



**Universidad
Norbert Wiener**

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Académico Profesional de Enfermería

Nivel de ansiedad y la relación con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en familiar de pacientes psiquiátricos que acude al servicio de emergencia INSM Honorio Delgado-Hideyo Noguchi,
Lima 2022

**Trabajo académico para optar el título de especialista en
Enfermería en Salud Mental y Psiquiatría**

Presentado por:

Herrera Huaman, Elisa
Código ORCI: 0000-0003-1043-7516

Asesor: Suarez Valderrama, Yurik Anatoli
Código ORCID: 0000-0001-9418-6632

Línea de investigación:

Salud mental

Lima-Perú

2022

“Nivel de ansiedad y la relación con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en familiar de pacientes psiquiátricos que acude al servicio de emergencia INSM Honorio

Delgado-Hideyo Noguchi, Lima 2022”

Dedicatoria: Le dedico el resultado de este trabajo a toda mi familia. Principalmente, a mis hijos que me apoyaron y contuvieron los momentos malos y en los menos malos. Gracias por enseñarme a afrontar las dificultades sin perder nunca la cabeza ni morir en el intento.

Agradecimiento: Todo el trabajo realizado fue posible gracias al apoyo incondicional de hijo, mi esposo, que estuvo a mi lado en los momentos difíciles, cuya paciencia fue puesta a prueba en incontables ocasiones.

ASESOR: SUAREZ VALDERRAMA, YURIK ANATOLI

JURADOS

Presidente	: Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña
Secretario	: Dra. Milagros Lizbeth Uturnco Vera
Vocal	:Mg. Paola Cabrera Espezua

ÍNDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice de contenido	v
Resumen	vii
Abstract	viii
1. EL PROBLEMA	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema	4
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problemas específicos.....	4
1.3 Objetivos de la investigación.....	5
1.3.1 Objetivo general	5
1.3.2 Objetivos específicos.....	5
1.4 Justificación de la investigación	6
1.4.1 Teórica	¡Error! Marcador no definido.
1.4.2 Metodológica.....	¡Error! Marcador no definido.
1.4.3 Práctica	¡Error! Marcador no definido.
1.5 Delimitaciones de la investigación	7
1.5.1 Temporal.....	7
1.5.2 Espacial.....	7
1.5.3 Población	¡Error! Marcador no definido.
2. MARCO TEÓRICO	8
2.1 Antecedentes	8
2.2 Base teórica.....	11
2.3 Formulación de Hipótesis	17
3. METODOLOGÍA.....	19
3.1 Método de la investigación	19
3.2 Enfoque de la investigación.....	19
3.3 Tipo de investigación.....	19
3.4 Diseño de la investigación	19
3.5 Población, muestra y muestreo	20
3.6 Variables y operacionalización.....	¡Error! Marcador no definido.
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.7.1 Técnica.....	23
3.7.2 Descripción de instrumentos	23
3.7.3 Validación.....	24
3.7.4 Confiabilidad	25

3.8	Plan de procesamiento y análisis de datos	25
3.9	Aspectos éticos	26
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	27
4.1.	Cronograma de actividades.....	27
4.2.	Presupuesto	28
5.	REFERENCIAS	¡Error! Marcador no definido.
	ANEXOS	35
	Anexo 1.Matriz de consistencia	¡Error! Marcador no definido.
	Anexo 2.Instrumento de recolección de datos.....	¡Error! Marcador no definido.
	Anexo 3.Formato juicio de expertos.....	¡Error! Marcador no definido.
	Anexo 4.Confiabilidad	¡Error! Marcador no definido.
	Anexo 5.Consentimiento informado	¡Error! Marcador no definido.

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre el nivel de ansiedad y el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en familiares de pacientes psiquiátricos que acude al servicio de emergencia INSM Honorio Delgado-Hideyo Noguchi, 2022. **Materiales y métodos:** métodos hipotéticos deductivo Enfoque cuantitativo, descriptivo, corte transversal, y de diseño no experimental, con una población 80 familiares de pacientes psiquiátricos que acude al servicio de emergencia INSM Honorio Delgado-Hideyo Noguchi, en el periodo de Junio – Julio del 2022, se realizará nivel de ansiedad, que se empleó es la escala de ansiedad de Hamilton con 13 ítems y 4 opciones de respuesta de ansiedad psíquica y ansiedad somática con resultados: 40 a 52, mediano 16 a 36, leve 16 a 25. nivel de satisfacción del cuidado enfermero en familiar se tuvo con escala Likert con 4 opciones de respuesta y se usó un cuestionario de 24 ítems de Información, calidez humana y confort y técnica y científica, obteniendo la escala valorativa de satisfacción como: Baja (24-55), Media (56-88) y Alta (89-120). **Resultados:** Los efectos serán exhibidos en tablas y gráficos estadísticos, utilizando las medidas de tendencia central para el análisis cuantitativo. **Conclusiones:** Esta investigación nos permitirá mejorar el nivel de ansiedad y el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en familiares de pacientes psiquiátricos que acude al servicio de emergencia, teniendo en cuenta la productividad en beneficio de los pacientes y de la institución.

Palabras claves: Ansiedad, Cuidado, Satisfacción, Enfermero.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between the level of anxiety and the level of satisfaction of nursing care in family members of psychiatric patients who attend the emergency service INSM Honorio Delgado-Hideyo Noguchi, 2022. **Materials and methods:** hypothetical deductive methods Quantitative, descriptive, cross-sectional, and non-experimental design, with a population of 80 relatives of psychiatric patients who attend the INSM Honorio Delgado-Hideyo Noguchi emergency service, in the period of June - July 2022, the level of anxiety will be carried out, which was used is the Hamilton anxiety scale with 13 items and 4 response options for psychic and somatic anxiety with results: 40 to 52, medium 16 to 36, mild 16 to 25. level of satisfaction with family nursing care was obtained with a Likert scale with 4 response options and a questionnaire of 24 items of Information, human warmth and comfort and technical and scientific was used, obtaining the assessment scale of satisfaction as: Low (24-55), Medium (56-88) and High (89-120). **Results:** The effects will be displayed in statistical tables and graphs, using the measures of central tendency for quantitative analysis. **Conclusions:** This research will allow us to improve the level of anxiety and the level of satisfaction of nursing care in relatives of psychiatric patients who attend the emergency service, taking into account productivity for the benefit of patients and the institution.

Keywords: Anxiety, Care, Satisfaction, Nurse.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

De acuerdo la Organización Mundial de la Salud (O.M.S) quien realizó las indagaciones de las enfermedades mentales durante la atención primaria, interviniendo en 14 centros en diferentes países, acentuando como la prevalencia de ansiedad en un 12% en las consultas. En efecto la mortalidad de los trastornos de ansiedad no fue tratada adecuadamente. Cerca de la mitad de los pacientes del estudio internacional, afectados de un trastorno de ansiedad, no pudieron ser identificados por los médicos de familia (1).

Las manifestaciones de miedos excesivos, alejarse de objetos, evadir situaciones específicas que realmente no presenta peligro alguno describe así al trastorno de ansiedad, siendo los trastornos psiquiátricos más frecuentes a lo largo de la vida tal como lo demuestran los reportes en México con un 14% y 28% en Estados Unidos (2).

Es la ansiedad un problema de dimensiones desconocidas, ya que varias personas opinan que conversar de conflictos en el ámbito de sentimientos, no son precisamente compatibles con lo que es la enfermedad, donde se calcula el 50% de las depresiones ha aumentado en la población mundial, de la misma manera el 10% están afectados, de los cuales el 30% representa la carga familiar (3).

Un estudio realizado en Perú, Lima y Callao los trastornos de ansiedad dieron como prevalencia de vida un 10%. Con respecto a la atención psiquiátrica ambulatoria es muy usual en los pacientes los trastornos de ansiedad; Así en un hospital general detectaron diferentes clases de trastornos de ansiedad como de pánico en un 13%, agorafobia en un 4%, fobia social en 6% y 13% de ansiedad generalizada (4).

Conocer la opinión del cliente de los servicios prestados en urgencias o emergencia es de prioridad a fin de medir la eficacia del trabajo y mejorar la calidad de atención, siendo este el primer contacto del sistema (5).

