



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**SATISFACCIÓN DEL FAMILIAR ACOMPAÑANTE HACIA LOS
CUIDADOS DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE
NEUROCIRUGÍA HOSPITAL NACIONAL DANIEL**

ALCIDES CARRIÓN,

CALLAO 2015

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

AUTOR:

GAMARRA ALBORNOZ JIMMY WALTER

ASESORA:

Mg. MARIA TERESA RUIZ RUIZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Cuidado de Enfermería

LIMA - PERÚ

2015

PÁGINA DEL JURADO

Mg. Maria De La Cruz Ruiz
PRESIDENTE DEL JURADO

Mg. Anabel Aguayo Cabana
SECRETARIO

Mg. Maria Teresa Ruiz Ruiz
VOCAL

DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto dándome salud, y a mis padres que son la pieza fundamental de mi vida, el motivo por el cual cada mañana sigo adelante, buscando siempre ser una mejor persona para que ellos se sientan orgullosos de mí.

AGRADECIMIENTO

A todas las personas que forman parte de mi vida, en especial a mis profesores que son los pilares de mi educación, ya que día a día mediante su experiencia me ayudan a mejorar y desarrollar mi potencial, motivo por el cual han hecho posible que pueda desarrollar este trabajo de investigación.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Jimmy Walter Gamarra Albornoz con DNI N° 45385535, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias médicas, Escuela de Enfermería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Enero del 2016

Jimmy Walter Gamarra Albornoz

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Satisfacción del familiar acompañante hacia los cuidados de enfermería en el servicio de Neurocirugía, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2015”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Enfermería.

Jimmy Walter Gamarra Albornoz

ÍNDICE

PAGINAS PRELIMINARES

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii

RESUMEN

ABSTRACT

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática.....	1
1.2 Trabajos previos.....	4
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	7
1.4 Formulación del problema.....	14
1.5 Justificación del estudio.....	14
1.6 Hipótesis.....	15
1.7 Objetivos.....	16

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación.....	17
2.2 Variables, operacionalización.....	18
2.3 Población y muestra.....	23
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	23
2.5 Métodos de análisis de datos.....	27
2.6 Aspectos éticos.....	27

III. RESULTADOS.....28

IV. DISCUSIÓN.....34

V. CONCLUSIÓN.....38

VI. RECOMENDACIONES.....40

VII. REFERENCIAS.....41

ANEXOS.....45

- ✓ Instrumentos

- ✓ Validación de los Instrumentos
- ✓ Matriz de consistencia

RESUMEN

La satisfacción del familiar acompañante es considerado un indicador importante al momento de evaluar la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería, ya que permite, escuchar directamente a las personas y de esta forma poder satisfacer sus necesidades, logrando alcanzar sus expectativas. **Objetivo:** determinar la satisfacción del familiar acompañante hacia los cuidados de enfermería en el servicio de Neurocirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2015. **Material y Método:** Tipo de investigación descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo constituida por 40 familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de Neurocirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Se utilizó como instrumento un cuestionario diseñado por un grupo de estudiantes de la fundación universitaria del área andina en Colombia, el cual fue modificado y adaptado para este estudio. **Resultados:** Se obtuvo que un 55% de los familiares presentaron satisfacción media, frente a un 30% que presentaron satisfacción baja y solo un 15% presentaron satisfacción alta hacia los cuidados recibidos por el profesional de enfermería. A su vez también se encontró, que en cada una de las seis dimensiones sobresalió el nivel de satisfacción media. **Conclusiones:** La mayoría de los familiares acompañantes del servicio de Neurocirugía del HNDAC, manifestaron satisfacción media hacia a los cuidados que brinda el profesional de enfermería.

Palabras clave: Satisfacción, familiar acompañante, cuidado de enfermería.

ABSTRACT

Family passenger satisfaction is considered an important indicator when assessing the quality of care provided by the nurse, allowing listen directly to the people and thus to meet their needs, achieving their expectations.

Objective: To determine the relative passenger satisfaction to nursing care in the department of neurosurgery of Daniel Alcides Carrion Hospital, Callao 2015.

Material and Methods: descriptive type research, no experimental design, cross-section. The population consisted of 40 relatives of patients hospitalized in the department of neurosurgery of Daniel Alcides Carrion National Hospital. A questionnaire designed by a group of students of the University Foundation of the Andean region in Colombia, which was modified and adapted for this study was used as an instrument. **Results:** It was found that 55% of families had average satisfaction, compared with 30% who had low satisfaction and only 15% had high satisfaction towards the care received by the nurse. At the same time it was also found that in each of the six dimensions excelled average satisfaction level.

Conclusions: Most of the relatives accompanying service HNDAC Neurosurgery, showed average satisfaction towards the care provided by the nurse.

Keywords: Satisfaction, family caregivers, nursing care.

Keywords: Satisfaction, family caregivers, nursing care.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Actualmente en el mundo globalizado en el que vivimos, los avances tecnológicos y las ciencias aplicadas al campo de la salud se han intensificado, con el propósito de generar cambios en la política de prestación de servicios a escala mundial; ya que en los últimos años se dieron a conocer numerosos casos sobre mala praxis y maltratos en los diferentes servicios de salud. Es por ello que se ha puesto en manifiesto la calidad de los cuidados que brindan los profesionales de enfermería¹, ya que son ellos los que permanecen más tiempo y establecen mayor contacto con el paciente.

Es por ello que evaluar la satisfacción en salud es el principal componente para mejorar la calidad de los servicios², ya que permite identificar la percepción que tienen los pacientes y sus familiares en relación a los elementos que van a determinar su satisfacción o insatisfacción.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, menciona que: toda persona tiene derecho al más óptimo nivel de salud alcanzable y considera a la calidad de atención, como un objetivo del macroproyecto de salud para todos, dentro del cual se tiene en cuenta la satisfacción de los pacientes y sus familiares³.

A nivel mundial, se observa que la aparición de complicaciones y eventos adversos en los servicios de hospitalización son ocasionados debido al mal estado de la infraestructura y los equipos y por la deficiente actuación del personal de enfermería, como consecuencia de la falta de motivación e insuficiente recursos humanos para poder atender las necesidades de todos los pacientes, conllevando a que presenten una estancia más prolongada, afectando directamente a la familia⁴.

Según el servicio andaluz de salud en España, valorar la satisfacción de los pobladores constituye un objetivo de primer orden, ya que permite escuchar directamente a las personas acerca de los servicios que reciben⁵ y de esta forma poder identificar en que aspectos se deben plantear mejoras, para así poder brindarle una atención de calidad que cumpla con sus expectativas.

De igual forma en Latinoamérica se vive una amenaza constante en los servicios de salud, el cual es la deshumanización, conllevando a que se pierda la esencia de enfermería e impidiendo que se brinde los cuidados al paciente y la familia⁴.

En un estudio realizado por Puebla y Cols en el 2009, sobre la percepción del paciente en México, encontraron que el 20.9% de los pacientes expresó que no siempre los trataban con dignidad, el 51.9% opinó que casi nunca respetaron sus derechos y el 25% afirmó que sufrieron malos tratos. Respecto al indicador de profesionalismo, el 46.4% opinó que casi nunca actuaban con profesionalismo y el 31.2% consideraron que es poco profesional la atención de Enfermería⁶.

Es por ello que hoy en día la calidad en la prestación de los servicios de salud, es sin duda una preocupación importante en la gestión del sector, no sólo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales sino porque en el eje de todos, los procesos se encuentra la vida de las personas⁷.

En el Perú dentro del marco de los Lineamientos de Política Sectoriales, el Ministerio de Salud, en el mes de diciembre del año 2001, garantizó el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, el cual establece los principios, bases conceptuales y objetivos que van a orientar los esfuerzos por mejorar la calidad de atención⁸.

De acuerdo a ello los distintos sectores de salud tanto públicos como privados vienen tomando en cuenta la importancia que tiene la calidad en el accionar de enfermería. Pero antagónico a ello son escasos los medios a través de los cuales los pacientes y sus familiares pueden expresar sus valoraciones del servicio.

Es imprescindible entonces, determinar cuál es la satisfacción que expresan los familiares de los pacientes hospitalizados en el servicio⁹ de Neurocirugía, al valorar los cuidados que brinda el profesional de enfermería; ya que durante mis prácticas pre-profesionales, he podido evidenciar que los pacientes y sus familiares en muchas ocasiones se mostraban descontentos frente al accionar de la enfermera(o), manifestando: “la señorita no me hace caso, siento mucho dolor”, “siempre que le pido información sobre mi familiar sus respuestas no son claras o siempre dicen que están ocupados”; generando de este modo descontento, temor e incertidumbre, afectando directamente al paciente y a su familia.

1.2. Trabajos previos

Después de haber revisado los antecedentes del tema, se encontraron estudios similares tanto a nivel nacional como internacional, los cuales se reportan a continuación:

1.2.1. Nacionales

En Lima, Perú, Reyes M, Colonia K, Reyes R, en el 2013, llevaron a cabo un trabajo de investigación titulado: Percepción de los familiares del paciente crítico acerca del apoyo psicosocial que brinda la enfermera en la unidad de cuidados intensivos del hospital nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Este estudio fue de tipo descriptivo y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 50 familiares de los pacientes hospitalizados en la UCI, determinada mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple. La recolección de datos se realizó mediante un cuestionario con 19 ítems, elaborado por los autores. Los resultados fueron que el 64% de los familiares percibe favorablemente el apoyo psicosocial que brinda la enfermera en la UCI y el 36% lo percibe en forma desfavorable¹⁰.

En Tacna, Perú, Palacios L, en el 2012, llevó a cabo un trabajo de investigación titulado: Cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción de los familiares de usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue, Tacna. El tipo de estudio fue no experimental, correlacional de tipo descriptivo. La muestra estuvo conformada por 125 familiares, obtenidos mediante fórmula de poblaciones finitas. Los resultados fueron que la mayoría de los familiares de los usuarios del servicio de Emergencia se encuentran medianamente satisfechos con un 51,2 % en relación al cuidado que reciben por parte de los profesionales de enfermería, seguido de un 28% que se encuentran insatisfechos y tan solo el 20,8 % se encuentran satisfecho¹¹.

En Lima, Perú, Valderrama O. 2010 llevó a cabo un trabajo de investigación titulado Cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción de los familiares de usuarios atendidos en el servicio de emergencia, Hospital de Barranca, Perú. 2010. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 162 familiares. El resultado fue que al medir el nivel de satisfacción del familiar, el

53,1% se encontró satisfecho respecto al cuidado humanizado que brinda el enfermero y un 46,9% manifestó encontrarse insatisfecho¹².

1.2.2. Internacionales

En Ecuador, Sangopanta G. En el 2013 llevó a cabo un trabajo de investigación titulado: Grado de satisfacción de las madres con respecto a la calidad de atención del personal de enfermería en los pacientes hospitalizados del servicio de pediatría en el Hospital provincial general Latacunga en el período de diciembre 2013 – mayo del 2014. Este estudio fue de tipo descriptivo y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 123 madres de los niños hospitalizados. La técnica usada fue la entrevista, y el instrumento la encuesta. Las respuestas de las madres, acerca de la satisfacción con respecto a la atención de enfermería fue que el 15% tienen satisfacción baja, 42% medio y 43% alto¹³.

En México, Ramos F, Rico V, Martínez P. En el 2010 llevaron a cabo un trabajo de investigación titulado: Percepción del familiar acompañante con respecto al cuidado de enfermería en hospitalización, se realizó un estudio descriptivo, prospectivo de corte transversal. En el periodo mayo-junio del 2010. La muestra estuvo conformada por 153 participantes. Los resultados respecto a los cuidados de Enfermería se analizaron para determinar si existía asociación entre las variables, determinando que no existía asociación significativa. De acuerdo con la calificación global de la percepción del familiar, se presentó 23.5% de insatisfacción, 71,9 % de satisfacción media y solo el 4,6 % presento satisfacción alta, observando que el indicador afectado es la atención en la comodidad¹⁴.

