

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA CON MENCIÓN EN EMERGENCIAS Y
DESASTRES**

**NIVEL DE INFORMACIÓN DE LA ENFERMERA Y SATISFACCIÓN
DEL FAMILIAR DEL PACIENTE EN EMERGENCIA DEL
POLICLÍNICO POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ,
TRUJILLO 2019**

Línea de investigación
Gestión de la calidad del cuidado de enfermería

AUTORA:

Lic. MARÍA DEL ROSARIO CIENFUEGOS PASTOR.

Jurado Evaluador:

Presidenta: DRA. HONORES ALVARADO ANA MARIA.

Secretaria: DRA. CHU CAMPOS LUISA BERTHA.

Vocal: MS. REYES ALFARO ERIKA FELIPA

ASESORA:

Ms. VERÓNICA DEL PILAR VARGAS DE LA CRUZ

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-3645-3680>

TRUJILLO - PERÚ
2021

FECHA DE SUSTENTACION: 2021 MAYO 18

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SEGUNDA ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA



**NIVEL DE INFORMACIÓN DE LA ENFERMERA Y SATISFACCIÓN
DEL FAMILIAR DEL PACIENTE EN EMERGENCIA DEL POLICLÍNICO
POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ,
TRUJILLO 2019**

**Tesis para Optar el Título de Segunda Especialidad Profesional de
Enfermería con Mención Emergencias y Desastres**

Línea de investigación

Gestión de la calidad del cuidado de enfermería

AUTORA:

Lic. MARÍA DEL ROSARIO CIENFUEGOS PASTOR

ASESORA:

Ms. VERÓNICA DEL PILAR VARGAS DE LA CRUZ

TRUJILLO - PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mi querido hermano en el cielo, quien, con su esfuerzo y sacrificio, nos dio la muestra más grande del amor, sé que desde algún lugar sientes mi alegría y haces brillar la luz de tu alma para guiar mis pasos y brindarme tu protección, porque siempre te amare y serás el estímulo más grande en mi vida.

A mi madre y hermanos por brindarme en todo momento apoyo incondicional, por enseñarme a crecer venciendo los obstáculos de la vida y permanecer firme en cada momento; por su confianza depositada en mí, siendo estímulo de mi superación.

A mi esposo e hijos Ze Carlos y Rodrigo, por su inmenso amor y cariño, por estar siempre conmigo en todo momento, porque al compartir con ustedes, el amor, la alegría y las tristezas, aprendí el valor de una verdadera familia.

AGRADECIMIENTO

Gracias señor padre celestial, por tu amor, por tu bondad, por tu generosidad, por tu misericordia, gracias por quererme, por acompañarme, por guiarme, por protegerme, gracias por el amor que me has dado y por el don de la Fe.

A la Mg. verónica Vargas de la Cruz, por su acertado asesoramiento y valiosa orientación en la culminación del presente estudio, gracias por su tiempo brindado, por compartir sus conocimientos y experiencias, por motivarnos a seguir su ejemplo como maestra, persona y enfermera.

A la Comandante S. PNP María Luisa Abril Llanos, porque cuando pensé decaer y dejar todo, estuvo allí con sus frases “Vamos que tú puedes” “el tiempo pasa rápido”, Gracias Mi Cmdte. Por contagiar en mí, su espíritu de superación

RESUMEN

El presente estudio es cuantitativo, aplicativo, con diseño no experimental, se realizó durante el año 2020, con el objetivo de determinar la relación entre el nivel de Información que brinda la enfermera y la satisfacción del familiar del paciente en emergencia del Policlínico Policía Nacional del Perú, Trujillo. Los sujetos de investigación fueron 89 familiares a quienes se les aplicó dos encuestas tipo escala de Likert, para medir el nivel de información de la enfermera y grado de satisfacción del familiar. Los resultados evidencian que el 60.7% de familiares refieren que la información que brinda la enfermera es de nivel alto, 25.8% de nivel medio, y 13.5% de nivel bajo. El 55.1% de familiares refieren nivel medio de satisfacción, 29.2% nivel alto, y 15.7% nivel bajo. Concluyendo que existe relación significativa entre ambas variables Chi Cuadrado es $X^2 = 51.538$ con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$).

Palabras clave: nivel de información, satisfacción del familiar, emergencia

ABSTRACT

The present study is quantitative, applicative, with a non-experimental design, it was carried out in 2020, with the aim of determining the relationship between the level of information provided by the nurse and the satisfaction of the family member of the patient in emergency at the Polyclinic National Police of the Peru Trujillo. The research subjects were 89 family members to whom two Liker scale surveys were applied to measure the level of information from the nurse and the degree of satisfaction of the family member. The results show that 60.7% of relatives report that the information provided by the nurse is of a high level, 25.8% of a medium level, and 13.5% of a low level. 55.1% of relatives report a medium level of satisfaction, 29.2% high level, and 15.7% low level. Concluding that there is a significant relationship between both variables Chi Square is $X^2 = 51.538$ with a level of significance less than 1% ($p < 0.01$).

Key words: level of information, relative satisfaction, emergency

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

Dando cumplimiento con lo dispuesto en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, pongo a su consideración el trabajo de investigación para optar el título de segunda especialidad profesional de enfermería con mención emergencias y desastres titulado: **“NIVEL DE INFORMACIÓN DE LA ENFERMERA Y SATISFACCIÓN DEL FAMILIAR DEL PACIENTE EN EMERGENCIA DEL POLICLÍNICO POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ, TRUJILLO 2019”**

El mismo que dejo a su criterio para su dictamen, esperando reunir los requisitos para su aprobación.

La autora.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
PRESENTACIÓN	v
TABLA DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MARCO DE REFERENCIA	06
III. METODOLOGÍA	14
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES	29
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	30
ANEXOS	34

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1:	NIVEL DE INFORMACIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA AL FAMILIAR DEL PACIENTE EN EMERGENCIA DEL POLÍCLINICO DE LA POLÍCIA NACIONAL DEL PERÚ TRUJILLO, 2019.....	18
Tabla N° 2:	NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL FAMILIAR DEL PACIENTE EN EMERGENCIA DEL POLÍCLINICO DE LA POLÍCIA NACIONAL DEL PERÚ TRUJILLO, 2019.....	19
Tabla N° 3:	NIVEL DE INFORMACIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL FAMILIAR DEL PACIENTE EN EMERGENCIA DEL POLICLÍNICO POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ TRUJILLO, 2019.....	20

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Problema de Investigación:

a. Descripción de la realidad problemática:

Actualmente en las diferentes instituciones de salud la satisfacción del paciente es visto como una de las medidas fundamentales de la calidad de atención. Un usuario va a sentir satisfacción en la medida que los servicios recibidos logren cubrir las expectativas y necesidades de índole físico y emocional, donde el profesional de salud, brinde un servicio confiable, competente, accesible con un trato cortés, comunicativo, con seguridad, haciendo uso de los recursos disponibles.^{1,2}

Durante la atención en salud existen diferentes factores involucrados que juegan un rol importante a la hora de evaluar la satisfacción del paciente, dentro de ellos la comunicación que no solo se debe brindar con palabras, sino también, con expresiones no verbales como gestos, miradas, y el silencio mismo. Es de suma importancia que enfermería logre desarrollar estas habilidades, para poder identificar e interpretar lo que el paciente quiere decir aún sin expresar palabras.³

La satisfacción del paciente es para enfermería un resultado importante de valor incuestionable de los cuidados ofrecidos, donde se evidencia la capacidad técnica, científica y humana, que pone en práctica cada enfermera/o durante la resolución de problemas, aún si el paciente se encuentra en un estado de emergencia, donde requiere un actuar rápido y efectivo para conservar la vida y la salud.⁴

En los servicios de emergencias se atiende a la persona que se encuentra en una situación de riesgo que puede comprometer su vida; para ello

requiere de una atención oportuna e inmediata, con prioridad de daños, debe contar con profesionales altamente capacitados con asistencia multidisciplinar, que sean capaces de abordar al paciente con rapidez, eficiencia y eficacia, salvaguardando la vida humana.^{5,6}