La complacencia es estimada como la comparación que efectúa un individuo o sociedad, sus expectativas frente a las actividades efectuadas y el resultado alcanzado después de recibir la intervención, por todo ello es que la satisfacción del individuo, familia y comunidad ante una atención recibida puede establecerse en un control de calidad (6).

Emergencia área donde se brinda la atención inmediata asumiendo la complejidad del caso, es aquí que la enfermera demuestra sus habilidades con usuarios con dificultades de salud críticas y de gran riesgo (7).

El temor equivocado de la sociedad como del personal sanitario hacia los pacientes psiquiátricos, en ocasiones promueve una discriminación irracional entre estos pacientes, generando un juicio precipitado del paciente que acude a urgencias por un proceso febril y sea este derivado a los servicios de salud mental (8).

El efecto de la familia está considerado como un sistema importante que puede impulsar la salud encaminado hacia la calidad en la vida. Sin embargo, es habitual en las consultas médicas encontrar personas con problemas psicosociales donde la familia se ve involucrada. Por otro lado, de su importancia de la terapia que tiene una verdadera sensación de control en la familia y que apoye a impulsar a la mejoría para permitir la eficacia del funcionamiento en el tratamiento de sus pacientes (9).

La atención y cuidado que proporciona el personal de enfermería a estos pacientes, así como la dedicación y la confianza intelectual en cada uno, que viene ganando su recuperación, durante el tratamiento psiquiátrico, así como necesita hablar de este tema, y su importancia de concienciar a la familia de la realidad a lo largo de su rehabilitación y recuperación en su conjunto (10).

El Instituto Nacional de Salud Mental Honorio delgado-Hideyo Noguchi, en su servicio de emergencia el lugar donde realizo mis labores diarias se observa en forma frecuente usuarios con manifestaciones de ansiedad, labilidad emocional, familiares con alta emoción expresada, muchas veces perdiendo el control de sus actos llegando a intentar golpear al personal, solicitando ser atendidos con celeridad sin considerar el orden y el desconocimiento del manejo de estas situaciones de crisis esperando una solución inmediata sin escuchar las orientaciones iniciales antes de recibir la atención que corresponde. Por todo lo anteriormente expuesto, nace la necesidad de realizar el presente trabajo de investigación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el nivel de ansiedad y el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en familiares de pacientes psiquiátricos que acude al servicio de emergencia INSM Honorio Delgado-Hideyo Noguchi, Lima 2022?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la dimensión ansiedad psíquica y el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en familiares de pacientes psiquiátricos que acude al servicio de emergencia INSM Honorio Delgado-Hideyo Noguchi, Lima 2022?

¿Cuál es la relación entre la dimensión ansiedad somática y el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en familiares de pacientes psiquiátricos que acude al servicio de emergencia INSM Honorio Delgado-Hideyo Noguchi, Lima 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el nivel de ansiedad y el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en familiares de pacientes psiquiátricos que acude al servicio de emergencia INSM Honorio Delgado-Hideyo Noguchi, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar cuál es la relación entre la dimensión ansiedad psíquica y el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en familiares de pacientes psiquiátricos que acude al servicio de emergencia INSM Honorio Delgado-Hideyo Noguchi, Lima 2022.

Determinar cuál es la relación entre la dimensión ansiedad somática y el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en familiares de pacientes psiquiátricos que acude al servicio de emergencia INSM Honorio Delgado-Hideyo Noguchi, Lima 2022.

1.4 justificación de la investigación.

1.4.1 Justificación teórica:

A menudo acuden a emergencias pacientes cuyos familiares experimentan ansiedad agravando su patología como el estado crítico que motivo su venida. De igual manera pueden verse afectados positiva como negativamente por la satisfacción la atención recibida que puede generar ansiedad para el familiar. Es esencial determinar qué factores influyen para que familiar y paciente experimenten situaciones de ansiedad, de la misma manera su identificación permitirá desplegar estrategias de solución, para mejorar la salud del usuario y el nivel de satisfacción del familiar. Así de esa manera el abordaje de ansiedad conduce problemas de salud del mismo el manejo según el factor que contribuye a la disminución del nivel de satisfacción de los familiares para respaldar la mejora en la institución. El presidente del descrito en especial su importancia de los problemas de salud, como también la oportunidad que representa la mejora de la satisfacción tanto en pacientes como los familiares, se propone este trabajo.

1.4.2. Justificación metodológica:

Que se correlacionarán dos variables, donde se aplicarán dos instrumentos debidamente validados y con su respectiva confiabilidad que podrán ser aplicados en futuros trabajos de investigación que presenten poblaciones similares.

1.4.3. Justificación práctica:

Los efectos del presente trabajo de estudio se lograrán conocer cómo es la satisfacción del familiar de pacientes psiquiátricos y su nivel de ansiedad y con esos resultados poder brindar posibles soluciones, porque el familiar influye mucho en el proceso

de restablecimiento y o tratamiento del paciente psiquiátrico, la cual la mayoría de las investigaciones abordan a los pacientes, pero los familiares son los que conviven con ellos día a día.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal: El artículo se efectuará entre los meses Setiembre-octubre del 2022.

1.5.2. Espacial: El estudio se realizará en el servicio de emergencia del INSM Honorio Delgado-Hideyo Noguchi, ubicada en el distrito de San Martín de Porres, departamento de Lima.

1.5.3. Población: En actual investigación se consideró sujeto de estudio a 80 familiares de pacientes psiquiátricos que acude al servicio de emergencia INSM Honorio Delgado-Hideyo Noguchi.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Gonzales M. (2021) El objetivo del estudio es “Determinar el grado de estrés y ansiedad de pacientes y acompañantes que acuden al servicio de urgencias del Hospital Universitario Central de Asturias (HUCA), así como el grado de satisfacción con dicho servicio. Se usarán herramientas diferentes para cada variable así la ansiedad será medida con el cuestionario STAI (State Trait Anxiety Inventory), es decir valora las concepciones diferenciadas como ansiedad estado y ansiedad rasgos, con 20 preguntas individuales. Para calcular el estrés se evidenciará adaptada con 36 ítems de la escala de estresores hospitalarios de enfermedad de vociler y Bohannom y de cirugía. Se cuantificará el nivel de satisfacción con la encuesta SERVQHOS la cual tiene 19 ítems que se medirá con la escala de Likert de 5 puntos (11).

Gonzales S. (2019) objetivo principal de este estudio “Determinar si se modifican los niveles de ansiedad, depresión y satisfacción en los pacientes como en los familiares que realicen una visita a la UCI previa a su ingreso” El estudio de este trabajo se realizará en los ambientes del hospital universitario de la princesa en Madrid con una población atendida 315.379, cuyos pacientes y familiares con un total de 38 parejas, serán expuestos a situaciones de ansiedad debido a experimentar nuevas experiencias. esto ocasionó como las herramientas del personal que no son capacitados en manejos psiquiátricos. Se asignará la intervención mediante un método automático luego de la confección de una hoja de cálculo (Microsoft Office Excel) (12).

Ardhani H.Pratiwi A. Fitriani N.et al.(2021) el objetivo es “Determinar la relación entre pre y post de la psicoeducación del manejo de las ansiedades en familiares de pacientes con trastornos mentales”. Los encuestados fueron 30 familias de pacientes con trastornos

mentales, utilizando la técnica de Muestreo por Cuotas, siendo el criterio de muestra familiares que tengan edad productiva (15-64 años) y hayan cuidado por 1 año o más de pacientes con trastorno mental. Utilizar cuestionario como instrumento de investigación sobre la ansiedad y su manejo. Resultados: Existen diferencias en el nivel de conocimiento familiar antes y después de la psicoeducación sobre la ansiedad que experimentan las familias que padecen trastornos mentales que se tratan en casa (Sig. 0,000 < 0,05). Conclusión: Se ha incrementado el conocimiento familiar posterior a la psicoeducación sobre el manejo de la ansiedad. La mayoría de las familias de los pacientes están familiarizadas con varios aspectos del cuidado de los familiares que tienen un trastorno mental y experimentan ansiedad (13).

