción familiar de pacientes que acuden al servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital Público de Lima 2024.

**Ho:** No existe asociación estadísticamente significativa entre la dimensión explicación de la calidad de atención de enfermería relacionada con el grado de satisfacción familiar de pacientes que acuden al servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital Público de Lima 2024.

**Hi3:** Existe asociación estadísticamente significativa entre la dimensión de confort de la calidad de atención de enfermería relacionada con el grado de satisfacción familiar de pacientes que acuden al servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital Público de Lima 2024.

**Ho:** No existe asociación estadísticamente significativa entre la dimensión confort de la calidad de atención de enfermería relacionada con el grado de satisfacción familiar

de pacientes que acuden al servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital Público de Lima 2024.

**Hi4:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión anticipación de la calidad de atención de enfermería relacionada con el grado de satisfacción familiar de pacientes que acuden al servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital Público de Lima 2024.

**Ho:** No existe asociación estadísticamente significativa entre la dimensión anticipación de la calidad de atención de enfermería relacionada con el grado de satisfacción familiar de pacientes que acuden al servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital Público de Lima 2024.

**Hi 5:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión confianza de la calidad de atención de enfermería relacionada con el grado de satisfacción familiar de pacientes que acuden al servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital Público de Lima 2024.

**Ho:** No existe asociación estadísticamente significativa entre la dimensión confianza de la calidad de atención de enfermería relacionada con el grado de satisfacción familiar de pacientes que acuden al servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital Público de Lima 2024.

**Hi 6:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de monitoreo de la calidad de atención de enfermería con el grado de satisfacción familiar de pacientes que acuden al servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital Público de Lima 2024.

**Ho:** No existe asociación estadísticamente significativa entre la dimensión monitoreo de la calidad de atención de enfermería relacionada con el grado de satisfacción familiar de pacientes que acuden al servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital Público de Lima 2024.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método de investigación**

Para la investigación se utilizará el método hipotético-deductivo porque partirá de una hipótesis, la cual se busca falsear o refutar, permitiendo obtener conclusiones las cuales serán confrontadas con los hechos; aplicando la normativa de la universidad y trabajando con rigor científico. De igual manera, los instrumentos de ambas variables son válidos y confiables y de la misma manera garantizarán la fiabilidad de los resultados. Por otro lado, se utilizará el alcance correlacional porque se medirán ambas variables y se asociarán de manera estadística (45).

#### **3.2. Enfoque de la investigación**

El enfoque de la investigación es cuantitativo por que se recolectará información y se analizarán de todos los datos reunidos sobre las propiedades y fenómenos de ambas variables, mediante el cual se evaluará si existe relación entre sí, respecto a la variable calidad de atención de enfermería y satisfacción familiar. De igual forma, se permitirá comprobar las hipótesis surgidas, asimismo las variables se evaluarán aplicando mediciones estadísticas y se establecerá conclusiones en relación a las hipótesis (46).

### **3.3. Tipo de investigación**

El tipo de investigación que se utilizará es la investigación aplicada ya que se analizará a través del conocimiento científico, mediante el cual se buscará encontrar una respuesta a un determinado problema y contribuir en la mejora de la atención de calidad que realiza enfermería (47).

### **3.4. Diseño de la investigación**

Se desarrollará un estudio con diseño no experimental porque no se realizará manipulación de ninguna variable. Además, será de corte transversal, de alcance correlacional. Estos diseños evaluarán las variables calidad de atención de enfermería y satisfacción familiar de la investigación el cual se recogerá datos en un solo momento para luego describir sus características y establecer la relación entre variables a través de la comprobación de las hipótesis (48).

### **3.5. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Es el conjunto de personas en un estudio en el cual se desea conocer algo en una investigación (49).

El universo de la muestra se conformará por 120 familiares que acuden al área de Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital Público de Lima y que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión.

### **Muestra**

Es un subconjunto o parte representativa de la población y así mismo comparten características similares (50).

De la misma forma, estará constituida por 92 familiares asistentes a la visita de sus pacientes hospitalizados en el área de Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital Público de Lima que se hayan atendido los últimos meses octubre, noviembre, diciembre 2023 a enero del 2024.

### **Muestreo**

La técnica de estudio que se utilizará es a través del muestreo aleatorio simple.

Formula aplicada a la muestra:

$$\frac{N * Z_a^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_a^2 * p * q}$$

Donde:

N= tamaño de la muestra

$Z_a = 95 \% = 1,96$

p= probabilidad de éxito (p=0.5)

q= probabilidad de fracaso (1-p=0.5)

d ó e=margen de error (5% ó 0.05)

$$n = \frac{120 * 1,96^2(0,5) * 0,5}{0,05^2 * (120 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

Finalmente:

$$n = 92$$

Se consideran los siguientes criterios para la muestra.

### **Criterios de inclusión**

- Familiares de los pacientes hospitalizados en el aérea de la Unidad crítica.
- Familiares adultos de ambos sexos que comprendan las edades de 18 a 70 años.
- Familiares que acepten participar voluntariamente en la investigación.
- Familiares que firmen su consentimiento informado.

