

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



**“NIVEL DE INFORMACIÓN DE ENFERMERÍA Y
SATISFACCIÓN DEL FAMILIAR DEL PACIENTE EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL
DEL CUSCO 2023”**

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

AUTOR:

IVETH NATALY PUMACHOQUE LLAVE

ASESORA: Dra. ANTONIA EMILIANA MAMANI ENCALADA

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

**CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y
DESASTRES**

Callao, 2023

PERÚ

INFORMACIÓN BÁSICA

FACULTAD: Ciencias de la Salud

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN: Segunda Especialidad Profesional.

TÍTULO: “NIVEL DE INFORMACIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL FAMILIAR DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL, CUSCO 2023”

AUTORA: IVETH NATALY PUMACHOQUE LLAVE /ORCID...../
DNI.....

ASESORA: Dra. ANTONIA EMILIANA MAMANI ENCALADA /
ORCID 0009 0005 7218-1781 /DNI 06616778

LUGAR DE EJECUCIÓN: Servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco.

UNIDAD DE ANÁLISIS: Familiar del paciente.

TIPO: Básica

ENFOQUE: Cuantitativo

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: No experimental



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

ACTA N° 0111 -2023-C/CTT-FCS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

Siendo las 17:30 horas del jueves 06 de julio del año 2023, mediante el uso de la **Plataforma Virtual Google Meet**, en la Facultad de Ciencias de la Salud se reúne el Jurado de Sustentación del C Ciclo Taller de Tesis para obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional, conformado por:

Dr. LUCIO ARNULFO FERRER PEÑARANDA	:	Presidente
Mg. JOSE LUIS SALAZAR HUAROTE	:	Secretario
Mg. HAYDEE BLANCA ROMAN ARAMBURU	:	Vocal

Con la finalidad de evaluar la sustentación de la tesis, titulada: "NIVEL DE INFORMACIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL FAMILIAR DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO 2023". presentada por

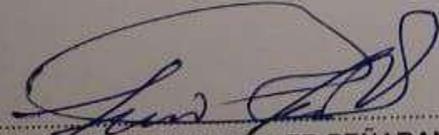
- PUMACHOQUE LLAVE IVETH NATALY

Acto seguido se procedió a la sustentación de tesis a través de la Plataforma Virtual Google Meet, con la finalidad de obtener el Título de Segunda Especialidad Profesional en ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES. Finalizada la sustentación los miembros del jurado formularon las respectivas preguntas, las mismas que fueron absueltas.

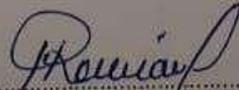
Terminada la sustentación, el jurado luego de deliberar, acordó: **APROBAR** con la escalade calificación cualitativa **Bueno**, y calificación cuantitativa **16 (Dieciséis)** la presente tesis, conforme al Art. 27° del Reglamento de Grados y Títulos de la UNAC, aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 099-2021-CU de fecha 30 de junio de 2021. Se eleva la presente acta al Decanato de la Facultad de Ciencias de la Salud, a fin de que se declare **APTO(A)** para conferir el Título de Segunda Especialidad Profesional en **ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

Se extiende la presente acta, a las 18:00 horas del mismo día.

Callao, 06 de julio del 2023


.....
Dr. LUCIO ARNULFO FERRER PEÑARANDA
Presidente


.....
Mg. JOSE LUIS SALAZAR HUAROTE
Secretario


.....
Mg. HAYDEE BLANCA ROMAN ARAMBURU
Vocal



INFORME N° 004-2023- JS C/ CTT ESP

PARA : DRA. ANA LUCY SICCHA MACASSI
DECANA FCS

DE : JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS C CICLO TALLER

ASUNTO : INFORME FAVORABLE DEL PRESIDENTE DEL JURADO DE SUSTENTACION

FECHA : Callao, 06 de julio del 2023

Visto el Acta de Sustentación N°0111-2023 de sustentación de Tesis Titulada: "NIVEL DE INFORMACIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL FAMILIAR DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO 2023" no presenta observación, de esta manera se emite el presente, a

- PUMACHOQUE LLAVE IVETH NATALY

Por lo que debe proseguir con los trámites respectivos para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional en **ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

Es todo cuanto se informa a usted.

Dr. LUCIO ARNULFO FERRER PEÑARANDA
Presidente

Document Information

Analyzed document	PUMACHOQUE LLAVE IVETH INFORME FINAL UNAC.(2).docx (D168722573)
Submitted	5/28/2023 2:00:00 AM
Submitted by	
Submitter email	ivethnatalypuma@gmail.com
Similarity	9%
Analysis address	fcs.investigacion.unac@analysis.arkund.com

Sources included in the report

SA	Universidad Nacional del Callao / tesis final.docx Document tesis final.docx (D130501899) Submitted by: mezashita0264@gmail.com Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.arkund.com	 3
SA	Universidad Nacional del Callao / INFORME DE TESIS ESP. EMERGENCIA 2022 RUT MENDOZA.docx Document INFORME DE TESIS ESP. EMERGENCIA 2022 RUT MENDOZA.docx (D144639580) Submitted by: remendozal@unac.edu.pe Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.arkund.com	 2
SA	Universidad Nacional del Callao / TESIS DE ESPECIALIDAD 2020 FIORELA ESPINOZA PAREDES Y ELIANA CRUZ CASTAÑEDA.docx Document TESIS DE ESPECIALIDAD 2020 FIORELA ESPINOZA PAREDES Y ELIANA CRUZ CASTAÑEDA.docx (D78622351) Submitted by: espinoza.paredes.fiorela@gmail.com Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.arkund.com	 2
SA	Universidad Nacional del Callao / SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS- ESPECIALIDAD-YATACO -MUNAYCO.doc Document SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS-ESPECIALIDAD-YATACO -MUNAYCO.doc (D65210236) Submitted by: karina177_2004@hotmail.com Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.arkund.com	 4
SA	A_Ramos_Tesis.docx Document A_Ramos_Tesis.docx (D142300381)	 1
SA	Proyecto de Investigacion Final UDES.docx Document Proyecto de Investigacion Final UDES.docx (D134213342)	 3
SA	Universidad Nacional del Callao / TESIS - NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II ESSALUD ABANCAY 2020.docx Document TESIS - NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II ESSALUD ABANCAY 2020.docx (D92595889) Submitted by: gabymavel@gmail.com Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.arkund.com	 1
SA	UCP_Enfermería_2021_Tesis_GladysAlván_LarryQuiroz_V1.pdf Document UCP_Enfermería_2021_Tesis_GladysAlván_LarryQuiroz_V1.pdf (D100322782)	 1
SA	TESIS. Rosa Minchala.docx Document TESIS. Rosa Minchala.docx (D24583436)	 1

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía y
fortaleza en cada día de vida.
A nuestros queridos padres
José Pumachoque Alata y
Lilia Llave Portocarrero por
ser los pilares en mi
formación profesional,
enseñándome a ser
perseverante para alcanzar
las metas trazadas y mi
querido hijo Adriano
Huancachoque
Pumachoque.

AGRADECIMIENTO

A Dios porque me da la fortaleza y
esperanza para seguir creciendo
profesionalmente

A la universidad porque me da la
oportunidad de desarrollarme como
profesional en segunda especialidad

A asesora y docentes porque por compartir
su experiencia y conocimiento

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS	9
ÍNDICE DE FIGURAS.....	10
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
INTRODUCCIÓN	13
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.1. Descripción del problema	15
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas específicos.....	16
1.3. Objetivos de la investigación.....	17
1.3.1. Objetivo general	17
1.3.2. Objetivos específicos	17
1.4. Justificación	17
1.5. Delimitantes de la investigación	18
II. MARCO TEÓRICO	20
2.1. Antecedentes	20
2.1.1. A nivel Internacional	20
2.1.2. A nivel Nacional	22
2.1.3. A nivel local.....	¡Error! Marcador no definido.
2.2. Bases teóricas	25
2.3. Bases Conceptuales.....	26
2.3.1. El nivel de información de enfermería	26
2.3.2. Satisfacción.....	27
2.3.3. Calidad De Cuidado	28
Teorías De La Calidad De Atención.....	28
2.4. Definición De Términos básicos	31
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	32
3.1. Hipótesis	32
3.1.1. Hipótesis general	32
3.1.2. Hipótesis específicas.....	32
3.2. Variables e indicadores.....	32
2.2.1. Variable independiente	32