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Vizcarra M. (2017) siendo su principal objetivo “establecer la relación de la calidad de la atención con los niveles de ansiedad que presentan los familiares de los pacientes psiquiátricos atendidos en el Centro de Salud Moisés Heresi”. Tomamos en cuenta para la variable calidad de atención, Servqual modelo del Minsa y usaremos la escala de Zung, para la variable Ansiedad, teniendo 60 familias de usuarios psiquiátricos para su aplicación. Resultando: La apreciación en la calidad durante la atención insatisfecha, luego el nivel de aceptable, hallando los niveles de ansiedad moderado en esta población seguido del nivel leve. Muestran los resultados significativa relación estadística entre la calidad de atención y los niveles de ansiedad, de la misma manera el diagnóstico y tiempo de enfermedad (14).

Cabanillas A. (2017) realiza un estudio “Determinar si existe asociación entre nivel de ansiedad y grado de satisfacción en familiares de pacientes atendidos en emergencias del Hospital Regional de Cajamarca. “Se procedió a efectuar un estudio de tipo observacional,

comparativo, retrospectivo seccional transversal. Obteniendo la población de 108 familiares; quienes fueron divididos en dos grupos: Uno de ellos con ansiedad y el otro sin ansiedad. Llegando a la conclusión que existe en pacientes atendidos en emergencias del Hospital Regional de Cajamarca una asociación entre nivel de ansiedad y grado de satisfacción de familiares (15).

Mauricio E. (2021) El presente estudio tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la Satisfacción Familiar y Afrontamiento al Estrés en un Centro de Salud Privado– Ayacucho – 2021”. La investigación fue de tipo observacional, prospectivo, analítico, transversal y basado en el proceso estadístico del análisis de datos, de nivel relacional y diseño epidemiológico, de análisis bivariado, la población fue de 29 participantes. Para la recolección de datos se utilizó la escala de Satisfacción Familiar (Olson y Wilson, 1982) e Inventario de afrontamiento al estrés Brief –“COPE 28 (Carver, 1997), Adaptado al Perú por Lévano, J. (2018) El principal resultado del estudio fue el análisis inferencial de la Satisfacción Familiar y el Afrontamiento de Estrés, para la obtención de ello, se utilizó el estadístico del Chi Cuadrado específicamente el test de Yates. Como conclusión que no existe relación entre la Satisfacción Familiar y el Afrontamiento al estrés, respecto a los resultados descriptivos se pudo identificar referente a la Satisfacción Familiar se encontró que el 82.8% es de Nivel Medio y el Nivel de Afrontamiento al Estrés tiene 69% es Regular (16).

2.2 Base teórica

2.2.1. Variable Ansiedad

Si hablamos de la ansiedad nos referimos a ese sentimiento que ocasiona diferentes emociones miedo, inquietud, temor y se manifiesta con palpitaciones, sudor sentirse inquieto estar tenso. Puede que ante una situación difícil ya sea en el trabajo, estudios en el hogar, se sienta ansioso. Es cierto que la ansiedad le genera impulso para enfrentar alguna situación más a aquellas personas que padecen de trastorno de ansiedad, sin embargo, el miedo no es temporal y puede ser angustioso. (17)

Cuando la ansiedad es duradera no desaparece y puede empeorar con el tiempo, se convierte en un trastorno la ansiedad. Ocasionando síntomas persistentes que obstaculizan con las actividades diarias, en el hogar, en el trabajo, estudios, relaciones interpersonales. (18)

Causas que generan Ansiedad

Genéticas: los estudios determinaron que la ansiedad se hereda a través de los genes (19)

Circunstanciales: Acontecimientos traumáticos como puede ser un atentado, incendió un percance vehicular generan ansiedad; luego de acabado el problema esa aflicción puede que desaparezca, si continua por meses, años es llamado estrés postraumático. (20)

El consumo de diferentes sustancias como las anfetaminas, el éxtasis LDS; ocasionan en el que lo ingiere adicción lo que puede causar ansiedad incluso también en algunas personas la cafeína o la teína. (21)

Experiencias vitales significativas: No necesariamente puede ser un trauma los hechos acontecidos, cómo los ciclos de la vida; un embarazo o algún cambio en el ambiente laboral generan ansiedad. (22)

Ante situaciones amenazantes o difíciles la ansiedad es un sentimiento de temor normal; se calcula de uno de cada diez sujetos sufre cierto suceso de ansiedad en alguna etapa de su vida. Nos pone alertas y motiva a enfrentar peligros, la ansiedad por lo tanto no es mala; se vuelve un problema cuando es persistente los momentos de ansiedad, se tornan vehemente, surgen sin motivo alguno, dejando al individuo inhabilitado. (23)

Niveles de Ansiedad:

Ansiedad leve: Propio del día a día. Ayuda a la persona a tener una mejor captación de su entorno, lo mantiene atento incluso facilita un buen aprendizaje y lo hace creativo.

Ansiedad moderada: las preocupaciones inmediatas lo absorben, el individuo se centra solo en ellas. Se ve limitado su entorno de percepción: tanto así que se bloquea algunas áreas, pero aun si se centra en ello puede encaminarse.

Ansiedad grave: Existe una significativa disminución del entorno perceptivo. El individuo se avoca en detalles puntuales, sin nada más que pensar. Soló quiere aliviar su ansiedad (24)

Consecuencias de Ansiedad

- Depresión, diversos trastornos mentales
- Abuso de sustancias
- Aislamiento social
- Dificultad para dormir
- Dolor crónico
- Dificultad en los estudios o centro laboral
- Calidad de vida deficiente
- Problemas digestivos (25)

Signos y síntomas físicos pueden ser los siguientes:

- Fatiga
- Desorden en el sueño

- Rigidez muscular
- Temblores
- Nerviosismo intranquilidad transpiración
- Síndrome del intestino irritable
- Irritabilidad
- Nauseas, diarrea (26)

Trastorno de ansiedad generalizada: síntoma de una salud mental deteriorada lo que genera complicaciones y hace difícil la solución en el diagnóstico como también el proceso de recuperación: Son los trastornos de ansiedad que con frecuencia se presentan en diferentes trastornos de salud mental comprenden lo siguientes:

- Trastornos pánicos
- Trastornos de estrés postraumático (TEPT)
- Depresión
- Trastorno obsesivo compulsivo (TOC)
- Fobias
- Pensamiento suicidas o suicidio
- Abusos de sustancia. (27)

a. Dimensión Ansiedad Psíquica:

Manifestaciones subjetivas que adolece una persona, así como preocupaciones, dificultad en el ciclo del sueño, problema para concentrarse, aprensión, muchos más.

b. Dimensión Ansiedad Somática:

Admite la aparición síntomas físicos, el cuerpo expresa molestias musculares, taquicardia, la boca seca, falta de aire, algunos más (28).

2.2.2. Variable Satisfacción familiar

Diferentes expresiones de afecto que se reflejan en el sentir del individuo al compartir con su familia, siendo producto de una secuencia de interacciones positivas, saludables y satisfactorias que instalan y perduran al interior de ella. Cada integrante de la familia tiene vivencias únicas y propias. (29)

Un individuo evalúa bajo su percepción la satisfacción, podemos añadir que este juicio está definido como un proceso de cognición de agradecimientos, análisis y concepto que contribuyan a esclarecer la opinión en base a impresiones o conocimientos conseguidos en un determinado lugar en el que implica procesos psíquicos. (30)

Por otro lado, la familia es como una institución importante para la sociedad considerada como uno de los elementos centrales de las leyes e instituciones con capacidad de ofrecer ayuda durante el proceso de cambio, el cual, si bien en sí mismo puede modificarse, permanece intacto a través de ellos: institución a la vez duradera y sujeta a cambio. (31)

La satisfacción resultado exitoso de una atención, también es el núcleo fundamental del concepto de calidad. Por otro lado, la medida de la satisfacción es una herramienta eficaz para la investigación, la gestión y planificación en salud, ya que proporciona datos de los logros y fracasos de todo sistema de salud o de los usuarios. (32)

Se ha definido como consecuencia de satisfacer las posibilidades de miembros de la familia en relacionados con la eficacia del atención o interés que sus hijos reciben de que hablamos de complacencia, valoramos la atención, el cuidador recibe el siguiente formulario, completo con las penurias del paciente, de todos los procesos de cuidado de eficacia (33)

Resaltar lo valioso que es la familia para el restablecimiento de la salud del paciente, por tal motivo existe la necesidad que tenga la información oportuna, integra y además las

facilidades para el contacto con su paciente durante visitas teniendo en cuenta la seguridad del usuario. Brindarle un trato cálido, amable al usuario y familiar. (34)

La satisfacción saludable del usuario no es solo un indicador de excelencia, es incluso una herramienta de excelencia. Solo puede implementarse como un indicador de supremacía en la calidad si se tiene en cuenta lo siguiente: De ahí surge la complejidad del proceso de satisfacción y de la práctica institucional.