### **Criterios de exclusión**

Familiares de los pacientes no hospitalizados en el aérea de la Unidad crítica.

- Familiares adultos de ambos sexos menores de 18 y mayores de 70 años.
- Familiares que no acepten participar voluntariamente en la investigación.
- Familiares que no firmen su consentimiento informado

### 3.6. Variables y operacionalización

variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
<b>Variable 1:</b> <b>Calidad de atención de enfermería</b>	<p>La calidad de atención es brindar atención integral en donde se incluya diagnóstico y terapia, valorando todas las indicaciones del médico y considerando el conocimiento científico que permita servir eficientemente (51).</p>	<p>Se realizará la medición de esta variable de acuerdo sus dimensiones de estudio.</p>	<p><b>Accesibilidad</b></p> <p><b>Explicación</b></p> <p><b>Confort</b></p> <p><b>Anticipación</b></p> <p><b>Confianza</b></p> <p><b>Monitoreo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No hace referente al paciente.</li> <li>- Permite contestar inquietudes del paciente.</li> <li>- Nos hace alusión de brindar información oportuna y clara sobre su salud.</li> <li>- Acompañamiento al usuario hospitalizado.</li> <li>- Mantienen un buen ánimo.</li> <li>- Realiza escucha a activa al usuario hospitalizado.</li> <li>- Planificación previa para evitar contratiempos e inconvenientes del paciente.</li> <li>- Muestra empatía al paciente y familia.</li> <li>- Se encuentra en constante evaluación ante la situación que presenta el paciente.</li> </ul>	Ordinal	<p>Malo (26-60)</p> <p>Regular (61-95)</p> <p>Bueno (95- 130)</p>
<b>Variable 2:</b> <b>Satisfacción Familiar</b>	<p>Es la respuesta expresada del familiar acerca del grado de complacencia ante el cuidado del paciente crítico brindado por el personal el profesional de la salud (52)</p>	<p>Se medirá el nivel de satisfacción atreves de sus dimensiones, en donde cada una tiene una puntuación para poder clasificarla. Asimismo, se divide en un rango de insatisfecho, medianamente satisfecho, satisfecho.</p>	<p><b>Información</b></p> <p><b>Oportunidad de prestación de servicios</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información Hospitalaria:</li> <li>- Respuestas recopiladas con el instrumento.</li> <li>- Cumplir las necesidades de forma oportuna.</li> <li>- Aplicación de medicamentos.</li> </ul>	Ordinal	<p>Insatisfecho &lt;18</p> <p>Medianamente satisfecho 18 -27</p> <p>Satisfecho &gt;27</p>

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

#### **3.7.1 Técnica**

En el estudio de investigación del cuidado de atención de enfermería y satisfacción familiar, se utilizará la técnica de la encuesta para ambas variables, para la calidad de atención de enfermería se utilizará el instrumento CARE-Q y para la segunda variable se empleará el instrumento Satisfacción Familiar. Es importante indicar que el cuestionario es una herramienta mediante el cual se define como una agrupado de interrogantes referentes a las variables estudiadas (53).

#### **3.7.2 Descripción de los instrumentos**

##### **Descripción del instrumento sobre la calidad de atención**

Para la variable calidad de atención de enfermería se utilizará el instrumento llamado CARE -Q (Caring Assessment Instrument), el cual está conformado por 26 preguntas y compuesta de 6 dimensiones como es la accesibilidad, explicación, confort, anticipación, muestra de confianza y realización de monitoreo. Del mismo modo se realizará a través del cuestionario tipo Likert constituido por las categorías: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre, (5) siempre. En el 2019, el instrumento fue utilizado por Velásquez Thalía y Vidal Onell en la ciudad de Trujillo (54).

D1: Accesibilidad,6 preguntas (desde el 1 al 6)

Malo (6 - 13)

Regular (14 - 22)

Bueno (23 - 30)

D2: Explicación, 2 preguntas (7 al 8)

Malo (2 - 4)

Regular (5 - 7)

Bueno (8 - 10)

D3: Confort, 8 preguntas (9 al 16)

Malo (8 - 19)

Regular (20 - 30)

Bueno (31 - 40)

D4: Anticipación, 3 preguntas (17 al 19)

Malo (3 - 6)

Regular (7 - 11)

Bueno (12 - 15)

D5: Confianza, 4 preguntas (20 al 23)

Malo (4 - 9)

Regular (10 - 15)

Bueno (16 - 20)

D6: Monitoreo, 3 preguntas (24 al 26)

Malo (3 - 7)

Regular (8 - 12)

Bueno (13 - 15)

### **Descripción del instrumento Satisfacción Familiar**

Para la variable satisfacción familiar se utilizará el instrumento utilizado en el año 2021 por Flores y Pozo en la universidad del callao.