En España, Pérez L, Hernández M, Nogales M, Sánchez M. En el 2010 llevaron a cabo un trabajo de investigación titulado: Evaluación de la satisfacción de los familiares en las urgencias pediátricas. El tipo de estudio fue retrospectivo y descriptivo. Se incluyó en la investigación a los familiares que acompañaron al niño durante su estadia en urgencias. El muestreo fue aleatorio, sistemático y se utilizó como instrumento una encuesta telefónica. Se realizaron 120 encuestas, de las cuales se obtuvieron 96 respuestas. De acuerdo con los resultados, se obtuvo que los encuestados manifestaron un alto grado de satisfacción con la información recibida 93%. También se observó una valoración positiva (76%) ante el trato

humano recibido. Las áreas susceptibles de mejora fueron las relacionadas con la identificación del personal sanitario y las instalaciones. En conclusión mediante el estudio se detectó que los factores más determinantes en la satisfacción del familiar son aquellos relacionados con el acompañamiento, la amabilidad y el respeto¹⁵.

En Colombia Triviño Q, Torres V. En el 2008 llevaron a cabo un trabajo de investigación titulado: Satisfacción de expectativas de los familiares con el cuidado de enfermería en una uci de una clínica privada de Cali- Colombia, el cual tuvo como objetivo medir el grado de satisfacción de las expectativas de los familiares acompañantes de usuarios al servicio de UCI y en este sentido poder identificar como perciben la calidad del cuidado brindado. El Tipo de estudio fue Descriptivo. El muestreo fue no aleatorio. La muestra estuvo conformada por 30 familiares de los pacientes, tomando en cuenta que el ingreso total a la unidad de Cuidados Intensivos durante el mes seleccionado fue de 60 personas. Los resultados obtenidos muestran que la calidad básica y la calidad del desempeño esperado con los cuidados de enfermería se satisfacen en todos los ítems considerados¹⁶.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Con la finalidad de tener un respaldo científico para el presente estudio del problema, así como para el análisis e interpretación de los hallazgos, a continuación se expone la base teórica¹⁷:

Jean Watson refiere que ante el riesgo de la deshumanización en el cuidado de la persona, es necesario el rescate del aspecto humano, espiritual y transpersonal, en la práctica clínica, por parte de los profesionales en el campo de la enfermería¹⁸.

Según Watson, Cuidar es una actividad humana; que se determina como una relación y un proceso, cuyo objetivo va más allá de la propia enfermedad, ya que se basa en reconocer y satisfacer las necesidades de las personas, identificando sus carencias, con el propósito de promover, mantener y recuperar su salud. Para enfermería, el cuidado es la esencia de la disciplina que incluye no solo a la persona como receptor, sino también a la enfermera como transmisora de él¹⁹.

En la teoría del cuidado humanizado, Jean Watson se basa en diferentes supuestos básicos, en los cuales destaca que:

El cuidado está compuesto por elementos asistenciales que satisfacen determinadas necesidades del ser humano²⁰. Es por ello que el cuidado se brinda de acuerdo a las necesidades y requerimientos del paciente y su familia, ya que de ello va depender su pronta recuperación.

El cuidado eficaz promueve la salud y el crecimiento personal y familiar²⁰. Esto hace referencia a que el cuidado promueve la satisfacción de necesidades y genera una relación armónica de la persona, tanto consigo mismo y con su entorno (familia).

Watson reconoce que el cuidado es parte fundamental de la existencia y por lo tanto debe de ser transpersonal, ir más allá del propio ego, permitiendo lograr conexiones espirituales más profundas, generando la confianza que necesita el paciente y velando por su familia¹⁸.

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE), el término satisfacción es descrito como “la acción de satisfacer”, “cumplimiento de un deseo o gusto”, “respuesta hacia una queja, sentimiento o razón contraria”¹¹.

Es por ello que la satisfacción es definida como el grado de comparación que existe entre las expectativas que uno tiene y lo que al final recibe. Se dice que la satisfacción es un indicador importante al momento de medir la calidad de atención que brinda el enfermero, ya que de esta forma va poder identificar y mejorar los procesos asistenciales, brindando una atención de calidad enfocado en el paciente y su familia²¹.

Para Bárbara Zas especialista en psicología de la salud, la definición de satisfacción está relacionada con algo o alguien, ya que tiene que ver con algo que se quiere, se espera o se desea. Menciona que satisfacer las expectativas de las personas es un proceso complejo de intersubjetividades, ya que solo se puede satisfacer a los clientes, si los trabajadores que brindan los servicios también se encuentran satisfechos²².

Para Noriaki Kano, el modelo de calidad para la satisfacción debe integrar 2 dimensiones esenciales, el grado en el que el servicio se desempeña y el grado en que la intención de uso se satisface¹⁶.

El modelo de Kano contempla atributos de calidad de tres tipos: Atributos básicos: Vienen a ser las características mínimas que debe tener un producto para alcanzar el éxito. Atributos de desempeño: están vinculados directamente a la satisfacción del usuario; ya que si los productos mejoran, el usuario se encontrara más satisfecho. Atributos atractivos: Se consideran como las características del producto que brindan una mayor satisfacción al usuario. No es fácil de identificarlas, ya que los usuarios la consideran como una acotación extra y por lo general están pendientes de las necesidades básicas¹⁶.

De esta manera, surgen tres tipos de calidad que deberán ser satisfechas: la primera, calidad básica: la cual nos indica que si los requerimientos mínimos impuestos en el servicio no llegan a cumplirse, generan una gran insatisfacción, pero si son cubiertos no logran un gran efecto en la satisfacción del usuario. Lo mínimo es lo lo que esperan los usuarios. La segunda calidad en el desempeño: a mayor nivel de desempeño, mayor será el nivel de satisfacción. Es normal que el usuario manifieste sus necesidades relativas al desempeño cuando se le pregunta, ya que son cosas de las que le gusta comentar y para poder evaluarlas deben ser investigadas mediante la aplicación de instrumentos como encuestas y evaluaciones. Y la tercera calidad excitante: se origina cuando el usuario recibe aquellos atributos que no esperaba o no pensaba que fuera posible recibir. Estos atributos generan una respuesta creciente en los clientes e incrementan su lealtad con el producto y es la razón principal por la cual se deciden por un proveedor respecto a otro.¹⁶.

Para Donabedian, la satisfacción en salud es la aprobación final de la calidad de atención, la cual refleja la capacidad del personal para satisfacer las necesidades de los pacientes y su familia. En este sentido, considera que toda persona satisfecha continuara haciendo uso de los servicios de salud y mantendrán vínculos específicos con el personal, cumpliendo con los regímenes de cuidado⁵.

Los elementos que conforman la Satisfacción son: El rendimiento percibido: Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega del valor), que el usuario considera haber alcanzado luego de recibir un producto o servicio. Las expectativas: Son las esperanzas que los usuarios tienen por conseguir algo. Por lo tanto es relevante monitorear continuamente las expectativas de los usuarios, para determinar si estos

se encuentran dentro de lo que la empresa o institución pueden proporcionar, si están de la mano, por debajo o por encima de las expectativas que genera la competencia y si coinciden con lo que el usuario espera²².

Donabedian también menciona que, luego de realizar la adquisición de un servicio, los clientes experimentan tres niveles de satisfacción, los cuales son: Insatisfacción: Se origina cuando el desempeño percibido del producto no logra alcanzar las expectativas del cliente, Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente. Por último complacencia, la cual manifiesta cuando el desempeño percibido excede las expectativas del cliente²².

Dependiendo del nivel de satisfacción que presentan las personas, se puede conocer el grado de lealtad hacia una institución o empresa. Es así que un cliente insatisfecho cambiará de marca o servicio de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero tan solo, hasta que encuentre otro servicio que le brinde una mejor oferta o atención (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o servicio, porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional)²³.

Según Gallego, define a la familia como un grupo de personas unidas por una historia social e individual que desarrollan lazos afectivos y comunicativos. Habitan en un determinado lugar y que están presentes en diferentes situaciones de la vida²⁴.

Es por ello que, cuando un paciente es hospitalizado, va acompañado de uno o más familiares, los cuales están a la expectativa de que se le brinde la mejor atención a su pariente, de forma rápida y oportuna. Estas expectativas que ellos tienen, son medidas desde el momento en que ingresan al servicio, tomando en cuenta el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y, sobre todo, de que obtengan el servicio que necesitan¹.

Por lo tanto la importancia de la familia como unidad funcional, conlleva a que el personal de salud no solo deba enfocarse en el paciente, sino también en su familia buscando generar un escenario único, en el cual se pueda interactuar y satisfacer las necesidades que ellos tienen, con el objetivo de brindar una atención de calidad²⁴.

Por esta razón en el Servicio de Neurocirugía en donde se tratan las diversas patologías del sistema nervioso central, periférico y vegetativo, no se debe dejar de lado a la familia, ya que es una pieza fundamental en el proceso de recuperación del paciente.

Por consiguiente la satisfacción del paciente y su familiar son en estos tiempos la piedra angular del servicio de sanidad, por lo cual se impulsa una nueva cultura de gestión estableciendo prioridades que pretendan ser más personalizadas, confortables y de alta calidad humana. Es por ello que se ha buscado conocer la satisfacción acudiendo directamente a ellos, para así poder determinar cuáles son sus necesidades y poder satisfacerlas²⁵.

Para Jean Watson, cuidar es una actividad humana; que se determina como una relación y un proceso, cuyo objetivo va más allá de la propia enfermedad. Para enfermería, el cuidado es la esencia de la disciplina que incluye no solo a la persona como receptor, sino también a la enfermera como transmisora de él²⁶

Según Oroquieta Leyre, maestro en ciencias de enfermería, los cuidados suponen todas aquellas acciones basadas en conocimientos científicos y principios bioéticos que un enfermero despliega en orden, al atender satisfactoriamente a un paciente que demanda de su intervención. Las características del cuidado dependerán del estado que presente el paciente y la familia, siendo de manera integral y holística para poder satisfacer las necesidades²⁷.

Por otro lado, la presente investigación está conformada por 6 dimensiones, las cuales se definen a continuación:

La calidad de información: consiste en un conjunto de datos que poseen un significado, de tal modo que disminuyen la incertidumbre y aumentan el conocimiento de quien lo recibe. Estos datos se encuentran disponibles para ser usados inmediatamente y sirven para clarificar incertidumbres sobre determinados temas permitiendo la toma de decisiones en diferentes circunstancias²⁸.

Para que la información sea de calidad debe contar con 2 aspectos: Información adecuada, la cual es necesaria en el momento que se solicita, permitiendo que la otra persona pueda utilizar esa información para conocer más sobre un tema y planear una adecuada toma de decisiones. En el ámbito de la salud, los pacientes y familiares necesitan recibir la información precisa, que les permita conocer acerca de la situación por la cual están pasando, para así poder participar y colaborar en lo posible para la mejora de su salud. El segundo aspecto es la respuesta clara, ya que en los servicios de salud el profesional de enfermería debe de transmitir los mensajes e información de forma clara y precisa permitiendo entenderse y evitando el uso de un lenguaje técnico, lo cual puede impedir que la otra persona lo entienda²⁸.

El trato, viene a ser la relación interpersonal que tiene el profesional de enfermería con el paciente y su familia, el cual incluye aspectos como la amabilidad, cortesía, comodidad y consideración, los cuales van a permitir brindarle un trato digno que influya en su pronta recuperación.

Los aspectos más resaltantes del trato, se da en primer lugar mediante la amabilidad, la cual es definida como una cualidad que facilita de tal modo las relaciones interpersonales, permitiendo que todo se haga más fácil. La amabilidad es capaz de conciliar lo que se le presenta como hostil. No es fácil ser siempre amable, se necesita un autocontrol que no es fruto precisamente de una actitud débil, sino por el contrario de una decisión firme de no dejarse dominar por los estados de ánimo²⁹. En segundo lugar, está la cortesía, la cual surge de una entrega auténtica y de ceder voluntariamente al otro, parte de nuestro poder y de nuestra comodidad³⁰. Y por último la comodidad, la cual es definida como el estado de quietud y reposo que toda persona anhela en todo momento. Es por ello que dentro de un hospital, los pacientes y familiares en lo posible necesitan que el

personal a cargo le brinde confort, para que se sientan a gusto y puedan adaptarse a los cambios³¹.