2.2.2.	Variable dependiente	32
3.3.	Operacionalización de la investigación ¡Error! Marcador no definido.	
IV.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
4.1.	Diseño de la Metodológico.....	35
4.2.	Método de investigación	36
4.3.	Población y Muestra	36
4.3.1.	Criterios de inclusión.....	36
4.3.2.	Criterios de exclusión.....	37
4.4.	Lugar de estudio y periodo desarrollado	37
4.5.	Técnicas e Instrumentos para la recolección de la información	37
4.5.1.	Técnica	37
4.5.2.	Instrumento	37
4.5.3.	Validez y confiabilidad.....	38
4.6.	Análisis y procesamiento de datos.....	39
4.7.	Aspectos éticos en investigación.....	39
V.	RESULTADOS.....	41
5.1.	Resultados descriptivos	41
5.1.1.	Datos generales	41
5.1.2.	Nivel de información de la enfermera a los familiares de los pacientes de servicio de emergencia.....	43
5.1.3.	Nivel de satisfacción de los familiares del paciente de servicio de emergencia.....	44
5.2.	Resultados inferenciales.....	45
VI.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	47
6.1.	Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados.....	47
6.2.	Contrastación de los resultados con otros estudios similares	49
VII.	CONCLUSIONES.....	52
VIII.	RECOMENDACIONES	53
IX.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	54
	ANEXOS	59
	ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	60
	Anexo 2. Instrumento	62

Anexo 3: Consentimiento informado	64
Anexo 4: Base de datos	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Edad del familiar del paciente de emergencia	41
Tabla 2: Sexo del familiar del paciente de emergencia.....	42
Tabla 3: Nivel de información de enfermera	43
Tabla 4: Nivel de satisfacción de los familiares del paciente de servicio de emergencia	44
Tabla 5: Relación entre nivel de información y nivel de satisfacción.....	45
Tabla 6: Prueba de chi cuadrada.....	45
Tabla 7: Relación de nivel de información por parte de la enfermera y nivel de satisfacción.....	47
Tabla 8: Nivel de información de enfermera	48
Tabla 9: Nivel de satisfacción de los familiares del paciente de servicio de emergencia	49

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1: Edad del familiar del paciente de servicio de emergencia..... **¡Error! Marcador no definido.**

Figura 2: Edad del familiar de emergencia **¡Error! Marcador no definido.**

Figura 3: nivel de información de la enfermera **¡Error! Marcador no definido.**

Figura 4: nivel de satisfacción del familiar de paciente de servicio de emergencia **¡Error! Marcador no definido.**

RESUMEN

El presente estudio de investigación tiene como **objetivo** determinar la relación entre el nivel de Información que brinda el profesional de enfermería y la satisfacción que tiene el familiar del paciente en servicio de emergencia del Hospital Regional de Cusco. **Material y métodos:** Enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal correlacional. La población y muestra de la investigación estará conformada por 50 familiares de los pacientes que acuden al servicio de emergencia del Hospital regional de Cusco, a quienes se les aplicara dos encuestas tipo escala de Likert, para medir el nivel de información de la enfermera y grado de satisfacción del familiar cada uno de ellas con 10 ítems, con capacidad de respuesta siempre, a veces y nunca, obteniendo un puntaje de 2, 1 y 0. Previa autorización y consentimiento informado de los familiares de los participantes. **Resultados:** según los datos recolectados se obtuvo los siguientes resultados, en relación al nivel de información por la enfermera se tiene que el 32% sostiene que el nivel de información es bajo, el 42% nivel de información media y el 26% nivel de información alta y por otro lado el 36% tiene una satisfacción baja, el 50% tiene una satisfacción media y 14% tiene una satisfacción alta. **Conclusiones:** En la presente investigación se concluyó que existe una relación entre nivel de información de la enfermera y la satisfacción de los familiares del paciente de servicio de emergencia del hospital regional de Cusco.

Palabras clave: Información, satisfacción del paciente, enfermeras y urgencias médicas

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between the level of information provided by the nursing professional and the satisfaction of the relative of the patient in the emergency service of the Regional Hospital of Cusco. **Material and methods:** Quantitative approach, correlational cross-sectional non-experimental design. The population and sample of the investigation will be made up of 50 relatives of the patients who attend the emergency service of the Regional Hospital of Cusco, to whom two Likert scale surveys will be applied, to measure the level of information of the nurse and degree of satisfaction of the relative, each one of them with 10 items, with response capacity always, sometimes and never, obtaining a score of 2, 1 and 0. previous authorization and informed consent of the relatives of the participants. **Results:** according to the data collected, the following results were obtained, in relation to the level of information by the nurse, 32% maintain that the level of information is low, 42% medium level of information and 26% level of information high and on the other hand, 36% have low satisfaction, 50% have medium satisfaction and 14% have high satisfaction. **Conclusions:** In the present investigation it was concluded that there is a relationship between the level of information of the nurse and the satisfaction of the relatives of the patient in the emergency service of the regional hospital of Cusco.

Keywords: Information, patient satisfaction, nurses and medical emergencies

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial 4 de cada 10 pacientes sufren daños en la atención sanitaria y ambulatoria por un nivel de información muy inadecuado. De los cuales un 80% de estos daños se hubiesen podido prevenir si a los familiares y pacientes se les hubiera informado de manera adecuada los cuidados que estos deberían tener en alta médica, los errores cometidos son la inadecuada administración de los medicamentos prescritos, las terapias y alimentación de estos.

Así mismo la Organización Mundial de la Salud, refiere reingresos hospitalarios del 12% en el año 2021 por un déficit en la comunicación con el paciente, por ello reconoció a la información como un área de riesgo dentro de los hospitales, proponiendo seis acciones básicas a las que denomino metas internacionales para la seguridad del paciente, una de estas metas internacionales es mejorar la comunicación efectiva entre el equipo de salud, los pacientes sus familiares durante toda su estancia hospitalaria.

Así mismo la Organización Panamericana de la Salud ha asegurado que una información oportuna, transparente, correcta, franca y empática, basada en evidencias científicas hubiese reducido este 12% de reingresos hospitalarios, es fundamental para que las personas conozcan los riesgos de la COVID-19 y sigan las recomendaciones de las autoridades y los profesionales de salud para proteger su salud y la de sus seres queridos luego de una recuperación difícil y progresiva.

La situación actual del Perú expone la precariedad de los centros de los hospitales y redes de atención, por lo que el Ministerio de Salud toma en cuenta las áreas de cuidado que ofrecen los expertos de la salud para brindar un nivel de información clara concisa acorde a la idiosincrasia de la sociedad para que el usuario tenga una satisfacción aceptable y así tener cobertura integral acorde a las necesidades y posibilidades de los usuarios

La investigación no experimental es de tipo correlacional y de diseño transversal. Se realizó el estudio con una muestra de 50 familiares de pacientes del servicio de emergencia del Hospital Regional de Cusco. La recolección de la información se obtuvo mediante encuestas.

El estudio de investigación consta de los siguientes capítulos: I: Planteamiento del Problema, II: Marco Teórico, III: Hipótesis y Variables, IV: Metodología, V: Resultados, VI: Discusión de Resultados, VII: Conclusiones, VIII: Recomendaciones, IX: Referencias Bibliográficas y anexos.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En la actualidad, a nivel mundial 4 de cada 10 pacientes sufren daños en la atención sanitaria y ambulatoria por un nivel de información muy inadecuado. De los cuales un 80% de estos daños se hubiesen podido prevenir si a los familiares y pacientes se les hubiera informado de manera adecuada los cuidados que estos deberían tener en la alta médica, los errores cometidos son la inadecuada administración de los medicamentos prescritos, las terapias y alimentación de estos (1).

Así mismo la Organización Mundial de la Salud, refiere reingresos hospitalarios del 12% en el año 2021 por un déficit en la comunicación con el paciente, por ello reconoció a la información como un área de riesgo dentro de los hospitales, proponiendo seis acciones básicas a las que denomino metas internacionales para la seguridad del paciente, una de estas metas internacionales es mejorar la comunicación efectiva entre el equipo de salud, los pacientes sus familiares durante toda su estancia hospitalaria (2).

Asimismo, en Colombia la tasa de reingresos en los servicios de urgencias de diferentes centros médicos y lugares oscila entre 5% y 19.6%, Se han descrito varios factores asociados al reingreso: estancia hospitalaria, severidad de la enfermedad, comorbilidades, número de ingresos previos a urgencias u hospitalización (3).

Por otro lado, en Lima Perú en el año 2012, 17 550 personas atendidas en los servicios de emergencias el 48 % tuvo de una a dos readmisiones la mayoría de estos casos se debe a un manejo inadecuado en el proceso del alta y errores en los cuidados en el hogar por parte de los familiares (4).

El Hospital Regional del Cusco, cuenta con diversos servicios, en distintas áreas, las cuales son insuficientes ante la cantidad desmesurada de personal que buscan ser atendidos. Dicho hospital fue diseñado con una capacidad promedio de atención, el Ministerio de Salud, mediante el "Fondo Nacional de Salud y

Bienestar Social” ejecutó el proyecto “Hospital Regional del Cusco”, a través del consorcio alemán, con una capacidad de 366 camas en 1964. En la actualidad, este histórico nosocomio tiene 312 camas hospitalarias, hoy en día su estructura, su servicio y su personal es muy reducido a comparación de la gran demanda de la población en lo que se refiere a salud. El área de emergencias tiene 42 camas para atender a los pacientes, pero la cantidad de personas que llegan a internarse diariamente supera esa cifra largamente. Las personas que hacen uso del servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco pueden o no estar satisfechas por el servicio que se les ofrece, a pesar de la gran problemática que se presenta en el sector salud. (5)

Si este problema sigue ocurriendo por las diversas situaciones y emergencias pueden llevar que el problema de salud que enfrentan los usuarios no tenga la atención debida, pueda generarse complicaciones, e incluso la muerte.