Asimismo, se encuentra constituida por 05 -45 puntos y en el cual se desarrollarán 9 aspectos de las funciones del personal de enfermería, se valorarán a través de la escala de Likert con categorías: muy insatisfecho (1), insatisfecho (2), medianamente (3), satisfecho (4), muy satisfecho (5). (55).

D1: Información, 2 preguntas (1 al 2).

Malo (2 - 4)

Regular (5 - 7)

Bueno (8 - 10)

D2: Oportunidad de prestación de servicios, preguntas 7 (3 al 9).

Malo (7 - 15)

Regular (16 - 25)

Bueno (26 - 35)

### 3.7.3 Validación

#### **Instrumento 1: Calidad de atención de enfermería**

La validación para el cuidado de atención de enfermería mostro una validez interna de **0,95**. La validación para el instrumento CARE-Q, fue utilizado en el Perú por los investigadores Velásquez Thalía y Vidal Onell en la ciudad de Trujillo, el cual fue sometido por 3 juicio de expertos donde se adaptó según el entorno social y hospitalario. De tal forma nos indica que el instrumento es válido para la aplicación en el presente estudio (54).

#### **Instrumento 2: Satisfacción familiar**

El instrumento para satisfacción familiar fue validado en el Perú por los autores Flores y Pozo en el año 2021, Asimismo se validó a través de juicio de expertos, encontrando un valor significativo mayor al 80 % siendo idóneo para su aplicación (55).

### 3.7.4 Confiabilidad

#### **Instrumento 1**

La consistencia para la variable calidad de atención de enfermería se estableció a través de Alpha de Cronbach donde se obtuvo un valor **de 0,995**; en tal sentido mostró que es confiable para su aplicación (54).

#### **Instrumento 2**

El instrumento para satisfacción familiar fue validado en el Perú por los autores Flores y Pozo en el año 2021, donde se obtuvo un valor de confiabilidad el cual fue de **0,878** de valor

de Alpha de Cronbach; lo cual corrobora que es un instrumento aceptable para la investigación (55).

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

El proceso de los datos, se analizará toda la información que se recolectará de las encuestas. Para la primera variable, que es calidad de atención de enfermería se utilizará el instrumento CARE -Q (Caring Assessment Instrument) y para la segunda variable se ejecutará con el cuestionario satisfacción familiar. Los instrumentos se aplicarán de manera manual a los familiares de los pacientes internados en el área crítica que acuden al hospital público y se desarrollará en un periodo de 10 a 15 minutos. Ambas tomas de información se efectuarán al aprobarse el estudio de investigación.

Los datos recolectados serán codificados y digitados mediante el programa de Microsoft Excel, luego serán exportados al software estadístico SPSS versión 21. Para el análisis de datos, se utilizará la estadística paramétrica no inferencial y se empleará la prueba de Spearman para medir la significancia y el grado de correlación para poder determinar la asociación de las variables de investigación. De esta manera se podrá interpretar los hallazgos los cuales serán evidenciados mediante de tablas y gráficos.

### 3.9. Aspectos éticos

En el estudio investigación se tomarán 4 principios de bioética:

**Autonomía:** Se aplicará estrictamente en la investigación el consentimiento informado verbal y escrito de cada familiar de los pacientes que se encuentran en la unidad de cuidados intensivos.

**No maleficencia:** No se producirán daños en el aspecto físico, psicológico y moral, al familiar del paciente, ni a ningún participante de la investigación. El consentimiento informado se obtendrá con el permiso del familiar y la institución, dicha información será absolutamente confidencial.

**Justicia:** Se respetará y se tratará a todos los familiares equitativamente sin ningún rechazo ni discriminación alguna.

**Beneficencia:** La investigación favorecerá al paciente, familiar de paciente, al profesional de enfermería y al servicio de unidad de cuidados intensivos.

## 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

### 4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	Año 2023/2024																			
	Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del Problema																				
Planteamiento y formulación del problema																				
Antecedentes internacionales y nacionales.																				
Base teórica																				
Hipótesis y metodología																				
Aspectos administrativos y revisión																				
Gestiones de trámite para la aprobación del proyecto																				
Procesamiento de datos y análisis																				
Sustentación de proyecto de investigación																				

## 4.2. Presupuesto

MATERIALES	Año 2023/2024					PRECIO TOTAL TOTAL(S/.)
	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	
<b>Equipos</b>	Cantidad					
USB, computadora	1 laptop 1 usb					1000
<b>Útiles de escritorio</b>						
Lapiceros, plumón indeleble etc.	2 unidades	2 unidades	2 unidades			10
Hojas bond A4	50 unidades	50 unidades	50 unidades			30
<b>Material Bibliográfico</b>						
Fotocopias			92 copias	92 copias		50
Impresiones			92 unidades	92 unidades		50
Movilidad	300					300
Alimentos	150					150
Llamadas	30 soles en recargas		30 soles en recargas	30 soles en recargas	30 soles en recargas	90
<b>Recursos Humanos</b>						
<b>Enfermera</b>	20 horas					1000
<b>Estadístico</b>	20 horas					500
<b>TOTAL, S/.(*)</b>						2730

(\*) La financiación será con los recursos propios.