El profesional de enfermería que labora en estas áreas se enfrenta a diferentes situaciones que le demandan diversas exigencias del paciente como de sus familiares. Dado la congestión, saturación del servicio y escasas de personal, se realiza la atención de acuerdo a la prioridad de daños y riesgos, por lo que algunos pacientes tienen un tiempo de espera mayor para recibir su atención, lo que genera el retiro de estos a otras instituciones de salud y la insatisfacción con el servicio no recibido.⁷

En emergencia el factor tiempo es de suma importancia, por un lado, se encuentra el paciente exigiendo su atención de manera rápida y efectiva, sin importar si hay otros pacientes en peores condiciones que él; y por otro lado el profesional de enfermería debe atender las necesidades de cada paciente de forma rápida, priorizando el grado de riesgo de acuerdo a las normas de la institución, de esta forma evitar posibles complicaciones; sin embargo la comunicación no suele desarrollarse de forma armónica, debido a que cada paciente tiene una necesidad de atención particular, no entiendo razones por los minutos de espera, llegando a los gritos o insultos por parte del paciente o familiares hacia el personal de turno.⁸

La enfermera/o debe cubrir las expectativas del paciente y sus familiares en estado de riesgo, es importante que brinde una atención rápida, efectiva y oportuna, logrando identificar la ansiedad, el miedo, temor, irritación por la crisis situacional, y al mismo tiempo de atender los daños físicos, debe brindar tranquilidad a través de palabras que generen aliento y fortaleza tanto al paciente como a la familia. Sin embargo, por la saturación de pacientes, y el contar con poco personal, estos procesos no se desarrollan de forma de óptima, por la escasez de tiempo para cubrir

con la atención de todos los pacientes, limitándose únicamente a la atención de índole físico del cual depende la conservación de la vida.⁹

La relación enfermera - paciente se torna fundamental en el proceso de recuperación de los pacientes, se encuentra basada en una comunicación eficaz y efectiva, donde el paciente y familia logre ver en el profesional de enfermería la ayuda ideal en el momento de crisis que ellos están viviendo, generando confianza, seguridad. La enfermera/o debe explicar cada uno de los procedimientos realizados, informar a la familia sobre el estado de salud del paciente de acuerdo a lo que le concierne, y valorar el logro de la satisfacción sus necesidades vitales.¹⁰

La comunicación y la información debe ser desarrollada teniendo en cuenta las características del paciente y familia como su edad, grado de instrucción, estado de conciencia, idioma, para crear estrategias comunicacionales que ayuden al acercamiento terapéutico, como las palabras a utilizar, en qué momento sonreír, siendo asertivo, generando confianza, interpretando los gestos del paciente, aliviando sus dolencias, logrando la satisfacción plena de sus necesidades.¹¹

La falta de comunicación y de información sobre los procedimientos y el estado de salud, genera en el paciente y familia desconfianza, inseguridad, miedo de posibles complicaciones, temor a perder la vida, a no saber qué va a pasar con su persona, que exámenes o procedimientos se le va a realizar, si va a ser hospitalizado o será dado de alta, el paciente puede entrar en un estado de estrés, llegando a no colaborar con los procesos para su recuperación.¹¹

b. Formulación del problema:

¿Cuál es la relación entre el nivel de Información que brinda la enfermera y la satisfacción del familiar del paciente en emergencia del Policlínico Policía Nacional del Perú, Trujillo 2019?

c. Justificación de la investigación:

En el servicio de emergencia del Policlínico Trujillo de la Policía Nacional del Perú, cuenta con un personal de enfermería y un auxiliar por turno; donde en ocasiones se presenta sobre saturación de pacientes, motivo por el cual la atención se limita a resolver las necesidades físicas de los pacientes, no alcanzado el tiempo para crear espacios comunicacionales o para explicar al paciente y familia los procesos a seguir para su recuperación. Esta situación puede generar incomodidad, insatisfacción, inseguridad, pero no son expresados por los usuarios.

Al revisar la literatura y al haber tenido la oportunidad de contar con espacios de práctica en servicios de emergencias de otras instituciones de salud, he notado la misma problemática, por ello, nace el deseo de realizar este estudio en la institución a la cual pertenezco, con la finalidad de conocer por parte del usuario los servicios prestados y cuáles son las debilidades que necesitan ser identificadas para mejorar la atención en esta área.

En el ámbito práctico, este estudio permite crear estrategias de abordaje para mejorar la atención al paciente en estado de emergencia, donde se tenga en cuenta no solo las necesidades y dolencias físicas que deben ser atendidas en el menor tiempo posible, sino que, se incluya en esta atención a la familia, quien es un aliado estratégico en el tratamiento y recuperación del paciente.

El estudio tiene un impacto social favorable, va a permitir que la población perteneciente a la Policía Nacional del Perú reconozca que en este Policlínico encuentran solución inmediata a sus necesidades y dolencias,

donde además de recibir una atención altamente especializada científica y técnica, tienen un buen trato humano, las cuales van a asegurar la confianza de los usuarios en los servicios que se prestan en esta institución de salud.

Además, permite conocer los conceptos fundamentales de satisfacción, comunicación e información que deben ser tomados en cuenta para la atención a los pacientes en situación de emergencia; también ha permitido crear instrumentos validados para la recolección de datos que pueden servir para futuros estudios de investigación y formular estrategias de mejora para la calidad de atención al usuario de emergencia Policlínico Trujillo de la Policía Nacional del Perú.

1.2. Objetivos:

a. General:

Determinar la relación que existe entre el nivel de Información que brinda la enfermera y la Satisfacción del familiar del paciente en emergencia del Policlínico Policía Nacional del Perú, Trujillo 2019.

b. Específicos:

- Identificar el nivel de Información que brinda la enfermera al familiar del paciente en emergencia del Policlínico Policía Nacional del Perú, Trujillo 2019.

- Identificar el nivel de satisfacción del familiar del paciente en emergencia del Policlínico Policía Nacional del Perú, Trujillo 2019.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Marco Teórico

Los pacientes y familiares que acuden al servicio de emergencia en busca de una solución inmediata a una alteración de salud, viven una experiencia crucial durante el primer contacto en la institución, la cual va incidir de forma importante en como ellos van a percibir la atención recibida. Existen factores que van a influenciar en esta percepción como la edad, el entorno, el tiempo de espera, la comunicación, la información, el confort que tienen durante la atención, lo cual va a desencadenar en satisfacción o insatisfacción.¹²

La comunicación y la información se ha constituido en un elemento clave de la atención en salud, da lugar a la formación de la relación enfermera - paciente – familia. Son aspectos importantes para la satisfacción de los pacientes y familiares, ellos requieren conocer sobre su estado de salud, como están evolucionando, el tratamiento que reciben, los exámenes que se les está practicando, el tiempo esperado para resolver sus dolencias. Con ello el paciente y familiar, va a sentir confianza en el profesional de salud, tienen tranquilidad, seguridad y la certeza que su salud se encuentra está en las manos indicadas, son cooperantes en su tratamiento, y siempre escucharas una palabra de gratitud.^{13,14}

Es una necesidad universal, la cual debe ser abordada por el personal de enfermería como parte de sus cuidados. Se debe considerar al paciente como el receptor principal de la comunicación terapéutica, y a la familia como un derecho que le asiste derivado cuando el paciente no puede ser informado debido al compromiso de daños que involucran su estado de alerta y conciencia. Cabe destacar que el personal de enfermería está obligado ética y legalmente a informar al paciente y familiares de manera veraz dentro del límite

de sus atribuciones y competencias; además es un derecho que le asiste al paciente, de acuerdo al Código Deontológico de Enfermería.¹⁵

El personal de enfermería tiene un papel fundamental en la atención a los familiares de los pacientes en emergencia donde debe prevalecer la comunicación verbal y no verbal durante la interacción de la enfermera – paciente - familiar. Siendo el objetivo principal participar del proceso de informar, estableciendo una relación de confianza o una relación terapéutica para mejorar la atención y la satisfacción del paciente y familiares.¹⁶