Para evitar esta grave situación es importante conocer el nivel de información de enfermería y satisfacción del familiar del paciente en el servicio de emergencia del hospital regional del cusco 2023. Para abordaje en el tema de la información que se brindan a los pacientes y sus familiares con el fin de mejorar su salud y al mismo tiempo su calidad de vida.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el nivel de Información de enfermería y la satisfacción del familiar del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de Información de enfermería que brinda al familiar del paciente en emergencia del Hospital regional del Cusco 2023?

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del familiar del paciente en el servicio emergencia del Hospital regional del Cusco 2023?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación que existe entre el nivel de Información de enfermería y la satisfacción del familiar del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de Información de enfermería que brinda al familiar del paciente en emergencia del Hospital regional del Cusco 2023.
- Identificar el nivel de satisfacción del familiar del paciente en el servicio de emergencia del Hospital regional del Cusco 2023.

1.4. Justificación

La justificación teórica, 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.

La justificación práctica, 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.

La justificación metodológica, se justifica esta investigación porque utilizar instrumentos validados con la novedad de aplicarlo a nuestro contexto para que se pueda tener resultados objetivos. De igual modo, se aplicó el cuestionario sobre los factores asociados al incumplimiento. Finalmente, los resultados servirán como referencia para otros estudios de investigación.

El estudio tiene un impacto social favorable, va a permitir que la población perteneciente a la Región Cusco reconozca que en este Hospital 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.

1.5. Delimitantes de la investigación

1.5.1. Teórica

En cuanto a la delimitante teórica, este trabajo estará basado en las teorías de Idalberto Chiavenato, Teoría de Ferrell y Hirt. Como delimitación se establece insuficientes fuentes de información como antecedentes locales que no se encuentran investigaciones relacionados a este tema de investigación sin embargo se ha recorrido a investigaciones con características similares de población. Se ha realizado búsqueda de información en diferentes páginas de internet en el Vancouver de diferentes universidades sobre el tema.

1.5.2. Temporal

Desde los parámetros temporales, el estudio se realizó durante en el primer semestre del año 2023. Se presentaron limitaciones en relación al tiempo de acceso, sin embargo, como estrategia se tuvo un cronograma de las actividades para utilizar el tiempo de manera eficiente.

1.5.3. Espacial.

El estudio de investigación de desarrollo en el Hospital Regional de Cusco. Una delimitación fue no trabajar con poblaciones grandes sin embargo se ha considerado unidades de análisis (sujetos a análisis) confiables de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacional:

Ruydiaz K, Salarriaga G, Fernández S. (Mexico 2018) En su investigación titulada: Satisfacción del usuario: un reto para la calidad del cuidado; teniendo como objetivo determinar el grado de satisfacción de los pacientes hospitalizados en relación con la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería; se desarrolló una investigación descriptiva – transversal; su muestra estuvo constituida de 280 pacientes; se empleó el instrumento Caring Assessment Instrument CARE-Q. Como resultado se obtuvo un alto nivel de satisfacción tanto en quirúrgico (38%) y hospitalización (52%), con un nivel medio en medicina interna (57%). Logrando concluir que, la calidad del cuidado conlleva a la interiorización de las acciones de cuidado físico, espiritual o emocional que se perciben de forma positiva para la persona y fomentan el sentido de seguridad y protección del otro. (6)

Patiño R. (Ecuador 2020), en el estudio titulado comunicación interpersonal del staff hospitalario y su relación con la satisfacción de los pacientes de los establecimientos de salud de La Troncal cuyo objetivo fue “analizar la comunicación interpersonal del staff hospitalario y su relación con la satisfacción de los pacientes de los establecimientos de salud de La Troncal”. El enfoque fue cuantitativo, de diseño trasversal descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 382 usuarios.

El instrumento que se utilizó fue una encuesta elaborada por el investigador. Los resultados fueron: nivel de información: buena 16%, regular 55%, mala 29%. Satisfacción: muy satisfecha 7%, satisfecho 8%, insatisfecho 67%, muy insatisfecho 18%. (12)

Real R, Vergara V, en Paraguay en el año 2022, en su estudio cuyo objetivo fue “determinar el nivel de satisfacción que presentan al alta los pacientes del servicio de Clínica Médica del Hospital Nacional (Itauguá, Paraguay)”. El enfoque fue cuantitativo, diseño trasversal y descriptivo. La muestra se conformó por 312 pacientes. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario SERVQUAL. Los resultados fueron que el 58% estaban satisfechos y el 42% insatisfechos y con dependencia después del alta. (32)

Bautista, L, Arias, M, y Carreño, Z. (2018), 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. (37)

García, A. (2018), 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.(38).

2.1.2. Nacional:

PONCE, M. (2019), realizo un estudio titulado Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción del familiar acompañante del paciente crítico, servicio de emergencia Hospital Rezola Cañete, Lima, Perú. Con el objetivo de determinar la Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción del familiar acompañante del paciente crítico, servicio de emergencia Hospital Rezola Cañete. Encontrando como resultado 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. (7)

CANCHERO, A, MATZUMURA, J, GUTIÉRREZ, H. (2019), desarrollaron un estudio titulado satisfacción del familiar del paciente en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima. Con el objetivo de determinar satisfacción del familiar del paciente en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Concluyendo que el 79.9% de familiares se encuentran satisfechos, el 60.5% su satisfacción se encuentra relacionada con el trato interpersonal. (8).

Cardenas, en Lima, en el año 2019, en su estudio cuyo objetivo fue “Determinar el grado de satisfacción del familiar con la comunicación del profesional de enfermería, en el Hospital Nacional Hipólito Unanue”. El enfoque fue cuantitativo, diseño trasversal y descriptivo. La muestra se

conformó por 70 familias. el instrumento un cuestionario, de tipo escala de Likert, validado por Martínez K. los resultados fueron que del 100% (70), el 47,1% (33) estuvo medianamente satisfecho, el 35,7% (25) satisfecho y el 17,1% (12) insatisfecho (30)

Becerra, I. (2019), desarrollo un estudio titulado satisfacción del familiar acompañante sobre los cuidados enfermeros al paciente en la unidad de cuidados intensivos – Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del familiar acompañante sobre los cuidados enfermeros al paciente en la unidad de cuidados intensivos – Hospital Regional Virgen de Fátima encontrando como conclusión 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. (9)

TAIPE D. (2019), desarrollo una investigación titulado nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Hospital regional Cusco 2019 con el objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de usuarios del servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco,2019. Las conclusiones respecto a las características generales de los usuarios: 68.9% tienen edades entre 31 y 50 años, 55.9% son del sexo femenino, 57% son casados, 40% tienen estudios secundarios, 65% tienen el seguro integral de salud, 93% son usuarios nuevos, 44% acuden más al servicio de medicina, al evaluar el nivel de satisfacción del usuario se tiene que

42% están medianamente satisfechos con la atención considerando el nivel de gravedad, 39% está satisfecho con el servicio de farmacia que estuvo implementada, 38% está medianamente satisfecha con la atención en laboratorio, 42% está satisfecho respecto a la privacidad del paciente, 40% está satisfecho con la evaluación minuciosa del médico, 42% está satisfecho con el trato del personal, 44% está satisfecho con la explicación de procedimiento que se realizó, 39% está satisfecho con la explicación sobre el tratamiento, 36% esta medianamente satisfecho con los equipos disponibles, 30% esta medianamente satisfecho con la infraestructura del servicio de emergencia; Al evaluar el nivel de satisfacción global 46.09% tiene un nivel de satisfacción alto, 42.61% tiene un nivel de satisfacción medio y 11.30% tiene un nivel de satisfacción bajo. (10)

Cienfuegos, M. En Trujillo, en el año 2020, en su estudio titulado cuyo objetivo fue “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. El enfoque fue cuantitativo, diseño transversal y descriptivo. La muestra se conformó por 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 fueron que el 60.7% nivel alto, 25.8% de nivel medio, y 13.5% de nivel bajo. El 55.1% de familiares manifiesta nivel medio de satisfacción, 29.2% nivel alto, y 15.7% nivel bajo.(31).

2.2. Bases teóricas

Teoría de Idalberto Chiavenato

Manifiesta sobre la información que es un conjunto de datos que tiene un significado y que este favorece a la reducción de la incertidumbre del paciente y familiares aumentando el nivel de conocimiento de las personas quien se acerca a escucharlo. Esta información se encuentra disponible para que las personas lo den su uso inmediato dando respuesta a las incertidumbres sobre determinados temas. (25)

Teoría de Ferrell y Hirt.