Otra de las dimensiones es la capacidad técnica y científica, esta dimensión está conformada por la competencia, la cual se basa en las habilidades y conocimientos que tiene el profesional de enfermería para desarrollar sus funciones, lo cual va permitir brindarle una atención de calidad a los pacientes y su familia. Por otro lado la educación a la familia, es una de las funciones principales del personal de salud, ya que la familia y el paciente desconocen de ciertos aspectos que deben de tener de acuerdo a la enfermedad que presentan, por lo cual es importante mencionar cuales son los cuidados que debe tener con su alimentación, actividad física y tratamiento médico.

La dimensión disponibilidad, se refiere a la oportunidad con que se presta el cuidado, brindando lo mejor de sí, para lograr la estabilidad del paciente y su familia. Los aspectos positivos incluyen recibir un cuidado cuando se necesita. Para tener disponibilidad se debe saber escuchar, ya que esta habilidad favorece la comprensión, la capacidad de trabajo y la eficacia, así como también la reducción de tiempo y posibles errores que en salud pueden significar la diferencia entre la vida y la muerte³².

Por ello constantemente se debe preguntar cómo se encuentra, ya que entablar la comunicación con el paciente y su familia permite que ellos se sientan valorados y seguros, sintiendo la confianza de que están en las mejores manos y puedan adaptarse a este medio y así poder participar en la recuperación de su salud.

La dimensión continuidad del cuidado es muy importante, ya que se refiere a que el profesional de enfermería debe brindar al paciente y su familia una atención de calidad, sin interrupciones y de forma continua según las necesidades que se requiera³³.

Es por ello que los cuidados deben ser permanentes, ya que deben brindarse constantemente, de acuerdo a los requerimientos del paciente, con el fin de satisfacer sus necesidades y ayudar en el proceso de recuperación. Además debe ser oportuno, ya que el profesional de enfermería debe tener la capacidad para poder brindar los cuidados que requiere el paciente. Esto implica que debe de

observar de forma minuciosa los signos y síntomas que presenta y realizar una rápida toma de decisiones, de esta forma va poder intervenir evitando complicaciones en la salud del paciente.

Por último, la dimensión cuidado Humanizado, se enfoca en 2 aspectos importantes tales como el apoyo emocional, el cual es el complemento necesario para un adecuado tratamiento. El objetivo principal del apoyo emocional es lograr que el paciente tome una posición activa ante su estado. Esta posición activa va permitir que el paciente se fortalezca internamente lo cual va influir en la recuperación de la salud³⁴. El segundo aspecto es el apoyo físico, que está enfocado en hacer sentir bien al paciente, esto implica que cada enfermera(o) al valorar a su paciente debe tratarlo con dignidad y respeto, no como una enfermedad más, mirándolo a los ojos cuando le habla, atendiendo sus necesidades, aliviando su dolor y apoyándolo en la realización de sus actividades diariamente¹¹.

1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

Frente a esta problemática se considera importante realizar la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la satisfacción del familiar acompañante hacia los cuidados de enfermería en el servicio de Neurocirugía, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2015?

1.5. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación permitirá conocer la situación actual de la satisfacción del familiar acompañante en el servicio de Neurocirugía del HNDAC, con el fin de evidenciar e identificar en que aspectos se deben plantear mejoras⁶ que optimicen la calidad de atención, así mismo servirá al profesional de enfermería para fortalecer la base del cuidado generando un mayor compromiso moral y responsabilidad social en el accionar, lo cual va garantizar que el paciente se recupere con las mejores condiciones posibles y que su familiar se muestre satisfecho. Es por ello que de acuerdo con los objetivos planteados esta investigación nos permitirá identificar la satisfacción del familiar acompañante hacia los cuidados de enfermería, proponiendo cambios que contribuyan en un mayor y

mejor rendimiento del personal de salud. Por consiguiente la investigación propuesta busca mediante la aplicación de la teoría y los conceptos de satisfacción contrastar los diferentes conceptos con la realidad.

1.6. OBJETIVOS

1.6.1. OBJETIVOS GENERALES:

- Determinar la satisfacción del familiar acompañante hacia los cuidados de enfermería en el servicio de Neurocirugía en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2015

1.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar la satisfacción del familiar acompañante hacia los cuidados de enfermería en la dimensión calidad de información.
- Identificar la satisfacción del familiar acompañante hacia los cuidados de enfermería en la dimensión trato.
- Identificar la satisfacción del familiar acompañante hacia los cuidados de enfermería en la dimensión capacidad técnica y científica.
- Identificar la satisfacción del familiar acompañante hacia los cuidados de enfermería en la dimensión disponibilidad.
- Identificar la satisfacción del familiar acompañante hacia los cuidados de enfermería en la dimensión continuidad del cuidado.
- Identificar la satisfacción del familiar acompañante hacia los cuidados de enfermería en la dimensión cuidado humanizado.

II. METODO

2.1. Diseño de investigación:

El diseño de la presente investigación es no experimental, ya que no se manipulo deliberadamente la variable³⁵, de tipo descriptivo y de corte transversal, debido a que la información se recolectó en un determinado momento, haciendo un corte en el tiempo³⁶.

2.2. Variables, operacionalización

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Satisfacción del familiar acompañante hacia los cuidados de enfermería	Es el grado de comparación que existe entre las expectativas que tienen los familiares en los servicios de salud relacionado con los resultados de los cuidados recibidos. Por lo cual viene a ser un indicador importante al momento de medir la calidad del cuidado ²¹ .	<p>Son las respuestas que manifiestan los familiares acompañantes de los pacientes del servicio de Neurocirugía del HNDAC, en relación al logro de sus expectativas en cuanto a los cuidados que le brinda el profesional de enfermería¹.</p> <p>Sera medido en niveles de satisfacción:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Satisfacción baja. ✓ Satisfacción media ✓ Satisfacción alta 	<p>1. Calidad de Información</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Información adecuada ▪ Respuesta clara <p>2. Trato</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Amabilidad ▪ Cortesía ▪ Comodidad <p>3. Capacidad Técnica y Científica</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Competencia ▪ Educación a la familia <p>4. Disponibilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Saber escuchar ▪ Preguntar cómo se encuentra. <p>5. Continuidad de cuidado</p>	<p>❖ Ordinal</p> <p>❖ Ordinal</p> <p>❖ Ordinal</p> <p>❖ Ordinal</p> <p>❖ Ordinal</p>

			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuidados permanentes ▪ Oportuno <p>6. Cuidado Humanizado</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dar apoyo emocional ▪ Dar apoyo físico 	❖ Ordinal
--	--	--	--	-----------

2.3. Población y Muestra

El estudio se realizó en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión ubicado en la

Av. Guardia Chalaca 2176 Bellavista-Callao³⁷, en el servicio de Neurocirugía 8vo piso lado B. En este servicio se les brinda a los pacientes una atención especializada durante las 24 horas del día. Debido al estado de salud en el que se encuentran, el tiempo promedio de estancia hospitalaria es de 10 días a más. (Fuente: Indicadores de hospitalización del HNDAC año 2014 e información brindada por la Jefa de enfermeras del servicio de Neurocirugía)

En el presente trabajo de investigación, no se aplicó una formula estadística para la toma de la muestra, debido a que la población de estudio fue pequeña, 40 familiares de los pacientes hospitalizados en el servicio de Neurocirugía del HNDAC, durante los meses de octubre y noviembre del 2015, se incluyeron los criterios de inclusión y exclusión.

2.3.1. Criterios de inclusión:

- Familiares de los pacientes hospitalizados en el servicio de Neurocirugía mayores de 18 años.
- Familiares de los pacientes que se encuentren hospitalizados más de 2 días en el servicio.

2.3.2. Criterios de exclusión:

- Familiares con limitación para comunicarse.
- Familiares que no acepten participar en el estudio.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de la información

Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario, el cual consto de 2 partes: en la primera parte se describen los datos generales y en la segunda parte las 6 dimensiones a través de las cuales se medirá la satisfacción del familiar acompañante hacia los cuidados de enfermería en el servicio¹ de neurocirugía.

Este cuestionario denominado Escala de Satisfacción del familiar acompañante hacia los cuidados de enfermería está basado en el cuestionario expectativas de familiares con el cuidado enfermero, diseñado por un grupo de estudiantes de la fundación universitaria del área andina en Colombia (1980). Este instrumento fue validado por la coordinadora de atención al usuario y por la jefa de enfermería de la UCI en una clínica privada de Cali-Colombia¹⁶.

El instrumento original contiene 10 ítems con una escala tipo Likert de 5 puntos, pero con el objetivo de evaluar la satisfacción del familiar acompañante hacia los cuidados de enfermería en el servicio de neurocirugía, este instrumento fue modificado y adaptado según dimensiones por el investigador, por lo cual tuvo que ser sometido a un proceso de validez y confiabilidad.

El instrumento adaptado contiene 21 ítems en una escala tipo Likert de 3 puntos (1= insatisfecho, 2= satisfecho, 3= Muy satisfecho). Las dimensiones son calidad de información (ítem del 1 al 3); trato (ítem del 4 al 6); la calidad técnica y científica (ítem del 7 al 10); disponibilidad (ítem del 11 al 13); continuo (ítem del 14 al 16); cuidado humanizado (ítems del 17 al 21).

La validez de contenido y constructo del instrumento se obtuvo mediante el juicio de expertos, el cual estuvo conformado por 3 profesores (2 enfermeras, 1 estadístico) con buen dominio en el tema; los cuales midieron los ítems, de acuerdo al grado de adecuación que tenían con el criterio determinado en la investigación (claridad, pertinencia y relevancia).

Se asignó el valor de 1 si el juez estaba de acuerdo y 0 sino lo estaba. El análisis cuantitativo de la validez de contenido por criterio de jueces se realizó mediante la prueba binomial en el programa EXCEL, obteniendo como resultado que todo los ítems evaluados son válidos ya que alcanzaron a ser $< 0,05$.

Para la confiabilidad se realizó la prueba piloto a 20 familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital Sergio Bernales, la confiabilidad del instrumento fue determinada mediante el Coeficiente de Alfa de Cronbach (α) cuyo valor fue de 0.964. (Anexo N°3)

2.5. Métodos de análisis de datos:

Luego de concluir con la recolección de datos, se procesó la información obtenida en el programa Excel, para ello se elaboró una tabla de códigos, asignando un código a cada pregunta, con un valor de 3= Muy satisfecho, 2= Satisfecho y 1 =Insatisfecho. La categorización del valor final y las dimensiones se realizó mediante la aplicación de la Escala de estatinos; en nivel de Satisfacción alta, Satisfacción media y Satisfacción baja.

De esta forma se generó una base de datos, la cual fue representada en gráficos y tablas de frecuencia y porcentaje, permitiendo de esta manera determinar e identificar la satisfacción del familiar acompañante hacia los cuidados de enfermería en el Servicio de Neurocirugía del HNDAC.

2.6. Aspectos éticos

Para el desarrollo de la presente investigación se contemplaron los siguientes principios éticos:

- No maleficencia: no se realizó ningún procedimiento que pueda dañar a los

participantes en este estudio.

- Justicia: la muestra se seleccionó sin ningún tipo de discriminación, tratando a los participantes del estudio con igual consideración y respeto.
- Beneficencia: Mediante la información brindada por los familiares se pretende mejorar la calidad de los cuidados en el servicio de Neurocirugía.
- Autonomía: en el estudio solo se incluyó a los familiares de los pacientes que aceptaron participar voluntariamente.
- Principio de confidencialidad: Esta investigación mantuvo la confidencialidad de la información brindada por los participantes.