La comunicación verbal emplea palabras habladas o escritas. Los aspectos más importantes de la comunicación verbal son el vocabulario, el significado denotativo y connotativo, usa la palabra, puede tener varios significados según su ritmo. Las enfermeras deben hablar lo suficientemente lento para que la pronunciación sea clara con buena entonación, entendible, con palabras de acuerdo al nivel cultural del receptor. La comunicación no verbal es la transmisión del mensaje a través del lenguaje corporal, sin emplear palabras, incluye expresiones faciales, elementos vocales, contacto ocular, gestos, posturas, tacto, olor, aspectos físicos, vestido, silencios, uso del espacio, tiempo y objetos. La comunicación no verbal suele revelar los sentimientos verdaderos, añaden profundidad y empatía, en la relación enfermera paciente, logrando satisfacción.^{17,18}

La satisfacción percibida por el paciente y familiares está considerada como un indicador que mide la calidad de la atención de enfermería, es la sensación de cumplimiento de las necesidades y expectativas que el paciente tiene en su situación de emergencia. Las causas de satisfacción están directamente relacionadas con el trato humano y personalizado, con la empatía, capacidad de respuesta al usuario, calidad de la información y el confort de las instalaciones.¹⁹

La satisfacción se encuentra estrechamente relacionado con una buena información sobre los procesos desarrollados para la recuperación del paciente en estado de riesgo. El profesional de enfermería debe contar con los

conocimientos necesarios, ser un líder experto capaz de resolver la crisis situacional de salud, sintetizar la información, evaluar el progreso y el avance del paciente, manteniendo una relación interpersonal para mejorar la atención del paciente y familiar. Debe moldear, enseñar conductas deseadas, ayudar a superar la ansiedad, miedo, soledad, ser flexible, paciente, tener iniciativa, mantener la concentración y tener sentido del humor para tratar con diversos caracteres de las personas que acuden al servicio de emergencia.²⁰

Es importante tener en cuenta que un paciente satisfecho, se va convertir en un usuario fiel al servicio ofrecido, va a colaborar con los cuidados impartidos, se muestra amable y respetuoso en todo tiempo, siente seguridad y confianza en el profesional de enfermería que lo atiende, no teme quedarse solo, tiene la plena seguridad que la enfermera/o estará siempre dispuesta a ayudarlo a pesar de la sobre carga de trabajo que exista. Este ambiente armónico se logrará gracias a la buena relación interpersonal que se logre desarrollar con el paciente y su familia.¹⁹

Enfermería debe desarrollar su trabajo teniendo en cuenta los enunciados de Leonardo Boff, quien menciona que “el cuidar es más que un acto, es una actitud, abarca más que un momento de atención, celo y desvelo”. Se encuentra relacionado con la actitud de ocupación, de preocupación, responsabilidad y de poder involucrarse de forma afectiva con el otro. En este sentido enfermería debe brindar un cuidado teniendo en cuenta el modo-de-ser del ser humano como un todo personal, social y espiritual, de tal forma que se logre articular al ser humano consigo mismo y con su entorno.²¹

Cuando un paciente llega al servicio de emergencia no lo hace solo, siempre viene acompañado de un familiar, quien lo cuida, y está a su lado en todo tiempo, porque se siente identificado y arraigado con ese ser. Boff, menciona que “solo se cuida lo que se ama”, es por eso que en ese acto de cuidar al paciente en estado crítico se debe abordar a la familia, teniendo en cuenta que el familiar sufre y se duele con la situación crítica que atraviesa su paciente.²²

Cuidar es entrar en sintonía con el otro, sentir dentro de uno mismo, acogerlos, tener armonía y darles sosiego. Por eso la enfermera/o a través del cuidado no ve a la persona como un objeto de la naturaleza, la relación que se genera en este acto de cuidado no es de sujeto a objeto, sino de sujeto a sujeto, considerando que el ser humano no tiene una naturaleza muda, sino que habla, evoca y emite mensajes; además puede escuchar e interpretar esas señales. En este sentido, durante el acto de cuidado la enfermera/o coexiste con el otro que es el paciente y su familiar, generando una relación de convivencia, dejando de lado solo la intervención a una naturaleza de interacción y comunión.²¹

El cuidado como-de-ser atraviesa toda la existencia humana y adquiere algunas resonancias importantes: el amor como fenómeno biológico, la justa medida, la ternura, la caricia, la cordialidad, la convivencia y la compasión, las cuales garantizan la humanidad de los seres humanos, a través de ellos los seres humanos se autoconstruyen y logran continuar en su gran casa que es el planeta tierra.²¹

2.2. Antecedentes del estudio

En el ámbito internacional:

Bautista, L, Arias, M, y Carreño, Z. (2016), desarrollaron un estudio percepción de los familiares de pacientes críticos hospitalizados respecto a la comunicación y apoyo emocional, en Colombia, encontrando que el 80% de familiares tiene una percepción favorable, refieren que el trabajo de enfermería, está basado en un trato humanizado, donde resalta valores como la empatía, la comunicación efectiva, con afecto y tacto.²³

García, A. et al (2016), desarrollaron un estudio información, comunicación y trato en un servicio de urgencias: evaluación mediante una encuesta de opinión, en Salamanca – España. Encontrando que el 71% refieren haber recibido un trato bueno por parte de los profesionales de enfermería y 29%

un trato regular, se encontró relación con la amabilidad, respeto, pero no fueron informados sobre el horario de visitas.²⁴

En el ámbito nacional:

Ponce, M. (2019), realizó un estudio Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción del familiar acompañante del paciente crítico, servicio de emergencia Hospital Rezola Cañete, Lima, Perú. Encontrando que el 58.8% tiene satisfacción, el 65% de ellos basado en el interés de enfermería por el familiar, 60.4% por una buena comunicación verbal y no verbal.²⁵

Canchero, A, Matzumura, J, Gutiérrez, H. (2019), desarrollaron un estudio satisfacción del familiar del paciente en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima. Concluyendo que el 79.9% de familiares se encuentran satisfechos, el 60.5% su satisfacción se encuentra relacionada con el trato interpersonal.²⁶

Becerra, I. (2019), desarrollo un estudio sobre satisfacción del familiar acompañante sobre los cuidados enfermeros al paciente en la unidad de cuidados intensivos – Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas, encontrando que en la dimensión de fiabilidad el 89.6% está satisfecho; en la dimensión capacidad respuesta, el 91% está satisfecho; la dimensión seguridad, el 86.6% está satisfecho; en la dimensión empatía, el 91% está satisfecho; en la dimensión elemento tangible, el 64.2% está satisfecho.²⁷

En el ámbito local:

Salinas, F. (2017), realizó un estudio satisfacción del familiar con el cuidado de la enfermera al paciente con traumatismo encéfalo craneano. Hospital Regional Docente de Trujillo, encontrando que el 68.38% estuvo insatisfecho, 31.7% satisfecho.²⁸

2.3. Marco Conceptual

El **nivel de información** es el conjunto de datos procesados, que constituye un mensaje para otro sujeto, es una pieza clave para el desarrollo de las interacciones personales en las instituciones de salud, mediante el cual se puede transmitir emociones y opiniones. A través de ella se puede aclarar dudas, ofrecer recursos y transmitir al paciente y familiar, datos objetivos y de carácter científicos en el área de competencia profesional.²⁹

Familia, de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud es el conjunto de personas que conviven bajo el mismo techo, organizadas en roles fijos. La ONU menciona que la familia es el elemento natural y fundamental de la sociedad y tiene derecho a la protección de la sociedad y del estado.³⁰

La satisfacción es la sensación de bienestar desarrollado tras haber logrado cubrir de forma ideal las necesidades o expectativas frente a una determinada situación de vida. Es una medida de la calidad de atención, de la interacción entre los profesionales de la salud y el paciente, son esos espacios desarrollados de forma armoniosa, donde dos personas que no se conocen generan empatía y desarrollan un vínculo terapéutico positivo, llegando a suplir cada una de las necesidades del paciente las cuales lo trajeron al servicio de emergencia.³¹

Es la sensación de bienestar que experimenta un **PACIENTE** al alcanzar y colmar sus necesidades de acuerdo de a las expectativas que se planteó antes de ingresar al servicio de emergencias, existen elementos concretos para desarrollar una satisfacción dentro ellos la disponibilidad del servicio, la accesibilidad, el trato Cortez, la agilidad de la atención para resolver la necesidad de salud, la confianza ganada, el nivel de habilidades, competencias y el desarrollo de técnicas comunicacionales.¹⁷

2.4. Sistema de Hipótesis

Hi: Si, existe relación entre el nivel de Información que brinda la enfermera y la satisfacción del familiar del paciente en emergencia del Policlínico Policía Nacional del Perú, Trujillo 2019.