También, manifiesto que todos los datos y los conocimientos que se brinda gracias a la información están estrictamente enlazados mejorando nuestra toma de decisiones. Si las personas y sus familiares se encuentran bien informado sobre su diagnóstico y los cuidados que reciben, seguramente la decisión que toman al respecto podrá ser más acertada con respecto a una persona que no esté informada. (26)

Teoría de Florence Nightingale,

Expresa la firme convicción de que la enfermería requería un conocimiento diferente al conocimiento médico. Describió lo que para ella era la función propia de enfermería: poner al paciente en las mejores condiciones para que la Naturaleza actúe sobre él; definió los conceptos de salud y enfermedad en relación con la enfermería, el objetivo de los cuidados de enfermería y su praxis. (33)

Teoría 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-deser 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.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. El nivel de información de enfermería

El nivel de información de enfermería Definición conceptual: “Toda información que la enfermera brinda a los pacientes y familiares de manera oral o mediante gestos es uno de los instrumentos esenciales en la práctica profesional de enfermería, esto permiten a la enfermera a interactuar, relacionarse e implementar el cuidado de enfermería hacia el paciente posibilitando delimitar las metas de intervención y cumplir con los objetivos planteados” (24)

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. (35)

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. (36)

2.3.2. Satisfacción

Se entienden que la satisfacción del paciente se concreta en la suma de los factores de satisfacción con la competencia profesional de los trabajadores de la salud, relacionada con sus cualidades personales para interactuar. Se definen diez factores de primer orden que engloban la satisfacción del paciente. Son ellos: La accesibilidad de los servicios, la disponibilidad de los recursos, la continuidad de los cuidados, la eficacia de los cuidados, el costo de los servicios, la humanización de los servicios, la información al paciente, el acceso a la información, la competencia profesional del trabajador de la salud y el entorno terapéutico. Se consideran **tres dimensiones** en la **satisfacción del paciente**: **Cognitiva**: Cantidad y calidad de la información que ofrecen el médico y la enfermera(o). **Afectiva**: Interés y comprensión que demuestran los trabajadores de la salud y la competencia profesional: **Habilidades y competencia clínica profesional del médico y de la/el enfermera/o.** (27)

Cuando se desee medir la satisfacción deben tenerse en cuenta los siguientes aspectos: Identificación de las dimensiones de la satisfacción que se quieran evaluar. Selección de las preguntas (ítems) adecuadas. Métodos que se seguirán para la cuantificación de las dimensiones seleccionadas. Criterios de confiabilidad y validez de las medidas. Por otro lado, cuando se elaboren encuestas de satisfacción del paciente, deberán considerarse detenidamente los siguientes aspectos: Los objetivos del estudio; las dimensiones y/o áreas a explorar; los instrumentos validados para el contexto; el número máximo de

preguntas que se considere prudente realizar a los pacientes; el medio para su diligenciamiento (correo, teléfono, entrevistador, etc.). (28)

2.3.3. Calidad De Cuidado

La calidad según la Organización Mundial de la Salud (OMS) es el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, logrando, un resultado con el mínimo riesgo de efectos, y la máxima satisfacción del paciente. La calidad es ser eficiente, es tener competencia, tener respeto al paciente y familia; calidad es “Hacer lo correcto”, en forma correcta y de inmediato; la calidad es practicar la limpieza, es ser puntual, es mejorar siempre, preocuparnos por la innovación, es 25 usar el vocabulario correcto, que los pacientes tenga confianza en el servicio que se les brinda. De acuerdo con las teorías más aceptadas, el nivel de satisfacción de los servicios sanitarios está claramente relacionado con el grado de adecuación, (conformidad o discrepancia), entre las expectativas y la percepción final del servicio recibido. La satisfacción del paciente (usuario) debe ser un objetivo irrenunciable para enfermería, el método más utilizado para su medida son las encuestas de opinión que permiten detectar aspectos susceptibles de mejora, insuficiencia o disconformidades. (2)

2.3.4. Teorías De La Calidad De Atención

Teniendo en cuenta el recorrido que subyace al desarrollo de la calidad, muchos investigadores, dentro de ellos Gutara, expresa que la calidad debe seguir siendo un objeto de gestión en todas las organizaciones, y para ello existen teorías que han marcado trascendentalmente los enfoques de calidad: a)

Enfoque basado en el Usuario. Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto, deberían comprender las necesidades actuales y futuros de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes. b) Enfoque basado en el Proceso. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. c) Enfoque basado en el Producto. La calidad es función de una variable específica y medible, de forma que las diferencias en calidad reflejan diferencias en la cantidad de algún ingrediente o atributo del producto. (29)

A. Necesidad Del Servicio Prestado: Los servicios prestados en el centro de Emergencia, están encaminados a la satisfacción de necesidades sociales. Desde esta relación satisfacción-necesidad, existirá satisfacción cuando el Centro de Emergencia resuelva las necesidades socio-sanitarias para las que ha sido definido (29)

B. Imagen Del Servicio: La imagen del servicio existe independientemente de la utilización del mismo. La imagen del servicio debe ser centro de interés y atención tanto para la entidad concesionaria como para el adjudicatario del servicio (29)

C. Calidad Del Servicio: Habrá calidad cuando haya satisfacción, y esta existirá cuando se cubra la necesidad de la forma y manera en que el cliente o el usuario consideran que es la mejor posible en cada momento. (29)

D. Importancia del servicio público: Entendido como un amplio factor de calidad, que tiene en cuenta la importancia concedida por los usuarios, así como elementos de representación social simbólica asociados al servicio. Habida cuenta que hablar de satisfacción del usuario es hablar de una apreciación binaria, no es posible medirla en niveles sino determinar su existencia o no. Según lo expuesto, la calidad de la atención médica se determina como aquella clase de atención que se espera pueda proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar, después de haber tomado en cuenta el balance de las ganancias y pérdidas esperadas que acompañan el proceso de la atención en todas sus partes. Con este proceso ha surgido, por añadidura, la necesidad de controlar la calidad de la atención médica, la cual se ha consolidado como parte sustantiva del proceso de producción a fin de proteger y proporcionar satisfacción tanto a los usuarios internos como a los externos. Conforme a lo anterior, se ratifica que el acto médico no debe separarse del contexto total de atención, ya que incluye, además del clínico, el dominio socio organizativo para romper el paradigma en el cual se considera a la calidad como implícita por el simple hecho de ser médico o enfermera, o de contar con hospitales o consultorios; o en el que se equipara la cantidad con la calidad: a mayor cantidad de servicios, mayor calidad. Por el contrario, se adquieren acciones sistematizadas y planificadas que implican que la organización y los proveedores de los servicios obtengan resultados satisfactorios de acuerdo con el nivel de

conocimientos profesionales vigentes en ese momento y se sientan orgullosos de su trabajo. De tal forma, la satisfacción del usuario se consolida como una forma de evaluar la calidad de la atención médica.

(29)

2.4. Definición de términos básicos

- **Emergencia:** A toda condición repentina o inesperada que requiere atención inmediata al poner en peligro inminente la vida, la salud o que puede dejar secuelas invalidantes en pacientes.
- **Satisfacción:** Es la evaluación que realiza el paciente acerca de la calidad y lo determina por la percepción que él mismo haga de la medida sus expectativas sean satisfecha de una atención de buena calidad.

- **Usuario**

Un Usuario es aquella persona que usa algo para una función en específico, es necesario que el usuario tenga la conciencia de que lo que está haciendo tiene un fin lógico y conciso.

- **Servicio de Emergencia**

Es el ambiente dependiente de un Centro Hospitalario, donde se otorgan prestaciones de salud las 24 horas del día a pacientes que demandan atención inmediata.

Cuidado Enfermero

Es el conjunto de atenciones que un enfermero brinda al paciente o persona. Sus características dependerán del estado y la gravedad del sujeto, aunque a nivel general puede decirse que se orientan a monitorear la salud de la persona.

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

- Existe relación significativa entre el nivel de Información de enfermería y la satisfacción del familiar del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2023.

3.1.2. Hipótesis específicas

- El nivel de Información de enfermería que brinda al familiar del paciente en emergencia del Hospital Regional del Cusco, es bajo.
- El nivel de satisfacción del familiar del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco, es bajo.

3.1.3. Variables

V1 Variable independiente: Nivel de información

V2 Variable dependiente: Satisfacción del familiar

3.2. Operacionalización de las Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO	TÉCNICA
V1 Independiente: 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 (24)	Para operacionalizar la variable se utilizara el instrumento que recoge el modo como el profesional de enfermería interactúa con los familiares de los pacientes, el cual constan de 10 ítems, con capacidad de respuesta siempre, a veces y nunca, obteniendo un puntaje de 2, 1, y 0 respectivamente	Nivel de información bajo	<ul style="list-style-type: none"> • Informe del cuidado del paciente • Orienta sobre tramites • Explica con interés • Información clara • Información suficiente • Despeja dudas • Capacidad de comunicación • Informe sobre estilos de vida • Trato • Capacidad de escuchar 	Hipotético Deductivo	Técnica: encuesta Instrumento: Cuestionario
			Nivel de información medio			
			Nivel de información alto			

<p style="text-align: center;">V2 Dependiente: Nivel de satisfacción</p>	<p>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 (27)</p>	<p>Para operacionalizar la variable se utilizara el instrumento que recoge la satisfacción del familiar del paciente por parte de la labor del profesional de enfermería el cual consta de 10 ítems obteniendo un puntaje de 2, 1 y 0 respectivamente</p>	<p>Nivel de satisfacción bajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inspira confianza al hablar • Seguridad al hablar • Respeto semblanza • Amabilidad • Interés de la enfermera • Trato • Humildad y sencillez • Respeto a costumbres y creencias 	<p>Hipotético Deductivo</p>	<p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
			<p>Nivel de satisfacción medio</p>			
			<p>Nivel de satisfacción alto</p>			

IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Diseño de la Metodológico

La presente investigación es de tipo aplicada, porque busca resolver problemas a partir de los resultados y conclusiones de la investigación.

