



Facultad de Ciencias de la Salud

Cuidados de enfermería y satisfacción de los familiares de pacientes internados en la unidad de cuidados intensivos del hospital Hipólito

Unanue, Lima 2023

**Trabajo académico para optar el Título de Especialista
en Enfermería en Cuidados Intensivos**

Presentado por:

Autora: Valera Moreno, Fabiola Graciela

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7183-4342>

Asesora: Mg. Suarez Valderrama, Yurik Anatoli

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9418-6632>

**Línea de Investigación General
Salud, Enfermedad y Ambiente**

Lima – Perú

2023

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

Yo, Valera Moreno, Fabiola Graciela, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Enfermería en Cuidados Intensivos de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado "Cuidados de enfermería y satisfacción de los familiares de pacientes internados en la unidad de cuidados intensivos del hospital Hipólito Unanue, Lima 2023", Asesorado por la Docente Mg. Suarez Valderrama, Yurik Anatoli, DNI N° 40704687, ORCID <https://orcid.org/0000-0001-9418-6632>, tiene un índice de similitud de 18 (Dieciocho) %, con código oid:14912:273942908, 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(a)
 Valera Moreno, Fabiola Graciela
 DNI N° 46789097



.....
 Firma de la Asesora
 Mg. Suarez Valderrama, Yurik Anatoli
 DNI N° 40704687

Lima, 01 de Junio de 2023

Dedicatoria

Cada logro que voy alcanzando es producto del
esfuerzo y del gran apoyo de mi familia; hoy les
dedico este trabajo.

Agradecimiento

Los estudios de especialización son parte elemental del quehacer enfermero; hoy agradezco a mis profesores por ser una guía permanente, en especial a mi asesora, Mg. Yurik Anatoli.

Asesora: Mg. Suarez Valderrama, Yurik Anatoli

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9418-6632>

JURADO

Presidente : Mg. Pretell Aguilar, Rosa Maria

Secretario : Dra. Reyes Quiroz, Giovanna Elizabeth

Vocal : Mg. Valentin Santos, Celeste Efigenia

Índice de contenido

Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice de contenido	vii
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
1. EL PROBLEMA.....	12
1.1. Planteamiento del problema.....	12
1.2. Formulación del problema	14
1.2.1. Problema general	14
1.2.2. Problemas específicos.....	14
1.3. Objetivos de la investigación	15
1.3.1. Objetivo general.....	15
1.3.2. Objetivos específicos	15
1.4. Justificación de la investigación.....	16
1.4.1. Teórica	16
1.4.2. Metodológica	16
1.4.3. Práctica.....	17
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	17
1.5.1. Temporal.....	17
1.5.2. Espacial.....	17
1.5.3. Población o unidad de análisis.....	17

2. MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes	18
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	18
2.1.2. Antecedentes nacionales	19
2.2. Bases teóricas	21
2.2.1. Cuidados de enfermería	21
2.2.2. Satisfacción de familiares	25
2.3. Formulación de hipótesis	27
2.3.1. Hipótesis general.....	27
2.3.2. Hipótesis específicas.....	28
3. METODOLOGÍA.....	29
3.1. Método de la investigación.....	29
3.2. Enfoque de la investigación.....	29
3.3. Tipo de investigación.....	29
3.4. Diseño de la investigación	29
3.5. Población, muestra y muestreo	30
3.6. Variables y operacionalización	31
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.7.1. Técnica.....	33
3.7.2. Descripción de instrumentos	33
3.7.3. Validación.....	34
3.7.4. Confiabilidad	34
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	34

3.9. Aspectos éticos.....	35
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	36
4.1. Cronograma de actividades	36
4.2. Presupuesto.....	37
5. REFERENCIAS.....	38
ANEXOS	45
6.1. Matriz de consistencia.....	46
6.2. Instrumentos de recolección de datos	47
6.3. Consentimiento informado.....	51

Resumen

Los casos que se atienden en el servicio de cuidados intensivos implican una multiplicidad de exigencias y retos, pues la condición de los pacientes es de suma gravedad. Este panorama hace necesario de cuidados enfermeros orientados a atender las necesidades de los pacientes y de una comunicación constante con sus familiares, ya que la situación que atraviesan puede generarles muchas inquietudes, ansiedad e incluso depresión. Sin embargo, se ha podido detectar que en el hospital Hipólito Unanue, aún existen muchas brechas en el cuidado de enfermería, situación que redundan negativamente en la satisfacción de los familiares de los pacientes atendidos.

OBJETIVO: determinar la relación entre cuidados de enfermería y satisfacción de los familiares de pacientes internados en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Hipólito Unanue de Lima, 2023. **MATERIALES Y MÉTODOS:** tendrá enfoque cuantitativo, diseño no experimental - transversal y alcance descriptivo - correlacional. Participarán 123 personas. La técnica será la encuesta y se aplicarán dos cuestionarios.

Palabras clave: cuidados de enfermería, satisfacción, familiares, pacientes, cuidados intensivos.

Abstract

The cases that are treated in the intensive care service imply a multiplicity of demands and challenges, since the condition of the patients is extremely serious. This panorama makes it necessary for nursing care aimed at meeting the needs of patients and constant communication with their families, since the situation they are going through can generate many concerns, anxiety and even depression. However, it has been possible to detect that in the Hipólito Unanue hospital, there are still many gaps in nursing care, a situation that negatively affects the satisfaction of the relatives of the patients treated. **OBJECTIVE:** to determine the relationship between nursing care and satisfaction of the relatives of patients hospitalized in the intensive care unit of the Hipólito Unanue Hospital in Lima, 2023. **MATERIALS AND METHODS:** it will have a quantitative approach, a non-experimental - cross-sectional design and a descriptive - correlational scope. 123 people will participate. The technique will be the survey and two questionnaires will be applied.

Keywords: nursing care, satisfaction, relatives, patients, intensive care.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La información que registra la Organización Mundial de la Salud (OMS) hasta el año 2020, es de 28 millones de enfermeros y una brecha estimada de 5,9 millones (1). Estas cifras han variado sustancialmente debido al Covid-19, proyectándose un déficit de 13 millones para el 2030 (2). Esto complica los cuidados de enfermería que se requieren para los pacientes de cuidados intensivos, generando situaciones poco favorables que redundan en una baja satisfacción familiar (3).

Al respecto, la OMS señala que uno de cada 10 de los eventos adversos que se producen en el mundo podrían evitarse si los cuidados que se brindan reunieran las condiciones necesarias. Así también señala que 4,2 millones de personas sufren daños permanentes o la muerte debido a las prácticas inseguras durante los cuidados que asumen los profesionales de la salud, en especial los enfermeros, dado que son los que permanecen mayor tiempo con los pacientes, asumiendo una responsabilidad que muchas veces no responde a las expectativas de los familiares (4).

En un estudio realizado en China el 2021, se halló que las limitaciones en los cuidados de profesionales de enfermería provocaron un aproximado de 40% de todos los eventos adversos informados a nivel mundial y 2,6 millones de muertes (5). Además de ello, también se ha encontrado que la falta de empatía y atención a los familiares, incrementan las alteraciones psicológicas en los familiares de estos pacientes, alcanzando 74% de casos de depresión, 59% de ansiedad, entre otras casuísticas como enojo o descontento que redundan en su insatisfacción (6).

En las Américas, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) registra un promedio de 9 millones de enfermeros, quienes asumen un rol clave en los cuidados de los pacientes, en la prevención de diversas afecciones, en acciones para promover la salud e intervenciones educativas que contribuyan a mejorar la condición de salud del ser humano. Es destacable la labor que realizan

en cuidados intensivos, pero existen limitaciones como la escasez de enfermeros especializados y con las competencias que permitan realizar un adecuado manejo clínico de los pacientes (7).