Ho: No, existe relación entre el nivel de Información que brinda la enfermera y la satisfacción del familiar del paciente en emergencia del Policlínico Policía Nacional del Perú, Trujillo 2019.

2.5. Variables e indicadores

Variable independiente

NIVEL DE INFORMACIÓN

Definición conceptual:

Es el conjunto de datos procesados, que constituye un mensaje para otro sujeto, es una pieza clave para el desarrollo de las interacciones personales en las instituciones de salud, mediante el cual se puede transmitir emociones y opiniones. A través de ella se puede aclarar dudas, ofrecer recursos y transmitir al paciente y familiar, datos objetivos y de carácter científicos en el área de competencia profesional.²⁹

Definición Operacional:

- Nivel de información alta : (16 - 20 puntos)
- Nivel de información medio : (11 - 15 puntos)
- Nivel de información bajo : (0 - 10 puntos)

Variable dependiente

SATISFACCIÓN DEL FAMILIAR

Definición conceptual:

La satisfacción es la sensación de bienestar desarrollado tras haber logrado cubrir de forma ideal las necesidades o expectativas frente a una determinada situación de vida, es una medida de la calidad de atención, de la interacción entre los profesionales de la salud y el paciente.³¹

Definición operacional:

- Nivel de satisfacción alto : (16 - 20 puntos)
- Nivel de satisfacción medio : (11 - 15 puntos)
- Nivel de satisfacción bajo : (0 - 10 puntos)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Nivel de investigación:

El presente estudio es de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional, que se llevó a cabo en el Policlínico Policía Nacional del Perú, Trujillo 2019.³²

3.2. Población y Muestra del estudio:

Población: 116 familiares de pacientes que se encontraban en el área de emergencia del policlínico Policía Nacional del Perú Trujillo, durante los meses diciembre 2019 - enero 2020.

Muestra: Se determinó a través de una fórmula estadística, la cual estuvo constituida por 89 familiares de pacientes que se encontraban en el área de emergencia, durante los meses diciembre 2019 - enero 2020. (Anexo 06)

Unidad de análisis

Cada una de los familiares de pacientes que se encontraban en el área de emergencia, durante los meses diciembre 2019 - enero 2020 y que aceptaron participar del estudio.

Criterios de inclusión:

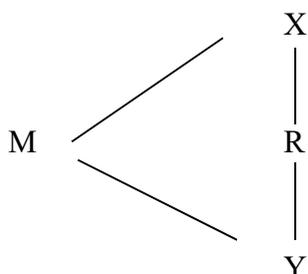
- Familiares directos de pacientes que se encontraban en el servicio de emergencia del Policlínico PNP Trujillo con una permanencia de 12 a 24 horas en el área de observación.
- Familiares entre 18 a 59 años de edad.

Criterios de exclusión:

- Familiares que se negaron a participar en el estudio.
- Familiares con problemas en el lenguaje o comunicación.

3.3. Diseño de investigación:

El diseño del presente trabajo de investigación es descriptivo, correlacional, de corte transversal, que tuvo como objetivo recolectar datos sobre las variables en un tiempo determinado y reportarlos.³²



Dónde:

M = familiares de pacientes en el servicio de emergencia del Policlínico Policía Nacional del Perú, Trujillo 2019.

X = Información brindada por la enfermera al familiar del paciente en emergencia del Policlínico Policía Nacional del Perú, Trujillo 2019

Y = Satisfacción del familiar del paciente en emergencia del Policlínico Policía Nacional del Perú, Trujillo 2019

R = Relación entre variables.

3.4. Técnicas o Instrumentos de investigación:

Para la recolección de datos se hizo uso de dos formatos tipo escala de Likert. Se coordinó con el director del Policlínico de la Policía Nacional del Perú Trujillo (Anexo 08 y 09), jefa de enfermeras, para tener el permiso a entrevistar a los familiares de los pacientes en el servicio de emergencia. Luego se identificó y entabló una entrevista donde se dio a conocer los objetivos de la investigación y se les solicitó su participación, a quienes aceptaron se les aplicó los instrumentos antes descritos.

A. Instrumento para medir el nivel de información que brinda la enfermera al familiar del paciente en emergencia del Policlínico de la Policía Nacional del Perú Trujillo, 2019. Elaborado por la autora, consta de dos partes: la primera parte incluye la presentación, introducción, donde se dio a conocer la finalidad del estudio, instrucciones, edad y sexo; la segunda parte es el cuestionario en sí, constó de 10 ítems, con capacidad de respuesta siempre, a veces y nunca, obteniendo un puntaje de 2, 1 y 0 respectivamente. (Anexo 01)

B. Instrumento para medir el nivel de satisfacción del familiar del paciente en emergencia del Policlínico de la Policía Nacional del Perú Trujillo, 2019. Elaborado por la autora, constó de 10 ítems, con capacidad de respuesta siempre, a veces y nunca, obteniendo un puntaje de 2, 1 y 0 respectivamente. (Anexo 02)

- **Validez y confiabilidad**

Se realizó la validez por cuatro juicios de expertos, personal médico y de enfermería que laboran en los servicios de emergencia del Instituto Regional de enfermedades neoplásicas IREN-NORTE, para validar la calidad y claridad de los ítems (Anexo 03).

Se realizó una prueba piloto en 15 familiares de pacientes del servicio de emergencia del Policlínico de la Policía Nacional de Trujillo, los cuales no forman parte de los resultados finales de este estudio. Para medir la confiabilidad del instrumento se realizó la prueba Alfa de Cronbach, donde se obtuvo un $\alpha = 0.837$ ($\alpha > 0.70$) para el instrumento que evalúa el nivel de información, y un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de $\alpha = 0.898$ ($\alpha > 0.70$) para el instrumento que evalúa la satisfacción, indicando que los instrumentos son confiables. (Anexo 04 y 05)

3.5. Procedimiento y análisis de datos:

Los datos recolectados fueron procesados empleando el programa SPSS v.25. Los resultados fueron tabulados y se presentan en cuadros de simple y doble entrada, de forma numérica y porcentual de acuerdo a los objetivos propuestos.

Para determinar la relación entre variables, se hizo uso de la prueba de Independencia de Criterios (Chi cuadrado: X^2), con un error de significancia de 5% ($p < 0.05$).