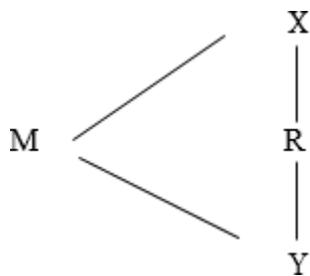
Enfoque cuantitativo porque se hará uso de métodos estadísticos para cuantificar las variables de investigación que permitan expresar la realidad.

El nivel es correlacional, porque el investigador busca realizar la relación existente entre la variable de información brindada por la enfermera y la variable satisfacción del familiar del paciente en servicio de emergencia en el Hospital Regional del Cusco.

El diseño es no experimental, porque no se manipulan las variables de estudio; asimismo, se observan las variables como se dan en el contexto natura, para después analizarlos.

Y de corte transversal, porque la recolección de datos se da en un punto temporal del tiempo

Gráficamente el diseño se representa de la siguiente manera.



Dónde:

M= familiares de pacientes en el servicio de emergencia hospital regional del Cusco 2023.

X = Información brindada por la enfermera al familiar del paciente en servicio de emergencia del hospital regional del Cusco 2023.

Y=Satisfacción del familiar del paciente en servicio de emergencia del hospital regional del Cusco 2023.

R =Relación entre variables.

4.2. Método de investigación.

El método de investigación es hipotético deductivo porque nos planteamos como hipótesis como posibles soluciones del problema como la existencia de relación entre la información brindada por la enfermera y la satisfacción de los familiares del paciente del servicio de emergencia en el Hospital Regional de Cusco.

4.3. Población y Muestra

El procedimiento fue a través de la muestra censal estando constituido por toda la población. Se establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. De allí que la población a estudiar se precisa como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra. Por lo tanto, se trabajó con un total de 50 familiares de pacientes del servicio de emergencia del Hospital Regional de Cusco.

4.3.1. Criterios de inclusión

- Familiares directos de pacientes que se encontraran en el servicio de emergencia del hospital Regional del Cusco con una permanencia de 12 a 24 horas en el área de observación.
- Familiares entre 18 a 59 años de edad.

4.3.2. Criterios de exclusión

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

4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado

El presente estudio se desarrolla en el Hospital Regional de Cusco a los familiares de pacientes que se encontraran en el servicio de emergencia, durante los meses febrero 2023 - marzo 2023 y que aceptaran participar del estudio.

4.5. Técnicas e Instrumentos para la recolección de la información.

4.5.1. Técnica.

La técnica a utilizarse para la recolección de datos será la encuesta, que es una técnica utilizada para la recopilación de la información, realizándose en esta oportunidad la aplicación de dos cuestionarios de tipo escala de Likert a la población de estudio (11)

4.5.2. Instrumento.

El Instrumento para medir el nivel de información que brinda la enfermera al familiar del paciente en servicio de emergencia del Hospital Regional de Cusco. Fue elaborado y validado por María del Rosario Cienfuegos Pastor, en la Ciudad de Trujillo en el año 2020 el cual está dividida en dos partes a

excepción de la presentación y datos personales que los registradas en el consentimiento informado donde se da a conocer la finalidad del estudio, instrucciones, edad y sexo. la segunda parte son los cuestionarios propiamente dichos que presenta las dimensiones de nivel de información y satisfacción, cada uno de estos 2 instrumentos constan de 10 ítems, con capacidad de respuesta de siempre al que le asignaron el valor (2), a veces con asignación de (1) y nunca con un valor de (0) respectivamente para cada uno de los ítems, la calificación de los valores finales serán si arroja un valor de 16 a 20 puntos será alto, si presenta un valor de 12 a 15 valor medio y menor a 12 valor bajo.

4.5.3. Validez y confiabilidad.

El cuestionario que se utilizara para el presente estudio fue validado 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.

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.

4.6. Análisis y procesamiento de datos.

En el presente estudio de investigación se realizará un análisis descriptivo, se realizarán tablas y gráficos estadísticos para la presentación de los resultados, además de tenerse en cuenta las medidas de tendencia central como son la MEDIANA, MEDIA y MODA, para procesar los datos se utilizará un software estadístico SPSS v.27. Finalmente, se realizará un análisis inferencial para determinar la relación entre las dos variables del estudio, para ello se utilizará la prueba estadística (Chi cuadrada).

4.7. Aspectos éticos en investigación

Se tomará en cuenta los cuatro principios básicos de la bioética, todo ello nos servirá para dar protección a los participantes de este estudio,

Principio de Autonomía: Viene a ser la capacidad de cada ser humano de deliberar sobre sus propósitos personales y de actuar según a las decisiones que puede tomar, este principio será aplicado en esta investigación al abordar al participante y pedir su participación voluntaria a través del consentimiento informado. **Principio de beneficencia** este principio se refiere a realizar el bien, curar el daño y promover el bienestar, la aplicación de este principio será al brindar información a los participantes de los beneficios y mejoras en favor de los pacientes que se obtendrán como resultado en esta investigación. **Principio de no maleficencia** este principio se refiere a no producir daño y a prevenir un posible daño; no provocar dolor, ni sufrimiento, no producir incapacidades, a cada participante se le explicará la forma verbal que no implicará ningún riesgo hacia su salud al ser una investigación no experimental. **Principio de justicia** nos da a conocer si una investigación es

o no ética, desde el punto de vista de justicia, valorar si cada acto es equitativo. Los participantes de este estudio serán tratados por igual sin preferencia alguna, con un trato de cordialidad y respeto; manteniendo la ética necesaria.

V. RESULTADOS

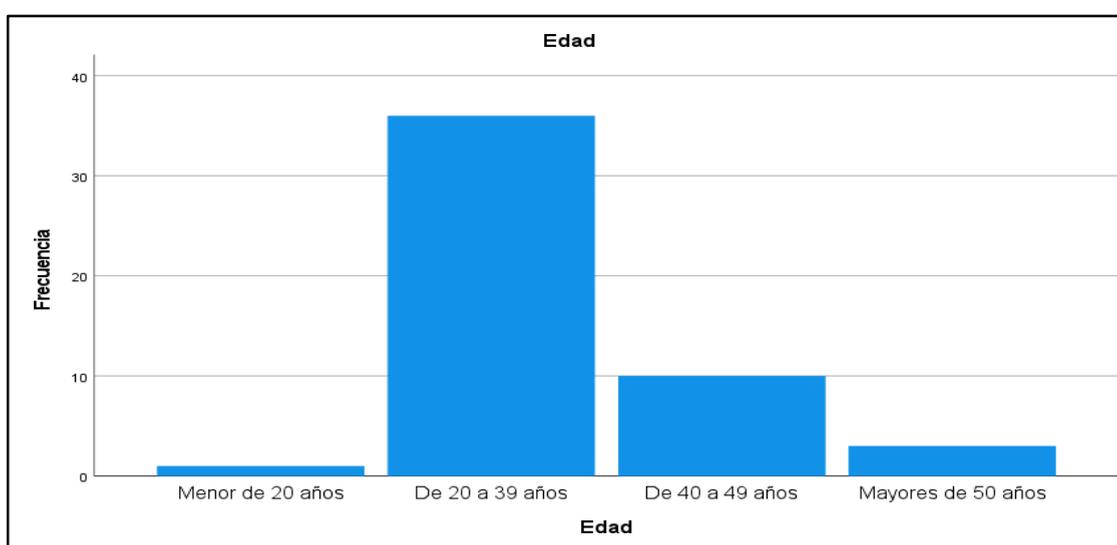
5.1. Resultados descriptivos

Datos generales

Tabla 5.1.1 Edad del familiar

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Menor de 20 años	1	2,0	2,0
De 20 a 39 años	36	72,0	74,0
De 40 a 49 años	10	20,0	94,0
Mayores de 50 años	3	6,0	100,0
Total	50	100,0	