Al respecto, en un estudio llevado a cabo en Brasil el año 2020, se encontró que gran parte de las deficiencias en los cuidados de enfermería radicaron en cuatro aspectos esenciales: 85,4% por el número inadecuado de profesionales; 81,6% por la insuficiencia de profesionales para gestionar acciones de información y comunicación con los familiares y 79,8% por el incremento de pacientes o la gravedad de su condición (8).

En el Perú el panorama es complejo, pues no sólo existen problemas a nivel de infraestructura y presupuesto, sino también en la cantidad de enfermeros y, pesar de existir un promedio de 108 mil enfermeros registrados en su respectivo colegio profesional, no se abastecen para brindar los cuidados de enfermería que se requieren en las diferentes instalaciones hospitalarias (9). La situación se agudiza si se considera que solamente el 53% trabaja en el ámbito sanitario y una cifra inferior a la cuarta parte cuenta con especializaciones (10).

Así también, en una investigación llevada a cabo en un hospital de Lima se halló un total de 187 reclamos, de los cuales 47,7% pertenecían a familiares directos de pacientes internados en diferentes áreas de la institución, entre ellas cuidados intensivos. En cuanto a la satisfacción el 10,2% quedó insatisfecho con los cuidados recibidos y el 12,8% refirió su descontento por no recibir atención en el momento oportuno (11).

Esta misma situación se he detectado en el Hospital Hipólito Unanue, pues los enfermeros que trabajan en la unidad de cuidados intensivos no logran desplegar los cuidados de enfermería que se requieren para atender las necesidades de sus pacientes, generando insatisfacción en los familiares, panorama que exige profundizar en la problemática, a fin de tomar acciones de mejora.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre cuidados de enfermería y satisfacción de los familiares de pacientes internados en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Hipólito Unanue de Lima, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cuál es la relación entre cuidados de enfermería en su dimensión interpersonal y satisfacción de los familiares de pacientes internados en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Hipólito Unanue de Lima, 2023?
2. ¿Cuál es la relación entre cuidados de enfermería en su dimensión social y satisfacción de los familiares de pacientes internados en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Hipólito Unanue de Lima, 2023?
3. ¿Cuál es la relación entre cuidados de enfermería en su dimensión emocional y satisfacción de los familiares de pacientes internados en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Hipólito Unanue de Lima, 2023?
4. ¿Cuál es la relación entre cuidados de enfermería en su dimensión ético y satisfacción de los familiares de pacientes internados en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Hipólito Unanue de Lima, 2023?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre cuidados de enfermería y satisfacción de los familiares de pacientes internados en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Hipólito Unanue de Lima, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Identificar la relación entre cuidados de enfermería en su dimensión interpersonal y satisfacción de los familiares de pacientes internados en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Hipólito Unanue de Lima, 2023.
2. Identificar la relación entre cuidados de enfermería en su dimensión social y satisfacción de los familiares de pacientes internados en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Hipólito Unanue de Lima, 2023.
3. Identificar la relación entre cuidados de enfermería en su dimensión emocional y satisfacción de los familiares de pacientes internados en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Hipólito Unanue de Lima, 2023.
4. Identificar la relación entre cuidados de enfermería en su dimensión ético y satisfacción de los familiares de pacientes internados en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Hipólito Unanue de Lima, 2023.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

La investigación se considera conveniente a nivel teórico ya que permitirá cerrar brechas existentes en el conocimiento acerca del fenómeno que se trata aquí, con datos sustentados en evidencias científicas acerca de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los familiares de pacientes internados en UCI. Así también, contribuirá a proporcionar información a los directivos y profesionales de enfermería, a fin de promover la reflexión y la interiorización de la magnitud de este problema, con el objeto de tomar acciones que permitan mejorar los cuidados enfermeros e incrementar la satisfacción de los familiares, aspectos que también redundarán en beneficio de los pacientes. Por otra parte, se consideran pertinentes las teorías que se acogerán para fundamentar la investigación y que se toman desde los postulados de Jane Watson con su teoría de cuidados humanizados (12) y de Faye Abdellah con su teoría de los veintiún problemas de enfermería que se centrarán en aspectos como la comunicación y seguridad del paciente (13).

1.4.2. Metodológica

La indagación se enfocará en el entorno de cuidados intensivos, dado que los registros respecto a la temática si bien son considerados a nivel general, aún no cuenta con suficientes estudios en este ámbito. Por otra parte, el marco metodológico es clave para desarrollar de manera pertinente el estudio, considerando el enfoque cuantitativo y el alcance descriptivo correlacional. También son relevantes los instrumentos seleccionados, ya que se ha asegurado que cuenten con el proceso de validez necesario para garantizar que los datos recogidos sean fiables. Finalmente, servirá como referente para futuros estudios respecto a las variables que se estudiarán.

1.4.3. Práctica

La investigación encuentra justificación por los hallazgos que se obtendrán, dado que se comunicarán a las autoridades del hospital y al personal enfermero que labora en cuidados intensivos, de manera que se puedan implementar acciones formativas, de actualización o reforzamiento; talleres de soporte emocional y psicológico para los enfermeros; mejora de las condiciones de trabajo y todas aquellas que les permita fortalecer la comunicación e interacción con pacientes y familiares.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

Se ha delimitado para los meses comprendidos entre mayo y julio de 2023.

1.5.2. Espacial

Se llevará a cabo en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Hipólito Unanue, situado en el distrito de El Agustino.

1.5.3. Población o unidad de análisis

Estará conformada por los familiares de pacientes de UCI.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Arofiati y Apriliyanti (14), 2021 en Indonesia, tuvieron el objetivo de “Identificar el nivel de satisfacción familiar con los servicios de enfermería en la unidad de cuidados intensivos”. El estudio fue descriptivo explicativo. Participaron 30 familiares. Se utilizó un cuestionario. Se encontró que el 50% de familiares de pacientes de UCI estaban satisfechos con los cuidados de enfermería, mientras que el 50% se encontraban muy satisfechas con los servicios enfermeros. Se concluyó que todos los familiares de paciente internados en UCI estaban satisfechos.

Olson et al. (15), 2021 en Noruega, plasmaron el objetivo de “Describir cómo la familia evalúa su satisfacción en la estancia en cuidados intensivos”. La indagación tuvo diseño transversal. La muestra fue de 57 familiares. El instrumento fue un cuestionario. Se halló que el 78.5% de los familiares sintieron satisfacción con los cuidados enfermeros. Se concluyó que los familiares participantes del estudio se sintieron satisfechos con los cuidados enfermeros.

Ardila y Salazar (16), 2021 en Colombia, establecieron el propósito de “Describir la percepción acerca de los cuidados de enfermería para la satisfacción de necesidades familiares en UCI”. Fue un estudio cuantitativo, descriptivo. Se contó con 75 participantes. Se empleó un cuestionario. Se encontró que el 75% de la muestra consideró que la satisfacción de familiares es buena. Se concluyó que el personal enfermero de UCI busca realizar sus actividades para atender la seguridad, la proximidad e información, aspectos junto con el confort permiten la satisfacción.

McLennan y Aggar (17), 2020 en Australia, tuvo el objetivo de “Evaluar la satisfacción familiar con la atención en la UCI”. La metodología fue transversal. Participaron 104 familiares. Se aplicó el FS-Care. Se evidenció que el 92.9% tuvo buen nivel de satisfacción y en las habilidades y competencias de los enfermeros se halló un 94.8%; en cuanto a la adecuación del tiempo para la atención y respuesta de preguntas se alcanzó un 87%, mientras que el más bajo fue 73,7% en control sentido sobre el cuidado del familiar. Se concluyó que la privacidad familiar, la comodidad y el descanso durante la experiencia de espera al paciente de UCI, podría ayudar a optimizar el nivel de satisfacción.