Comportamiento institucional, grupo e individual (trabajador, especialista, técnico, entre otros) dirigido a considerar la satisfacción. Aplicando la metodología correcta que permite la evaluación de distintos indicadores de satisfacción de un modo científico, profesional y útil (35).

Dimensión.

También puede ser la dimensión el área, la longitud o el volumen de una superficie, un cuerpo o una línea. (36)

a. Dimensión información: La información consiste en datos que están organizados hasta cierto punto información para proporcionar a las personas respuestas a todas sus preguntas; cambiar algo debe ser coherente, claro, realista y oportuno.

b. Dimensión Calidez Humana y Confort: Son formas que muestran amor y confianza a los demás, convenientemente es el bienestar personal asociado con una vida cómoda, y crear las relaciones íntimas y cálidas a través del comportamiento expresada a través de comunicación de ternura, confianza, cariño y calor de humano hacia el camino de la experiencia.

c. Capacitación técnica y científica: Es un proceso esencial e indispensable para lograr cambios en la actitud y comportamiento de los empleados; Esto requiere un proceso sistemático de formación con rigor técnico y científico para lograr metas y objetivos de acuerdo con normas técnicas (métodos, modelos), enfoques, habilidades de

promoción, estrategias de enfermería, certificación certificación) para garantizar la calidad y seguimiento del proceso) y administración (planificación, programación, cronograma y convocatoria de personas) para cumplir con los requisitos operativos que facilitan la realización de las tareas.

d. Oportunidad de prestación de servicios: La capacidad de una enfermera en el cuidado de la salud reflejan las capacidades humanas. una organización desarrolla y mantiene activos para que puedan ser mantenidos posición en la industria. En este estudio, esta opción se basa en al tomar la decisión final sobre la satisfacción del usuario, evaluar si el servicio descrito cumple con sus expectativas, y todos, con la obligación constitucional de preservar la vida y crear prosperidad para todos comunidad (37).

2.2.3 Enfermería de salud mental; Esta visto que durante el proceso de atención del enfermero la relación certeza se hace complicado teniendo en cuenta que las respuestas ante un estímulo no siempre son igual en todos los usuarios.es así que situarnos en el preciso momento facilitara nuestra intervención. La acuciosa formación de un profesional de enfermería en respuesta emocionales del ser humano tanto en su comprensión y el abordaje de sus emociones hace la diferencia (38)

El enfermero especialista en salud mental identifica signos de alarma anticipándose a ella, cómo el hacerse daño a ellos o a otros. Así los cuidados brindados ayudan a la aceptación de su enfermedad a como convivir con ella. (39)

Conocer sus propias cualidades y emplearla con inteligencia es actuar de forma consciente para estructurar las intervenciones de enfermería. Los profesionales enfermeros para lograr satisfacer las necesidades de sus pacientes deben conocerse a sí mismos (40)

Generalmente los cuidados brindados por el enfermero son muy importantes más aun cuando este padece de algún problema de salud mental, tanto el especialista es encargado de administrar cuidados que favorezcan su independencia mejorando su calidad de vida ya que los pacientes psiquiátricos adolecen de ello. (41)

Teoría de enfermería

La teoría de Hildegart Peplau “Relaciones Interpersonales”. Me ayuda a identificar problemas de salud y satisfacer necesidades humanas de mis pacientes cuando este no pueda o no desee hacerlo y así movilizar los recursos en afán de resolverlos. En tanto, en el cuidado de la salud la satisfacción se hace posible cuando la comunicación del paciente y profesional de Enfermería es fluida. La relación interpersonal terapéutica del profesional enfermero y paciente tiene gran importancia en el proceso de atención. analiza las experiencias psicobiológicas donde los pacientes manifiestan sus respuestas destructivas o constructivas frente a su necesidad, ansiedad o fracaso. Nuestra teórica identifica cuatro fases en la relación enfermero-paciente iniciando con la orientación seguido de identificación, explotación terminando con la resolución.

2.3. Formulación de Hipótesis

2.3.1. Hipótesis General

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de ansiedad y el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en familiares de pacientes psiquiátricos que acude al servicio de emergencia INSM Honorio Delgado-Hideyo Noguchi, 2022

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de ansiedad y el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en familiares de pacientes psiquiátricos que acude al servicio de emergencia INSM Honorio Delgado-Hideyo Noguchi, 2022

2.3.2. Hipótesis específicas

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión ansiedad psíquica y el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en familiares de pacientes psiquiátricos que acude al servicio de emergencia INSM Honorio Delgado-Hideyo Noguchi, Lima 2022.

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión ansiedad somática y el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en familiares de pacientes psiquiátricos que acude al servicio de emergencia INSM Honorio Delgado-Hideyo Noguchi, Lima 2022.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación:

Para la elaboración del conocimiento de esta investigación se usarán los métodos hipotéticos deductivos, estas estrategias de razonamiento parten de la observación de la multitud y derivan deducciones lógicas de una serie de premisas o principios hipotéticos (42).

3.2. Enfoque de la investigación:

La investigación mantiene un enfoque cuantitativo, puesto que se utilizarán datos numéricos obtenidos cuantificando cada variable del nivel de ansiedad y el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en familiar de pacientes psiquiátricos que acude al servicio de emergencia (43).

3.3. Tipo de investigación:

Se realizarán investigaciones aplicadas para originar posibles soluciones del nivel de ansiedad y el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en familiar de pacientes psiquiátricos que acude al servicio de emergencia por medio de la generación de nuevos conocimientos (44).

3.4. Diseño de la investigación:

La investigación actual se basará en problemas y objetivos será descriptivo, corte transversal y con diseño correlacional porque se estudiará y recolectará información de la población (45).

3.5. Población, muestra y muestreo:

En la presente investigación se consideró sujeto de estudio a 80 familiares de pacientes psiquiátricos que acude al servicio de emergencia INSM Honorio Delgado-Hideyo Noguchi, en el periodo de Junio – Julio del 2022.

Criterios de inclusión y exclusión:

- Inclusión
 - ✓ Familiar cuidador principal que acepten firmar el consentimiento informado.
 - ✓ Familiares mayores de edad.

- Exclusión
 - ✓ Familiar cuidador principal que no acepten firmar el consentimiento informado.
 - ✓ Familiares menores de edad.