Gráfico 5.1.1 Edad del familiar

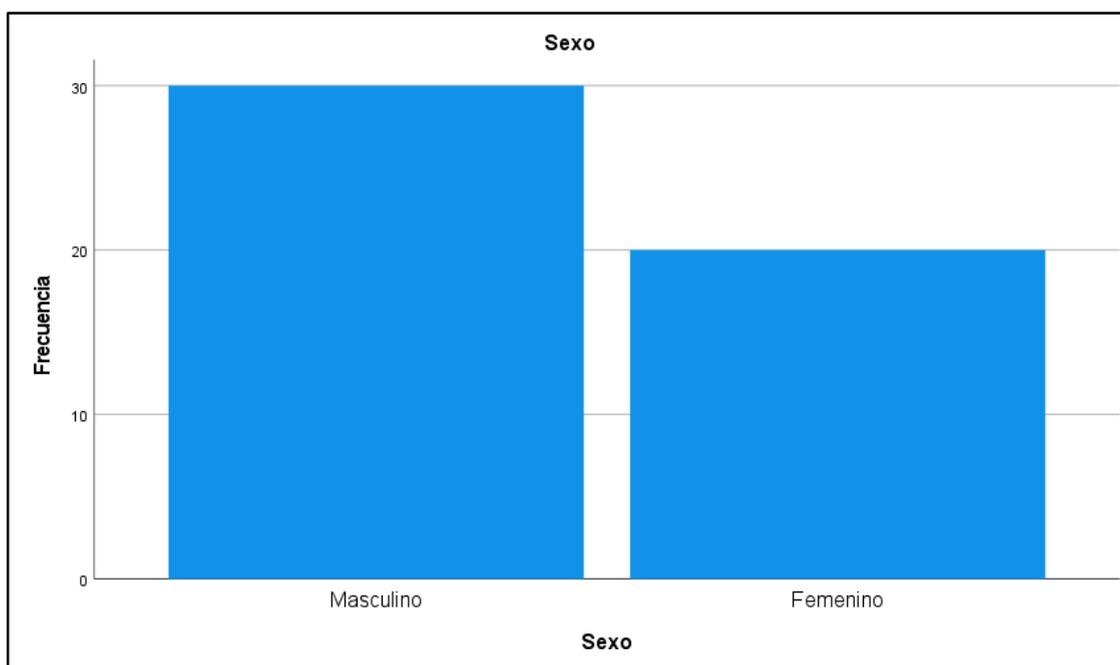


En la tabla describe que de los 50 encuestados a los familiares de pacientes de servicio de emergencia que sus edades son tal como detalla el 2% son menores de 20 años, el 72% tienen de 20 a 39 años de edad, el 20% tienen entre 40 a 49 años de edad y 6% son mayores de 50 años de edad.

Tabla 2: Sexo del familiar del paciente de emergencia

Sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Masculino	30	60,0	60,0
Femenino	20	40,0	100,0
Total	50	100,0	

Figura 1: Edad del familiar del paciente de servicio de emergencia



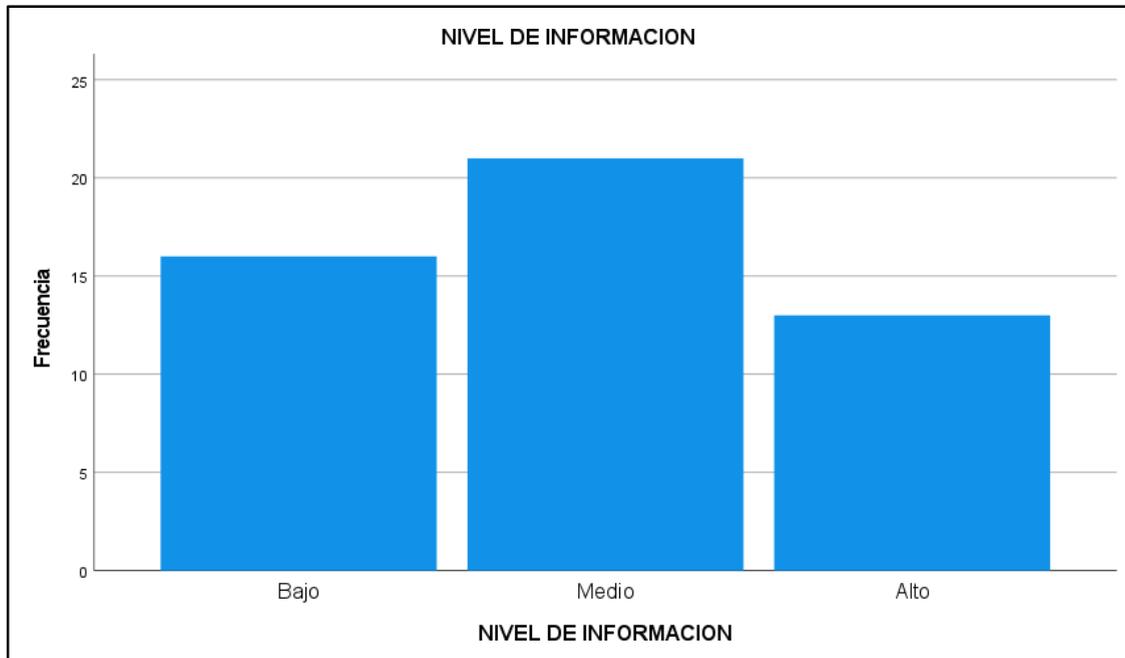
En la tabla describe que de los 50 encuestados a los familiares de pacientes de servicio de emergencia, el 30% son de sexo masculino y 20% son de sexo femenino.

5.1.1. Nivel de información de la enfermera a los familiares de los pacientes de servicio de emergencia.

Tabla 3: Nivel de información de enfermera

Nivel de información	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	16	32,0	32,0
Medio	21	42,0	74,0
Alto	13	26,0	100,0
Total	50	100,0	

Figura 2: nivel de información de la enfermera



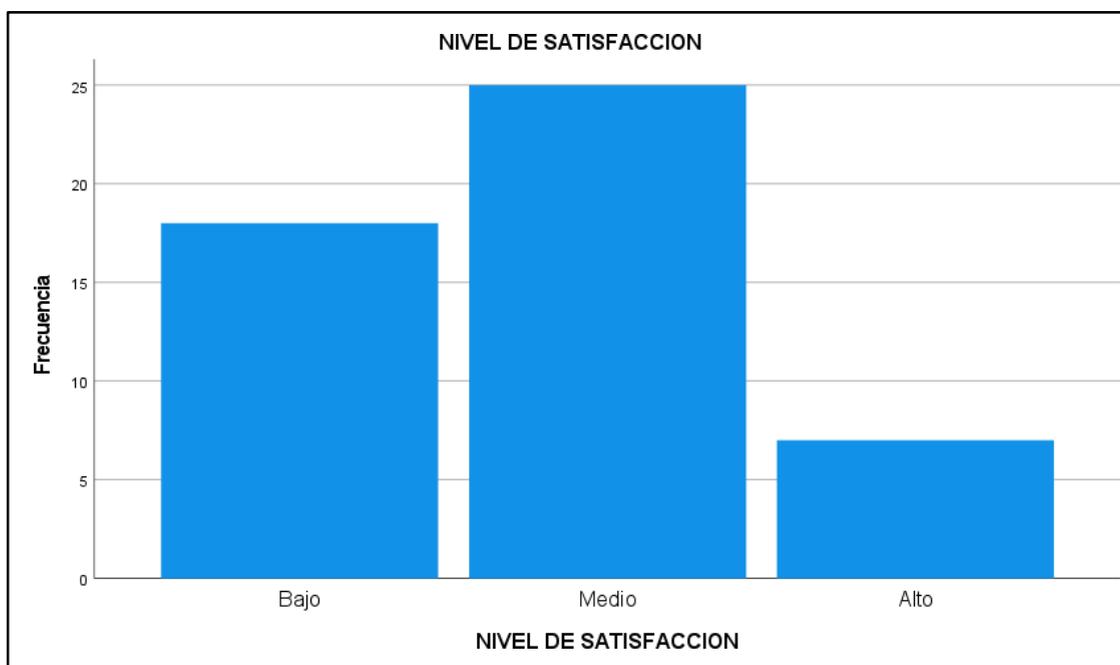
En el nivel de información brindada por la enfermera a los pacientes de servicio de emergencia de los 50 encuestados el 42% cree que el nivel de información es medio, el 32% cree que el nivel de información es bajo y 26% cree que el nivel de información es alto.

5.1.2. Nivel de satisfacción de los familiares del paciente de servicio de emergencia.

Tabla 4: Nivel de satisfacción de los familiares del paciente de servicio de emergencia

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	18	36,0	36,0
Medio	25	50,0	86,0
Alto	7	14,0	100,0
Total	50	100,0	

Figura 3: nivel de satisfacción del familiar de paciente de servicio de emergencia



En el nivel de satisfacción de los familiares del paciente de servicio de emergencia de los 50 encuestados el 50% cree que el nivel de satisfacción

es medio, el 36% cree que el nivel de satisfacción es bajo y 14% cree que el nivel de satisfacción es alto.