Perdomo et al. (18), 2019 en España, tuvieron el propósito de “Conocer el grado de satisfacción de los familiares en la atención de pacientes críticos de UCIC”. Se siguió la metodología transversal. Se integraron al estudio 154 individuos. Se halló que el 95,5% tuvo muy buena satisfacción con la atención que recibieron en cuidados intensivos. Se concluyó que los familiares tienen una elevada satisfacción, especialmente con aspectos como toma de decisiones y los cuidados que recibieron en UCI.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Saravia (19), 2021 en Lima, plasmó el objetivo de “Determinar la satisfacción el familiar sobre el cuidado de enfermería del paciente en la Unidad de Cuidados Críticos del Servicio de Emergencia Adultos”. La investigación fue cuantitativa, transversal, descriptiva, no experimental. Formaron parte de la muestra 130 familiares. El instrumento fue un cuestionario. Se halló que el 45.4% de familiares expresó insatisfacción, respecto a los cuidados se halló 40.8% satisfechos en un nivel medio en lo que respecta a la información, el 52.3% nivel medio en apoyo psicológico y

el 38.5% tuvo nivel medio en lo que respecta a las acciones educativas realizadas por los enfermeros. Se concluyó que un porcentaje considerable de familiares manifestó estar insatisfecho con los cuidados de enfermería.

Cruz et al. (20), 2019 en Huánuco, tuvieron el objetivo de “Determinar la relación entre la satisfacción del familiar de los pacientes de la Unidad de Cuidados Intensivos y el cuidado de enfermería”. La indagación fue correlacional. Participaron 60 familiares. Se aplicaron dos cuestionarios, uno para medir la percepción del cuidado enfermero y el otro para medir la satisfacción del familiar. Se pudo evidenciar que el cuidado enfermero fue percibido como medianamente favorable en el 63,3% y la satisfacción también obtuvo nivel medio en el 68,3%. El $p \leq 0,000$, permitiendo concluir que existe relación significativa entre las dos variables.

Calle (21), 2019 en Lima, tuvo el propósito de “Determinar la relación de la percepción de la calidad de atención de enfermería con el grado de satisfacción del familiar del paciente crítico, en UCI cardiológica”. Fue una investigación descriptiva – transversal – correlacional. Participaron 68 familiares. Se empleó un cuestionario que permitió medir cada variable. Los resultados mostraron que la percepción de la calidad de atención enfermera obtuvo un nivel regular en el 47.1%, mientras que la satisfacción fue regular en el 47.1%; así también el $Rho=0.901$ y el $p < 0.005$, permitieron concluir que la relación fue alta y positiva.

Becerra (22), 2019 en Lambayeque, buscó “Determinar el nivel de satisfacción del familiar de pacientes de UCI”. La metodología fue transversal, descriptiva. Se contó con 67 participantes. Se empleó el Service of Quality. Se encontró que el 89.6% de familiares se mostraron satisfechos con los cuidados que brindaron los enfermeros; el 91% expresó satisfacción con la capacidad de respuesta, 86.6% satisfechos con la seguridad; 91% con la empatía mostrada y 64.2% con los elementos tangibles. Se concluyó que existe un buen nivel de satisfacción en el grupo de estudio.

Gonzales y Ríos (23) en Huánuco, plasmaron el propósito de “Determinar la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los familiares de pacientes de UCI”. La metodología fue correlacional. Participaron 60 familiares. Se emplearon dos cuestionarios. Se halló que el 75% de la muestra consideró como alta la calidad de atención y el 80% manifestó estar satisfecho. Se concluyó que las variables se relacionan.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Cuidados de enfermería

a) Definiciones conceptuales relacionadas

Los avances producidos dentro del ámbito de la salud exigen de profesionales ampliamente comprometidos, competentes y con una continua evolución en acciones formativas y de capacitación, de forma que se pueda responder de manera efectiva, oportuna y pertinente a las necesidades de los pacientes, especialmente aquellos que se encuentran en una situación crítica, tal como sucede en la unidad de cuidados intensivos, espacio en el que los enfermeros asumen un rol preponderante, ya que no solo tienen una relación permanente y directa con las personas internadas en esta área sino también con sus familiares (24).

En este contexto, los cuidados de enfermería se definen como el conjunto de factores que se realizan de manera integral con el fin de dar respuesta a las expectativas y necesidades de los pacientes. Para ello, es importante involucrar todos aquellos elementos que contribuyen a mantener una adecuada interacción entre los enfermeros y los pacientes, así como la comunicación con los padres de familia (25).

Sin embargo, alcanzar este nivel conlleva acciones de reflexión constantes por parte de los profesionales de enfermería, de forma que pueda darse cuenta de sus fortalezas y aquellos aspectos que necesita mejorar mediante la búsqueda de mecanismos o estrategias que contribuyan a prestar cuidados enfermeros acordes a las exigencias del contexto y a los requerimientos de los pacientes; todo ello sustentado sobre una base ética y moral que guíen su accionar profesional, permitiéndoles priorizar al paciente como ser humano (26).

Estos criterios se hacen mucho más relevantes dentro del área de cuidados intensivos, pues la interacción entre los enfermeros y los familiares de los pacientes trasciende los aspectos de cuidado y de apoyo que se requieren para afrontar la complicada situación que viven estas personas, sino por la necesidad de mantener un equilibrio en los cuidados y esto implica la participación de la familia, para lo cual la tranquilidad emocional es insoslayable. Esto a su vez se constituye en un reto para los enfermeros, dado que el esfuerzo y la dedicación son constantes, de forma que se pueda brindar apoyo, comunicar lo que está sucediendo con el paciente, acciones de guía e intervenciones educativas que contribuyan a perfilar la participación de los familiares (27).

b) Rol del enfermero dentro del área de cuidados intensivos

El área de cuidados intensivos es un espacio en el que se da atención a personas que se encuentran en situación crítica. Es por ello, que se requiere de enfermeros que posean los conocimientos inherentes a esta especialidad, habilidades interpersonales y técnicas, así como una serie de aptitudes y cualidades que contribuyan a dar lo mejor de sí para atender a los pacientes y a sus familiares. A ello se suma la capacidad para trabajar en equipo en entornos clínicos y con todos los agentes involucrados en la atención dentro de esta unidad (28).

Estos requerimientos en el perfil enfermero tienen una connotación más significativa si se toma en cuenta que no es factible brindar cuidados adecuados a los pacientes si no se cuenta con el conocimiento y praxis acordes a la alta exigencia que se produce por la carga de enfermedades que se presentan y las inadecuadas condiciones para la atención, panorama que exige aún más a estos profesionales ya que asumen los cuidados técnicos y no técnicos de los pacientes, responsabilizándose de acciones como medición, valoración, terapias de ventilación mecánica, balones intraaórticos, terapia extracorpórea, administración de medicamentos prescritos por los médicos especialistas en función a la condición de la persona (29).

En ese sentido, la conjugación de los factores cognitivos y técnicos permite ejercer los cuidados enfermeros de los pacientes internados en cuidados intensivos, priorizando sus necesidades y su calidad de ser humano. Sin embargo, en este proceso es requerido que también se mantenga una permanente interacción con los familiares de forma constante, pues lo que ellos viven durante la permanencia de su familiar en este ámbito también les genera un estrés, presión, ansiedad e incluso cuadros de depresión que es necesario evitar (30).