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1: Nivel de ansiedad

Variable 2: Nivel de satisfacción del cuidado enfermero en familiar

A continuación, se presentan la tabla de operacionalización de las variables:

Tabla de operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Nivel de ansiedad	Sensación subjetiva que surge ante situaciones que el sujeto valora como amenazantes o de riesgo, dicha sensación activa mecanismos del sistema nervioso para poder afrontar la posible amenaza (Buela et al., 2015; Schlatter, 2003).	La ansiedad es una réplica adaptativa a una intimidación o escenario desconocida, del internamiento de un ser amado en una institución de salud, donde el sujeto pueda enfrentar de acuerdo la situación, con respuestas adecuadas o inadecuadas que puede tener resultados psicológicas y físicas denegaciones y comprometen su salud para ello tener presente el reconocimiento temprano y prevenir los daños en su salud. El nivel de ansiedad puede ser medida a través de la escala de Hamilton y clasificarla: grave, moderada o leve.	Ansiedad psíquica Ansiedad somática	estado de ánimo ansioso, tensión, temores, insomnio, intelectual (cognitivo), estado de ánimo deprimido, comportamiento en la entrevista (general y fisiológico) Síntomas somáticos generales (musculares), síntomas cardiovasculares, síntomas respiratorios, síntomas gastrointestinales, síntomas genitourinarios, síntomas autónomos.	Ordinal Ordinal	Ansiedad leve Puntuación de 13 a 25 Ansiedad moderada Puntuación de 26 a 39 Ansiedad severa Puntuación de 40 a 52

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Nivel de satisfacción del cuidado enfermero en familiar	Diferentes expresiones de afecto que se reflejan en el sentir del individuo al compartir con su familia, siendo producto de una secuencia de interacciones positivas, saludables y satisfactorias que instalan y perduran al interior de ella. Cada integrante de la familia tiene vivencias únicas y propias. (29)	Es el agrado colmada de la familia ante los cuidados de los enfermeros hacia los pacientes psiquiátricos que acude al servicio de emergencia INSM “Honorio Delgado-Hideyo Noguchi”, se buscara el valor de la encuesta como: Insatisfecho, medianamente satisfecho y satisfecho.	Información Calidez humana y confort Capacidad técnica y científica Oportunidad de prestación de servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Información clara y precisa. - Respuesta de preguntas de familiares. - Hablar claro y llamar por su nombre al paciente: - trato amable y cordial. - comodidad y privacidad. - capacidad para realizar todos los procedimientos - satisfacción de necesidades oportunas. - atención de enfermería rápida - identificación con su trabajo y cuidado integral. 	Nominal	Insatisfecho (24 – 55) Medianamente satisfecho (56 – 88) Satisfecho (89 – 120).

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Para la recopilación de datos, se utilizará la encuesta, el cual tiene un formato estructurado y ordenado y se utilizan principalmente en la investigación social para permitir una recopilación de datos más práctica y eficiente.

3.7.2. Descripción de instrumentos

Instrumento 1: Nivel de ansiedad.

Será el cuestionario de la escala de ansiedad de Hamilton para que medirán el nivel de ansiedad en familiares de pacientes donde fue elaborado y utilizado por Chileno (2021), Esta herramienta de nivel de ansiedad fue fundamentada en Perú por Reyes (2017).

El cuestionario tiene 13 ítems con las alternativas como: nunca, casi nunca, casi siempre y siempre, arrojando un valor de intensidad y frecuencia que corresponde a las repuestas de las dimensiones como: la ansiedad psíquica que pertenece a los ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6,13 y de ansiedad somática sus ítems 7, 8, 9, 10, 11,12. Finalmente presentando los niveles de puntuaciones como alto, mediano y bajo.

Rango de valores			
General	Dim. 1	Dim. 2	Nivel
40 - 52	19 - 29	20 - 32	Alto
16 - 36	11- 15	12 - 17	Mediano
16 – 25	4 -10	4 - 10	Bajo

Instrumento 2: Nivel de satisfacción del cuidado enfermero en familiar.

Elaborado por el autor Pariona (2020) en el servicio de emergencia del INSM Honorio Delgado-Hideyo Noguchi-2022, El instrumento fue fundamentado en Perú por Pariona (2020).

El cuestionario tiene 24 ítems con una escala de Likert, consideran múltiples alternativas según la respuesta como: Muy satisfecho, satisfecho, medianamente, insatisfecho y muy insatisfecho. además está encaminado en sus tres dimensiones, Dimensión Información: Información clara y precisa y respuesta de preguntas de familiares, con 06 ítems; Dimensión calidez humana y confort: Hablar claro y llamar por su nombre al paciente, trato amable y cordial, comodidad y privacidad, con con 06 ítems; Dimensión capacitación técnica y científica: capacidad para realizar todos los procedimientos, con con 05 ítems; Dimensión Oportunidad de prestación de servicios: satisfacción de necesidades oportunas, atención de enfermería rápida e identificación con su trabajo y cuidado integral, con con 07 ítems, finalmente viene Obteniendo la escala valorativa de satisfacción como: Baja, Media y Alta.

Rango de valores					
General	Dim. 1	Dim. 2	Dim. 3	Dim. 4	Nivel
89 - 120					Alta
56 - 88					Media
24 - 55					Baja

3.7.3. Validación

Instrumento 1: Nivel de ansiedad.

Esta herramienta fue validada por expertos en el trabajo de Reyes (2017), arrojando el coeficiente se utilizó la prueba estadística de correlación de Pearson de 0.699 (46).

Instrumento 2: Nivel de satisfacción del cuidado enfermero en familiar.

El instrumento fue validado por expertos en el trabajo de Pariona (2020) así mismo el instrumento para la prueba estadística de correlación de Pearson de 0.743 (47).

3.7.4. Confiabilidad

Instrumento 1: Nivel de ansiedad.

Esta herramienta fue sometida como prueba piloto el trabajo de Reyes (2017) obteniendo la confiabilidad por tener la validez significativa, encontrando pertinencia, relevancia y claridad, arrojando los resultados de datos estadísticos de alfa de Cronbach de 0.66.

Instrumento 2: Nivel de satisfacción del cuidado enfermero en familiar.

Esta herramienta fue sometido a prueba de piloto el trabajo de Pariona (2020) obteniendo la confiabilidad por tener la significativa validez, hallando relevancia, pertinencia y claridad, arrojando los resultados de datos estadísticos de alfa de Cronbach de 0.84.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para preparar este estudio, se utilizará Microsoft Word, para construir tablas y análisis exponencial, la herramienta de SPSS Statistics en la versión 27, quien brindara los datos de las tablas, frecuencias y los gráficos se presentan en las consecuencias de este estudio con especificidad se expresará en frecuencias absolutas y relativas, variables cuantitativas, se tendrán en cuenta medidas de tendencia central (moda, mediana, media).

En el estudio se consideran estadísticas inferenciales que nos permiten estimar los parámetros poblacionales de la muestra utilizada, así como implementación Hipótesis de variación, es hacer esto, usamos la prueba no paramétrico Chi cuadrado. se utilizará el nivel de confianza del 95% y un margen de error 5%.

3.9. Aspectos éticos

Este estudio cumple con los estándares internacionales y nacionales sobre la investigación en humanos, también normativa vigente en bioseguridad. Se han observado los principios siguientes de Ética.

Principio de autonomía:

Se ha aplicado el consentimiento informado, cuando se proporciona información a investigación, donde pueden tomar decisiones para participar en la investigación voluntariamente, además de ser completamente libre para renunciar a ella, puede que recuerde que el estudio tendrá fines de investigación únicamente cuando los datos serán protegidos por el investigar.

Principio de justicia:

En el estudio, todos los usuarios fueron tratados con respeto, comunicación, igualdad y respeto a su derecho a la investigación.

Principio de beneficencia:

La investigación ha ayudado a mejorar la calidad de la atención en el sistema de salud significa satisfacer a todas las personas y a la sociedad en cuanto a con recibir servicios médicos.

Principio de no maleficencia:

La búsqueda no supone ningún peligro o molestia para los usuarios en ese momento Procedimiento de recogida de información desde la obtención del consentimiento consciente y autorizado por el Instituto.