## 5. REFERENCIAS

1. OMS. Organización Mundial de la Salud [Internet]. [consultado 2023 10 12]. Disponible en: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1).
2. O.P.S. Organización Panamericana de la Salud. Oficina Regional para las Américas de la Organización de la Salud. [Internet]. [consultado 2023 12 22]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud#:~:text=de%20Salud%20P%C3%BAblica.,La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n%20en%20la%20prestaci%C3%B3n%20de%20servicios,y%20acceso%20equitativo%20como%20atributos.>
3. O.M.S. Organización Mundial de la Salud. [Internet].; [citado 2023 10 10]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
4. Hernández V. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. Revista Cubana de Enfermería. 2022 enero; 37(4). Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>
5. Quille D, et al. Percepción de los familiares de pacientes en unidades de cuidados intensivos sobre la atención recibida, Ecuador 2023[tesis para optar el título de licenciada en Enfermería] Publicación. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador; 2023. Disponible en <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/38742/1/Quille%20Mano%20band%20Delia%20Normita.pdf>
6. OPS. Organización Panamericana de la Salud. [Internet]. Washington [citedo23 10 20]. Disponible en: <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/27915/ce132-14-s.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
7. Huarache Y. Calidad de cuidado de enfermería en usuarios de la unidad de cuidados intermedios. [Tesis de trabajo académico]. Lima-Perú: USMP, Facultad de obstetricia y enfermería; 2022.
8. Guevara, S. Abastecimiento logístico y calidad de atención en enfermería de la unidad de cuidados intensivos. Tesis para obtener el grado académico de Maestro en gestión de los servicios de la salud. Universidad Cesar Vallejo, Enfermería; 2021. Disponible en <https://hdl.handle.net/20.500.12692/66760>.

9. Cornejo L. Percepción del paciente sobre cuidado humanizado a la luz de Watson. Tesis para obtener el Título Profesional de Enfermería. Chiclayo- Perú: Universidad Señor de Sipán, Enfermería; 2020. Disponible en <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6536/Cornejo%20S%C3%A1nchez%20Leslie%20Luc%C3%ADa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
10. Gonzales R. El Rol de la Enfermería de los cuidados en la Unidad de cuidados intensivos desde un enfoque humanizador. Revista de investigación. Ecuador: Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Enfermería; 2022. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9105047>
11. Rodríguez R. Percepción y satisfacción de la familia del paciente crítico en relación al entrono asistencial en tiempos de pandemia, unidad de terapia intensiva. Tesis de grado para optar el título de magister scientiarum en medicina crítica y terapia intensiva. La Paz- Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés, Facultad de medicina; 2022.
12. Sandoval N. Relación entre la satisfacción de la calidad de atención de enfermería con el perfil sociodemográfico de los padres y la historia de enfermedad de los niños internados en dos salas de un Hospital de Pediatría de C.A.B.A., 2020, Argentina [Tesina]. Buenos Aires Universidad Nacional del Rosario, Facultad de Ciencias Médicas; 2020. Disponible en: <https://rephip.unr.edu.ar/server/api/core/bitstreams/2bd6e614-0e0f-4dfb-8308-aada891121ff/content>
13. Torrez E. Satisfacción de los familiares sobre calidad de atención de enfermería en la unidad de terapia intensiva adulto del Hospital Militar Central, Bolivia, 2019. [Tesis de Maestría]. La Paz- Bolivia: Universidad de San Andrés; 2019. Disponible en <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/21150>
14. Llanos D. Relación entre la calidad de atención del cuidado enfermero y satisfacción del cliente internado. [Tesis]. Bagua Grande -Perú: UPA, Facultad de Ciencias de la Salud; 2023.
15. Flores J, Pozo E. Calidad de atención y satisfacción en familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo. [Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gerencia en salud]. Callao: Universidad del Callao; 2021. <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5897>
16. Gonzales C, Ríos R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los familiares del Hospital Regional Hermilio Valdizan. [Tesis para obtener Título de Segunda Especialidad]. Huánuco-Perú: 2019. Disponible en <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/4710>
17. Aguilar C. La percepción de los familiares sobre la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de unidad crítica en la clínica privada Maison de Santé. [ tesis para