III. RESULTADOS

TABLA 1

CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL FAMILIAR ACOMPAÑANTE EN EL SERVICIO DE NEUROCIRUGÍA, HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO 2015

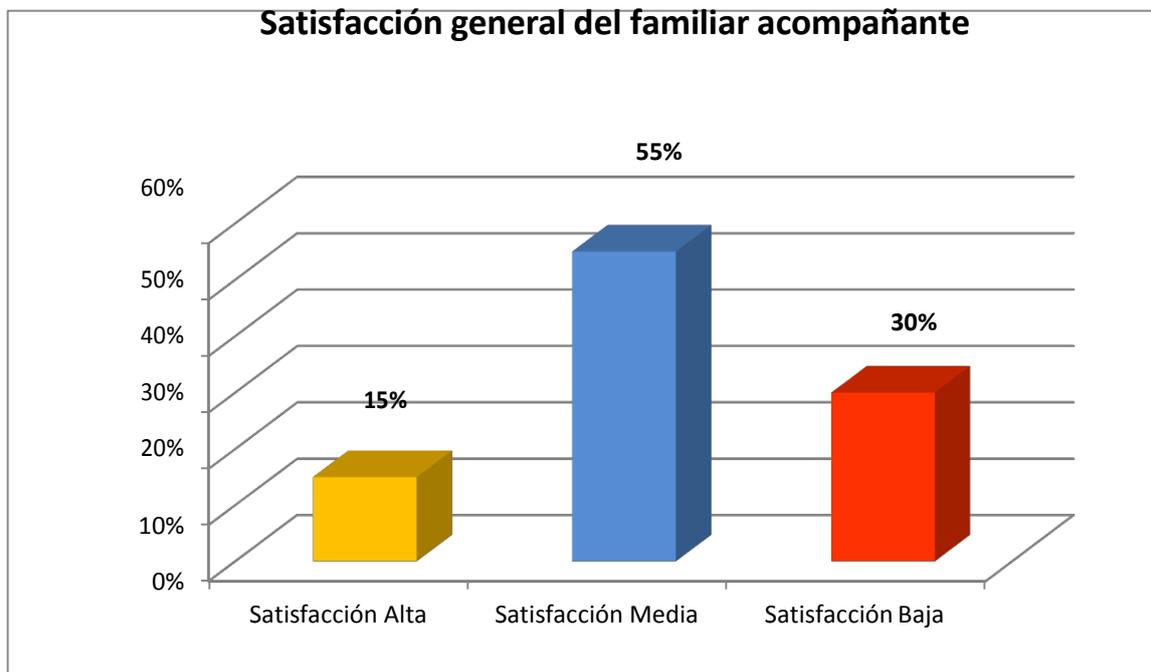
DATOS GENERALES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
	40	100
Edad:		
18-30	16	40%
31-40	8	20%
41-50	10	25%
51 a mas	6	15%
Sexo:		
Masculino	20	50%
Femenino	20	50%
Parentesco:		
Esposa(o)	10	25%
Hermana(o)	10	25%
Madre	8	20%
Nieto	2	5%
Padre	5	12.50%
Tío(a)	5	12.50%
Estado civil:		
Casado	11	27.50%
Conviviente	17	42.50%
Soltero	12	30%
Ocupación:		
Ama de casa	11	27.50%
Estable	10	25%
Eventual	19	47.50%

Fuente: Escala de satisfacción del familiar acompañante

Al identificar las características generales de los familiares acompañantes en el servicio de neurocirugía HNDAC, se halló que el grupo de mayor porcentaje se encuentra entre 18 a 30 años, representando el 40% (16), en cuanto al sexo fue de 50%(20) tanto para hombres como mujeres; en relación al parentesco el mayor porcentaje fue de 25% (10) tanto para esposa(o) y hermana(o); así mismo el estado civil que predominó fue conviviente con 42.5% (17) y la ocupación que alcanzó mayor porcentaje es eventual 47.5% (19).

GRÁFICO N 1

Satisfacción del familiar acompañante hacia los cuidados de enfermería en el servicio de Neurocirugía Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2015

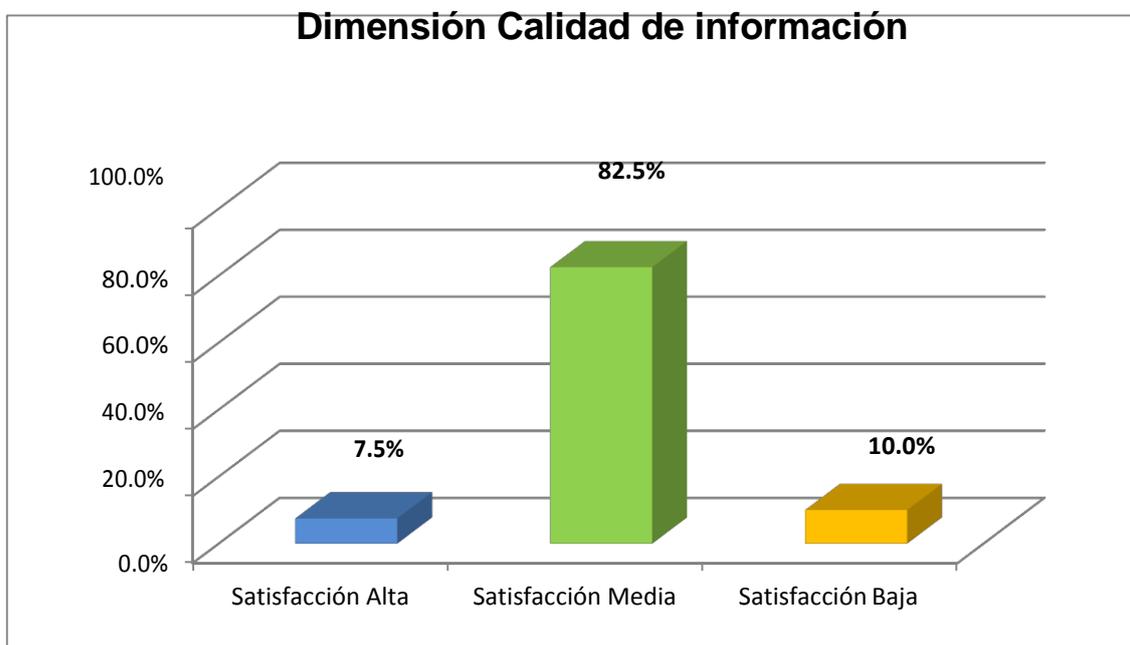


Fuente: Escala de Satisfacción del familiar acompañante

En el presente gráfico se observa en cuanto a la satisfacción del familiar acompañante hacia los cuidados de enfermería en el servicio de Neurocirugía HNDAC, un 55% (22) presenta satisfacción media, frente a un 30% (12) que presenta satisfacción baja y tan solo un 15% (6) presenta satisfacción alta.

GRÁFICO N 2

Satisfacción del familiar acompañante hacia los cuidados de enfermería según dimensión calidad de información en el servicio de Neurocirugía Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2015

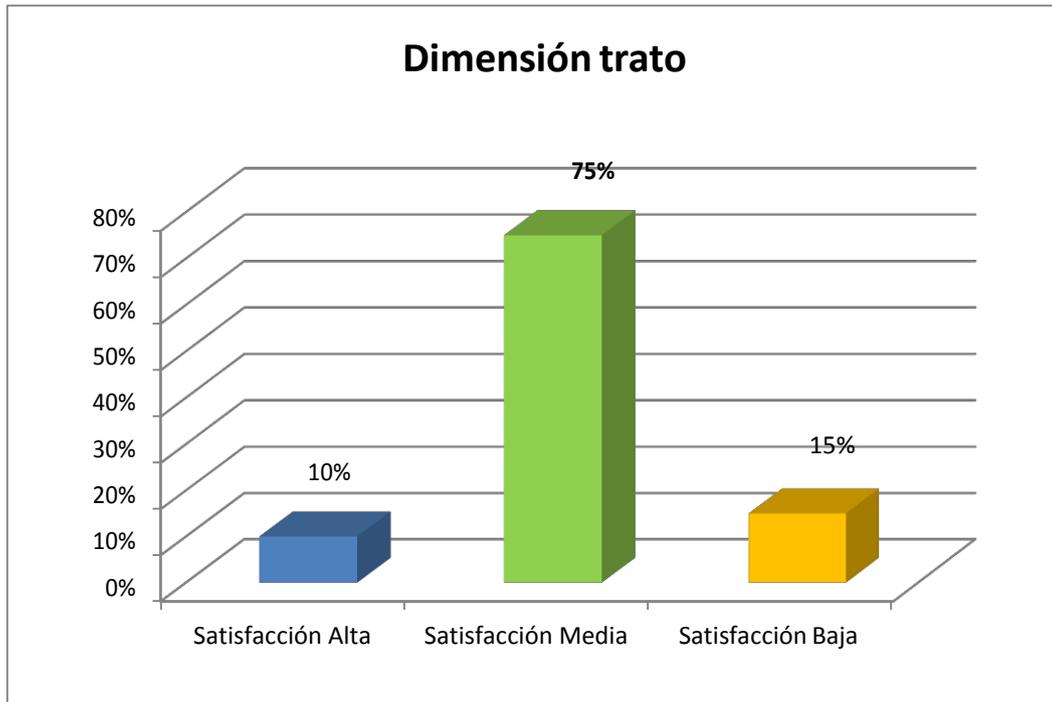


Fuente: Escala de Satisfacción del familiar acompañante

En el presente gráfico se observa en cuanto a la satisfacción del familiar acompañante según la dimensión calidad de información, un 82.5% (33) presenta satisfacción media, frente a un 10% (4) que presenta satisfacción baja y tan solo un 7.5% (3) presenta satisfacción alta.

GRÁFICO N 3

Satisfacción del familiar acompañante hacia los cuidados de enfermería según dimensión trato en el servicio de Neurocirugía Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2015

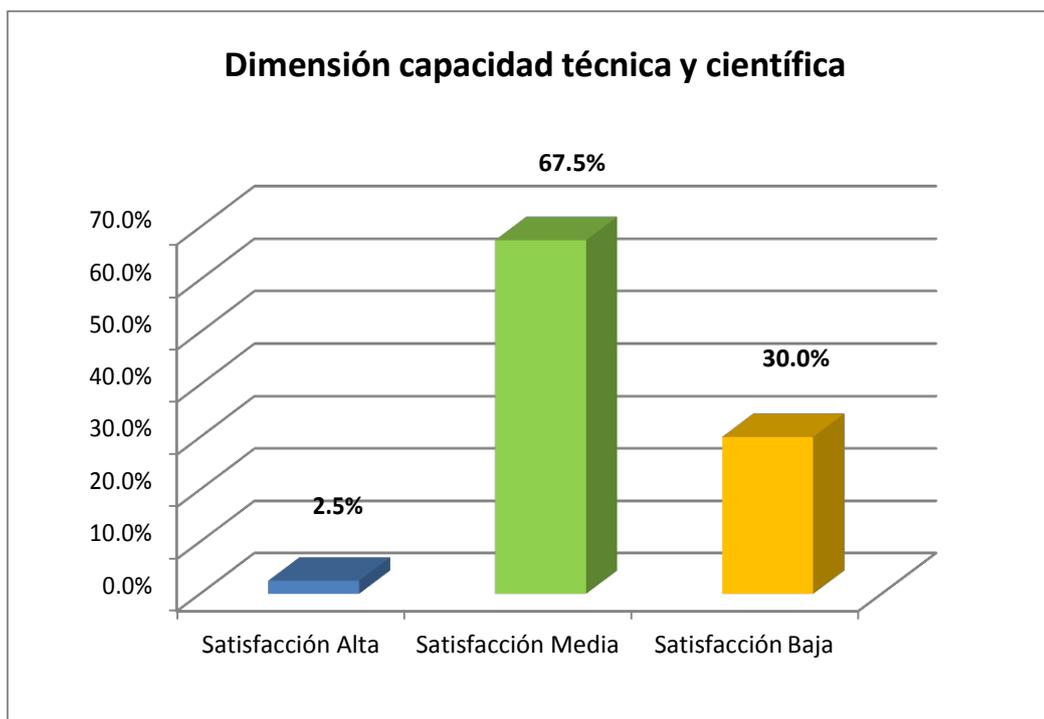


Fuente: Escala de Satisfacción del familiar acompañante

En el presente gráfico se observa en cuanto a la satisfacción del familiar acompañante según la dimensión trato, un 75 % (30) presenta satisfacción media, frente a un 15% (6) que presenta satisfacción baja y tan solo un 10%(4) presenta satisfacción alta.