3.6. Consideraciones éticas:

Este trabajo de investigación tuvo en cuenta los aspectos Éticos de:

Autonomía: los familiares decidieron de forma voluntaria participar en este estudio.³²

Beneficio: terminada la investigación se hizo las sugerencias necesarias para la mejora de la información y atención que brinda el personal de enfermería, y así lograr obtener la satisfacción del paciente y su familiar.³²

Respeto: Se garantizó la protección de sus derechos y la comodidad de los integrantes, considerando la no maleficencia de los participantes y no pensando en la población como individuos de investigación sino como personas.³²

Justicia: La participación de los colaboradores fue de forma voluntaria toda vez que reunieron los criterios de inclusión, de forma justa y equitativa y sin correr ningún tipo de riesgo.³²

Consentimiento Informado: Solo se aplicó la encuesta a los familiares de los pacientes que aceptaron de forma voluntaria participar en esta investigación. (Anexo 07)

IV. RESULTADOS

TABLA N° 1

Nivel de Información que brinda la enfermera al familiar del paciente en Emergencia del Policlínico de la Policía Nacional del Perú Trujillo, 2019

Nivel de información	n_o	%
Bajo	12	13.5
Medio	23	25.8
Alto	54	60.7
Total	89	100.0

Fuente: Información obtenida de los test

TABLA N° 2

**Nivel de satisfacción del familiar del paciente en Emergencia del
Policlínico de la Policía Nacional del Perú Trujillo, 2019**

Nivel de Satisfacción	n_o	%
Bajo	14	15.7
Medio	49	55.1
Alto	26	29.2
Total	89	100.0

Fuente: Información obtenida de los test

TABLA N° 3

Nivel de información que brinda la enfermera y su relación con la satisfacción del familiar del paciente en Emergencia del Policlínico Policía Nacional del Perú Trujillo, 2019

Nivel de Satisfacción	Nivel de información						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	Bajo	9	10.1%	4	4.5%	1	1.1%	14
Medio	3	3.4%	18	20.2%	28	31.5%	49	55.1%
Alto	0	0.0%	1	1.1%	25	28.1%	26	29.2%
Total	12	13.5%	23	25.8%	54	60.7%	89	100%

Fuente: Información obtenida de los test

$$X^2 = 51.538$$

$$p = 0.000 (p < 0.01)$$

4.2 Análisis e interpretación de resultados

1. En base a los resultados reportados en la **Tabla 1**, se observa que el 60.7% de los familiares perciben que la información que brinda la enfermera es de nivel alto, el 25.8% obtienen nivel medio, en tanto que el 13.5% de los familiares perciben que la información que brinda la enfermera es de nivel bajo. Determinándose que la información que brinda la enfermera es de nivel alto (60.7%).
2. En base a los resultados reportados en la **Tabla 2**, se observa que el 55.1% de los familiares de los pacientes obtienen nivel medio de satisfacción, el 29.2% tienen nivel alto, en tanto que el 15.7% de los familiares de los pacientes obtienen nivel bajo de satisfacción. Determinándose que la satisfacción del familiar del paciente con la atención recibida en Emergencia del Policlínico Policía Nacional del Perú es de nivel medio (55.1%).
3. En la **Tabla 3** se observa que el 31.5% de los familiares perciben que la información que brinda la enfermera es de nivel alto y obtienen nivel medio de satisfacción, el 28.1% de los familiares perciben que la información que brinda la enfermera es de nivel alto y obtienen nivel alto de satisfacción, en tanto que el 20.2% de los familiares perciben que la información que brinda la enfermera es de nivel medio y obtienen nivel medio de satisfacción.
4. También se observa que el valor de la prueba estadística Chi Cuadrado es $X^2 = 51.538$ con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), con ello se está probando la hipótesis alterna (rechazándose la hipótesis nula), es decir, se determina que el Nivel de información brindada por la enfermera se relaciona significativamente con la Satisfacción del familiar del paciente en emergencia del Policlínico Policía Nacional del Perú, Trujillo – 2019.

4.2 Docimasia de hipótesis

Hipótesis estadística:

Hipótesis alterna (H_1): El Nivel de información brindada por la enfermera se relaciona significativamente con la Satisfacción del familiar del paciente en emergencia del Policlínico Policía Nacional del Perú, Trujillo - 2019.

Hipótesis nula (H_0): El Nivel de información brindada por la enfermera no se relaciona significativamente con la Satisfacción del familiar del paciente en emergencia del Policlínico Policía Nacional del Perú, Trujillo - 2019.

El valor de la prueba estadística Chi Cuadrado es $X^2 = 51.538$ con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), con ello se está probando la hipótesis alterna (rechazándose la hipótesis nula), es decir, se determina que el Nivel de información brindada por la enfermera se relaciona significativamente con la Satisfacción del familiar del paciente en emergencia del Policlínico Policía Nacional del Perú, Trujillo - 2019.

V. DISCUSIÓN

Tabla N°1 se observa que el 60.7% de familiares del paciente en emergencia del Policlínico de la Policía Nacional del Perú Trujillo, refiere que la información que brinda la enfermera es de nivel alto, 25.8% de nivel medio, y 13.5% de nivel bajo. Estos resultados guardan relación con los encontrados por García, et al (2016), en su estudio información, comunicación y trato en un servicio de urgencias: evaluación mediante una encuesta de opinión, quienes evidenciaron que el 71% de familiares refieren haber recibido un trato bueno por parte de enfermería y 29% un trato regular.²⁴

En los resultados de este estudio se puede apreciar que el mayor porcentaje de familiares del paciente que se encuentra en emergencia del Policlínico de la Policía Nacional del Perú Trujillo, refiere que la enfermera brinda información en un nivel alto; estos datos reflejan el compromiso que tiene enfermería por desarrollar un cuidado basado en la formación de relaciones interpersonales, creando espacios que ayuden al paciente y familia a identificar esas experiencias psicobiológicas que ellos atraviesan en un momento de crisis, como lo es, el tener a su ser querido en un servicio de emergencia, con una enfermedad la cual se encuentra alterando su salud física, mental y espiritual.

Enfermería es una profesión que une la ciencia con el arte, desarrolla habilidades indispensables para abordar al paciente y familia de forma integral, y a pesar de que el trabajo en el área de emergencia se torne muy saturado por la demanda de pacientes y por el tipo de patologías que requieren de un abordaje rápido y oportuno, siempre existe la forma de equilibrar y poder ayudar al paciente en cada una de sus necesidades, aclarando dudas, informando sobre su situación de salud, sobre los procedimientos y exámenes de ayuda al diagnóstico a realizar, fortaleciendo la confianza y seguridad, dejando claro que en todo tiempo pueden contar con la enfermera/o que los está atendiendo.

Bautista, L, Arias, M, y Carreño, Z. (2016), nos muestran en su estudio, desarrollado en Colombia, que el trabajo de enfermería debe apuntar a lograr la plena satisfacción de los usuarios y sus familiares. Ellos encontraron que el 80% de familiares tiene una percepción favorable acerca del trabajo de enfermería, refieren que el trabajo enfermero, está basado en un trato humanizado, donde resalta valores como la empatía, la comunicación efectiva, con afecto y tacto.²³

Leonardo Boff, menciona que “el cuidar es más que un acto, es una actitud, abarca más que un momento de atención, celo y desvelo”. El paciente debe ser abordado de forma cortés y con sumo respeto, la enfermera/o debe estar atenta a responder las inquietudes e interrogantes, con información clara y precisa, de acuerdo a su nivel cultural, educando sobre temas de salud, que favorezcan la participación activa del paciente y familia, para su pronta recuperación, logrando que el paciente vea al profesional de enfermería como su aliado ideal en este momento de crisis.²¹

Así mismo, se puede apreciar en los resultados de estudio como en los encontrados por García, et al (2016), que existe un menor porcentaje de familiares que refieren que la información brindada por la enfermera se encuentra en un nivel medio y bajo. Estos hallazgos reflejan la necesidad de fortalecer los procesos de enfermería, donde se incorpore a la comunicación e información, como una herramienta eficaz de la atención en salud, la cual va a permitir generar un actuar dinámico y armónico con el paciente y familia, que van a incidir en la pronta recuperación del paciente.

Es importante mencionar que en todas las instituciones de salud de nuestro país, no se cuenta con la cantidad de recurso humano suficiente, para atender a la alta demanda de pacientes que acuden a los diferentes servicios hospitalarios, el escaso personal con el que se cuenta actualmente, se esfuerza y da el máximo de sí, para lograr cubrir las expectativas de los usuarios en salud; sin embargo, existe un menor número de pacientes que sus necesidades no son atendidas al cien por ciento, generando inconformidad, malestar, etc. Estas debilidades deben ser consideradas por las gerencias centrales de salud, para planificar y

disponer de la contratación de personal suficiente, de acuerdo a la demanda poblacional.