- obtener el título de segunda especialidad profesional en enfermería intensiva]. Callao-PERÚ: Universidad del Callo ;2019 disponible <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/4598>
18. Suárez E. Calidad de atención de enfermería y satisfacción familiar. [trabajo académico para optar el título de especialista en cuidados intensivos.] Lima: Universidad Norbert Wiener; 2022. Disponible en: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6821/T061\\_45286647\\_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6821/T061_45286647_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  19. M.I.N.S.A. Norma técnica de salud: Auditoría de la calidad de la atención en Salud. [Online]. Lima; 2019 [citado 2023 12 12]. Available from: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3811.pdf>.
  20. C.I. E, Consejo Internacional de Enfermeras. Código de Ética del CIE para las Enfermeras. 2021.[Citado 2023 12 12]. Disponible en [https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2021/10/codigo\\_etica\\_deontologia.pdf](https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2021/10/codigo_etica_deontologia.pdf)
  21. Zurita B. Calidad De La Atención de la Salud. Anales de la Facultad de Medicina Universidad Nacional Mayor de San Marcos.; 57(4). Disponible en: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/5128>
  22. Febre N, et al. Calidad en enfermería. ELSEVIER. 2018 mayo-Junio; 29(3). <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-calidad-en-enfermeria-su-gestion-S0716864018300567>
  23. Palomino A, et al. Calidad de Atención de Enfermería y satisfacción del Paciente en el Área de emergencia. Trabajo Académico. Universidad Cayetano Heredia, Enfermería; 2018. Disponible en <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/6361>
  24. Carruitero B, et al. Código de Ética y Deontología Lima; 2006-2008. disponible en [https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2021/10/codigo\\_etica\\_deontologia.pdf](https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2021/10/codigo_etica_deontologia.pdf)
  25. Consejo Internacional de Enfermeras. Ciberindex. [Online].; 2006 [citado 2023 12 11]. Available from: <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0161.pdf>.
  26. Quintero M. Espiritualidad y afecto en el cuidado de enfermería.2000 [Internet] [consultado 2023 12 20]. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1209566>
  27. Pérez B, Veliz M. la espiritualidad: componente del cuidado de enfermería. Redalyc.org. 2009.[internet]. [consultado 2023 12 20]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4138/413835199009.pdf>

28. Juárez P, García M. La importancia del cuidado de enfermería. Rev.Enferm Inst Mex seguro Sec.
29. Suárez E. Calidad de atención de enfermería y satisfacción familiar de los usuarios Hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos.Trabajo Académico; 2022.
30. Karina C. Calidad de atención y satisfacción de los familiares de la unidad de cuidados intensivos. Trabajo académico. Lima-Perú: Universidad Norbert Wiener, Facultad de enfermería; 2022.
31. Ana M, Patricia S, Rita M. Confort: contribución Teórica a la enfermería. Cogitare Enferma gem. 2022; 22.
32. Ortega G, Rojas J, Vargas B. Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un servicio de emergencia de un Hospital Nacional. Trabajo académico. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2019.
33. Vargas I, Sebastián S, María H, Solange R. La confianza en la relación profesional de la salud y paciente. Revista Cubana de Salud Pública. 2020; 46(3).
34. Damas, Kledy; Gavidia, Marilyn. Nivel de Satisfacción de los familiares en relación al cuidado de brinda la enfermera al paciente en la unidad de cuidados intensivos adultos en un Hospital. Trabajo académico para optar el Título de Especialista en Enfermería en Cuidados Intensivos. Lima-Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia, Facultad de Enfermería; 2018.
35. Guerrero R, et al. cuidado humanizado de enfermería. Rev. enferm Herediana. 2016.
36. En Colombia. Teoría del cuidado de Jean Watson. Revista de Actualizaciones en enfermería Fundación de Santa Fe de Bogotá. 2019 diciembre; 10(4).
37. Damas, Kledy; Gavidia, Marilyn. Nivel de Satisfacción de los familiares en relación al cuidado de brinda la enfermera al paciente en la unidad de cuidados intensivos adultos en un Hospital. Trabajo académico para optar el Título de Especialista en Enfermería en Cuidados Intensivos. Lima-Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia, Facultad de Enfermería; 2018.
38. Alarcón K. satisfacción del paciente hospitalizado en servicio de cirugía. tesis. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca; 2014.
39. Massip C, et al. la evaluación de la satisfacción en salud. scielo. 2008.
40. Mira J, Aranaz J. La Satisfacción del Paciente como medida de resultado. Revista UMH. 2000.

41. Minsa. Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. [Online].; 2019 [cited 2023 12 12].
42. Damas K, et al. Nivel de satisfacción de los familiares en relación al cuidado que brinda la enfermera. Trabajo académico. Lima: UPCH, Enfermería; 2018.
43. Aguilar C, Martínez C. La realidad de la unidad de cuidados intensivos. SciELO. 2017 mayo, Junio; 31(3).
44. Salud Md. Portal institucional. [Online].; 2020 [citado 2024 01 01. Disponible en: [https://www.medicina-intensiva.cl/site/docs/GUIA\\_UPC2020.pdf](https://www.medicina-intensiva.cl/site/docs/GUIA_UPC2020.pdf).
45. Question Pro. Encuestas Question Pro. [Online].; 2023 [citado 23 01 30. Disponible en from: <https://www.questionpro.com/blog/es/tipos-de-investigacion-cuantitativa/>.
46. Tamayo. El proceso de investigación científica. In editores N, editor. México: Limusa.
47. María G, Alberto P. Estadística Aplicada. In María G, Alberto P.: Ediciones Diaz santos.
48. Sampieri H, et al. Cátedra Metodología para la Investigación. [Online].; unidad IV [citado 2023 12 12. Disponible en: [http://online.aliat.edu.mx/adistancia/InvCuantitativa/LecturasS4/Hernandez\\_Sampieri\\_Cap.7\\_disenos\\_no\\_experimentales.pdf](http://online.aliat.edu.mx/adistancia/InvCuantitativa/LecturasS4/Hernandez_Sampieri_Cap.7_disenos_no_experimentales.pdf).
49. López P. Población, Muestra y Muestreo. SCIELO. 2004; 09(69-74).
50. Condori Ojeda P. Universo, población y muestra. [Online].; 2023 [citado 2024 01 18. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>.
51. Briceño Percepción de calidad de atención de enfermería y satisfacción familiar, emergencia pediátrica Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima, tesis para obtener el grado académico de Maestra en gestión de los servicios de salud. Lima-Perú. Universidad César Vallejo. Escuela de posgrado. 2021.disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85406/Brice%c3%bl1o\\_FJD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85406/Brice%c3%bl1o_FJD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
52. Velásquez T, Vidal O. Nivel de satisfacción sobre Calidad del cuidado de enfermería en Usuarios de un Hospital de Trujillo. Tesis para obtener el título de Licenciada en enfermería. Trujillo: U.C.V; 2019.