GRÁFICO N 4

Satisfacción del familiar acompañante hacia los cuidados de enfermería según dimensión capacidad técnica y científica en el servicio de Neurocirugía Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2015



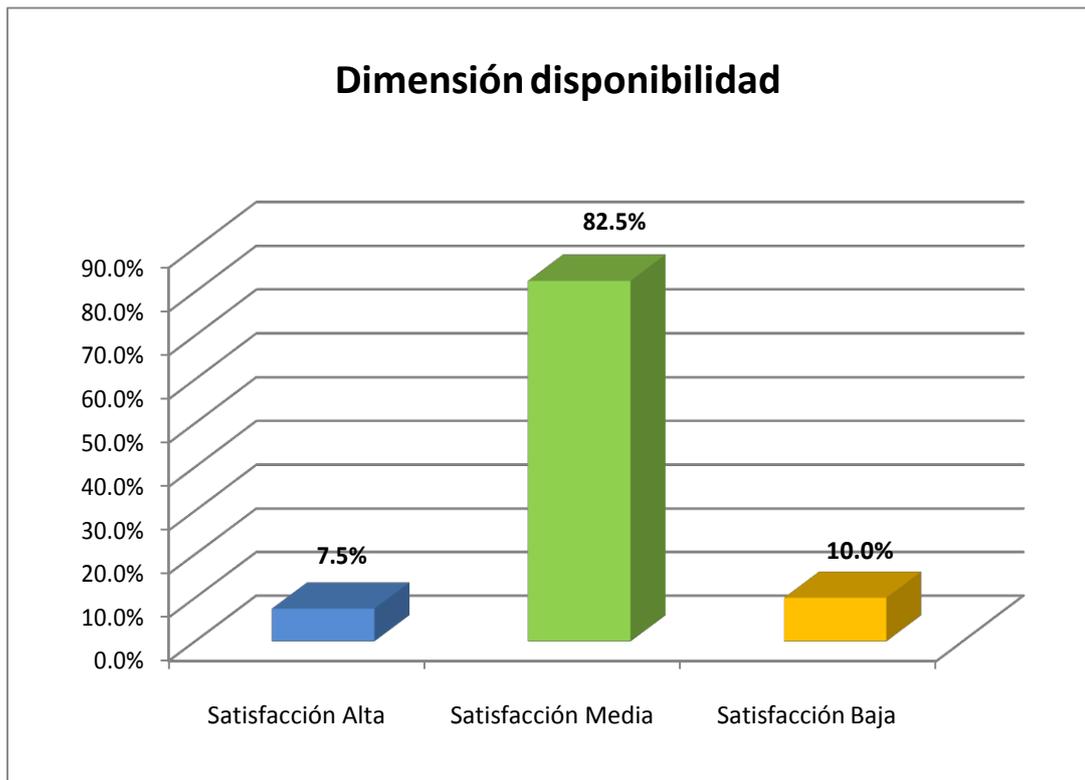
Fuente: Escala de Satisfacción del familiar acompañante

En el presente gráfico se observa en cuanto a la satisfacción del familiar acompañante según la dimensión capacidad técnica y científica, un 67.5% (27) presenta satisfacción media, frente a un 30% (12) que presenta satisfacción baja y tan solo un 2.5% (1) presenta satisfacción alta.

GRÁFICO N 5

Satisfacción del familiar acompañante hacia los cuidados de enfermería según dimensión disponibilidad en el servicio de Neurocirugía Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2015

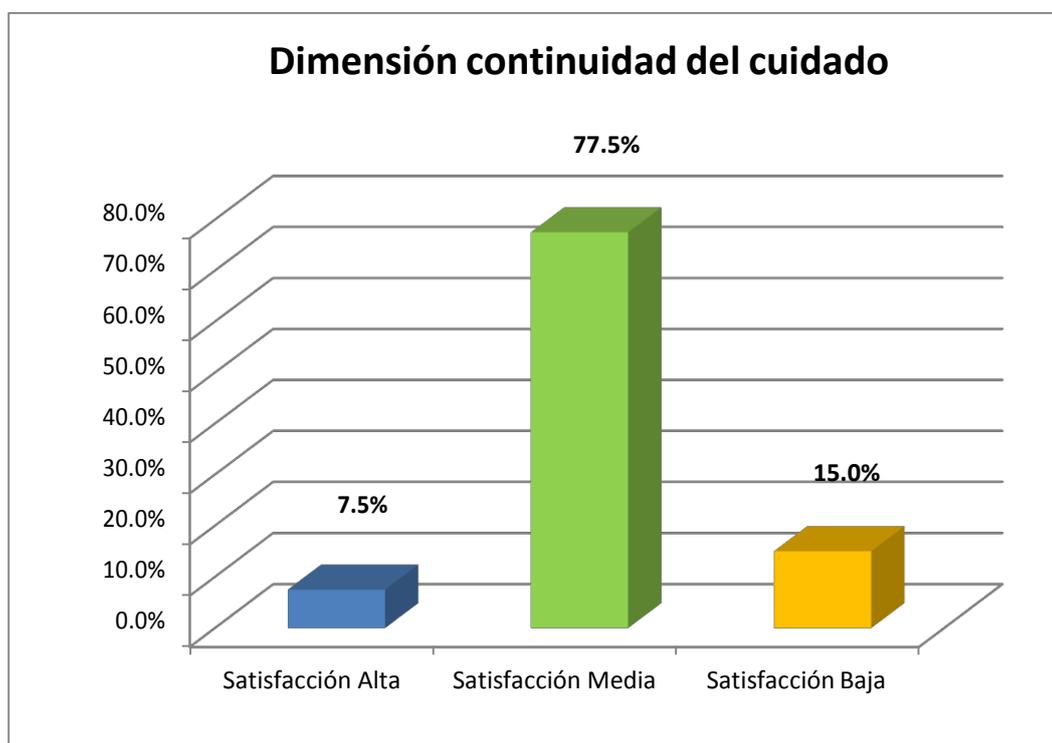
Fuente: Escala de Satisfacción del familiar acompañante



En el presente gráfico se observa en cuanto a la satisfacción del familiar acompañante según la dimensión disponibilidad, un 82.5% (33) presenta satisfacción media, frente a un 10% (4) que presenta satisfacción baja y tan solo un 7.5% (3) presenta satisfacción alta.

GRÁFICO N 6

Satisfacción del familiar acompañante hacia los cuidados de enfermería según dimensión continuidad del cuidado en el servicio de Neurocirugía Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2015



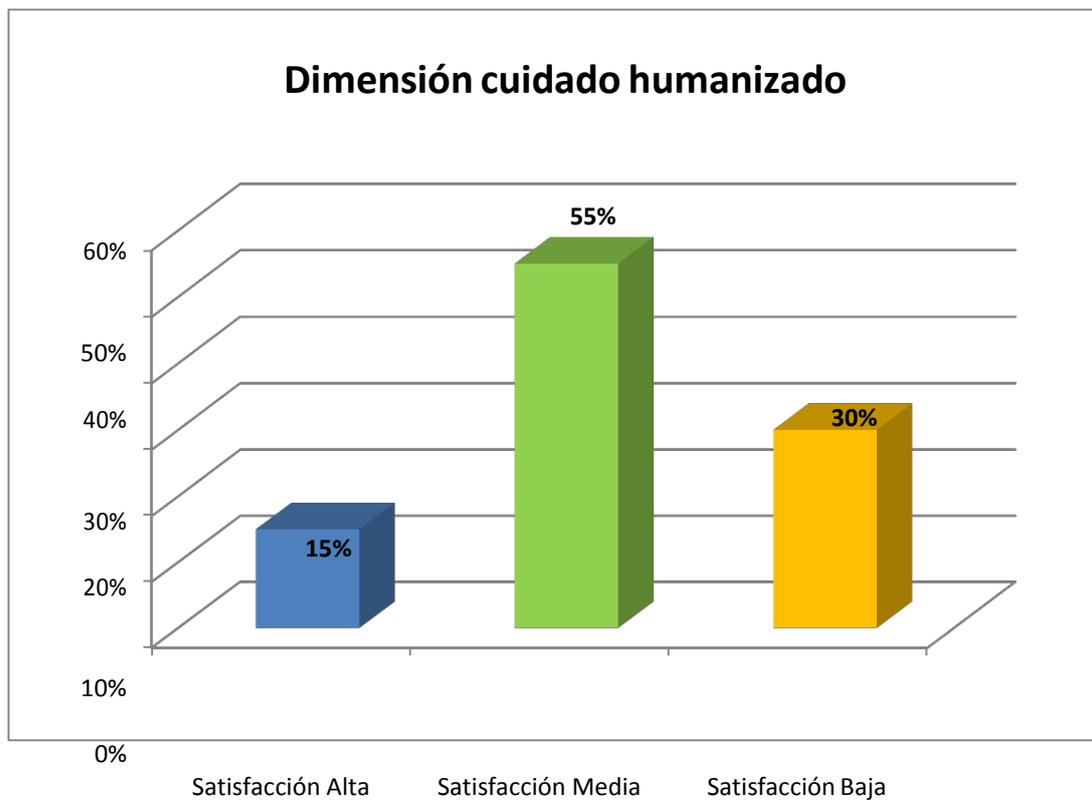
Fuente: Escala de Satisfacción del familiar acompañante

En el presente gráfico se observa en cuanto a la satisfacción del familiar acompañante según la dimensión continuidad del cuidado, un 77.5% (31) presenta satisfacción media, frente a un 15% (6) que presenta satisfacción baja y tan solo un 7.5% (3) presenta satisfacción alta.

GRÁFICO N 7

Satisfacción del familiar acompañante hacia los cuidados de enfermería según dimensión cuidado humanizado en el servicio de Neurocirugía Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2015

Fuente: Escala de Satisfacción del familiar acompañante

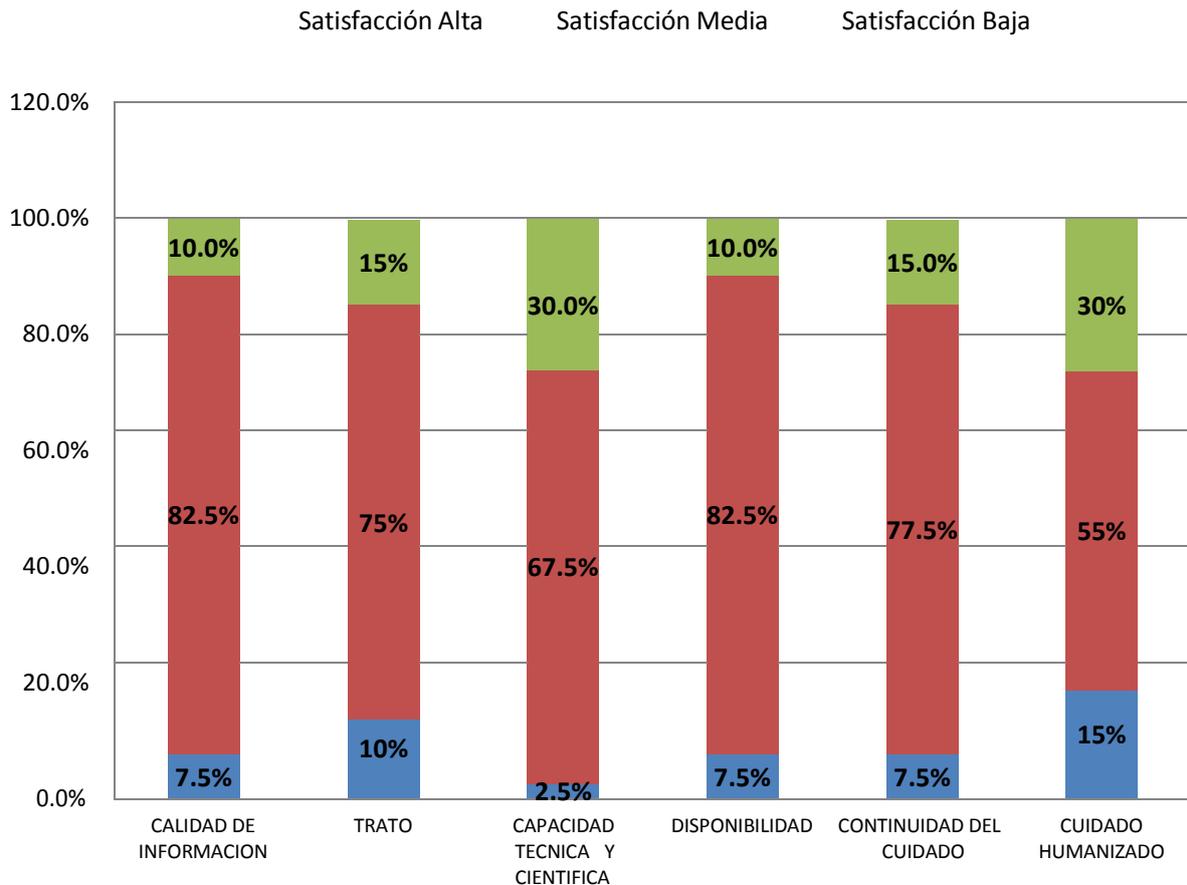


En el presente gráfico se observa en cuanto a la satisfacción del familiar acompañante según la dimensión cuidado humanizado, un 55% (22) presenta satisfacción media, frente a un 30% (12) que presenta satisfacción baja y tan solo un 15% (6) presenta satisfacción alta.