5.2. Resultados inferenciales

Tabla 5.2.1 Relación entre nivel de información y nivel de satisfacción

		NIVEL DE SATISFACCIÓN			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
NIVEL DE INFORMACIÓN	Bajo	Recuento	12	4	0	16
		% dentro de NIVEL DE SATISFACCIÓN	66,7%	16,0%	0,0%	32,0%
	Medio	Recuento	5	15	1	21
		% dentro de NIVEL DE SATISFACCIÓN	27,8%	60,0%	14,3%	42,0%
	Alto	Recuento	1	6	6	13
		% dentro de NIVEL DE SATISFACCIÓN	5,6%	24,0%	85,7%	26,0%
Total	Recuento	18	25	7	50	
	% dentro de NIVEL DE SATISFACCIÓN	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Fuente:

Como se observa en la tabla 5, de los 100% de los encuestados a los familiares de los pacientes del servicio de emergencia del hospital regional de Cusco, el 42.0% tiene una satisfacción media al recibir un a información media en un 60% de las enfermeras.

Tabla 6: Prueba de chi cuadrada

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	27,608 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	26,747	4	,000
Asociación lineal por lineal	20,104	1	,000
N de casos válidos	50		

En la tabla 6 se observa la prueba de chi cuadrada con un valor de 27.608 y la significancia asintótica $p=0.000$ que es menor a 0.05.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados

a) Hipótesis general

Ho: No existe relación entre el nivel de Información que brinda la enfermera y la satisfacción del familiar del paciente en emergencia del Hospital regional del Cusco 2023.

H1: Existe relación entre el nivel de Información que brinda la enfermera y la satisfacción del familiar del paciente en emergencia del Hospital regional del Cusco 2023.

Tabla 7: Relación de nivel de información por parte de la enfermera y nivel de satisfacción

Prueba de chi cuadrada			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	27,608	4	0.000

Conclusión estadística: En cuanto a la hipótesis general en tabla 7 se muestra la prueba de chi cuadrada $\chi^2=27.608$ y nivel de significancia $p=0.000$ que es menor a 0.05 por tal motivo se concluye que **existe una relación significativa** entre el nivel de información brinda por la enfermera al familiar del paciente de servicio de emergencia y la satisfacción del familiar del paciente de emergencia.

b) Hipótesis general

Hipótesis específica 1

H1: El nivel de Información que brinda la enfermera al familiar del paciente en emergencia del Hospital regional del Cusco 2023 es bajo.

H2: El nivel de Información que brinda la enfermera al familiar del paciente en emergencia del Hospital regional del Cusco 2023 es medio.

H3: El nivel de Información que brinda la enfermera al familiar del paciente en emergencia del Hospital regional del Cusco 2023 es alto.

Tabla 8: Nivel de información de enfermera

Nivel de información	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	16	32,0	32,0
Medio	21	42,0	74,0
Alto	13	26,0	100,0
Total	50	100,0	

Conclusión estadística: En la tabla 8 se muestra el resultado estadístico de nivel de información de enfermería que brinda al familiar del paciente del servicio de emergencia, tal como se observa el mayor porcentaje, está en el nivel medio en un 42%, por tal razón se considera de nivel medio el nivel de información de enfermería que brinda al familiar de paciente del servicio de emergencia del hospital Regional de Cusco.

Hipótesis específica 2

H1: El nivel de satisfacción del familiar del paciente en emergencia del Hospital regional del Cusco 2023 es Bajo.

H2: El nivel de satisfacción del familiar del paciente en emergencia del Hospital regional del Cusco 2023 es Medio.

H3: El nivel de satisfacción del familiar del paciente en emergencia del Hospital regional del Cusco 2023 es Alto.

Tabla 9: Nivel de satisfacción de los familiares del paciente de servicio de emergencia.

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	18	36,0	36,0
Medio	25	50,0	86,0
Alto	7	14,0	100,0
Total	50	100,0	

Conclusión estadística: En la tabla 9 se observa el nivel de satisfacción de los familiares del paciente del servicio de emergencia es de nivel medio en un 50%, el porcentaje mayor a diferencia de otros niveles bajo y alto.

6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares

En cuanto a los resultados de estadística descriptiva se tiene el nivel de información brindada por la enfermera al familiar del paciente de servicio de emergencia del hospital región de Cusco, el 32% de los familiares de pacientes de servicio de emergencia considera que el nivel de información de baja, el 42% considera que el nivel de información es medio y el 26% considera que el nivel de información es alto. Ponce, M. (7) en el año 2019 en servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete obtiene los resultados que el 65% se siente informado basado en el interés de enfermería por el familiar, 60.4% se siente informado por una buena comunicación verbal y no verbal. Canchero, A, Matzumura, J, Gutiérrez, H. (8) en el año 2019, en la región de Lima en el Hospital Nacional Dos de Mayo, obtuvieron los

resultados que el 60.5% de su satisfacción se encuentra relacionada con el trato interpersonal y nivel de información. Por otro lado a nivel internacional, Patiño R. (12) en el año 2020 en el país Ecuador en los establecimientos de salud La Troncal, obtuvo resultados de nivel de información: buena 16%, regular 55%, mala 29%.

En relación al nivel de satisfacción de familiares del paciente de servicio de emergencia del Hospital regional de Cusco, el 36% tiene una satisfacción baja, el 50% tiene satisfacción media y el 14% tiene una satisfacción alta. También se tiene resultados similares como de Patiño R. (12) en el año 2020 en el país Ecuador en los establecimientos de salud La Troncal, sostiene los siguientes resultados en el nivel de satisfacción: muy satisfecha 7%, satisfecho 8%, insatisfecho 67%, muy insatisfecho 18%. También Ponce, M. (7) en el año 2019 en servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete, ha encontrado como resultado que el 58.8% tiene satisfacción basada en el nivel de información, Canchero, A, Matzumura, J, Gutiérrez, H. (8) en el año 2019, en la región de lima en el Hospital Nacional Dos de Mayo, Concluyendo que el 79.9% de familiares se encuentran satisfechos, el 60.5% su satisfacción se encuentra relacionada con el trato interpersonal, Becerra, I. (9) en el año 2019, en la ciudad de Chachapoyas en el Hospital Regional Virgen de Fátima, se concluyó que, el 91% está satisfecho por la información brindada por el personal de salud, Por otro lado Taipe D. (10) en el 2019, en el servicio de emergencia del Hospital regional Cusco concluyo que el 44% está satisfecho con la explicación de procedimiento que se realizó, 39% está satisfecho con la explicación sobre el tratamiento los usuarios de servicio de emergencia.

VII. CONCLUSIONES

- Existe relación significativa entre el nivel de información de enfermería y la satisfacción del familiar de paciente de servicio de emergencia del Hospital regional de Cusco.
- El nivel de información de enfermería que brinda al familiar de paciente del servicio de emergencia es medio en un 42%
- El nivel satisfacción de los familiares del paciente de servicio de emergencia es medio en un 50%

VIII. RECOMENDACIONES

- Los hallazgos de esta investigación serán socializados con el personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Cusco, 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.
- 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.
- 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.
- 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.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Slawomirski L, Auraaen A, Klazinga N. The Economics of Patient Safety in Primary and Ambulatory Care: OECD, [internet] 2018 [acceso 8 de octubre 2022] No 106 5-57. Disponible:<http://www.oecd.org/health/health-systems/TheEconomics-of-Patient-Safety-in-Primary-and-Ambulatory-Care-April2018.pdf>.
2. Organización Mundial de la Salud. Información actualizada sobre la 74.^a Asamblea Mundial de la Salud – 28 de mayo de 2021[sede web]. Ginebra – Suiza: OMS; 2021[acceso 8 de octubre del 2022]. [internet]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/28-05-2021-update-from-the-seventy-fourthworld-health-assembly-28-may-2021>
3. Caballero A, Ibañes M, Suares I, Acevedo J. Frecuencia de reingresos hospitalarios y factores asociados en afiliados a una administradora de servicios de salud en Colombia. Artigo [internet] 2016 [acceso 8 de octubre del 2022]; 32(7) disponible en: <https://www.scielo.br/j/csp/a/5nKrqCxztfXxVKYxQpNvpsq/?lang=es&format=pdf>
4. Amado J, Vasquez A, Palacios A. Readmisión frecuente de pacientes al servicio de emergencia de adultos Lima-Perú. Rev. Soc. Peruana Interna [revista en internet] 2015 [acceso 8 de octubre del 2022]: 28(4): 153-157, disponible en: http://medicinainterna.net.pe/images/REVISTAS/2015/revista_28_4_2015/2_articulo_original.pdf
5. De la caridad a la solidaridad: filantropía y voluntariado en el Perú Fondo Nacional de Salud y Bienestar Social- ejecutó el proyecto “Hospital Regional del Cusco”, a través del consorcio alemán, con una capacidad de 366 camas en 2020

6. Ruydiaz K, Salarriaga G, Fernández S. (2018) Satisfacción del usuario: un reto para la calidad del cuidado; Ciencia y Salud revista virtual: <https://doi.org/10.22519/21455333.969>
7. 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.
8. 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.
9. 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.
10. Taípe D. (2019), NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL CUSCO 2019. Universidad Andina del Cusco 2019.
11. Gamarra G, Wong F, Rivera T, Pujay O. Estadística E Investigación con aplicaciones de SPSS. 2da. Editorial San Marcos. Lima – Perú, 2019
12. Patiño R. “La comunicación interpersonal del staff hospitalario y su relación con la satisfacción de los pacientes de los establecimientos de salud de La Troncal.2020. [internet]. Guayaquil – Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2020. Disponible en: <http://201.159.223.180/bitstream/3317/14979/1/TUCSG-POS-MGSS-244.pdf>
13. 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.