53. Sepúlveda G, Rojas Cárdenas O, Guevara E, Castro A Estudio piloto de la Validación del cuestionario CARE – Q en versión al español en población colombiana. [Online].; Disponible en <https://www.researchgate.net/publication/327356078> Estudio piloto de la validación del cuestionario Care-Q en versión al español en población colombiana.
54. Flores, Pozo E. Calidad de atención y satisfacción en familiares de pacientes Hospitalizados en el Servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo. Tesis para obtener el grado académico de maestro en gerencia en salud. Callao: Universidad Nacional Callao, Enfermería; 2021.
55. Palacios L. Cuidado Humanizado de Enfermería y Nivel de Satisfacción de los Familiares usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia. Tesis de grado. Tacna-Perú: UNJBG, Enfermería; 2013

## 6. ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

**TITULO:** Calidad de atención de enfermería y satisfacción familiar de pacientes que acuden al servicio de la unidad de cuidados intensivos de un Hospital

Público de Lima, 2024”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<b>Problema general:</b>	<b>Objetivos generales:</b>	<b>Hipótesis general de trabajo:</b>	<b>V1:</b> Calidad de atención de enfermería	<b>Tipo de investigación</b>
¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería con el grado de satisfacción familiar de pacientes hospitalizados en el servicio de la Unidad de cuidados críticos de un Hospital Público de Lima,2024?	Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería con el grado de satisfacción familiar de pacientes que acuden al servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital Público de Lima,2024.	<b>Hi:</b> El cuidado de atención de enfermería se asocia estadísticamente con el grado de satisfacción familiar de pacientes que acuden al servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital Público de Lima, 2024.	<b>Dimensiones:</b>  Accesibilidad Explicación Confort Anticipación Confianza Monitoreo	Aplicada  <b>Método y diseño de la investigación</b>  Hipotético deductivo y diseño correlacional.
<b>Problemas específicos:</b>	<b>Objetivos específicos:</b>	<b>Hipótesis específicas de trabajo</b>	<b>V2:</b> Satisfacción familiar	<b>Población y muestra</b>
¿Cómo la dimensión accesibilidad de la calidad de atención de enfermería se relaciona con el grado de satisfacción familiar de pacientes que acuden al servicio de la unidad de cuidados intensivos de un Hospital Público de Lima,2024?	Identificar como la accesibilidad de la calidad de atención de enfermería se relaciona con el grado de satisfacción familiar de los pacientes hospitalizados en el servicio de la unidad de cuidados críticos de un Hospital Público de Lima	<b>Hi 1:</b> Existe asociación estadísticamente significativa entre la dimensión accesibilidad de la calidad de atención de enfermería relacionada con el grado de satisfacción familiar de pacientes que acuden al servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital Público de Lima 2024.	<b>Dimensiones:</b>  Información  oportunidad de prestación de servicios	El universo de la muestra se conformará por 120 familiares de los pacientes críticos hospitalizados en el aérea de la unidad de cuidados intensivos de un Hospital Público de Lima y que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión. De igual modo la muestra estará comprendida por 92 familiares.
¿Cómo la dimensión explicación de la calidad de atención de enfermería se relaciona con el grado de satisfacción	Identificar como la explicación de la calidad de atención de enfermería se relaciona con el grado de satisfacción familiar de los pacientes hospitalizados en el servicio de la unidad de cuidados críticos de un Hospital Público de Lima.			