Tabla N°2 se observa que el 55.1% de los familiares del paciente en estado de emergencia del Policlínico de la Policía Nacional del Perú Trujillo, refieren nivel de satisfacción medio, 29.2% nivel alto y 15.7% nivel bajo. Estos resultados guardan relación con los encontrados por Salinas, F. (2017), quien encontró que 68.38% de familiares estuvo insatisfecho con el cuidado de la enfermera al paciente con traumatismo encéfalo craneano y 31.7% satisfecho.²⁸

Sin embargo, difieren con los encontrados por Ponce, M. (2019), quién indico que el 58.8% de familiares está satisfecho con el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia, el 65% de ellos basado en el interés del profesional por el familiar, 60.4% por una buena comunicación verbal y no verbal.²⁵ Así mismo, Canchero, A, Matzumura, J, Gutiérrez, H. (2019), encontraron que el 79.9% de familiares se encuentran satisfechos con el cuidado de enfermería en el servicio de cuidado intensivos, el 60.5% su satisfacción está relacionada con el trato interpersonal.²⁶

Los hallazgos de este estudio evidencian que el mayor porcentaje de familiares tienen un nivel de satisfacción medio, reflejando que a pesar de los esfuerzos asumidos por enfermería para abordar al paciente en estado de emergencia de forma integral y lograr dar solución a cada una de sus necesidades, no ha sido tarea fácil y no se ha logrado concretar en su totalidad, ello llama a realizar una reflexión y poder identificar que debilidades existen en este servicio de emergencia, para desarrollar cambios que favorezcan el fortalecimiento de una buena comunicación y fomentar la importancia de crear buenas relaciones interpersonales para mejorar la atención de los pacientes.

En los últimos tiempos la satisfacción del usuario, se ha convertido en un indicador clave de la calidad de atención en salud, es por ello que enfermería se esfuerza por desarrollar sus actividades asistenciales teniendo en cuenta las

necesidades del usuario y familiar; además se encuentra en la búsqueda constante por conocer en los usuarios los puntos débiles que no han sido abordados de forma eficiente, para poder generar estrategias que ayuden al cumplimiento de las necesidades y de las expectativas que cada paciente trae a los servicios de emergencia.⁴

Es importante tener en cuenta que la satisfacción del usuario en salud se encuentra estrechamente relacionada, con el trato que reciben por parte del personal de enfermería, con la empatía, escucha activa, con las habilidades de comunicación desarrolladas en el interactuar enfermera – paciente, por lo cual se hace indispensable que enfermería que labora en el servicio de emergencia logre un actuar rápido y seguro, poniendo en práctica su capacidad técnica, científica y humana.¹⁹

Tabla N°3 se observa que el 31.5% de los familiares refieren que la información que brinda la enfermera es de nivel alto y obtienen nivel medio de satisfacción, el 28.1% de los familiares refieren que la información que brinda la enfermera es de nivel alto y obtienen nivel alto de satisfacción, en tanto que el 20.2% de los familiares refieren que la información que brinda la enfermera es de nivel medio y obtienen nivel medio de satisfacción. Se observa que el valor de la prueba estadística Chi Cuadrado $X^2 = 51.538$ con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), con ello se está probando la hipótesis alterna (rechazándose la hipótesis nula), se determina que el Nivel de información brindada por la enfermera se relaciona significativamente con la satisfacción del familiar del paciente en emergencia del Policlínico Policía Nacional del Perú, Trujillo - 2019.

Estos resultados guardan relación con los encontrados por los autores Bautista, L, Arias, M, y Carreño, Z. (2016), quienes encontraron que la comunicación y apoyo emocional, está basado en un trato humanizado, donde resalta valores como la empatía, la comunicación efectiva, con afecto y tacto.²³ Así mismo, García, A. et al (2016), encontró que existe relación significativa entre la

información, comunicación y trato en un servicio de urgencias principalmente con la amabilidad, respeto.²⁴

El desarrollo de una buena comunicación e información en salud, se ha convertido en uno de los pilares fundamentales para lograr la satisfacción de los pacientes. A través de esta actividad el paciente y familiar logran aclarar las dudas que traen respecto a la enfermedad y tratamiento, se generan lazos armónicos, dejan sus miedos, temores, incertidumbre, llegan a confiar de forma absoluta en los servicios prestados en la institución de salud, convirtiéndose el familiar en el apoyo ideal para el cuidado y recuperación de su paciente.²⁰

Por ello, enfermería debe estar en la búsqueda constante de mejorar sus procesos de atención, desarrollando estudios de investigación, donde se logre recoger la evidencia necesaria para plantear y replantear estrategias de abordaje a la población teniendo en cuenta sus necesidades, su realidad cultural, logrando la satisfacción de los usuarios.

VI. CONCLUSIONES

- El 60.7% de los familiares refieren que la información que brinda la enfermera es de nivel alto, 25.8% de nivel medio y 13.5% de nivel bajo.
- El 55.1% de los familiares de los pacientes refieren nivel medio de satisfacción, 29.2% nivel alto y 15.7% nivel bajo.
- Existe relación significativa entre el nivel de información que brinda la enfermera y la satisfacción de los familiares del paciente en emergencia del Policlínico Policía Nacional del Perú Trujillo, obteniendo un Chi Cuadrado de $X^2 = 51.538$ con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$).

VII. RECOMENDACIONES

1. Los hallazgos de esta investigación serán socializados con el personal de enfermería que labora en el Policlínico de la Policía Nacional del Perú Trujillo, a fin de realizar un análisis del trabajo que se viene realizando en el servicio de emergencia, identificar debilidades y proponer estrategias que ayuden a mejorar los procesos para lograr la satisfacción de los usuarios.
2. Continuar desarrollando investigaciones para mejorar la satisfacción de los familiares y usuarios en los servicios de emergencia, considerando muestras en otras instituciones que puedan ayudar a realizar comparaciones de similitudes y diferencias, las cuales van a contribuir de forma importante al desarrollo de instrumentos de medición y protocolos de atención, para mejorar la satisfacción del paciente y familia.
3. Los resultados de esta investigación se encontrarán disponibles para ser utilizados en la formación de enfermeras de pregrado y segunda especialización, de esta manera contribuir con resultados científicos a mejorar el abordaje de los pacientes en el servicio de emergencia y la satisfacción de los pacientes.
4. Los resultados de este estudio van a fortalecer el cuidado humanizado, mejorando la información que brinde la enfermera al paciente y su familiar, de esta forma se logre generar confianza en los servicios que se imparte en los servicios de salud.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Pérez, C. et al. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev. Cubana de Salud Pública. 2012; 34 (4): 1-5.
2. Ariza, C. Satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente cardíaco. Hospital Universitario de San Ignacio. Revista de enfermería en cardiología. 2010; 1 (4): 6 –10.
3. Hernández, A., Rojas, C., Prado F., Bendezú, G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Rev. Perú Med. Exp. Salud Pública. 2019; 36 (4): 1-6.
4. Castelo, W., Castelo, A., Rodríguez, J. satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. Artículo original. Universidad Católica del Ecuador. 2016.
5. Ministerio de Salud del Perú. Norma técnica de salud de los servicios de emergencia. Dirección General de las Personas – Dirección de los Servicios de Salud. 2010.
6. Freitas, M., Novelli, G., Pergola, A., et al. Protocolo de evaluación y clasificación de riesgo de pacientes en unidad de emergencia. Rev Latino americana Enfermagen. 2014; 22(2): 218 – 225.
7. Ortega, G., Rojas, J., Vargas, B. Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un servicio de emergencia de un hospital nacional. Trabajo académico para optar el título de especialista en enfermería en emergencias y desastres. Universidad Cayetano Heredia. 2019.