14. Ariza, C. Satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente cardiaco. Hospital Universitario de San Ignacio. Revista de enfermería en cardiología. 2010; 1 (4): 6 –10.
15. 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.
16. Castelo, W., Castelo, A., Rodríguez, J. Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. Artículo original. Universidad Católica del Ecuador. 2016.
17. 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.
18. 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.
19. 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.
20. 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.
21. 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.
22. Ortega, V., Suarez, V., Jiménez, V. et. al. Manual de evaluación del servicio de calidad en enfermería 2da edición. México. Editorial Médica Panamericana. 2009.

23. Mastrapa, Y., Gibert, M. Relación enfermera – paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Revista Cubana de Enfermería. 2016
24. Torres. Estadística aplicada a las ciencias de la salud. 2da. Dextra Editorial. España; 2019.
25. Chiavenato I. Introducción a la Teoría General de la Administración. 10ma, McGraw-Hill Interamericana. España 2019.
26. Ferrell O, Hirt G. Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante, 7ma. McGraw-Hill Interamericana, 2010.
27. Lauro R., Castillo F. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: Satisfacción del paciente. 2014.colombia [Internet]; consultado; Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>
28. Ríos J, Ávila T. “Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Medellín 2015.
29. Guillen M. Revista cubana de Enfermería. Teorías aplicadas al proceso de atención de enfermería v.15. 2018.
30. CARDENAS M. Satisfacción del Familiar con la Comunicación del Profesional de Enfermería, en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima, Perú, 2019. [tesis de licenciatura]. Lima . Perú: Universidad Ricardo Palma; 2019. Disponible en: https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/2706/SENF_T030_45963551_T%20%20%20CARDENAS%20YAURI%20MARISOL.pdf?sequence=1
31. María del Rosario, Cienfuegos Pastor. 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, 2020 [tesis de licenciatura]. Trujillo – Perú: Universidad Antenor Orrego; 2020. Disponible en: <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/7630>.

32. REAL R, VERGARA V. Nivel de satisfacción de los pacientes egresados de un servicio de Clínica Médica del Paraguay; 2021. [tesis de maestría]. Itapúa Paraguay: Universidad Nacional Itapúa; 2021. Disponible en Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/6357/635766604007/html/>
33. Florence Nightingale. En 1859 trata de la naturaleza de los cuidados de enfermería en su libro Notas sobre enfermería (Notes on nursing). [nota de libro] [internet] https://es.wikipedia.org/wiki/Modelos_y_teor%C3%ADas_de_la_enfermer%C3%ADa.
34. Boff, L. El cuidado esencial. Editorial Trota. 2002.
35. 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.
36. Institute For Family Policy. Consejo de Derechos Humanos de Naciones Unidas. 2015.
37. Bautista, L, Arias, M, y Carreño, Z. Percepción de los familiares de pacientes críticos hospitalizados respecto a la comunicación y apoyo emocional. Revista cuidarte. 2018; 7 (2): 1297-1390.
38. García, A., et al. Información, comunicación y trato en un servicio de urgencias: evaluación mediante una encuesta de opinión. Revista de calidad asistencia. 2018; 30 (4): 203 – 209.

ANEXOS

- Anexo 01: Matriz de consistencia.
- Anexo 02: Instrumentos validados.
- Anexo 03: Consentimiento informado en caso de ser necesario
- Anexo 04: Base de datos

OTROS ANEXOS. necesarios de acuerdo a la naturaleza del problema.

- Anexo 05: Etc

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Nivel de información de enfermería y satisfacción del familiar del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2023

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación entre el nivel de Información de enfermería y la satisfacción del familiar del paciente en servicio de emergencia del Hospital regional del Cusco 2023? <p>PROBLEMA ESPECIFICO</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es el nivel de Información de enfermería brindada al familiar del paciente de servicios de emergencia del Hospital regional del Cusco 2023? ¿Cuál es el nivel de satisfacción del familiar del paciente en servicio de emergencia del Hospital regional del Cusco 2023? 	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación que existe entre el nivel de Información de enfermería y la Satisfacción del familiar del paciente en servicio de emergencia del Hospital regional del Cusco 2023 <p>OBJETIVO ESPECIFICO</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar el nivel de Información de enfermería brindada al familiar del paciente de servicio de emergencia del Hospital regional del Cusco 2023 Identificar el nivel de satisfacción del familiar del paciente de servicio de emergencia del Hospital regional del Cusco 2023. 	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <ul style="list-style-type: none"> Existe relación significativa entre el nivel de Información de enfermería y la satisfacción del familiar del paciente de servicio de emergencia del Hospital regional del Cusco 2023 <p>HIPÓTESIS ESPECIFICO</p> <ul style="list-style-type: none"> El nivel de Información de enfermería que brinda al familiar del paciente de servicio de emergencia del Hospital regional del Cusco 2023 es bajo El nivel de satisfacción del familiar del paciente de servicio de emergencia del Hospital regional del Cusco 2023 es bajo 	<p>V1: NIVEL DE INFORMACIÓN</p> <p>DIMENSIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> Nivel de información BAJA Nivel de información MEDIA Nivel de información ALTA <p>V2: NIVEL DE SATISFACCIÓN</p> <p>DIMENSIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> Nivel de satisfacción BAJA Nivel de satisfacción MEDIA Nivel de satisfacción ALTA 	<p>DISEÑO METODOLÓGICO</p> <p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicativo Nivel: Correlacional Diseño: No experimental Corte: Transversal</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>POBLACIÓN: Familiares de pacientes de servicio de emergencia del Hospital Regional de Cusco.</p> <p>MUESTRA: 50 Familiares de pacientes de servicio de emergencia del Hospital Regional de Cusco.</p> <p>TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.</p> <p>TÉCNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario</p>

--	--	--	--	--

Anexo 2. Instrumento

Instrumento 1: Para medir el nivel de información que brinda la enfermera al familiar del paciente en emergencia del Hospital Regional de Cusco 2023

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

Nº	ÍTEMS	Siempre	A veces	Nunca
1	La enfermera me informa sobre el cuidado 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			

Instrumento 2: Para medir el nivel de satisfacción del familiar del paciente en servicios de emergencia del Hospital regional del cusco 2023

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

Nº	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 3: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada “NIVEL DE INFORMACIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL FAMILIAR DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO 2023.”

“Habiendo sido informada del propósito de la misma, así como de los objetivos, y, teniendo la confianza plena de que la información que en el instrumento vierta será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además, asegurándome la máxima confidencialidad”

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Estimada usuaria:

La investigadora del proyecto para el cual Ud. Ha manifestado su deseo de participar, habiendo dado su consentimiento informado, se compromete con Ud. A guardar la máxima confidencialidad de la información, así como también le asegura que los hallazgos serán utilizados solo con fines de investigación y no le perjudicarán en lo absoluto.

Firma de participante

Anexo 4: Base de datos

G1	G2	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
2	2	2	2	0	1	1	2	1	2	2	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1
2	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2	0	2	1	1	1	2	1
3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	2	0	1	1	1	1	1	1
3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1
3	1	1	1	1	1	0	0	1	0	2	1	1	1	2	0	2	1	1	2	2	1
2	1	2	1	1	1	0	1	0	1	2	1	1	1	1	1	2	0	1	1	1	1
2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	0	1	1	1	2	1	2	1	1	2
2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	0	1	2	2	1	0	1	1	2	1	1
2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2
2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	0	2	2	1	2	2	1	2
2	1	2	1	1	0	0	0	1	1	1	2	2	1	2	1	0	1	1	1	1	1
3	2	2	2	2	2	1	1	0	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	0	1
2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	2	1	0	0	1	0	0	2	1	0	1	1	1	2	1	2	0	1	1
2	2	1	1	1	2	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1
2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2
3	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
2	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0
2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	0	1	0	1	2	1	1
2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	0	1	1	1	2	2	2
2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2
3	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
2	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0
2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	0	1	0	1	2	1	1
2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	0	1	1	1	2	2	2
2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2
3	1	1	2	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	2	2	2	0	1	1	1
2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2
4	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	0	2	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	0	2	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	2	1	1	1	2	1
2	1	1	1	0	0	1	1	0	0	2	1	0	0	1	0	2	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1
2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1
2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2
3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1
2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	0	1	1	1	2	2	2	2	2	1
2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	0	2	1	1	1	1
2	2	1	2	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	2	2	1	1	1	1

2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	
3	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	0	1	1	2	2	2	2	
2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	1	0	2	2	2	2	
2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	0	2	2	2	2	
4	2	1	1	1	1	1	1	2	2	0	1	1	2	1	2	0	1	0	2	1	2	2
2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	2	1	1	1	1	1
2	2	1	0	0	0	0	0	1	0	2	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	2
4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	0	1	0	2	2	2	2