---

<p><b>familiar de los pacientes hospitalizados en el servicio de la Unidad de cuidados críticos de un Hospital Público de Lima,2024?</b></p>	<p>Identificar como el confort de la calidad de atención de enfermería se relaciona con el grado de satisfacción familiar de los pacientes hospitalizados en el servicio de la unidad de cuidados críticos de un Hospital Público de Lima.</p>	<p><b>Hi 2:</b> Existe asociación estadísticamente significativa entre la dimensión explicación de la calidad de atención de enfermería relacionada con el grado de satisfacción familiar de pacientes que acuden al servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital Público de Lima 2024.</p>
<p><b>¿Cómo la dimensión de confort de la calidad de atención de enfermería se relaciona con el grado de satisfacción familiar de los pacientes hospitalizados en el servicio de Unidad de cuidados críticos de un Hospital Público de Lima,2024?</b></p>	<p>Identificar como la anticipación de la calidad de atención de enfermería se relaciona con el grado de satisfacción familiar de los pacientes hospitalizados en el servicio de la unidad de cuidados críticos de un Hospital Público de Lima.</p>	<p><b>Hi3:</b> Existe asociación estadísticamente significativa entre la dimensión de confort de la calidad de atención de enfermería relacionada con el grado de satisfacción familiar de pacientes que acuden al servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital Público de Lima 2024.</p>
<p><b>¿Cómo la dimensión anticipación de la calidad de atención de enfermería se relaciona con el grado de satisfacción familiar de los pacientes hospitalizados en el servicio de Unidad de cuidados críticos de un Hospital Público de Lima,2024?</b></p>	<p>Identificar como la confianza de la calidad de atención de enfermería se relaciona con el grado de satisfacción familiar de los pacientes hospitalizados en el servicio de la unidad de cuidados críticos de un Hospital Público de Lima.</p>	<p><b>Hi4:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión anticipación de la calidad de atención de enfermería relacionada con el grado de satisfacción familiar de pacientes que acuden al servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital Público de Lima 2024.</p>
<p><b>¿Cómo la dimensión de confianza de la calidad de atención de enfermería se relaciona con el grado de satisfacción familiar de los pacientes hospitalizados en el servicio de Unidad de cuidados críticos de un Hospital Público de Lima,2024?</b></p>	<p>Identificar como el monitoreo de la calidad de atención de enfermería se relaciona con el grado de satisfacción familiar de los pacientes hospitalizados en el servicio de la unidad de cuidados</p>	<p><b>Hi 5:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión confianza</p>

---

---

**familiar de los pacientes hospitalizados en el servicio de la Unidad de cuidados críticos de un Hospital Público de Lima,2024?**

críticos de un Hospital Público de Lima.

de la calidad de atención de enfermería relacionada con el grado de satisfacción familiar de pacientes que acuden al servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital Público de Lima 2024.

**Hi 6:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de monitoreo de la calidad de atención de enfermería con el grado de satisfacción familiar de pacientes que acuden al servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital Público de Lima 2024.

---

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario de calidad de atención de enfermería

Estimado familiar, Soy la Lic. Elina Marchena Guzman, le invito a participar en la encuesta para que exprese su experiencia personal que será de ayuda para mejorar la atención que brinda el enfermero(a), la encuesta que usted responde es confidencial.

Marque con una (x) la respuesta que considere usted correcta.

N.º	ITEMS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	AVECES	CASI NUNCA	NUNCA
	<b>Dimensión: accesibilidad</b>					
1	El trato que brinda enfermería es óptimo.					
2	El profesional de enfermería es receptivo a sus opiniones.					
3	El profesional de enfermería es receptivo a sus necesidades.					
4	La calidad de la asistencia sanitaria que usted ha recibido.					
5	El trato que brinda el personal es de calidad para usted.					
6	Enfermería respeta sus derechos como paciente.					
	<b>Dimensión: explicación</b>					
7	El profesional es claro en explicar su tratamiento.					
8	Brinda información de calidad frente al problema de salud presentado.					
	<b>Dimensión: confort</b>					
9	Enfermería entrega apoyo físico cuando lo necesita (ejemplo: caminar, ir al baño etc.)					
10	Enfermería brinda trato humanizado, muestra preocupación y lo trata con calidez.					
11	Enfermería se preocupa por la alimentación del paciente.					
12	El profesional de enfermería está disponible cuando lo necesita.					
13	El personal de enfermería se encuentra atento su evolución					
14	Es tratado con calidez humana y preocupación por el personal					
15	Se siente como persona, valorado y escuchada por el personal de enfermería					
16	La enfermera lo trata con calidez humana y preocupación					
	<b>Dimensión de anticipación</b>					
17	Son aclaradas sus dudas por el personal de enfermería.					
18	El personal es empático con su dolor, temor y su ansiedad cuando se presentan estos síntomas.					
19	Recibe atención de urgencia por parte del profesional de enfermería.					
	<b>Dimensión: confianza</b>					
20	El personal de enfermería muestra confianza y tranquilidad.					
21	El enfermero es capaz de resolver problemas que le plantea el usuario.					
22	El profesional de enfermería muestra confianza cuando realiza sus procedimientos.					
23	Todos los profesionales y personal hospitalario brindan atención y actúan coordinadamente.					

	<b>Dimensión: monitoreo</b>					
24	El personal de enfermería viene oportunamente cuando se le llama.					
25	El paciente tiene la posibilidad de hacer reclamos y sugerencias sobre la atención recibida.					
26	La auxiliar de enfermería le pregunte como se siente y le ofrezca su apoyo sin que lo tenga que pedir.					