4.2.Presupuesto

	2022		Total
	Junio	Julio	
MATERIALES			
Impresora	700		700
Laptop	2500		2500
USB	40	40	80
Útiles de escritorio			
Lapiceros	4	4	8
Papel bond A4	13	13	
Material bibliográfico			
Libros	50	30	80
Fotocopias	80	50	130
Tinta	80	120	200
Otros			
Transporte	80	80	160
Alimentación	40	50	90
Recursos humanos			
Asesorías	400	400	800
Digitación	50	30	80
Total	4037	817	4854

4. REFERENCIAS

1. Chacón D, Xatruch D, Fernández L, Murillo A. Generalidades sobre el trastorno de ansiedad. [Internet]. Binasss.sa.cr. [citado el 23 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://www.binasss.sa.cr/bibliotecas/bhp/cupula/v35n1/art02.pdf>
2. Martínez M, López D. Trastornos de ansiedad. *Revista Neurología, Neurocirugía y Psiquiatría*. 2011; 44(3): Jul-Sep: 101-107.
3. Achury SDM, Achury BLF, Estrada CPA, et al. Cuidado de enfermería al paciente con ansiedad que va a ser sometido a cateterismo cardíaco. *Rev Mex Enf Cardiol*. 2012;20(3):112-116.
4. Lozano-Vargas Antonio, Vega-Dienstmaier Johann M. Construcción y propiedades psicométricas de la Escala de Ansiedad de Lima de 20 ítems (EAL-20). *Rev Neuropsiquiatría* [Internet]. 2018 Oct [citado 2022 Ago 23]; 81(4): 226-234. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-85972018000400003&lng=es. <http://dx.doi.org/10.20453/rnp.v81i4.3437>
5. Guerra, Wuilman Edith Gómez, et al. "Satisfacción del usuario en la emergencia del Hospital Central de Maracay." *Revista de salud pública* 21.2 (2017): 88-98. Semanticscholar.org. [citado el 23 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://pdfs.semanticscholar.org/e7ca/fd5a2d9d85b4828ab50f94c8ece605a61e70.pdf>
6. Fernández-Carbonell MJ, Dasí C, García-Merita ML, Fuentes I. Satisfacción de pacientes y familiares con una Unidad de Hospitalización Psiquiátrica. *An. psicol.* [Internet]. 1 de mayo de 2012 [citado 23 de agosto de 2022];28(2):378-86. Disponible en: <https://revistas.um.es/analesps/article/view/analesps.28.2.148831>
7. Lazarte Pumacayo MA, Llerena Ramos AK. Satisfacción del familiar del usuario oncológico y comunicación enfermero del servicio de emergencia Iren Sur Arequipa – 2021. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2021. [citado 23 de agosto de 2022] Disponible en **URI**: <http://hdl.handle.net/20.500.12773/12746>
8. Tortosa, Pablo Tortosa, Leticia López Rivas, and Francisca López Gutiérrez. "Intervenciones de enfermería en atención de urgencias al paciente suicida, ansioso y violento." *Intervención en contextos clínicos y de la salud* 81 (2016). 2016, ISBN 978-84-617-5910-1, págs. 81-88.
9. Vargas Murga Horacio. Tipo de familia y ansiedad y depresión. *Rev Med Hered* [Internet]. 2014 Abr [citado 2022 Ago 23]; 25(2): 57-59. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2014000200001&lng=es.
10. Chávez Guerrero, Belén Sarahy. "Enfermería Psiquiátrica: Un pilar en la salud mental." *Instituto de Ciencias Biomédicas* (2018). Unirioja.es. [citado el 23 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5913857>

11. González López M. Ansiedad, estrés y satisfacción en pacientes y familiares que acuden a un servicio de urgencias hospitalario. Universidad de Oviedo; 2021. [citado el 23 de agosto de 2022]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10651/63182>
12. González Martín, Sara. Efecto de la visita previa al ingreso en una unidad de cuidados intensivos sobre la ansiedad, la depresión y la satisfacción en pacientes y familiares. Tesis inédita de la Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología, 2019 [citado el 23 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://eprints.ucm.es/id/eprint/57941/>
13. Ardhani, Wisnumurti, Hanif, Arum Pratiwi, and Nurlaila Fitriani. "The Impact of Psychoeducation: Anxiety for Family Members of Mental Disorder Patient." *Prosiding Seminar Nasional Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta 2021 (Profesi Ners XXIII)*, 2021 [citado el 23 de agosto de 2022]; Disponible en: <https://publikasiilmiah.ums.ac.id/handle/11617/12450>
14. Vizcarra Chocano, María del Pilar. *Percepción. De La Calidad De Atención Y Niveles De Ansiedad En Familiares De Pacientes Psiquiátricos Del Centro De Salud Moisés Heresi – Arequipa 2017*. 2018. Edu.pe. [citado el 23 de agosto de 2022]. Disponible en: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/7205>
15. Cabanillas Martos, Anali Aracely. "Asociacion entre el nivel de ansiedad y el grado de satisfaccion de familiares de pacientes en emergencia." (2017). Edu.pe. [citado el 23 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12759/2575>
16. Mauricio Huaman E. Satisfacción familiar y afrontamiento al estrés en un Centro de Salud Privado Ayacucho - 2021. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2022. Edu.pe. [citado el 23 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/25790>
17. Ansiedad. MedlinePlus en español [Internet]. Bethesda (MD): Biblioteca Nacional de Medicina (EE. UU.); [actualizado 28 ago. 2019; [Internet]. 2002 [citado el 23 de agosto de 2022]; Disponible en: <https://medlineplus.gov/spanish/anxiety.html>
18. Trastorno de ansiedad Mental Health and Behavior [Internet]. 2002 [citado el 23 de agosto de 2022]; Disponible en: <https://medlineplus.gov/spanish/anxiety.html>
19. Barboza Rafael. Psiquiatria.com genética de la ansiedad y depresión [Internet]. psiquiatria.com. [citado el 23 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://psiquiatria.com/bibliopsiquis/blog.php?artid=11291&idrev=14&idvol=201&pag=>
20. Trastorno de estrés postraumático (TEPT) [Internet]. MayoClinic.org. 2021 [citado el 23 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/post-traumatic-stress-disorder/symptoms-causes/syc-20355967>

21. Vicente PN. Relación entre la Ansiedad y Drogas | Psicología Nafria [Internet]. Patricia Nafria. 2020 [cited 2022 Aug 23]. Available from: <https://psicologianafria.com/ansiedad-y-drogas/>
22. Ansiedad [Internet]. Fesemi.org. [citado el 23 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://www.fesemi.org/informacion-pacientes/conozca-mejor-su-enfermedad/ansiedad>
23. Kuaik ID, Iglesia G de la. Ansiedad: Revisión y Delimitación Conceptual. Summa Psicológica UST [Internet]. 2019;16(1):42–50. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7009167>
24. Villanueva Kuong LE, Ugarte Concha AR. Niveles de ansiedad y la calidad de vida en estudiantes de una Universidad Privada de Arequipa. Av. psicol. [Internet]. 16 de diciembre de 2017 [citado 23 de agosto de 2022];25(2):153-69. Disponible en: <https://revistas.unife.edu.pe/index.php/avancesenpsicologia/article/view/351>
25. Tipos trastornos ansiedad - navarra.es [Internet]. Navarra.es. [citado el 23 de agosto de 2022]. Disponible en: http://www.navarra.es/home_es/Temas/Portal+de+la+Salud/Ciudadania/Mi+enfermedad/Trastornos+de+ansiedad/Introduccion/Tipos+trastornos+ansiedad/
26. Trastornos de ansiedad [Internet]. MayoClinic.org. 2021 [citado el 23 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/anxiety/symptoms-causes/syc-20350961>
27. Barnhill JW. Trastorno de ansiedad generalizada [Internet]. Manual MSD versión para público general. [citado el 23 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://www.msdmanuals.com/es/hogar/trastornos-de-la-salud-mental/ansiedad-y-trastornos-relacionados-con-el-estr%C3%A9s/trastorno-de-ansiedad-generalizada>
28. Spielberger CD, Gorsuch RL, Lushene RE, Buena-Casal G, et al. STAI. Cuestionario de Ansiedad Estado -Rasgo, Pseaconsultores.com. [citado el 23 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://pseaconsultores.com/wp-content/uploads/2020/10/STAI.-Cuestionario-de-Ansiedad-Estado-Rasgo.pdf>