8. Rocha, T., Faria, S. La comunicación enfermera – cliente en el cuidado en las unidades de urgencias 24h: una interpretación en Travelbee. Rev. Enferm Glob. 2013; 12 (30): 1-5.
9. Baggio, M., Callegaro, G., Erdmann, A. Compreendendo as dimensões de cuidado em uma unidade de emergência hospitalar. Rev Bras Enferm. 2010; 61 (5): 552-557.
10. Ortega, V., Suarez, V., Jiménez, V. et. al. Manual de evaluación del servicio de calidad en enfermería 2da edición. México. Editorial Médica Panamericana. 2009.
11. Mastrapa, Y., Gibert, M. Relación enfermera – paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Revista Cubana de Enfermería. 2016; 32 (4): 1-4
12. Mejía, D., Olenka, S. Nivel de Satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes: Evaluación mediante una encuesta de opinión. Perú. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. Universidad de Sipán. 2016.
13. Aneiros, M. Satisfacción con la información recibida en un Servicio de Urgencias. Metas Enfermería Revista de Enfermería. 2014; 16 (3):22-29.
14. Allande, R., Macías, J., Porcel, A. La relación enfermera – paciente: identidad histórica, metodológica y terapéutica en los cuidados de enfermería. Revista Científica de la Asociación de Historia y Antropología de los Cuidados – Universidad de Alicante. 2019; 23 (55): 78 – 84.
15. Landete, L. La comunicación pieza clave en enfermería. Revista de enfermería dermatológica. 2012; 16 (1): 16-19.
16. Ramírez, P., Müggenburg, C. Relaciones personales entre la enfermera y el paciente. Rev. Enfermería Universitaria. 2015; 12 (3): 134 – 143.

17. Fernández, M., Alfonso, D., García, S., Cumbreiras, E., Sánchez, B. Información en enfermería: Satisfacción de los familiares de pacientes en cuidados críticos. [Revista en internet]. 2015. Disponible en <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc2015.php>. Accesado en diciembre del 2020.
18. Potter, P. Fundamentos de enfermería: Comunicación. Cap. 20. Editorial Elsevier Castellano. Octava edición. 2014.
19. Álvarez, A., Olivares, C., Cadena, J., Olivera, S. Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería. Revista de enfermería neurológica. 2012; 11 (2): 68 – 72.
20. López, C., Luque, I., Gómez, V., Casas, R., Crespo, R. La satisfacción del paciente como componente de la calidad en las unidades de diálisis. Revista de enfermería nefrológica. 2016; 19 (2): 1-6.
21. Boff, L. El cuidado esencial. Editorial Trota. 2002.
22. Sáchez, T. El cuidado esencial: una propuesta ética de actualidad. Revista Quaestiones Disputatae. 2013; (1): 31-46.
23. Bautista, L, Arias, M, y Carreño, Z. Percepción de los familiares de pacientes críticos hospitalizados respecto a la comunicación y apoyo emocional. Revista cuidarte. 2016; 7 (2): 1297-1390.
24. García, A., et al. Información, comunicación y trato en un servicio de urgencias: evaluación mediante una encuesta de opinión. Revista de calidad asistencia. 2016; 30 (4): 203 – 209.
25. Ponce, M. Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción del familiar acompañante del paciente crítico, servicio de emergencia Hospital Rezola Cañete, Lima. [Tesis para obtener el título profesional de la Segunda Especialidad en Enfermería, con mención en emergencia], Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2019.

26. Canchero, A, Matzumura, J, Gutiérrez, H. Satisfacción del familiar del paciente en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima. Revista Anales de la faculta de medicina. 2019; 80 (2).
27. Becerra, I. Satisfacción del familiar acompañante sobre los cuidados enfermeros al paciente en la unidad de cuidados intensivos – Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional Área del cuidado de enfermería – Especialista en cuidados intensivos adulto], Universidad Nacional “Pedro Ruiz Gallo”, 2019.
28. Salinas, F. Satisfacción del familiar con el cuidado de la enfermera al paciente con traumatismo encéfalo craneano. Hospital Regional Docente de Trujillo. [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería], Universidad Privada Antenor Orrego.
29. Giménez, M., Alguacil, M., Escamilla, P. La importancia de la comunicación en enfermería. Revista de investigación en psicología social. 2018; 6 (2): 24 – 33.
30. Institute For Family Policy. Consejo de Derechos Humanos de Naciones Unidas. 2015.
31. De los Ríos, J., Ávila, T. algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Revista de investigación y educación en enfermería. 2010; 12 (2): 128 – 137.
32. Hernández, R., Fernández, C. y Batista, M. Metodología de la investigación. Quinta edición – MCGRAW HILL/ INTERAMERICANA EDITORES, S.A. México, 2016.
33. Béjar, G. Nivel de satisfacción del familiar del paciente que ingresan a sala de operaciones con respecto a la información que recibe del profesional de enfermería en el Hospital Regional Ayacucho 2016.

ANEXOS



ANEXO N° 01
UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SEGUNDA ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA

“Instrumento para medir el nivel de información que brinda la enfermera al familiar del paciente en emergencia del Policlínico de la Policía Nacional del Perú Trujillo, 2019”

Elaborado por Cienfuegos (2019)

INSTRUCTIVO

A continuación, encontrará una serie de enunciados, se le solicita marcar con una X según crea conveniente en Siempre, a veces o nunca.

I. DATOS GENERALES

1.1. Edad: _____ años

1.2. Sexo: Masculino () Femenino ()

DATOS ESPECÍFICOS

N°	ÍTEMS	Siempre	A veces	Nunca
1	La enfermera me informa sobre el estado de salud de mi familiar			
2	La enfermera me orienta sobre los trámites que debo seguir			
3	La enfermera me explica cómo participar en la recuperación de mi familiar			
4	La enfermera me brinda información clara			
5	La enfermera me brinda suficiente información			
6	La enfermera me ayuda a despejar mis dudas			
7	La enfermera muestra interés cuando se comunica conmigo			
8	La enfermera me informa sobre estilos de vida saludables			
9	La enfermera me trata con respeto			
10	La enfermera escucha mi sentir y siento su comprensión			



ANEXO N° 02
UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SEGUNDA ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA

**“Instrumento para medir el nivel de satisfacción del familiar del paciente
en emergencia del Policlínico de la Policía Nacional del Perú Trujillo,
2019”**

Elaborado por Cienfuegos (2019)

INSTRUCTIVO

A continuación, encontrará una serie de enunciados, se le solicita marcar con una X según crea conveniente en Siempre, a veces o nunca.

DATOS ESPECÍFICOS

N°	ÍTEMS	Siempre	A veces	Nunca
1	La enfermera me brinda e inspira confianza			
2	La enfermera me mira a los ojos cuando me habla			
3	La enfermera saluda cuando ingresa al servicio de emergencia			
4	La enfermera se despide dándome la mano			
5	La enfermera muestra cansancio en su rostro			
6	La enfermera muestra incomodidad cuando le hago preguntas			
7	La enfermera se interesa por el bienestar de mi familiar			
8	La enfermera me brinda un trato amable y me aconseja			
9	La enfermera muestra humildad y sencillez			
10	La enfermera respeta mis costumbres y creencias			

ANEXO N° 03

VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

Validez de contenido: prueba binominal – juicio de expertos

CRITERIOS	N° de jueces				Prob
	1	2	3	4	
Los instrumentos tienen una redacción clara y precisa	1	1	1	1	4
Los ítems tienen coherencia con los indicadores	1	1	1	1	4
Los ítems tienen coherencia con las dimensiones	1	1	1	1	4
Los Ítems tienen coherencia con las variables	1	1	1	1	4
TOTAL	4	4	4	4	16

Se ha considerado:

De acuerdo = 1 (SI)

En desacuerdo = 0 (NO)

Entre los resultados se tomó en cuenta:

Aceptable: 0.70

Bueno: 0.70 - 0.89

Excelente: por encima de 0.90

Prueba de concordancia entre los jueces:

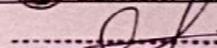
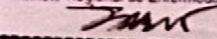
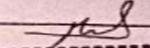
$$b = \frac{T_a \times 100\%}{T_a + T_d}$$

Entonces:

$$b = \frac{16 \times 100\%}{16+0} = 100\% = (1.00)$$

Después de realizar la prueba binomial, conforme a los valores asignados por cada juez; se consideró que el grado de concordancia entre las opiniones de los expertos fue significativo (1.00), lo cual refiere una validez "Excelente". No obstante, se ha tomado en consideración las observaciones sugeridas por cada uno de los jueces, para el mejoramiento en estructura y forma de los instrumentos.