GRÁFICO N 8

Grafico comparativo de las dimensiones de la satisfacción del familiar acompañante hacia los cuidados de enfermería, en el servicio de Neurocirugía Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2015

DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN DEL FAMILIAR ACOMPAÑANTE



De acuerdo con el presente gráfico comparativo se puede apreciar que todas las dimensiones en general presentan una satisfacción media, pero cabe resaltar que las dimensiones capacidad técnica-científica y cuidado humanizado presentan un 30% de satisfacción baja, siendo un porcentaje mayor en comparación de las otras dimensiones. Por otro lado las dimensiones calidad de información y disponibilidad presentaron un 82.5% de satisfacción media.

IV. DISCUSIÓN

La satisfacción es un indicador importante al momento de medir la calidad de atención que brinda el enfermero, su evaluación se basa en buscar mejoras en la asistencia clínica, permitiendo identificar, reconocer, y abordar las carencias y dificultades que presenta el equipo de trabajo con la finalidad de plantear estrategias que puedan minimizar las complicaciones en salud y así poder satisfacer las necesidades del paciente y la familia, sobrepasando sus expectativas y generando un mayor compromiso.

En el presente estudio se tomó en cuenta las características del familiar acompañante obteniendo que el 40 % se encuentra entre los 18 a 30 años, con respecto al sexo fue equidistante tanto para hombres como mujeres (50%), en el parentesco se obtuvo un porcentaje de 25 % tanto para madre como para hermana(o), dándonos a conocer que son ellas las que permanecen más tiempo acompañando al paciente. Además también se encontró que el 47,5% de los familiares presentan ocupación eventual, lo cual se podría deber al hecho de que como tienen que cuidar a su pariente, no pueden conseguir un trabajo estable.

En cuanto al nivel de satisfacción general del familiar acompañante hacia los cuidados de enfermería en el servicio de Neurocirugía del HNDAC, en el grafico 1 se observa que el 55 % presenta una satisfacción media, mientras que el 30 % presenta una satisfacción baja y solo un 15 % manifiesta una satisfacción alta; de acuerdo con ello se pudo apreciar que estos hallazgos son similares a los encontrados por Palacios en el año 2012, en su estudio titulado “Cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción de los familiares de usuarios atendidos en el servicio de emergencia del HHUT Tacna¹¹”, en el cual se obtuvo como resultado que la mayoría de los familiares se encuentran medianamente satisfechos con un 51,2 % respecto al cuidado que reciben, seguido de un 28 % que se encuentran insatisfechos y solo el 20,8 % se encuentran satisfechos.

Por otro lado, estos resultados difieren con lo encontrado por Sangopanta¹³ en su estudio titulado: “Grado de satisfacción de las madres con respecto a la calidad de atención del personal de enfermería, en los pacientes hospitalizados del servicio de pediatría en el hospital provincial general Latacunga-Ecuador”; en este estudio se obtuvo como resultado que el 43% presento una satisfacción alta, mientras que un 42% manifestó satisfacción media y solo un 15 % presento satisfacción baja, a la

luz de esta investigación podemos decir que esta diferencia se puede deber a las características del paciente, ya que en el caso de un paciente pediátrico las madres permanecen y participan en los cuidados junto con el personal de enfermería.

En el gráfico 2 se observa en cuanto a la satisfacción del familiar acompañante según la dimensión calidad de información, que un 82.5% presenta satisfacción media, frente a un 10% que presenta satisfacción baja y tan solo un 7.5% manifiesta satisfacción alta. Estos hallazgos discrepan con lo encontrado por Pérez ¹⁵ en el 2010 en su estudio titulado: “Evaluación de la satisfacción de los familiares en las urgencias pediátricas, Madrid, España”, en el cual se encontró que el 93% de los familiares presenta un alto grado de satisfacción respecto a la información recibida. Estas diferencias se pueden deber a que es una realidad diferente a la que se vive en nuestro país, además son pacientes pediátricos y por lo tanto la enfermera(o) trabaja de la mano con sus familiares.

En el gráfico 3 se observa en cuanto a la satisfacción del familiar acompañante según la dimensión trato, que un 75 % de los familiares presenta satisfacción media, frente a un 15% que presenta satisfacción baja y tan solo un 10% manifiesta satisfacción alta; de acuerdo con ello podemos apreciar que estos resultados tienen concordancia al realizado por Ramos¹⁴ en México 2010, en su estudio titulado “Percepción del familiar acompañante con respecto al cuidado de enfermería en hospitalización”, en el cual se obtuvo como resultado que el 71.9% presento satisfacción media, frente a un 23.5% que presento satisfacción baja y solo un 4.6% de los familiares presento satisfacción alta, esto con respecto a la comodidad y el trato.

En el gráfico 4 se observa en cuanto a la satisfacción del familiar acompañante según la dimensión capacidad técnica y científica, que un 67.5% presenta satisfacción media, frente a un 30% que presenta satisfacción baja y tan solo un 2.5% presenta satisfacción alta. Estos resultados guardan similar concordancia al estudio realizado por Marky ²² en el 2013, titulado: “Satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero al niño con infección respiratoria aguda en el hospital nacional dos de mayo-diciembre, Perú. En el cual se encontró que el 58,2%

presento un nivel de satisfacción medio, el 27,3% satisfacción baja y el 14.5% presento satisfacción alta.

En el gráfico 5 se observa en cuanto a la satisfacción del familiar acompañante según la dimensión disponibilidad, que un 82.5% presenta satisfacción media, frente a un 10% que presenta satisfacción baja y tan solo un 7.5% presenta satisfacción alta. De acuerdo a ello se puede apreciar que predomina un porcentaje medio con respecto a la disponibilidad del cuidado, dando a conocer que la enfermera(o) brinda aspectos positivos como la escucha activa y la comunicación eficaz, siendo acorde con la visión de Watson, quien refiere que el cuidado es parte fundamental de la existencia y por lo tanto debe de ser transpersonal, ir más allá del propio ego, permitiendo alcanzar conexiones espirituales más profundas¹⁹, generando la confianza que necesita el paciente y velando por su familia.

En el gráfico 6 se observa en cuanto a la satisfacción del familiar acompañante según la dimensión continuidad del cuidado, que un 77.5% presenta satisfacción media. Estos resultados concuerdan al hallazgo de Triviño¹⁶ en su estudio titulado “satisfacción de expectativas de los familiares con el cuidado de enfermería en una uci de una clínica privada de Cali- Colombia” en el cual el 66,6% presenta una satisfacción media con respecto a la continuidad del cuidado que brinda la enfermera(o). De acuerdo a esto es clave mencionar que en cuanto a la dimensión continuidad del cuidado, la enfermera debe brindar al paciente y su familia unos cuidados sin interrupciones y en forma permanente según sus necesidades, respondiendo de esta forma a los objetivos trazados y manteniendo un adecuado equilibrio físico y emocional.

En el gráfico 7 se observa en cuanto a la satisfacción del familiar acompañante según la dimensión cuidado humanizado, que un 55% presenta satisfacción media, frente a un 30% que presenta satisfacción baja y tan solo un 15% presenta satisfacción alta. Estos hallazgos son similares a los encontrados por Valderrama¹² en el 2010, en su estudio titulado “Cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción de los familiares de usuarios atendidos en el servicio de emergencia. Hospital de Barranca, Perú, en el cuál se obtuvo como resultado que el 53,1% de

los familiares se encuentran satisfechos con el profesional de enfermería ya que les brindan una atención con cuidado humanizado, mientras que el 46,9% de los familiares manifestaron que se encuentran insatisfechos con la atención que les brindan los profesional de enfermería.

Es importante mencionar que la satisfacción del familiar acompañante cambia de acuerdo a la cultura, a la educación, y a los factores emocionales por los cuales estén pasando en ese momento. Es por ello que es primordial el rol que desempeña el profesional de enfermería ya que tiene que identificar y satisfacer en lo posible las necesidades que presenta tanto el paciente como su familia.

Por consiguiente es necesario la elaboración de futuros estudios en base al instrumento satisfacción del familiar acompañante validado en esta investigación, ya que con ello se podrá generar aportes que puedan fortalecer el desarrollo de una asistencia sanitaria eficiente y segura con el respaldo científico oportuno.

V. CONCLUSIONES

1. La mayoría de los familiares acompañantes del servicio de Neurocirugía del HNDAC, manifiestan satisfacción media hacia a los cuidados que brinda el profesional de enfermería.
2. En la dimensión calidad de información la mayoría de los familiares expresan satisfacción media con respecto a la información que le brinda el profesional de enfermería.
3. En la dimensión trato la mayoría de los familiares expresan satisfacción media con respecto a la amabilidad, cortesía, comodidad que brinda el profesional de enfermería.
4. En la dimensión capacidad técnica y científica la mayoría de los familiares del servicio de Neurocirugía presentan satisfacción media, con respecto a las habilidades y a la educación que brinda el profesional de enfermería.
5. En la dimensión disponibilidad la mayoría de los familiares del servicio de Neurocirugía presentan satisfacción media, con respecto a la disposición del profesional de enfermería
6. En la dimensión continuidad del cuidado la mayoría de los familiares del servicio de Neurocirugía presentan satisfacción media, con respecto al cuidado permanente y oportuno que brinda el profesional de enfermería.
7. En la dimensión cuidado humanizado, la mayoría de los familiares del servicio de Neurocirugía presentan satisfacción media, con respecto al apoyo físico y emocional que brinda el profesional de enfermería.

VI. RECOMENDACIONES

- La jefatura de enfermería del servicio de Neurocirugía del HNDAC, debe elaborar estrategias orientadas a fortalecer el cuidado, teniendo en cuenta las siguientes dimensiones: calidad de información, trato, capacidad técnica y científica, disponibilidad, continuidad del cuidado, cuidado humanizado.
- El departamento de enfermería debe realizar capacitaciones y actualizaciones permanentes dirigidas al profesional de enfermería basados en el cuidado humanizado con el objetivo de mejorar el nivel de satisfacción en los pacientes y la familia.
- Se debe realizar estudios de investigación anualmente para así captar mejor la percepción de los niveles de satisfacción de los familiares, en los servicios de hospitalización, que presenten pacientes con estancia prolongada como es el caso de Neurocirugía.
- Para futuros estudios se debe considerar los grados de dependencia que presentan los pacientes en los servicios de hospitalización, ya que mediante ello se va poder identificar la satisfacción del familiar acompañante en cada caso, de esta forma se va poder comparar si el profesional de enfermería brinda los cuidados necesarios de acuerdo a las necesidades que demandan los pacientes y la familia.
- También se debe realizar estudios de tipo cualitativo que permitan explorar, describir y comprender de manera inductiva la satisfacción del familiar acompañante en los servicios de hospitalización, ya que a través de este estudio, el investigador va poder interactuar directamente con la familia y se va percatar de las distintas percepciones, actitudes y comportamientos que presentan, dentro del contexto en el que se encuentran, abarcando todo de forma global y generando mayor conocimiento.