29. Quezada Zevallos J, Zavala Bustamante E, Lenti Canepa M. Satisfacción familiar en mujeres jóvenes Family satisfaction in young women [Internet]. Edu.pe. [citado el 23 de agosto de 2022]. Disponible en: https://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_2/J.Quezada.pdf
30. Lazo Pérez AA. satisfacción familiar de los pacientes de la unidad de cuidados intensivos de adultos del hospital Daniel Alcides Carrión. Universidad Privada Norbert Wiener - WIENER [Internet]. 2020 Nov 22 [cited 2022 Aug 23]; Available from: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/4445>
31. Jiménez Figueroa, Andrés E.; Mendiburo Subiabre, Nicole P.; Olmedo Fuentes, Paz A. Satisfacción familiar, apoyo familiar y conflicto trabajo-familia en una muestra de trabajadores chilenos Avances en Psicología Latinoamericana, vol. 29, núm. 2, diciembre, 2011, pp. 317-329
32. Chipana Talavera CP, Soto Yauri YM, Del Castillo Torrealva SC. Satisfacción del familiar respecto a los cuidados que brinda la enfermera al paciente crítico en el servicio de medicina. repositorioupchedupe [Internet]. 2012 [cited 2022 Aug 23]; Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.12866/1384>
33. Lazaro Astocondor CM. Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del familiar, del servicio de neonatología y UCI neonatal de un hospital nacional, Lima 2022. Repositorio institucional-WIENER [Internet]. 2022 May 19 [cited 2022 Aug 23]; Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/6423>
34. Canchero-Ramirez Andrea, Matzumura-Kasano Juan P, Gutiérrez-Crespo Hugo. Satisfacción del familiar del paciente en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2018. An. Fac. med. [Internet]. 2019 Abr [citado 2022 Ago 23]; 80(2): 177-182. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832019000200007&lng=es. <http://dx.doi.org/10.15381/anales.802.16412>.
35. Massip Pérez C, Ortiz Reyes RM, Llantá Abreu M del C, Peña Fortes M, Infante Ochoa I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Revista Cubana de Salud Pública [Internet]. 2008; 34:1-10. Available from: <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2008.v34n4/1-10/es/>

36. Definición de dimensión - Definicion.de [Internet]. Definición.de. [citado el 23 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://definicion.de/dimension/>
37. Castillo L, Katherine K, Gavidia Huamani L, Lic M, Urbano J, Alberto. Nivel de satisfacción de los familiares en relación al cuidado que brinda la enfermera al paciente de la uci adultos en un hospital nacional 2018 [cited 2022 Sep 8]. Available from: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3577/Nivel_Damas_Castillo_Kledy.pdf?sequence=1&isAllowed=y
38. Lluch Canut MT. Enfermería de Salud Mental: El arte y la ciencia del cuidar. Rev Esp Enferm Salud Ment [Internet]. 2018 Jun 9 [cited 2022 Aug 23];2(4). Available from: <http://www.reesme.com/index.php/REESM-AEESME/article/view/37/23>
39. Euroinnova Business School. Cuidados de enfermería en salud mental [Internet]. Euroinnova Business School. Available from: <https://www.euroinnova.pe/blog/cuidados-de-enfermeria-en-salud-mental>
40. Sarahy B, Guerrero C, Guadalupe Y, Salinas M, Contreras MN, Melissa J, et al. Enfermería Psiquiátrica: Un pilar en la salud mental [Internet]. Uacj.mx. Available from: <http://cathi.uacj.mx/bitstream/handle/20.500.11961/8166/2666-11333-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
41. Sabino A. Los cuidados de enfermería son de vital importancia en la atención a las personas de enfermería, trabajo fin de grado. "revisión narrativa de los cuidados de enfermería en pacientes de psiquiatría." [Internet]. Available from: https://www.enfermeria21.com/TFG_2/envio/files/2021-10-07_487e30_andrea-sabido-buiza.pdf
42. Hidalgo IV. Tipos de estudio y métodos de investigación [Internet]. Ugto.mx. [citado el 21 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://nodo.ugto.mx/wp-content/uploads/2016/05/Tipos-de-estudio-y-m%C3%A9todos-de-investigaci%C3%B3n.pdf>

43. Administrativa I, -Diciembre J, Asela S, Román G, Superior De Comercio E, Unidad A, et al. enfoques metodológicos en la investigación educativa [Internet]. Ipn.mx. [citado el 21 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://www.ipn.mx/assets/files/investigacion-administrativa/docs/revistas/90/ART2.pdf>
44. Esteban Nieto, Nicomedes. "Tipos de investigación." (2018). Edu.pe. [citado el 21 de agosto de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>
45. Rodríguez, Milena, and Fredy Mendivelso. "Diseño de investigación de corte transversal." *Revista médica sanitas* 21.3 (2018): 141-146. Researchgate.net. [citado el 21 de agosto de 2022]. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Fredy-Mendivelso/publication/329051321_Diseño_de_investigacion_de_Corte_Transversal/links/5c1aa22992851c22a3381550/Diseño-de-investigacion-de-Corte-Transversal.pdf
46. Reyes C. Conocimiento y ansiedad del familiar del paciente en unidad de cuidados intensivos. 2019 universidad nacional de Trujillo [citado el 23 de agosto de 2022]; Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11765>
47. Rosales Ponte GM. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016. Universidad César Vallejo [Internet]. 2017 [cited 2022 Aug 24]; Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/7107>

6 Anexos 6.1. Matriz de consistencia

Título de la investigación: Nivel de ansiedad y la relación con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en familiar de pacientes psiquiátricos que acude al servicio de emergencia INSM Honorio Delgado-Hideyo Noguchi, Lima 2022.

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el nivel de ansiedad y el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en familiares de pacientes psiquiátricos que acude al servicio de emergencia INSM Honorio Delgado-Hideyo Noguchi, Lima 2022?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la dimensión ansiedad psíquica y el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en familiares de pacientes psiquiátricos que acude al servicio de emergencia INSM Honorio Delgado-Hideyo Noguchi, Lima 2022? ¿Cuál es la relación entre la dimensión ansiedad somática y el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en familiares de pacientes psiquiátricos que acude al servicio de emergencia INSM Honorio Delgado-Hideyo Noguchi, Lima 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el nivel de ansiedad y el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en familiares de pacientes psiquiátricos que acude al servicio de emergencia INSM Honorio Delgado-Hideyo Noguchi, 2022.</p> <p>Objetivos específicos Identificar cuál es la relación entre la dimensión ansiedad psíquica y el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en familiares de pacientes psiquiátricos que acude al servicio de emergencia INSM Honorio Delgado-Hideyo Noguchi, Lima 2022 Determinar cuál es la relación entre la dimensión ansiedad somática y el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en familiares de pacientes psiquiátricos que acude al servicio de emergencia INSM Honorio Delgado-Hideyo Noguchi, Lima 2022</p>	<p>Hipótesis General Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de ansiedad y el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en familiares de pacientes psiquiátricos que acude al servicio de emergencia INSM Honorio Delgado-Hideyo Noguchi, 2022 H0: No existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de ansiedad y el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en familiares de pacientes psiquiátricos que acude al servicio de emergencia INSM Honorio Delgado-Hideyo Noguchi, 2022</p> <p>Hipótesis específicas Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre dimensión la ansiedad psíquica y el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en familiares de pacientes psiquiátricos que acude al servicio de emergencia INSM Honorio Delgado-Hideyo Noguchi, Lima 2022. H0: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión ansiedad psíquica y el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en familiares de pacientes psiquiátricos que acude al servicio de emergencia INSM Honorio Delgado-Hideyo Noguchi, Lima 2022. Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión ansiedad somática y el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en familiares de pacientes psiquiátricos que acude al servicio de emergencia INSM Honorio Delgado-Hideyo Noguchi, Lima 2022. H0: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión ansiedad somática y el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en familiares de pacientes psiquiátricos que acude al servicio de emergencia INSM Honorio Delgado-Hideyo Noguchi, Lima 2022.</p>	<p>Variable 1 Nivel de ansiedad</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ansiedad psíquica • Ansiedad somática <p>Variable 2 Nivel de satisfacción del cuidado enfermero en familiar</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Información humana y confort - capacitación técnica y científica - Oportunidad de prestación de servicios. 	<p>Tipo de investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicativo • Cuantitativo <p>Método y diseño de la investigación</p> <p>Descriptivo, corte transversal y con diseño correlacional</p> <p>Población muestra</p> <p>80 familiares</p>

Anexo 6.2. Instrumentos

Nivel de ansiedad

PRESENTACIÓN:

Sr(a) o Srta.:

Buenos días, soy estudiante de segunda especialidad de enfermería en salud mental y psiquiatría de la Universidad Norbert Wiener, estamos realizando un estudio, cuyo objetivo es Determinar la relación entre el nivel de ansiedad y el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en familiares de pacientes psiquiátricos que acude al servicio de emergencia INSM Honorio Delgado-Hideyo Noguchi, 2022.