FIRMAS DE LOS JUECES EXPERTOS

NOMBRES Y APELLIDOS	NÚMERO DE COLEGIATURA	SELLO Y FIRMA	SUGERENCIAS
CECILIA EVELYN CASTILLO RIVERA	38097	 Cecilia E. Castillo Rivera LIC. EN ENFERMERÍA C.E.P. 38097- R.E.E. 11707	—
Verónica Vargas de la Cruz	32740	 Lic. Verónica del Pilar Vargas De la Cruz Enfermera Oncóloga Departamento de Enfermería Reg. CEP: 7553 Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas	
Mesia Vidal Eric Aldo	40096	 Dr. Eric Mesia Vidal MEDICINA INTERNA C.M.P. 40096 RNE. 25228	
María Carranza Paredes	34085	 Lic. Maria R. Carranza Paredes ENFERMERA ONCOLOGA CEP.: 34085 - R.E. 9431	

ANEXO N° 04

**1. PRUEBA PILOTO DEL ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE CONFIABILIDAD
PARA EL INSTRUMENTO QUE EVALÚA EL NIVEL DE INFORMACIÓN.**

N°	NIVEL DE INFORMACIÓN									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	1	1	0	1	0	0	3	0	0	1
2	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1
3	0	0	2	3	2	2	2	2	0	1
4	0	2	1	1	1	2	0	2	1	2
5	1	0	2	2	2	2	3	0	2	1
6	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1
7	2	1	2	0	2	0	0	2	2	1
8	1	0	1	2	1	2	1	1	2	2
9	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0
10	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2
11	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2
12	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1
13	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
14	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1
15	0	2	1	1	0	1	0	2	2	1

Escuela Superior Politécnica

Prueba de Confiabilidad del Instrumento que evalúa el nivel de información “α” Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Dónde:

α: Coeficiente de Confiabilidad

K: Número de ítems

S_i^2 : Varianza de cada ítem

S_t^2 : Varianza del total de ítems

∑: Sumatoria

Cálculo de los datos:

K = 10

$\sum S_i^2 = 6.324$

$S_t^2 = 25.638$

Reemplazando:

$$\alpha = \frac{10}{10-1} \times \left(1 - \frac{6.324}{25.638} \right) = 0.837 > 0.70 \Rightarrow \text{Confiable}$$

CONFIABILIDAD: SESIÓN ÍTEMES:

ESTADO ESTADÍSTICO: FAMILIARIDAD

Alfabeto Categoría	Nº de elementos
D,50%	10

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS V. 25.0.

Estadísticas descriptivas de elementos

	Media de escala de el elemento en la subprueba	Varianza de escala de el elemento en la subprueba	Desviación total de elementos correctos	Alfabeto-Categoría de elementos en la subprueba
Item1	10,5000	2,2500	1,50	1,50
Item2	10,5000	2,2500	1,50	1,50
Item3	10,5000	2,2500	1,50	1,50
Item4	10,5000	2,2500	1,50	1,50
Item5	10,5000	2,2500	1,50	1,50
Item6	10,5000	2,2500	1,50	1,50
Item7	10,5000	2,2500	1,50	1,50
Item8	10,5000	2,2500	1,50	1,50
Item9	10,5000	2,2500	1,50	1,50
Item10	10,5000	2,2500	1,50	1,50

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS V. 25.0.

ANEXO N° 05

2. PRUEBA PILOTO DEL ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE CONFIABILIDAD PARA EL INSTRUMENTO QUE EVALÚA LA SATISFACCIÓN.

N°	SATISFACCIÓN									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0
2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2
3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1
4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
5	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1
6	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1
7	2	2	0	1	1	2	1	0	0	1
8	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0
9	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0
10	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0
11	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2
12	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1
13	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0
14	0	2	1	0	1	2	1	2	0	0
15	1	2	0	2	2	2	0	0	2	1

Fuente: Muestra Piloto.

Prueba de Confiabilidad del Instrumento que evalúa la satisfacción “α” Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Dónde:

α: Coeficiente de Confiabilidad

K: Número de ítems

S_i^2 : Varianza de cada ítem

S_t^2 : Varianza del total de ítems

∑: Sumatoria

Cálculo de los datos:

K = 10

$\sum S_i^2 = 6.276$

$S_t^2 = 32.695$

Reemplazando:

$$\alpha = \frac{10}{10-1} \times \left(1 - \frac{6.276}{32.695} \right) = 0.898 > 0.70 \Rightarrow \text{Confiable}$$

CONFIABILIDAD SEGÚN ÍTEMS:

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,898	10

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS V. 25.0.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem1	8,8667	27,838	,537	,894
Ítem2	8,6000	26,686	,651	,887
Ítem3	9,0000	26,857	,595	,891
Ítem4	8,8667	26,981	,655	,887
Ítem5	8,7333	25,210	,811	,876
Ítem6	8,6667	25,524	,738	,881
Ítem7	9,1333	28,981	,526	,895
Ítem8	8,8667	26,838	,587	,892
Ítem9	9,0000	26,571	,632	,889
Ítem10	9,0667	26,352	,722	,883

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS V. 25.0.

ANEXO N° 06

FORMULA PARA DETERMINAR LA MUESTRA

$$N=116$$

Z =1.96 al 95% de confianza

$$P=0.5 = q$$

$$d=0.05 \quad 5\%$$

Z= Nivel de confianza

p= Probabilidad de éxito o proporción esperada.

q= Probabilidad de fracaso.

d= Precisión (error admisible)

$$N = \frac{N \times Z_q^2 \times p \times q}{d^2 \times (N-1) + Z_q^2 \times p \times q}$$

$$N = \frac{116 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.50}{(0.05)^2 \times (116-1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$N = 89.2$$

$$N = 89$$

ANEXO N° 07

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Fecha.....

Yo..... con DNI.....

Acepto de forma voluntaria participar de la investigación, “Nivel de información de la enfermera y satisfacción del familiar del paciente en emergencia del Policlínico Policía Nacional del Perú, Trujillo 2020.” para dar evidencia de mi firma.

Firma del Familiar

ANEXO N° 08

SOLICITA: AUTORIZACION PARA PRESTAR
TRABAJO DE INVESTIGACION COMO SE
INDICA.

SEÑORA CORONEL. SRA. JEFE DE LA UNIDAD DE GESTIÓN SALUD POLICIAL LA
LIBERTAD.

MARIA DEL ROSARIO CONSUELO PARTIDA, CAP. J. P. M. Matriculada
con C.P. Nro. 203884 C.P. N° 43077470, administradora de personal en la
REGSAFOLIL - Fondo de Salud PNP. Chayta, ante tal con el debido respeto me
presento y expongo:

Que, en virtud de haber de una escuela de Post grado en la
Universidad Privada "Antonio Orrego", UPOR en la especialidad de "Emergencias y
Estrés", y con la finalidad de obtener el título de la Especialidad, es
necesario la realización de un trabajo de investigación, el cual en desarrollo "Nivel de
Información de la Entrenamiento y Satisfacción del Personal del personal en Emergencia del
Policarbo Policia Nacional del Perú - Trujillo"; razón por el cual solicito a Ud.
respetuosamente se sirva disponer lo necesario para la autorización y facilitación del caso
para realizar dicho trabajo en el Policarbo Policia Trujillo.

POR LO EXPUESTO:

A Ud. Srta. Coronel SRA. Solicito acceder a mi petición por su
respetuosa benevolencia.

Trujillo, 01 de Enero del 2023.


M. R. C. PARTIDA
1-08-2023
02-01-23


MARIA DEL ROSARIO CONSUELO PARTIDA
CAP. J. P. M.
C.P. 43077470

ANEXO N° 09

AUTORIZACION

Por intermedio de la presente lo autoriza AUTORIZA a la Sra. CAPITAN
BPNP María CENFUEGOS PASTOR, identificada con CIP No.100370388, a fin de
que pueda realizar un trabajo de investigación sobre Nivel de Información de
Entrenamiento y Satisfacción del Familiar, proyecto de Emergencia del Politécnico Policial
Trujillo.

Trujillo, 02 de Enero del 2020.



ANEXO N° 10



Fotografía 1: Familiar del paciente del servicio de Emergencia del Policlínico Policía Nacional del Perú, 2020.

Fuente: Registro fotográfico del equipo investigador