VII. REFERENCIAS

1. Quinto M. Percepción de los pacientes y familiares sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Emergencia del INEN, 2010. [Tesis para obtener el título de especialista en Enfermería Oncológica]. Lima: Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Facultad De Medicina Humana, Escuela De Post – Grado 2010. [Citado: 2015 Abril 1]. 91 pp. Disponible en: http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/2605/1/Quinto_Vasquez_Mercedes_Milagros_2012.pdf
2. Sistema Argentino de Informática Jurídica. Tercera carta de compromiso. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Secretaría de Política Judicial y Asuntos Legislativos. [Publicación periódica en línea] 2007. [Citado: 2015 Abril 1]; 23 (1): [aproximadamente 55 pp.]. Disponible en: http://www.sgp.gov.ar/contenidos/onig/carta_compromiso/docs/3ra_Carta_SAIJ.pdf
3. González J, Quintero D. Percepción del cuidado humanizado en pacientes que ingresan al servicio de hospitalización de urgencias de ginecoobstetricia de una institución de II y II nivel de atención [Tesis para obtener el título de enfermera]. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de enfermería. 2009. [Citado: 2015 Abril 1]. 101 pp. Disponible en: <http://repository.javeriana.edu.co/bitstream/10554/9730/1/tesis05-3.pdf>
4. Villarreal E. Revista científica salud Uninorte. Seguridad de los pacientes. Un compromiso de todos para un cuidado de calidad. [Publicación periódica en línea] 2007. [Citado: 2015 Abril 1]; 23 (1): [aproximadamente 12 pp.]. Disponible en: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/viewArticle/4057/5714#>
5. Massip C, Ortiz R, Llanta M, Peña M. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Instituto Nacional de Oncología y Radiobiología. [Publicación periódica en línea] 2008. [Citado: 2015 Abril 30]; [aproximadamente 8 pp.]. Disponible en:

http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34_4_08/spu13408.htm

6. Borre Y. Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla. [Tesis presentada(o) como requisito parcial para optar al título de: Magíster en Enfermería con Énfasis en Gerencia en Salud]. Colombia. Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Enfermería, Maestría en Enfermería, 2013. [Citado: 2015 Mayo 1]. 128 pp. Disponible en: <http://www.bdigital.unal.edu.co/10553/1/539597.2013.pdf>
7. Huisa G. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el hospital de la base naval. [Tesis para optar el grado académico de Magister en Enfermería mención gestión en enfermería]. Callao: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2006.
8. Encuesta de satisfacción del personal de salud. Ministerio de salud del Perú. Dirección general de salud de las personas. [Publicación periódica en línea]. [Citado: 2015 Mayo 28]; 23 pp. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/06%20-%20Encuesta%20Usuario%20Interno.pdf>
9. Valencia M. Percepción de la calidad de atención por parte de los familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de urgencias. [Publicación periódica en línea] 2012. [Citado: 2015 Junio 26]; [aproximadamente 8 pp.]. Disponible en: <http://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articulos/4126/1/Percepcion-de-la-calidad-de-atencion-por-parte-de-los-familiares-de-pacientes-hospitalizados-en-el-servicio-de-urgencias.html>
10. Reyes M, Colonia K, Reyes R. Percepción de los familiares del paciente crítico acerca del apoyo psicosocial que brinda la enfermera en la unidad de cuidados intensivos del Hospital nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima, Perú. Revista Científica de Ciencias de la Salud. 2013. 6 (2). 7 pp. Disponible en: http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/200
11. Palacios L. Cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción de los familiares de usuarios atendidos en el servicio de emergencia del HHUT, Tacna, Perú. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en

enfermería]. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2012. [Citado: 2015 Mayo 24]. 135 pp. Disponible en: http://tesis.unjbg.edu.pe:8080/bitstream/handle/unjbg/194/79_2013_Palacios_Cuadros_LK_FACS_Enfermeria_2013.pdf?sequence=1

12. Valderrama O. cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción de los familiares de usuarios atendidos en el servicio de emergencia. Hospital de Barranca, Perú. Revista de Medicina y Ciencias de la Salud. [Publicación periódica en línea] 2012. [citada: 2015 Abril 10]; [aproximadamente 15 pp.]. Disponible en: <http://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articles/4062/3/Cuidado-humanizado-de-Enfermeria-y-nivel-de-satisfaccion-de-los-familiares-de-usuarios-atendidos-en-el-Servicio-de-Emergencia>.
13. Sangopanta G. grado de satisfacción de las madres con respecto a la calidad de atención del personal de enfermería en los pacientes hospitalizados del servicio de pediatría en el hospital provincial general Latacunga en el período de diciembre 2013 – mayo del 2014. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en enfermería]. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. 2014. [Citado: 2015 Abril 30]. 159 pp. Disponible en: <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/7972/1/Sangopanta%20Bonete%20Gladys%20Maria.pdf>
14. Ramos F, Rico V, Martínez P. Percepción del familiar acompañante con respecto al cuidado de enfermería en hospitalización. [Publicación periódica en línea] 2012. [Citado: 2015 Abril 10]; 11 (25): [aproximadamente 15 pp.]. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412012000100013&script=sci_arttext
15. Pérez L, Hernández M, Nogales M, Sánchez M. Revista de calidad asistencial. Evaluación de la satisfacción de los familiares en las urgencias pediátricas. [Publicación periódica en línea] 2009. [Citado: 2015 Abril 30]; 25 (2):

[aproximadamente 58-63 pp.]. Disponible en:
[http://apps.elsevier.es/watermark/ctl_servlet?_f=10&pident_articulo=13148447
&pident_usuario=0&pcontactid=&pident_revista=256&ty=86&accion=L&origen
=zonadelectura&web=www.elsevier.es&lan=es&fichero=256v25n02a1314844
7pdf001.pdf](http://apps.elsevier.es/watermark/ctl_servlet?_f=10&pident_articulo=13148447&pident_usuario=0&pcontactid=&pident_revista=256&ty=86&accion=L&origen=zonadelectura&web=www.elsevier.es&lan=es&fichero=256v25n02a13148447pdf001.pdf)

16. Triviño Q, Torres V. Satisfacción de expectativas de los familiares con el cuidado de enfermería en una uci de una clínica privada de Cali, Colombia. 2008. Fundación Universitaria del área andina. [Publicación periódica en línea] 2008. [Citado: 2015 Abril 10]; 2 (2): [aproximadamente 76 pp.]. Disponible en: <http://revia.areandina.edu.co/ojs/index.php/vbn/article/view/474/507>
17. Aguirre A. Capacidad y factores asociados a la resiliencia en adolescentes del C.E. Mariscal Andrés Bello Cáceres del sector IV de Pamplona Alta San Juan de Miraflores. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en enfermería]. Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [Citado: 2015 Julio 30]. 93 pp. Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/salud/aguirre_ga/t_completo.pdf
18. Cuidado humanizado [Internet]. 2012 Junio, [Citado: 2015 Mayo 01]. Disponible en: <http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.pe/2012/06/jean-watson.html>
19. Gonzales M. Nivel de conocimiento y actitud frente a las personas con vih/sida en estudiantes universitarios del primer ciclo. [Publicación periódica en línea] 2014. [Citado: 2015 Abril 10]; 1 (1): [aproximadamente 47 pp.]. Disponible en: http://www.upig.edu.pe/revista/articulo_original.pdf
20. Rivera N. Cuidado humano de Jean Watson. [Internet]. [Citado: 2015 Abril 29]. Disponible en: <http://pt.slideshare.net/Modelos09/cuidado-humano-de-jean-watson>
21. Oliva C, Hidalgo C. Satisfacción Usuaría: Un Indicador de Calidad del Modelo de Salud Familiar, Evaluada en un Programa de Atención de Familias en Riesgo Biopsicosocial, en la Atención Primaria. [Publicación periódica en línea]. [Citado:

- 2015 Julio 10]; 11 (25): [aproximadamente 15 pp.]. Disponible en:
http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-22282004000200013&script=sci_arttext
22. Marky G. Satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero al niño con infección respiratoria aguda en el hospital nacional dos de mayo diciembre 2012. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en enfermería]. Lima: Universidad Ricardo Palma, Escuela de enfermería Padre Luis Tezza. 2013. [Citado: 2015 Mayo 24]. 135 pp. Disponible en:
http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/278/1/Marky_ga.pdf
23. Pardo N. Cómo diseñar la estructura óptima de una empresa de servicios. [Internet]. [Citado: 2015 Setiembre 29]. Disponible en:
<http://www.gestiopolis.com/como-disenar-la-estructura-optima-de-una-empresa-de-servicios/>
24. Gallego A. Recuperación crítica de los conceptos de familia, dinámica familiar y sus características. Revista virtual Universidad Católica del Norte. [Publicación periódica en línea] 2012. [Citado: 2015 Abril 29]; [aproximadamente 20 pp.]. Disponible en:
<http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/viewFile/364/679>
25. Navarro J, Simón F, Hernández E. Eficiencia y calidad, un vínculo necesario. Hospital Universitario Virgen de las Nieves (Granada) [Publicación periódica en línea]. [Citado: 2015 setiembre 29]; [aproximadamente 15 pp.]. Disponible en:
http://www.hvn.es/invest_calid_docencia/bibliotecas/publicaciones/archivos/doc_67.pdf
26. Báez F, Nava V, Ramos L, Medina O. El significado de cuidado en la práctica profesional de enfermería. Bogotá. [Publicación periódica en línea] 2009. [Citado: 2015 Mayo 5]; 9 (2): [aproximadamente 10 pp.]. Disponible en:
<http://www.redalyc.org/pdf/741/74112142002.pdf>

27. Oroquieta L. Programa de salud pública para prevenir la neumonía nosocomial en pacientes conectados a ventilación mecánica. Universidad Pública De Navarra. [Publicación periódica en línea] 2013. [Citado: 2015 Noviembre 5]; [aproximadamente 118 pp.]. Disponible en: <http://academica-e.unavarra.es/bitstream/handle/2454/7844/Master%20Salud%20Publica%20Leyre%20Marco.pdf?sequence=1>
28. Entornos virtuales de información y comunicación en unidades de información. [Internet]. 2008. [Citado: 2015 Setiembre 30]. Disponible en: <http://entornosvirtualesebaucv.blogspot.pe/>
29. La amabilidad como valor. [Internet]. 2011. [Citado: 2015 Setiembre 29]. Disponible en: http://albislenys-laamabilidadcomovalor.blogspot.pe/2011_03_01_archive.html
30. Retamal G. Cortesía. Chile. [Internet]. [Citado: 2015 Setiembre 29]. Disponible en: <http://www.leonismoargentino.com.ar/INST484.htm>
31. Mentalidad sin límites. Comodidad, valor personal. [Internet]. [Citado: 2015 Setiembre 29]. Disponible en: <http://www.kathegiraldo.com/comodidad/>
32. Osorio M. Comunicación efectiva y asertiva en el equipo de salud. [Internet]. 2015. [Citado: 2015 Setiembre 20]. Disponible en: <http://bitacoramedica.com/comunicacion-efectiva-y-asertiva-en-el-equipo-de-salud/>
33. Servicio Madrileño de Salud. Marco referencial de la continuidad de cuidados en el servicio Madrileño de salud. [Publicación periódica en línea] 2014. [Citado: 2015 Setiembre 30]; [aproximadamente 26 pp.]. Disponible en: <http://www.madrid.org/cs/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=Content-disposition&blobheadername2=cadena&blobheadervalue1=filename%3DMarco+Continuidad+Cuidados+Enfermeros.pdf&blobheadervalue2=language%3De>

s%26site%3DPortalSalud&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1352852131398&ssbinary=tru