Hay que tomar en cuenta también que la colaboración de la familia es sumamente importante para alcanzar la recuperación del paciente, por tanto es una parte importante de las acciones de enfermería, ya que esto permite contar con apoyo durante el proceso, conocer la casuística de manera más precisa dados los alcances que pueden brindar en cuanto a su antecedentes de salud, características o comorbilidades, de forma que se puedan minimizar los riesgos o eventos adversos que se pueden producir debido a una praxis inadecuada, omisiones o desconocimiento (31).

c) Dimensiones de la variable cuidados de enfermería

Dimensión interpersonal

Se centra en la interacción enfermera – familiares, considerando las acciones de explicar, informar y responder a las inquietudes de los familiares, brindándoles confianza. Así también, se considera la atención comprensiva de los enfermeros y su presteza para acudir a verificar el estado de salud (32).

Dimensión social

Esta dimensión considera la actitud de los enfermeros, desde el saludo, la forma de comunicarse, el respeto, los valores, las creencias y la amabilidad mostrada con los familiares (32).

Dimensión emocional

Está referida a las actitudes positivas que transmiten los enfermeros hacia el estado del paciente y con los familiares, la forma de nombrar al paciente, el cuidado integral y los cuidados que le brindan (32).

Dimensión ética

Se toma en cuenta el cuidado en la intimidad de los pacientes durante los procedimientos que se llevan a cabo, le brinda cuidado integral, se preocupa por cumplir los cuidados necesarios (32).

d) Teoría de enfermería

Esta variable encuentra fundamento en los postulados de Jean Watson, teórica de enfermería que propone la teoría de los cuidados humanizados a partir de una visión fenomenológica, postura epistemológica que se centra en la comprensión como elemento indispensable en la labor que realizan los profesionales enfermeros para alcanzar el verdadero entendimiento de los pacientes y, con ello, responder a las necesidades que ellos presentan,

atendiéndolos de forma integral y considerando cada uno de los casos que se presentan a nivel físico, emocional y psicológico. En este contexto, también se debe considerar el apoyo a los familiares, más aún si el caso decanta en situación de muerte (33).

2.2.2. Satisfacción de familiares

a) Definición conceptual vinculante

Ingresar a un servicio como cuidados intensivos siempre conlleva una serie de emociones para los familiares, debido al estado crítico de los pacientes y el inminente peligro de muerte. Estas situaciones deben ser previstas y atendidas por los profesionales de enfermería, pues su misión de cuidados humanizados va más allá del propio paciente. Asimismo, es importante considerar que los miembros de una familia representan un rol clave durante el proceso de atención, dada su condición de transmisores de los deseos y necesidades de los pacientes; así también, porque ellos se constituyen en una pieza elemental para dar apoyo a los pacientes, siendo un factor relevante para su recuperación (34).

Es por ello, por lo que la satisfacción de pacientes y familiares son considerados en la actualidad como indicadores de calidad que deben ser considerados en el servicio sanitario, ya que abarcar estos aspectos reflejan el cumplimiento de estándares en la atención que se brinda en el área de cuidados intensivos. Sin embargo, los pacientes usualmente se encuentran en situación crítica y, en la mayor parte de casos, debido a su gravedad no tienen la capacidad para tomar decisiones ni evaluar de forma pertinente los cuidados que reciben durante su permanencia en esta unidad. Por tanto, son los familiares quienes asumen esta función de transmitir lo que requieren los pacientes y expresar lo que sienten a fin de lograr que se les brinde lo que necesitan (35).

En este camino, los familiares de pacientes internados en UCI irán forjándose una percepción o idea respecto a los cuidados de enfermería que pueden ver de manera directa y, a partir de ello, manifestar su grado de satisfacción. Al respecto, es importante señalar que la satisfacción se define como un indicador que contribuye a la evaluación de atención que reciben los clientes; en el caso específico del entorno de salud se le puede entender como el nivel de coherencia entre los cuidados que se esperan y aquellos que reciben (36).

En esa línea, también se puede señalar que la satisfacción está directamente ligada a las expectativas que tienen los individuos respecto a un determinado producto o servicio; para este caso, el servicio se despliega dentro de la UCI y son los familiares quienes realizarán su evaluación al respecto (37). De ahí la importancia de lograr que los profesionales enfermeros superen las carencias que puedan existir en el entorno sanitario y continuar en la lucha constante de brindar un servicio de calidad a los pacientes (38).

b) Dimensiones de la variable satisfacción de los familiares

Dimensión área de comunicación verbal

Aquí se considera la comunicación que se establece entre enfermeros y pacientes, promoviendo una interacción que contribuye a explicar a los familiares la situación del paciente, absolver sus inquietudes, respondiendo de manera cortés, con tono de voz cálido y dándole ánimo ante la situación que atraviesan (39).

Dimensión área de la comunicación no verbal

Corresponde a los gestos, las miradas, las acciones que manifiestan cuando ven a la persona afligida o preocupada, mostrando disposición para escuchar y siempre alertas de cualquier situación que puedan solucionar (39).

Dimensión información recibida

Esta dimensión corresponde a los datos que son proporcionados a los familiares, considerando el nombre de la enfermera, horarios, normas, información que pueda ayudar a mantener en contacto permanente y que brinde la oportunidad de hacer consultas durante el proceso de atención (39).

c) Teoría de la variable satisfacción de los familiares

La teórica de enfermería Faye Abdellah propuso su teoría de los veintiún problemas de enfermería en los que conjuga una serie de aspectos inherentes al trabajo que realizan los profesionales de enfermería, sobre la base de sus competencias intelectuales y habilidades técnicas que contribuye a responder a las necesidades de salud, priorizando el cuidado a los pacientes, su seguridad y la atención integral; todo ello orientado hacia la satisfacción de los agentes involucrados en el cuidado de los pacientes. En el entorno de cuidados intensivos estos aspectos son esenciales dado que los pacientes no pueden valerse por sí mismos y necesitan de su familia para transmitir lo que necesitan, aunque esto no se dé de manera verbal, pues muchas veces no pueden ni siquiera comunicarse (40).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre cuidados de enfermería y satisfacción de los familiares de pacientes internados en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Hipólito Unanue de Lima, 2023.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre cuidados de enfermería y satisfacción de los familiares de pacientes internados en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Hipólito Unanue de Lima, 2023.

2.3.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre cuidados de enfermería en su dimensión interpersonal y satisfacción de los familiares de pacientes internados en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Hipólito Unanue de Lima, 2023.

Hipótesis específica 2

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre cuidados de enfermería en su dimensión social y satisfacción de los familiares de pacientes internados en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Hipólito Unanue de Lima, 2023.

Hipótesis específica 3

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre cuidados de enfermería en su dimensión emocional y satisfacción de los familiares de pacientes internados en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Hipólito Unanue de Lima, 2023.

Hipótesis específica 4

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre cuidados de enfermería en su dimensión ético y satisfacción de los familiares de pacientes internados en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Hipólito Unanue de Lima, 2023.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El método será hipotético deductivo, dado que parte desde la teoría general respecto a las variables sujetas a investigación, para contextualizarla al ámbito específico de la unidad de cuidados intensivos (41).

3.2. Enfoque de la investigación

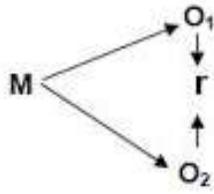
Considerando que se hará uso de herramientas estadísticas para analizar los datos obtenidos, así como para los procesos que garanticen la precisión de los resultados, se considera pertinente emplear el enfoque cuantitativo (42).

3.3. Tipo de investigación

Será aplicada, porque se orienta a proponer soluciones para resolver la problemática que se aborda acerca de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los familiares de pacientes internados en UCI (43).

3.4. Diseño de la investigación

No experimental, dado que la problemática se indagará tal cual se encuentren en su contexto, sin realizar manipulación alguna. Transversal ya que se recogerá la información en único momento. Respecto al alcance es descriptiva porque se efectuará la caracterización de las variables (44); y correlacional porque las hipótesis se contrastarán para determinar si existe o no relación entre las variables (44).