## Cuestionario para evaluar la Satisfacción de los familiares

**Instrucciones:** Buenas Tardes estimada miembro de familia, los invito a participar de este estudio que ayudara a mejorar la atención de enfermería. Las encuestas realizadas son confidenciales y les agradezco de antemano su cooperación.

### 1. Datos generales:

1. Edad ( )
2. Sexo: Femenino ( ) Masculino ( )
3. Grado de estudio: Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior ( )
4. Estado civil: soltero (a) ( ) casado (a) ( ) conviviente ( ) Divorciado (a) ( )
5. Parentesco familiar: Padre ( ) Madre ( ) Hermano (a) ( ) Hijo (a) ( )
6. Lugar de procedencia: Lima ( ) Provincia ( )

### 2. SATISFACCIÓN DE LOS FAMILIARES

(a) Marque con un (X) la pregunta que considere indicada.					
SATISFACCIÓN FAMILIAR	Muy insatisfecho	insatisfecho	Medianamente	satisfecho	Muy satisfecho
<b>Dimensión de información</b>					
1. El personal de enfermería me proporciona la información adecuada durante su estadía.					
2.El personal de salud ha respondido con claridad a mis interrogantes sobre mi familiar cuando las respuestas son de su competencia.					
<b>Dimensión: oportunidad de prestación de servicios</b>					
3.El personal me trata con amabilidad y cortesía.					
4.A mi familiar Se le ofrece privacidad durante la atención brindada por enfermería					
5. Cree usted que el personal de enfermería está capacitado para la 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					
7.Mi familiar ha recibido su tratamiento a tiempo por parte del personal de enfermería.					
8.Enfermería atiende mis necesidades oportunamente.					
9.La atención brindada por enfermería en el servicio de la unidad crítica a cubierto mis expectativas.					

### **Anexo 3: Formato de consentimiento informado**



**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**“Calidad de atención de enfermería y satisfacción familiar de pacientes que acuden al servicio de la unidad de cuidados intensivos de un Hospital Público de Lima, 2024”.**

Estimado señor(a), se le invita a participar en el trabajo de investigación titulado “Calidad de atención de enfermería y satisfacción familiar de pacientes que acuden al servicio de la unidad de cuidados intensivos de un Hospital Público de Lima, 2024”, cuyo objetivo es determinar la asociación entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción familiar. El trabajo de estudio corresponde a Lic. enfermería Elina Lucila Marchena Guzmán.

#### **Indicaciones para el paciente:**

Los pacientes que participarán en el estudio, son todos aquellos familiares que acuden a la visita de los pacientes internados en la Unidad crítica del Hospital público. Para la recolección de datos de la calidad de atención de enfermería se le otorgara la encuesta titulada “Cuestionario de calidad de atención de enfermería” la cual se le entregará para que se informe y se le explicará cada pregunta o duda que tenga al familiar del paciente y para evaluar la satisfacción de los enfermeros se utilizara la escala de evaluación de satisfacción familiar, la información que se obtenga será exclusivamente para fines de la investigación y no será utilizada para otro propósito la cual se respetará confiabilidad del participante. Para ello se le solicitará la participación de forma voluntaria y usted podrá interrumpirla en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio, ni daño físico, ni psicológico al participar en este estudio, no habrá ningún beneficio directo con el participante, ya que el estudio será como beneficio para la sociedad, proporcionando información a los profesionales de la salud.

### **Autorización Voluntaria del Consentimiento Informado**

Brindo mi participación en el presente estudio de investigación, donde he sido informado(a) que el objetivo es determinar la asociación entre la calidad de atención de enfermería relacionado con la satisfacción familiar. A través del documento actúo consecuente, libre y voluntariamente como colaborador contribuyendo a esta investigación de forma activa y soy conocedor(a) de la autonomía suficiente.

Apellidos y Nombres: .....

Firma del participante .....

DNI: ..... Fecha: .....

### **Declaración del investigador**

Yo certifico que se le brindara el tiempo suficiente para leer y comprender el estudio y que cada pregunta será explicada para aclarar las inquietudes del participante y será respondida satisfactoriamente para que el participante comprenda el propósito y los riesgos beneficios del estudio.

Investigador principal: Lic. Elina Lucila Marchena Guzmán

Firma del investigador/CEP:

Fecha:

Contacto cel. 978002128

Correo:

Correo: Hellen\_17lucy@hotmail



## ● 13% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	3%
2	<b>uwiener on 2023-05-19</b> Submitted works	3%
3	<b>uwiener on 2024-03-09</b> Submitted works	1%
4	<b>University of Southern Mississippi on 2023-02-21</b> Submitted works	1%
5	<b>uwiener on 2024-03-03</b> Submitted works	<1%
6	<b>hdl.handle.net</b> Internet	<1%
7	<b>uwiener on 2024-03-22</b> Submitted works	<1%
8	<b>uwiener on 2023-05-01</b> Submitted works	<1%