34. Arias C. Proceso de cuidados de enfermería a una adulta madura con colecistitis crónica calculosa del hospital regional Docente Las Mercedes-Chiclayo. [Publicación periódica en línea]. [Citado: 2015 Setiembre 30]; [aproximadamente 21 pp.]. Disponible en: <http://www.reeme.arizona.edu/materials/Colecistitis%20aguda.pdf>
35. Diseño no experimentales de investigación. Universidad de Aconcagua. [Publicación periódica en línea]. [Citado: 2015 Diciembre 30]; [26 pp.]. Disponible en: <http://www.lapaginadelprofe.cl/UAconcagua/7Dise%C3%B1osnoExperimentales.pdf>.
36. Corujo B. Diseño metodológico de la investigación científica, tipo de investigación. [Publicación periódica en línea] [Citado: 2015 Diciembre 30]; [11 pp.]. Disponible en: <http://www.fcs.uner.edu.ar/ciclodecomplementacion/Dise%F1oMetodologico.doc>
37. Operación sonrisa. Hospital Daniel Alcides Carrión. [Internet]. 2011. [Citado: 2015 Setiembre 29]. Disponible en: <http://masterc.com.pe/tag/hospital-daniel-alcides-carrion-del-callao/>

ANEXOS

ANEXO N° 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN	OBJETIVOS	VARIABLE	MARCO TEÓRICO	METODOLOGÍA
<p>¿Cuál es la satisfacción del familiar acompañante hacia los cuidados de enfermería en el servicio de Neurocirugía, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2015?</p>	<p><u>OBJETIVO GENERAL</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la satisfacción del familiar acompañante hacia los cuidados de enfermería en el servicio de Neurocirugía en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2015 <p><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Identificar la satisfacción del familiar acompañante hacia los cuidados de enfermería en la dimensión calidad de información. Identificar la satisfacción del familiar acompañante hacia los cuidados de enfermería en la dimensión trato. Identificar la satisfacción del familiar acompañante hacia los cuidados de enfermería en la 	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción del familiar acompañante hacia los cuidados de enfermería 	<p><u>BASES TEÓRICAS</u></p> <p>Teoría del cuidado humanizado Jean Watson</p> <p><u>MARCO TEÓRICO:</u></p> <p>SATISFACCIÓN:</p> <p>La satisfacción es definida como el grado de comparación que existe entre las expectativas que uno tiene y lo que al final recibe²¹.</p> <p>SATISFACCIÓN DEL FAMILIAR</p> <p>la importancia de la familia como unidad funcional, conlleva a que el personal de salud no solo deba enfocarse en el paciente, sino también en su familia buscando generar un escenario único, en el cual se pueda interactuar y satisfacer las necesidades que ellos tienen, con el objetivo de brindar una atención de calidad²⁴.</p>	<p><u>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Descriptivo. No experimental, de corte Transversal <p>ESCENARIO DE ESTUDIO:</p> <ul style="list-style-type: none"> Servicio de Neurocirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión-Callao <p>SUJETOS DE ESTUDIO</p> <ul style="list-style-type: none"> Familiares de los pacientes hospitalizados en el servicio de Neurocirugía, HNDAC,

	<p>dimensión capacidad técnica y científica.</p> <p>4. Identificar la satisfacción del familiar acompañante hacia los cuidados de enfermería en la dimensión disponibilidad.</p> <p>5. Identificar la satisfacción del familiar acompañante hacia los cuidados de enfermería en la dimensión continua.</p> <p>6. Identificar la satisfacción del familiar acompañante hacia los cuidados de enfermería en la dimensión humanizada.</p>		<p>CUIDADOS DE ENFERMERIA</p> <p>Son un conjunto de acciones que brinda la enfermera al paciente y su familia basados en la satisfacción de necesidades, bajo la perspectiva del desarrollo humano.</p>	<p>PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p> <p>ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN</p> <p>Análisis de contenido en el programa Excel.</p>
--	--	--	--	---

ANEXO N° 2

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....identificada(o)
con D.N.Ia través del presente documento expreso mi voluntad de
participar en la investigación titulada “satisfacción del familiar acompañante hacia
los cuidados de enfermería en el servicio de Neurocirugía, Hospital Nacional
Daniel Alcides Carrión, Callao 2015”

Habiendo sido informado(a) del propósito de la misma, así como de los objetivos, y
teniendo la confianza plena de que la información que se vierte en el instrumento
será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, brindo mi
consentimiento de participar en el presente estudio.

Firma del participante

Interno de Enf. Jimmy Walter Gamarra Albornoz
Responsable

ANEXO N° 3

CUESTIONARIO

SATISFACCIÓN DEL FAMILIAR ACOMPAÑANTE HACIA LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE NEUROCIRUGÍA, HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION, CALLAO 2015

Estimado señor (a) o joven, mi nombre es Jimmy Walter Gamarra Albornoz, soy estudiante de la Escuela Académica Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Cesar Vallejo, en esta ocasión se le presenta este cuestionario que tiene como objetivo obtener información sobre la satisfacción que tienen los familiares, con respecto a los cuidados que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Neurocirugía.

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente cada uno de los siguientes enunciados y marque con un aspa (x) en los recuadros de acuerdo a la respuesta que usted perciba, crea o sienta que es la correcta. Por cada enunciado tendrá solo una alternativa de respuesta. Le recordamos que toda la información brindada será anónima, y solo serán utilizados con fines de investigación y de total confianza. Gracias.

I.-Datos generales:

1.-Parentesco con el paciente

1.-Padre 2.- Madre 3.- Hermano(a) 4.- Tío(a) 5.- Otro:

2.-Edad:

1.- De 18 a 30 2.-De 31 a 40
3.-De 41 a 50 4.-De 51 a más

3.-Sexo:

1.-Femenino 2.-Masculino

4.-Estado civil:

1.-Soltero(a) 2.-Casado(a) 5.-Conviviente(a)
3.-Divorciado(a) 4.-Viudo(a)

5.-Ocupación:

1.-Ama de casa 2.-Eventual
3.-Estable 4.-Desempleado

ITEMS DE SATISFACCIÓN DEL FAMILIAR ACOMPAÑANTE	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
CALIDAD DE INFORMACIÓN			
1. La enfermera(o) me proporciona la información adecuada durante la estancia hospitalaria			
2. La enfermera(o) ha respondido con claridad a mis preguntas acerca de mi familiar.			
3. La enfermera(o) se dirige hacia mí en un lenguaje sencillo y fácil de comprender.			
TRATO			
4. La enfermera(o) nos trata con amabilidad y cortesía.			
5. A mi familiar se le ofrece comodidad y privacidad durante los cuidados de enfermería.			
6. La enfermera(o) siempre se dirige hacia nosotros con respeto y de forma afectuosa.			
CAPACIDAD TÉCNICA Y CIENTÍFICA			
7. La enfermera(o) está bien capacitada(o) para realizar todos los procedimientos.			
8. La enfermera(o) explica adecuadamente cómo se va dando la recuperación de mi familiar			
9. La enfermera(o) nos da sugerencias y recomendaciones acerca de los cuidados que se debe tener con mi familiar en el hogar.			
10. La enfermera(o) es organizada(o) al momento de brindar los cuidados.			
DISPONIBILIDAD			
11. La enfermera(o) sabe escuchar las dudas e inquietudes que tengo sobre los procesos que se realizan a mi familiar			
12. La enfermera(o) constantemente realiza preguntas a mi familiar para saber cómo se siente.			
13. La enfermera(o) responde rápidamente al llamado.			

CONTINUO			
14. La enfermera(o) proporciona los cuidados que necesita mi familiar para cubrir sus necesidades de salud, tales como aliviar el dolor, alimentación, curación.			
15. La enfermera(o) me brinda la orientación necesaria para los cuidados que debo tener con mi pariente.			
16. La enfermera(o) constantemente está verificando si tenemos alguna molestia o necesidad.			
HUMANIZADO			
17. La enfermera(o) nos permite expresar nuestros sentimientos sobre la enfermedad y su tratamiento, brindándonos su apoyo emocional.			
18. La enfermera(o) le brinda apoyo cuando se encuentra triste y/o angustiado.			
19. La enfermera(o) cuando se dirige hacia a nosotros nos mira a los ojos y con sus gestos nos hace sentir bien.			
20. La enfermera(o) brinda apoyo físico a mi pariente, en la realización de actividades tales como: alimentación, cambio de posición.			
21. La enfermera(o) permite que usted participe en los cuidados de su familiar.			

ANEXO N° 4

VALIDEZ DE CONTENIDO POR CRITERIO DE JUECES EXPERTOS

PRUEBA BINOMIAL

Ítems	Juez 1			Juez 2			Juez 3			p valor
	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Pertinencia	Relevancia	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.01758
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.01758
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.01758
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.01758
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.01758
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.01758
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.01758
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.01758
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.01758
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.01758
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.01758
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.01758
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.01758
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.01758
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.01758
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.01758
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.01758
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.01758
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.01758
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.01758
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.01758

$p < 0.05$ = concordancia de jueces
$p > 0.05$ = no concordancia de jueces

ANEXO N° 5

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La confiabilidad del instrumento fue determinada mediante el Coeficiente de Alfa de Cronbach (α)

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P1	40,27	57,067	,790	,962
P2	40,47	58,695	,885	,961
P3	40,33	57,952	,753	,962
P4	40,33	57,667	,787	,962
P5	40,53	59,838	,946	,961
P6	40,33	58,667	,670	,963
P7	40,00	58,286	,666	,964
P8	40,33	57,667	,787	,962
P9	40,13	57,267	,690	,964
P10	40,27	57,067	,790	,962
P11	40,40	59,257	,677	,963
P12	40,53	59,838	,946	,961
P13	40,53	59,838	,946	,961
P14	40,47	58,981	,843	,961
P15	40,60	59,829	,798	,962
P16	40,53	59,838	,946	,961
P17	40,53	59,838	,946	,961
P18	40,53	59,838	,946	,961
P19	40,40	58,829	,732	,962
P20	40,20	63,171	,269	,967
P21	40,27	63,067	,344	,966

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,964	21



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL DANIEL A. CARRIÓN

"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"



Callao, 09 DIC 2015

OFICIO N° 4591 -2015/DG-OADI-HNDAC.

Señor:

JIMMY WALTER GAMARRA ALBORNOZ

Alumno del X Ciclo de la Escuela Académico Profesional de Enfermería

Escuela Académico Profesional de Enfermería

Facultad de Ciencias Médicas

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – FILIAL LIMA NORTE.

Presente.-

ASUNTO : Autorización de Proyecto de Investigación

REF: 1) Exp. 4819-2015. TD. 39345-2015.

2) MEMORANDUM N° 095-2015-CIEI-OADI-HNDAC.

De mi mayor consideración:

Tengo a bien dirigirme a usted, saludándole cordialmente y en atención a los documentos de la referencia, mediante el cual solicita la aprobación para realizar el Proyecto de Trabajo de Investigación Titulado: "SATISFACCIÓN DEL FAMILIAR ACOMPAÑANTE HACIA LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE NEUROCIRUGÍA HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO 2015". **EVALUADO y APROBADO** por el Comité Institucional de Ética en Investigación, no habiéndose encontrado objeciones en dicha Investigación de acuerdo a los estándares nacionales aceptados por nuestro Comité, la versión aprobada se encuentra en los archivos de la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación, y que se ejecutará bajo la responsabilidad del Tesista.

En tal sentido, la Dirección General contando con la opinión Técnica favorable del Comité Institucional de Ética en Investigación, da la AUTORIZACIÓN para la ejecución del Proyecto de Investigación en mención.

Sin otro particular, le manifiesto los sentimientos de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente,

MADA/VJA/HK/VMAV/mvs
C.c. OADI
Archivo



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

Dra. María Elena Aguilar Del Aguila
CMP 021512 RNE 011809
DIRECTORA GENERAL