M : familiares de pacientes internados en UCI

O1: cuidados de enfermería

O2: satisfacción de los familiares de pacientes

R: relación entre O₁ y O₂

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

La población está constituida por las unidades, individuos o elementos que poseen características en común (45); en este trabajo se considerarán 180 familiares de pacientes internados en cuidados intensivos del Hospital Hipólito Unanue.

Criterio de inclusión

- Familiares que tengan a sus pacientes internados en cuidados intensivos entre los meses de julio y setiembre de 2023.
- Familiares que manifiesten su disposición para integrar la muestra.
- Familiares que firmen el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Familiares que tengan a sus pacientes internados en otras áreas del hospital o fuera del periodo de estudio.

- Familiares que no acepten participar.
- Familiares sin firma del consentimiento informado.

Muestra

La muestra de estudio estará conformada por 123 familiares de pacientes internados en cuidados intensivos.

Muestreo

El muestreo es probabilístico, dado que todos los participantes tienen las mismas oportunidades de participar.

3.6. Variables y operacionalización

Tabla 1

Variables y operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Cuidados de enfermería	Conjunto de factores de alta complejidad que se realizan de manera holística con el fin del dar respuesta a las expectativas y necesidades de los pacientes (25).	Conjunto de factores que realizan los profesionales de enfermería del Hospital Hipólito Unanue de manera integral a fin de dar respuesta a las expectativas y necesidades de los pacientes, considerando las dimensiones interpersonal, social, emocional y ética, las cuales se medirán con un cuestionario de 24 ítems.	Interpersonal	Proactividad Empatía Disponibilidad	Ordinal Sí = 1 punto No = 0 puntos	Favorable = 12 – 24 puntos Desfavorable = 0 – 11 puntos
			Social	Cordial Lenguaje		
			Emocional	Apoyo Confianza		
			Ética	Respeto Creencias Valores		
Satisfacción de los familiares de pacientes	Nivel de coherencia entre los cuidados que se esperan y aquellos que reciben (36).	Nivel de coherencia entre los cuidados que esperan los familiares y aquellos que reciben en el Hospital Hipólito Unanue, considerando las dimensiones comunicación verbal, comunicación no verbal, información recibida, las cuales serán medidas con un cuestionario de 19 ítems.	Área de comunicación verbal	Vocabulario Terminología técnica Pronunciación	Ordinal Satisfecho = 2 puntos Insatisfecho = 1 punto	Satisfacción familiar = 20 – 38 puntos Insatisfacción familiar = 1 – 19 puntos
			Área de la comunicación no verbal	Mensaje Gestos Lenguaje corporal		
			Información recibida	Datos		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Se refiere a las actividades que se realizan para hacer la recolección, sistematización y organización de los datos que se obtienen a través de la aplicación de los instrumentos (46). En este caso la técnica aplicada fue la encuesta, mediante su instrumento el cuestionario, el cual fue utilizado para medir las dos variables de estudio.

3.7.2. Descripción de instrumentos

El instrumento 1, se denomina Cuestionario para medir la percepción de la familia sobre el cuidado enfermero y fue adaptado por Tanea Alania en el año 2019 (32). Se consideraron 24 ítems organizados en 4 dimensiones: dimensión interpersonal (11 ítems); social (4 ítems); emocional (5 ítems) y ético (4 ítems). La escala de medición: sí (1) y no (0). La escala valorativa será: favorable (12-24 puntos); desfavorable (0 – 11 puntos). El tiempo para aplicar el instrumento será de 20 minutos aproximadamente.

El instrumento 2, denominado cuestionario para medir la satisfacción de los familiares de pacientes de cuidados intensivos fue elaborado por Elisa Pinillos y Miriam Díaz (39) en el año 2016. Cuenta con 19 ítems, conformados en 3 dimensiones: área de comunicación verbal (9 ítems); área de comunicación no verbal (7 ítems); información recibida (3 ítems). La escala de medición es: satisfecho (2 puntos); insatisfecho (1 punto). La escala de valoración será: insatisfacción familiar = 1 a 19 puntos; satisfacción familiar = 20 a 38 puntos. El tiempo de aplicación aproximado será de 20 minutos.

3.7.3. Validación

Validación del instrumento para medir los cuidados de enfermería

La validación del cuestionario para medir la variable cuidados de enfermería pasó por la revisión de 5 jueces expertos quienes evaluaron los ítems considerando claridad, pertinencia y relevancia. Luego se realizó la prueba binomial, considerando el valor de 1 si estaban de acuerdo y 0 cuando el juez no lo estaba; el resultado fue <0.05 (32).

Validación del instrumento para medir la satisfacción de los familiares de pacientes

El cuestionario para medir la satisfacción de los familiares de pacientes internados en cuidados intensivos pasó por proceso de validación de 5 jueces expertos quienes consideraron los criterios de claridad, pertinencia y relevancia, considerando que el instrumento es aplicable (39).

3.7.4. Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento 1 se realizó mediante una prueba piloto a 15 individuos y la prueba binomial obteniendo una concordancia <0.05 (32). Por su parte, el instrumento 2 tuvo un coeficiente de 0,853 en el Alfa de Cronbach (39).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Cuando se culmine el proceso de recojo de datos se efectuará una tabla matriz en la que incorporarán cada una de las respuestas brindadas por los participantes, de forma que posteriormente se puedan trasladar al SPSS vs. 27. El proceso de estadísticas descriptivas ayudará

a presentar los niveles que cada variable y dimensión obtuvo, lo que se podrá visualizar en tablas de frecuencia y figuras. En cuanto a la parte inferencial consistirá en contrastar las hipótesis a fin de determinar las probables relaciones, mediante el Rho de Spearman.

3.9. Aspectos éticos

Autonomía: consiste en aceptar la decisión de los integrantes de la población de participar o no.

Beneficencia: contribuirá a optimizar los cuidados de enfermería, considerando a pacientes y familiares, a fin de elevar la satisfacción de estos últimos.

No maleficencia: nadie sufrirá algún tipo de daño.

Justicia: trato respetuoso y homogéneo para los participantes.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

Descripción 2023	May				Jun				Jul			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.Elaboración de proyectos												
2.Presentación												
3. Validar instrumentos												
4. Recolectar datos												
5. Presentar informe												
6. Sustentación de tesis												

4.2. Presupuesto

DETALLE	CANTIDAD	COSTO POR UNIDAD	COSTO FINAL
A. Recursos			200
- Diversos			45
- Papel carta	3 unid.	15	150
- Mat. escritorio			
B. Bienes y atenciones varias			
	1	2500	2500
- Comp. portátil	200	0.50	100
- Impresión	1000	0.05	50
- Fotocopias	3	10	30
- Anillados			
c. Viáticos			800
- Movilidad			
- Refrigerios			
		TOTAL	3875

5. REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. La OMS y sus asociados hacen un llamamiento urgente para que se invierta en el personal de enfermería. [Internet]. 2020. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/07-04-2020-who-and-partners-call-for-urgent-investment-in-nurses>
2. Buchan J, Catton H, Shaffer F. Apoyar y retener en 2022 y más allá: La fuerza laboral de enfermería global y la Covid-19 [Internet] 2022. Consejo Internacional de Enfermeras. Disponible en: https://www.icn.ch/system/files/2022-02/Sustain%20and%20Retain%20in%202022%20and%20Beyond-%20The%20global%20nursing%20workforce%20and%20the%20COVID-19%20pandemic_SP.pdf
3. Ardila E, Arredondo E. Actividades de enfermería para la satisfacción de necesidades familiares en cuidado intensivo adulto: una revisión integrativa. Rev Cuid. [Internet] 2021; 12(1): e1229. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.1201>
4. Almeida V, Santos R, Souza A, Rabelo A, Viana M, Nascimento M. Notificación de incidentes relacionados con la atención a la salud en un hospital docente. Enferm. glob. [Internet] 2021; 20(63): 180-220. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.450481>.
5. Xie J, Ding S, Zhang X, Li X. Impact of a patient safety leadership program on head nurses and clinical nurses: a quasi-experimental study. *Revista Latino-Americana de Enfermería* [Internet] 2021; 29: e3478. Disponible en: <doi.org/10.1590/1518-8345.4328.3478>
6. Martínez R. Humanización en la Unidad de Cuidados Intensivos. Med Crit. [Internet] 2021; 35(3): 144-147. Disponible en: <doi: 10.35366/100003>