Pedimos su colaboración para que nos facilite ciertos datos que nos permitirán llegar al objetivo de estudio ya mencionado.

INSTRUCCIONES GENERALES:

Este cuestionario no contiene preguntas correctas ni incorrectas. Por favor responda con total sinceridad, además mencionarle que sus datos serán tratados de forma anónima y confidencial. Si Ud. tuviera alguna duda, pregúntele a la persona a cargo.

DATOS GENERALES:

Edad: ----- años

Sexo: masculino () femenino ()

Estado civil: soltero () casado () viudo () Otros ()

EVALUACIÓN DEL NIVEL DE ANSIEDAD: A continuación, se presentan enunciados.

Marque solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión.

Según la leyenda.

NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4

SINTOMAS DE LOS ESTADOS DE ANSIEDAD	NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1. ESTADO DE ÁNIMO ANSIOSO. Preocupaciones, anticipación de lo peor, aprensión (anticipación temerosa), irritabilidad				
2. TENSIÓN. SENSACIÓN DE TENSIÓN, imposibilidad de relajarse, reacciones con sobresalto, llanto fácil, temblores, sensación de inquietud.				
3. TEMORES. A la oscuridad, a los desconocidos, a quedarse solo, a los animales grandes, al tráfico, a las multitudes				
4. INSOMNIO. Dificultad para dormirse, sueño interrumpido, sueño insatisfactorio y cansancio al despertar.				
5. INTELECTUAL (COGNITIVO) Dificultad para concentrarse, mala memoria.				
6. ESTADO DE ÁNIMO DEPRIMIDO. Pérdida de interés, insatisfacción en las diversiones, depresión, despertar prematuro, cambios de humor durante el día.				
7. SÍNTOMAS SOMÁTICOS GENERALES (MUSCULARES) Dolores y molestias musculares, rigidez muscular, contracciones musculares, sacudidas clónicas, crujir de dientes, voz temblorosa.				
8. SÍNTOMAS CARDIOVASCULARES.				

Taquicardia, palpitaciones, dolor en el pecho, latidos vasculares, sensación de desmayo, extrasístole.				
9. SÍNTOMAS RESPIRATORIOS. Opresión o constricción en el pecho, sensación de ahogo, suspiros, disnea.				
10. SÍNTOMAS GASTROINTESTINALES. Dificultad para tragar, gases, dispepsia: dolor antes y después de comer, sensación de				

Ansiedad leve: Puntuación de 13 a 25

Ansiedad moderada: Puntuación de 26 a 39

Ansiedad severa: Puntuación de 40 a 52

Cuestionario de Satisfacción familiar.

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente	satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

Nº	Dimensiones	1	2	3	4	5
	Información					
1	El enfermero me proporciona la información adecuada durante su turno.					
2	El enfermero le ayuda a aclarar sus dudas en relación a la situación de la salud de su paciente.					
3	El enfermero se identifica y se presenta ante los familiares del paciente.					
4	El enfermero responde rápidamente al llamado de usted y/o de su hijo.					
5	El enfermero se sienta con usted para entablar conversación.					
6	El enfermero le explica a usted antes de iniciar un procedimiento o la intervención de su hijo					
	Calidez humana y confort					
7	El enfermero ha respondido con claridad a mis preguntas sobre la salud de mi hijo cuando las respuestas son de su competencia.					
8	El enfermero me trata con amabilidad y cortesía.					
9	El enfermero lo anima para que le formule preguntas al médico relacionado con la situación de salud de su paciente.					
10	El enfermero mantiene un acercamiento respetuoso con usted y su paciente.					
11	El enfermero es amable con usted y su hijo a pesar de tener situaciones difíciles.					
12	El enfermero está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones de su paciente.					
	Capacitación técnica y científica					
13	Cree usted. que el enfermero está bien capacitado para realizar todos los procedimientos a su paciente					
14	El enfermero me hizo sugerencias y recomendaciones sobre los cuidados que debo tener con mi hijo en el hogar.					

15	El enfermero se aproxima a usted para explicarle los procedimientos a realizar de su hijo.					
16	Cuando el enfermero esta con usted realizando algún procedimiento a su hijo se concentra exclusivamente en él.					
17	El enfermero está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones de su hijo.					
	Oportunidad de prestación de servicios					
18	A mi hijo se le ofrece comodidad y privacidad durante la atención de la salud de mi hijo.					
19	Mi hijo ha recibido su tratamiento a tiempo por parte del enfermero.					
20	El enfermero acepta que conoce a su niño y le incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.					
21	El enfermero es amable y agradable con sus familiares y allegados.					
22	El enfermero se le acerca a su hijo con frecuencia para verificar su estado.					
23	El enfermero comprende que esta experiencia es difícil para usted y le brinda apoyo moral.					
24	En general, la atención brindada por el personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos ha cubierto la mayoría de mis expectativas.					

Puntuación de Satisfacción:**Baja:** 24 – 55**Media:** 56 - 88**Alta:** 89-120

Anexo 3: Formato de consentimiento informado

Consentimiento informado en un estudio de investigación

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadora: HERRERA HUAMAN ELISA

Título: Nivel de ansiedad y la relación con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en familiar de pacientes psiquiátricos que acude al servicio de emergencia INSM Honorio Delgado-Hideyo Noguchi Lima 2022.

Propósito del estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: nivel de ansiedad y la relación con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en familiar de pacientes psiquiátricos que acuden al servicio de emergencia INSM Honorio Delgado-Hideyo Noguchi, lima 2022. Este es un estudio desarrollado por la investigadora de la universidad Privada Norbert Wiener, Lic. HERRERA HUAMAN ELISA. El propósito de este estudio es determinar la relación entre el nivel de ansiedad y el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en familiares de pacientes psiquiátricos que acuden al servicio de emergencia INSM Honorio Delgado-HideyoNoguchi,2022.

Su ejecución permitirá mejorar la calidad de servicio prestado al usuario, los mismos que tienen una estadía corta y del que pocas veces se sabe su grado de satisfacción.

Procedimientos:

Si usted decide participar en este estudio se le realizara lo siguiente:

Se le aplicara 2 cuestionarios uno relacionado al nivel de ansiedad que tiene 10 preguntas y el cuestionario del nivel de satisfacción en familiares que tiene 17 preguntas. La encuesta puede demorar 20 minutos. Los resultados de los cuestionarios se le entregara a Usted en forma individual o almacenaran respetando la confiabilidad y el anonimato.

Riesgos:

En el presente estudio no existirán riesgos de violar la privacidad de los participantes ya que la encuesta es anónima, y solo se utilizará datos generales con fines de estudio. Además, la información será almacenada y no se proporcionará los datos obtenidos de los participantes.

Beneficios:

En el presente estudio los beneficios que pueden tener los participantes es que van a ser analizados, podrán dar luces de la satisfacción en el servicio de emergencia, de esta manera se podrá fortalecer las debilidades que se puedan hallar con relación a los niveles de ansiedad que presentan los familiares de los pacientes psiquiátricos. Además, se podrá crear

estrategias para corregir y mejorar los procesos de atención logrando de esta manera que la Institución sea un referente para otros establecimientos de salud.

Costos e incentivos:

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de Usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del familiar:

Si usted se siente incómodo durante la aplicación del cuestionario, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con la Lic. HERRERA HUAMAN, ELISA al número telefónico 997326396 y/o al comité que, validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. Comité.ética@uwiener.edu.pe.

CONSENTIMIENTO

Acepto participar libremente en esta investigación, sabemos que todo es posible cuando te unes a nuestro proyecto. También entiendo que incluso si doy mi consentimiento, puedo decidir no participar y puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibirá una copia firmada de este acuerdo.

Investigador Nombres DNI:	Familiar Nombres DNI:
--	--