7. Organización Panamericana de la Salud. La situación de la enfermería en la Región de las Américas. [Internet]. 2022. Disponible en: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/57220/OPSHSSHR30001_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
8. Colegio de Enfermeros del Perú. Transparencia. [Internet]. 2023. Disponible en: <https://www.cep.org.pe/>
9. Zegarra M, Arias Y, Nuñez C, Mannarelli M, Figueroa E, Rodríguez P. Diagnóstico de la enfermería en el Perú. Una perspectiva histórica y de equidad de género. Lima: Colegio de Enfermeros del Perú. Disponible en: https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2021/11/Diagnostico_enfermeria.pdf
10. Carvalho J, Bauer A, Larcher M. Omission of nursing care in hospitalization units. Rev. Latino-Am-Enfermagem. [Internet]. 2020; 28: e3233. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/t4PWzd3J4c5DWWMXW5SGMNx/?lang=en&format=pdf>
11. Alamo I, Matzumura J, Gutiérrez H. Reclamaciones de pacientes en el servicio de emergencia adultos de un hospital de tercer nivel de atención. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2020; 20(2):246-253. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000200246
12. Rosas E, Valenzuela S, Jiménez M. Trascendencia espiritual, oportunidad de cuidadores informales de personas mayores: revisión integrativa desde la filosofía de Watson. Enfermería. [Internet]. 2020; 9(2):149-159. Disponible en: <https://doi.org/10.22235/ech.v9i2.1968>
13. Cruz A, Medina I, Ávila M. Relaciones entre la gestión del riesgo y el proceso de enfermería para su integración práctica. Rev Cub Enferm. [Internet]. 2020; 36(2). Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/3208/597>

14. Arofiati F, Apriliyanti P. The Familia Satisfaction on Nursing Services at the Intensive Care Unit. *Public Health Dis Con*. [Internet]. 2021; 9(T4): 61-64. Disponible en: <https://doi.org/10.3889/oamjms.2021.5776>
15. Olson R, Hammerud H, Schroder A. Family satisfaction in the intensive care unit, a cross-sectional study from Norway. *BMC Emergen Med*. [Internet]. 2021; 21:1-12. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12873-021-00412-8>
16. Ardila E, Salazar D. Percepción sobre actividades de enfermería para satisfacción de necesidades familiares en cuidado intensivo adulto. *Inv Enferm Imag y Desarrollo*. [Internet]. 2021; 23: 1-11. Disponible en: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.ie23.paes>
17. McLennan M, Aggar C. Family satisfaction with care in the intensive care unit: A regional Australian perspective. *Australian Crit Care*. [Internet]. 2020; 33: 518 – 525. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.aucc.2020.01.003>
18. Perdomo I, Javela J, Falla J, Lozano A. Evaluación de la satisfacción familiar de pacientes atendidos en una unidad de cuidados intensivos cardiovascular. *Rev Nav Med*. [Internet]. 2019; 5(1). Disponible en: <https://journals.uninavarra.edu.co/index.php/navarramedica/article/view/191>
19. Saravia O. Satisfacción del familiar sobre el cuidado de enfermería del paciente crítico del Servicio de Emergencia Adultos en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins – 2019. [Tesis de segunda especialidad en enfermería en cuidados intensivos]. Lima: Universidad Particular de San Martín de Porres, 2021. Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/8906>
20. Cruz R, Peña E, Vicente D. Relación entre satisfacción familiar de los pacientes y el cuidado de enfermería de la unidad de cuidados intensivos del hospital regional Hermilio Valdizán

Medrano de Huánuco 2017. [Tesis de segunda especialidad en enfermería en cuidados intensivos adultos]. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán, 2019. Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/5352/2EN.CIA014C92.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

21. Calle C. Percepción de la calidad de atención de enfermería y grado de satisfacción del familiar del paciente crítico, uci cardiológica del Hospital 2 de Mayo 2018. [Tesis de segunda especialidad en enfermería cardiología]. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal, 2019. Disponible en: <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/3784>
22. Becerra I. Satisfacción del familiar acompañante sobre los cuidados enfermeros al paciente en la Unidad de Cuidados Intensivos -Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas -2017. [Tesis de segunda especialidad en enfermería en cuidados intensivos adultos]. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal, 2019. Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/5827>
23. Gonzales C, Ríos R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los familiares de pacientes que acuden al servicio de UCI del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018. [Tesis de segunda especialidad en enfermería en cuidados intensivos adulto]. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán, 2019. Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/4710/2EN.CIA013G68.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
24. Conley P. Certified and Advanced Degree Critical Care Nurses Improve Patient Outcomes. *Dimens Crit Care Nurs.* [Internet]. 2019; 38(2): 108-112. Disponible en: <https://doi.org/10.1097/dcc.0000000000000342>

25. Amed E, Villareal G, Alvis C. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. Rev. Cienc. cuidad. [Internet]. 2019; 16(2): 108-119. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615/1507>
26. Silva J, Macías B, Tello E, Delgado J. La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. Ciencia UAT. [Internet] 2021; 5(2). Disponible en: <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
27. Naef R, Brysiewicz P, McAndrew N, Beierwaltes P, Chiang V, Clisbee D et al. Intensive care nurse-family engagement from a global perspective: A qualitative multi-site exploration. Intensive Crit Care Nurs. [Internet] 2021; 66:103081. Disponible en: [10.1016/j.iccn.2021.103081](https://doi.org/10.1016/j.iccn.2021.103081)
28. Bloomer M, Bench S. Critical care nursing workforce: Global imperatives, innovations and future-proofing – A call for papers. Intensive & Critical Care Nursing. [Internet] 2020; 60: 102902. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7338853/pdf/main.pdf>
29. Macey A, O'Reilly G, Williams G, Cameron P. Critical care nursing role in low and lower middle-income settings: a scoping review. BMJ Open. [Internet] 2022; 12:e055585. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1136/bmjopen-2021-055585>
30. Alsharari A. The needs of family members of patients admitted to the intensive care unit. Patient Preference and Adherence. [Internet] 2019;13:465-473. Disponible en: <https://www.dovepress.com/getfile.php?fileID=48869>

31. Lange S, Medrzycka W, Friganovic A, Religa D, Krupa S. Family experiences and attitudes toward care of ICU patients with delirium: A scoping review. *Frontiers in Public Health*. [Internet] 2022; 1-9. Disponible en: <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.1060518>
32. Alania T. Percepción de la familia sobre el cuidado enfermero al paciente hospitalizado en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales Comas, 2019. [Tesis de Titulación]. Lima: Universidad César Vallejo, 2019. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39841/Alania_AT.pdf?sequence=1&isAllowed=y
33. Allande R, Navarro C, Porcel A. El cuidado humanizado en la muerte por COVID-19: a propósito de un caso. *Enferm Clin*. [Internet] 2020; 31: S62-S67. Disponible en: <https://doi.org/10.1016%2Fj.enfcli.2020.05.018>
34. Olsson R, Hammerud H, Schröder A. Family satisfaction in the intensive care unit, a cross-sectional study from Norway. *BMC Emergency Medicine*. [Internet] 2021; 21(20): 1-12. Disponible en: <https://bmcemergmed.biomedcentral.com/counter/pdf/10.1186/s12873-021-00412-8.pdf>
35. Kumar S. Patients' Family Satisfaction in Intensive Care Unit: A Leap Forward. *Indian J Crit Care Med*. [Internet] 2022; 26(2): 161-163. Disponible en: <https://doi.org/10.5005%2Fjournals-10071-24120>
36. Loureiro F, Borges Z. Estrategias para aumentar la satisfacción de los cuidados de enfermería de niños hospitalizados: panel Delphi. *Enferm. glob*. [Internet]. 2021; 20(62): 129-144. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.429701>
37. Vizcaino A, Vizcaino V, Fregoso G. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *Horizonte sanitario*. [Internet]. 2019; 18(1): 027-

036. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v18n1/2007-7459-hs-18-01-27.pdf>
38. Vásquez E, Sotomayor J, González A, Montiel A, Gutierrez I, Romero M et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Rev salud pública. [Internet] 2018; 20(2): 254-257. Disponible en: <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>
39. Pinillos C, Díaz M. Satisfacción del familiar del paciente de la unidad de cuidados intensivos con la interacción de la enfermera. Trujillo 2016. [Tesis de titulación]. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego, 2016. Disponible en: <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/2441#:~:text=Los%20resultados%20mostraron%20que%20el,la%20interacci%C3%B3n%20de%20la%20enfermera>
40. Escalante J, Espinosa A, Gibert M. Una mirada a la concepción de riesgo desde la enfermería. Rev Cubana Enfermer. [Internet] 2021; 37(2):e4010. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192021000200020
41. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill. 2018.
42. Hernández R., Fernández C., Baptista M. Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill; 2014.
43. Arispe C, Yangali J, Guerrero M, Lozada O, Acuña L, Arellano C. La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado. Ecuador, Universidad Internacional del Ecuador, 2020.
44. Ñaupas H, Valdivia M, Palacios J, Romero H. Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis. Bogotá: Ediciones de la U, 2018.
45. Sánchez H., Reyes C., Mejía K. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima: Universidad Ricardo Palma; 2018
46. Bernal C. Metodología de la Investigación. Colombia: Pearson; 2016.

ANEXOS

Matriz de consistencia

DE PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Existe una relación entre la satisfacción de los familiares de pacientes internados en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Hipólito Unanue de Lima, 2023?</p> <p>PROBLEMA ESPECÍFICO ¿Existe una relación entre la satisfacción de los familiares de pacientes internados en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Hipólito Unanue de Lima, 2023, en su dimensión interpersonal, social, emocional y ética?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre cuidados de enfermería y satisfacción de los familiares de pacientes internados en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Hipólito Unanue de Lima, 2023.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar la relación entre cuidados de enfermería en su dimensión interpersonal y satisfacción de los familiares de pacientes internados en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Hipólito Unanue de Lima, 2023. 2. Identificar la relación entre cuidados de enfermería en su dimensión social y satisfacción de los familiares de pacientes internados en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Hipólito Unanue de Lima, 2023. 3. Identificar la relación entre cuidados de enfermería en su dimensión emocional y satisfacción de los familiares de pacientes internados en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Hipólito Unanue de Lima, 2023. 4. Identificar la relación entre cuidados de enfermería en su dimensión ética y satisfacción de los familiares de pacientes internados en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Hipólito Unanue de Lima, 2023. 	<p>HIPOTESIS GENERAL:</p> <p>Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre cuidados de enfermería y satisfacción de los familiares de pacientes internados en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Hipólito Unanue de Lima, 2023.</p> <p>Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre cuidados de enfermería y satisfacción de los familiares de pacientes internados en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Hipólito Unanue de Lima, 2023.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre cuidados de enfermería en su dimensión interpersonal y satisfacción de los familiares de pacientes internados en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Hipólito Unanue de Lima, 2023.</p> <p>H₂: Existe relación estadísticamente significativa entre cuidados de enfermería en su dimensión social y satisfacción de los familiares de pacientes internados en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Hipólito Unanue de Lima, 2023.</p> <p>H₃: Existe relación estadísticamente significativa entre cuidados de enfermería en su dimensión emocional y satisfacción de los familiares de pacientes internados en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Hipólito Unanue de Lima, 2023.</p> <p>H₄: Existe relación estadísticamente significativa entre cuidados de enfermería en su dimensión ética y satisfacción de los familiares de pacientes internados en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Hipólito Unanue de Lima, 2023.</p>	<p>VARIABLE 1: cuidados de enfermería</p> <p>DIMENSIONES: Interpersonal Social Emocional Ético</p> <p>VARIABLE 2: satisfacción de los familiares de pacientes</p> <p>DIMENSIONES Área de comunicación verbal Área de comunicación no verbal Información recibida</p>	<p>ENFOQUE INVESTIGATIVO Cuantitativo</p> <p>METODO Y INVESTIGACIÓN Método: hipotético-deductivo Tipo: aplicada Diseño: No experimental, transversal Alcance: descriptivo</p> <p>POBLACION/MUESTRA 80 familiares de pacientes internados en cuidados intensivos del Hospital Hipólito Unanue de Lima, 2023.</p>

6.2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario 1: para medir la variable cuidados de enfermería

PRESENTACIÓN

Estimado señor (a) reciba mi cordial saludo. Soy estudiante de segunda especialidad de enfermería en cuidados intensivos de la Universidad Privada Norbert Wiener y agradezco su importante participación en este trabajo de investigación.

INSTRUCCIONES: En seguida, indique marcando (X) solo una respuesta tomando en consideración las siguientes alternativas

1. No = 0 2. Sí = 1

A. Datos generales

Edad ()

Sexo: M () F ()

Grado de instrucción

Primaria () Secundaria () Superior ()

Estado civil

Soltera () Casada () Conviviente ()

Separada () Viuda ()

Vínculo con el familiar

Hijo () Esposo () Otro ()

DIMENSIÓN 1: INTERPERSONAL	Sí	No
1. La enfermera(o) explica a los familiares sobre los procedimientos que se le realiza a su paciente.		
2. La enfermera(o) le brinda información oportuna a la familia sobre los cuidados del paciente.		
3. La enfermera(o) responde las dudas o inquietudes de la familia		
4. La enfermera(o) dispone de tiempo para hablar frecuentemente con la familia.		
5. La enfermera(o) le brinda confianza.		
6. La enfermera(o) incorpora a la familia o a otros parientes en su cuidado.		
7. La enfermera(o) lo escucha atentamente cuando la familia, pregunta sobre su estado de salud de su paciente.		
8. La enfermera(o) se demuestra atenta y comprensiva.		
9. La enfermera(o) acude al llamado.		
10. La enfermera(o) se demora mucho cuando se le solicita.		
11. La enfermera(o) visita al paciente con frecuencia para verificar su estado de salud.		
DIMENSIÓN 2: SOCIAL		
12. La enfermera(o) le saluda cuando ingresa al servicio		
13. La enfermera(o) utiliza un lenguaje claro y sencillo al conversar o responder alguna inquietud del familiar.		
14. La enfermera(o) se muestra respetuosa con la creencias y valores de la familia.		
15. La enfermera(o) es amable con los familiares.		
DIMENSIÓN 3: EMOCIONAL		
16. La enfermera(o) transmite actitud positiva hacia el paciente y familiares.		
17. Siente que la enfermera (o), se pone en su lugar con respecto a la situación que Ud. enfrenta sobre el estado de salud de su familiar.		
18. La enfermera(o) le brinda tranquilidad.		
19. La enfermera(o) lo anima para que se sienta mejor.		
20. La enfermera(o) se muestra preocupada por el estado emocional que presenta la familia.		
DIMENSIÓN ÉTICA		
21. La enfermera(o) se preocupa por cuidar la intimidad del paciente durante los procedimientos que se le realiza.		
22. La enfermera(o) se refiere al paciente por su nombre o apellido.		
23. La enfermera(o) le brinda un cuidado integral al paciente.		
24. La enfermera(o) se preocupa en cumplir los cuidados que necesita el paciente.		

Cuestionario 2: para medir la variable satisfacción de familiares de pacientes

A continuación se le presenta una serie de enunciados los cuales usted deberá responder en forma sincera. Cada enunciado presenta 2 alternativas de respuesta satisfecho e insatisfecho, que deberá marcar con un aspa (x) el enunciado que considere estar de acuerdo con su opinión. Se agradece anticipadamente su colaboración.

I.-DATOS GENERALES:

Días de hospitalización: 2-5 días 6-9 días 10 a + días

Grado de instrucción: Primaria Secundaria Superior

Parentesco:

ÁREA DE COMUNICACIÓN VERBAL	SATISFECHO	INSATISFECHO
1. La enfermera conversa con usted		
2. La enfermera le orienta y explica sobre los cuidados que recibe su paciente.		
3. La enfermera utiliza un lenguaje claro y sencillo al conversar y/o responder alguna inquietud.		
4. La enfermera suele orientarle sobre la manera de hacer frente a sus sentimientos de angustia.		
5. La enfermera responde en forma cortés a las preguntas que usted hace.		
6. La enfermera le salud cuando llega.		
7. La enfermera tiene un tono cálido al hablar con usted.		
8. La enfermera aprovecha las ocasiones para darle ánimo.		
9. La enfermera observa su angustia y se acerca a tranquilizarlo dando palabras de aliento.		
ÁREA DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL		
10. La enfermera frunce la frente cuando usted le pregunta repetidas veces sobre el mismo tema.		
11. La enfermera pone gesto de desagrado al responder alguna inquietud.		
12. La enfermera mira al responder una inquietud a usted.		
13. La enfermera se muestra ocupada para atenderlo.		
14. La enfermera le brinda un abrazo.		
15. La enfermera le toma la mano cuando se encuentra triste o afligido.		
16. La enfermera se muestra atenta y comprensiva.		

INFORMACIÓN RECIBIDA		
17. Conoce el nombre de la enfermera que atiende a su familiar.		
18. Durante el ingreso, la enfermera le brindó la información suficiente respecto a horarios, normas del servicio, número telefónico, etc.		
19. Cuando usted entró por primera vez a la UCI, la enfermera le informó de los aparatos, alarmas y sistemas de monitorización.		

Validación de instrumentos

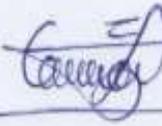
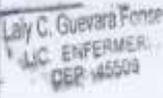
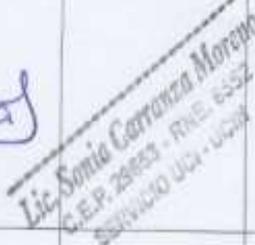
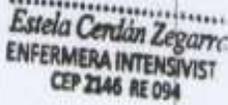
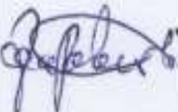
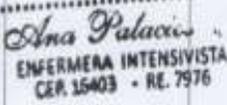
Cuestionario para medir la variable cuidados enfermeros

ANEXO III. PRUEBA DE JUECES O PRUEBA BINOMIAL

ITEMS	JUEZ N°1			JUEZ N°2			JUEZ N°3			JUEZ N°4			JUEZ N°5			Suma	Probabilidad
	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R		
ITEM 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	14	0.03125
ITEM 2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	0.03125
ITEM 3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	0.03125
ITEM 4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	0.03125
ITEM 5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	0.03125
ITEM 6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	0.03125
ITEM 7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	0.03125
ITEM 8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	0.03125
ITEM 9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	0.03125
ITEM 10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	0.03125
ITEM 11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	0.03125
ITEM 12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	0.03125
ITEM 13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	0.03125
ITEM 14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	14	0.03125
ITEM 15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	0.03125
ITEM 16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	14	0.03125
ITEM 17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	14	0.03125
ITEM 18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	14	0.03125
ITEM 19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	0.03125
ITEM 20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	0.03125
ITEM 21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	0.03125
ITEM 22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	14	0.03125
ITEM 23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	0.03125
ITEM 24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	0.03125
																	0.75
																	0.03125

P<0.05 EXISTE CONCORDANCIA
P>0.05 NO EXISTE CONCORDANCIA

Instrumento para medir la variable satisfacción de los familiares de pacientes

NOMBRE DE JUEZ	NÚMERO DE COLEGIATURA	FIRMA	SELLO	SUGERENCIAS
LALY GULVARA FONSECA	CEP: 45509 Ces Exp: 8938			
SONIA CARRANZA MORENO	CEP 29653 RE 8552			
LULHIA ZELADO VOLDIVIESO	CEP 39045			
Estela Cerdán Zegarra	CEP 2146 RE 094			
ANA PALACIOS CONDERRIN	CEP 16403 RE 7976			

Confiabilidad del instrumento para medir la variable satisfacción de los familiares de pacientes

CONFIABILIDAD	
Alfa de Cronbach	N° de ítems
.853	19

Estadísticas de total de elemento				
Item	Media de escala si el ítem se ha suprimido	Varianza de escala si el ítem se ha suprimido	Correlación total de ítems corregida	Alfa de Cronbach si el ítem se ha suprimido
Item1	14.8000	6.844	.779	.653
Item2	15.4000	7.156	.327	.690
Item3	14.8000	6.844	.779	.653
Item4	15.2000	7.289	.234	.703
Item5	15.7000	8.233	0.000	.707
Item6	15.3000	7.122	.306	.693
Item7	14.8000	8.622	-.263	.735
Item8	14.7000	8.233	0.000	.707
Item9	14.7000	8.233	0.000	.707

Item 10	14.8000	7.956	.100	.709
Item 11	10.6364	12.055	.782	.800
Item 12	10.5455	13.673	.331	.764
Item 13	10.7273	12.418	.672	.737
Item 14	10.3636	15.255	-.081	.815
Item 15	10.4545	14.673	.076	.800
Item 16	10.8182	13.564	.362	.762
Item 17	10.9091	12.691	.677	.800
Item 18	10.6364	13.655	.320	.815
Item 19	10.8182	12.964	.535	.749

**CONCLUSIÓN: EN FORMA GLOBAL EL INSTRUMENTO ES CONFIABLE,
DADO QUE LA CONFIABILIDAD ES MAYOR DE 0,85**

**Carlos Risco Dávila
Ms. en Estadística –UNT.**

6.3. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener
Investigadores : Valera Moreno, Fabiola Graciela
Título : “Cuidados de enfermería y satisfacción de los familiares de pacientes internados en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2023”

Propósito del Estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Cuidados de enfermería y satisfacción de los familiares de pacientes internados en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2023”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, *Sepulveda Manrique, Betsy Geraldine*. El propósito de este estudio es: determinar la relación entre cuidados de enfermería y satisfacción de los familiares de pacientes internados en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Hipólito Unanue de Lima, 2023.
. Su ejecución ayudará/permitirá que otras personas puedan seguir investigando y realizando más estudios.

Procedimientos:

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

- Leer detenidamente todo el documento y participar voluntariamente
- Responder todas las preguntas formuladas en la encuesta
- Firmar el consentimiento informado

La encuesta puede demorar unos 20 minutos y los resultados se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

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

Beneficios: Usted se beneficiará con conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

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 participante:

Si usted se siente incómodo durante el llenado 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 el Lic. *Valera Moreno, Fabiola Graciela* al 930497572 y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. comité.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Nombres:

DNI:

Investigadora

Nombre:

DNI: