

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE ENFERMERÍA
UNIDAD DE POSGRADO



TRABAJO ACADÉMICO

**Satisfacción del familiar del cuidado enfermero. Servicio de
Emergencia de un Hospital de Essalud de Chiclayo 2023.**

PARA OBTENER EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL
ÁREA DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA - ESPECIALISTA EN CUIDADOS
INTENSIVOS ADULTO.

Autor:

Lic. Enf. Martinez Velez, Alex

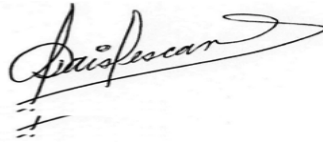
ASESORA:

Dra. Santa Cruz Revilla, Efigenia Rosalía

Lambayeque, Perú

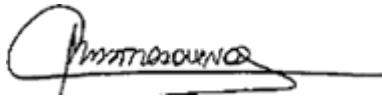
2026

Trabajo académico aprobado por los miembros de jurado



Mg. Doris Libertad Pais Lescano

Presidenta de jurado



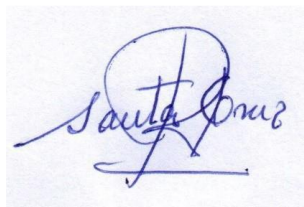
Dra. Rosario Clotilde Castro Aquino

Secretaria de jurado



Mg. Rosa Augusta del Carmen Larios Ayala

Vocal de jurado



Dra. Efigenia Rosalía Santa Cruz Revilla

Asesora

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE ENFERMERÍA
UNIDAD DE POSGRADO

Acreditada con Resolución N° 110-2018-SINEACE/CDJHP

00179



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

Libro de Acta N° 04 Expediente 132-2026-UNPRG - FE-D Folio N° 179
Licenciada: ALEX MARTINEZ VELEZ en la
Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo - Lambayeque, a las 12:30 pm
horas del día 27 de enero del 2026, Los señores Miembros del Jurado designados
mediante Resolución N° 011-V-2020-VI-FE de fecha 02 de setiembre 2020
N° 494-2025-UNPRG-FE-D de 12-08-2025
PRESIDENTE: Dra. Doris Libertad País Lescano
SECRETARIO: Dra. Rosario Clotilde Castro Aquino
VOCAL: Mg. Rosa Augusta del Carmen Larros Ayala
Encargados de recepcionar y dictaminar la Tesis titulada: el Trabajo Académico, titulado:
Satisfacción del familiar del cuidado enfermero, servicio de
Emergencia de un Hospital de Essalud de Chiclayo 2023

(a) Dra. Efigenia Rosalia Santa Cruz Revilla patrocinada por el profesor
Presentada por el (los) Licenciados (as):
ALEX MARTINEZ VELEZ

Para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional: Segunda Especialidad Área del
Cuidado de Enfermería - Especialista en Cuidados Intensivos
Adulto

el Trabajo Académico,
Sustentada la Tesis, formuladas las Preguntas por parte de los señores Miembros del Jurado, dadas las
respuestas y aclaraciones por el (los) sustentante (s) y el Patrocinador; el Jurado, después de deliberar,
declaró APROBADO por UNANIMIDAD la tesis con el calificativo de: BUENO (16)
debiendo consignarse en los ejemplares del informe las sugerencias hechas en la sustentación.

Terminado el acto se levantó la presente Acta y para mayor constancia firman los que en ella intervinieron.

[Firma]
PRESIDENTE
Dra. Doris Libertad País Lescano
[Firma]
VOCAL
Dra. Rosa Augusta del Carmen Larros Ayala

[Firma]
SECRETARIO
Dra. Rosario Clotilde Castro Aquino
[Firma]
PATROCINADOR
Dra. Efigenia Rosalia Santa Cruz
Revilla.

Fe de erratas: El grado académico de Vocal debe decir Mg. en lugar de Dra.
- Debe decir: Segunda Especialidad Profesional [Firma]

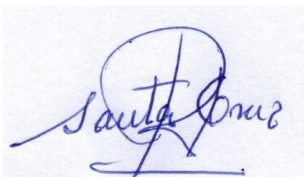
CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, Dra. Efigenia Rosalía Santacruz Revilla con código ORCID: 0000-0002-5080-6374, usuario revisor del documento titulado: "Satisfacción del familiar del cuidado enfermero, servicio de Emergencia de un Hospital de Essalud de Chiclayo 2020". Cuyo autor es Lic. Enf. Martinez Velez, Alex, identificado con documento de identidad 16753779, declaro que la evaluación realizada por el programa informático, reporta un porcentaje de similitud de **19%** y cumple con los parámetros establecidos respecto a la escritura con inteligencia artificial generativa, verificable en e l resumen de reporte automatizado de similitud que se acompaña.

La suscrita analizo dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud permitido no constituye plagio y que el documento cumple con integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos.

Se cumple con adjuntar el recibo Digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Lambayeque, 02 de diciembre del 2025



Dra. EFIGENIA ROSALIA SANTACRUZ REVILLA

DNI N° 16433580

Asesora

RESUMEN DE REPORTE AUTOMATIZADO DE SIMILITUD

Satisfacción del familiar del cuidado enfermero. Servicio de Emergencia de un Hospital de Essalud de Chiclayo 2023.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	www.unprg.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	core.ac.uk Fuente de Internet	1%
3	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	1%
4	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
5	repositorio.upse.edu.ec Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Privada San Juan Bautista Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.ucss.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.untrm.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1%
10	1library.co Fuente de Internet	<1%
11	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1%

renati.sunedu.gob.pe



Dra. EFIGENIA ROSALIA SANTACRUZ REVILLA

DNI N° 16433580

Asesora



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Alex Martínez Vélez
Título del ejercicio: Quick Submit
Título de la entrega: Satisfacción del familiar del cuidado enfermero. Servicio de E...
Nombre del archivo: ABAJO_ACADEMICO_-_ALEZ_MARTINEZ_VELES_-_30_-11-12_CO...
Tamaño del archivo: 142.29K
Total páginas: 45
Total de palabras: 9,528
Total de caracteres: 54,650
Fecha de entrega: 02-dic-2025 11:22a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 2833261697



Dra. EFIGENIA ROSALIA SANTACRUZ REVILLA

DNI N° 16433580

Asesora

DEDICATORIA

A Dios, y mis padres por su amor incondicional, su apoyo inquebrantable, por siempre confiar en mí. Gracias por enseñarme el valor de la perseverancia y por creer en mi sueño, mi fuente de motivación diaria y aquellos que con su amor me han fortalecido para salir victorioso en cada desafío presentado y así avanzar en el logro de mis objetivos personales y profesionales.

AGRADECIMIENTO

A mi familia por ser mi pilar, por su amor incondicional y por la confianza que siempre depositaron en mí, que, con su amor, paciencia, y la entrega de su tiempo me ayudaron a enfocarme en la realización de este trabajo y alcanzar mis expectativas.

INFORMACIÓN GENERAL

Título:

Satisfacción del familiar del cuidado enfermero. Servicio de Emergencia de un Hospital de Essalud de Chiclayo 2023.

Autor:

Lic. Enf. Martínez Vélez, Alex
a.martinezv@unprg.edu.pe

Asesora

Dra. Efigenia Rosalía Santacruz Revilla
esantacruz@unprg.edu.pe
ORCID N.º: 0000-0002-5080-6374

Línea de investigación:

Ciencias de la salud

Duración estimada del proyecto:

Fecha de inicio: Setiembre del 2020

Fecha de término: Diciembre de 2025

ÍNDICE

	Pág.
I. Introducción	9
II. Diseño teórico	13
2.1. Antecedentes	13
2.1.1. Internacionales	13
2.1.2. Nacionales	14
2.1.3. Locales	15
2.2. Base teórica	15
2.2.1. Teoría del cuidado humano de Jean Watson	15
2.2.2. Teoría relacionada a la satisfacción de familiares	16
2.2.3. Satisfacción con el cuidado enfermero	17
2.2.4. Satisfacción de los familiares	18
2.3. Operacionalización de la variable satisfacción familiar.....	19
2.3.1. Definición conceptual de la variable	19
2.3.2. Definición operacional de la variable	19
III. Diseño metodológico	21
3.1. Diseño de la investigación	21
3.2. Población, muestra y muestreo	21
3.2.1. Criterio de inclusión	21
3.2.2. Criterio de exclusión	21
3.3. Técnica de recolección de datos	23
3.4. Principios éticos	24
IV. Resultados	25
V. Discusión	27
VI. Conclusiones	32
VII. Recomendaciones	33
VIII. Referencias bibliográficas	34
IX. Anexos	40

RESUMEN

Objetivo: determinar el nivel de satisfacción del familiar cuidador, respecto al cuidado enfermero en el servicio de emergencia de un hospital de Essalud de Chiclayo, 2023. **Metodología:** estudio cuantitativo, descriptivo y transversal. Participaron 100 familiares cuidadores de pacientes atendidos en emergencia, aplicándose un cuestionario válido y confiable. Los datos se analizaron usando la estadística descriptiva. Se aplicaron estrategias para asegurar los principios éticos. **Resultados:** 60% de los familiares presentó un nivel alto de satisfacción general, destacando las dimensiones de oportunidad de atención (67%) y calidez humana y confort (63%), lo que evidencia el valor otorgado al trato empático y la prontitud en la atención. No obstante, se identificaron debilidades en la dimensión información, con 42% entre niveles bajo y moderado, y en la imagen de la labor de enfermería, donde solo el 47% alcanzó un nivel alto, indicando limitada visibilización del rol profesional. **Conclusión:** aunque la percepción global del cuidado enfermero fue favorable, persisten brechas vinculadas a la comunicación y al reconocimiento del rol profesional, por ello es necesario fortalecer la comunicación efectiva, promover el trato humanizado, estandarizar la calidad técnica y visibilizar la labor de enfermería para mejorar la satisfacción familiar.

Palabras clave: satisfacción del paciente; cuidadores; enfermería. (DeCS/MeSH)

ABSTRACT

Objective: To determine the level of satisfaction of family caregivers with nursing care in the emergency department of an Essalud hospital in Chiclayo, 2023.

Methodology: A quantitative, descriptive, and cross-sectional study was conducted. One hundred family caregivers of patients treated in the emergency department participated, and a valid and reliable questionnaire was administered. Data were analyzed using descriptive statistics. Strategies were implemented to ensure adherence to ethical principles. **Results:** 60% of family members reported a high level of overall satisfaction, with the dimensions of timeliness of care (67%) and human warmth and comfort (63%) being the most prominent, demonstrating the value placed on empathetic treatment and promptness of care. However, weaknesses were identified in the information dimension, with 42% reporting low to moderate levels, and in the perception of nursing work, where only 47% reached a high level, indicating limited visibility of the professional role. **Conclusion:** Although the overall perception of nursing care was favorable, gaps persist related to communication and recognition of the professional role; therefore, it is necessary to strengthen effective communication, promote humanized treatment, standardize technical quality, and make nursing work more visible in order to improve family satisfaction.

Keywords: patient satisfaction; caregivers; nursing. (DeCS/MeSH)

I. INTRODUCCIÓN

Los cuidados de enfermería en emergencias no se limitan únicamente a la simple respuesta a las manifestaciones clínicas del paciente, sino tratan de verlo como un sistema integral con gran compromiso por su recuperación. A pesar de los turnos bajo presión, horas de largo trabajo, brindan un cuidado humanizado, adaptándose a los protocolos de seguridad, poniendo en riesgo su salud, incluso su capacidad de salud mental al ver situaciones graves, defunciones por diversas enfermedades o accidentes ¹.

El servicio de Emergencia es un espacio crítico orientado a asistir a personas cuyo estado de salud implica un riesgo vital, derivado de enfermedades o eventos accidentales y en la cual el personal está preparado y capacitado, para desempeñar su trabajo en un escenario de alta demanda mental y física que a veces suele afectar su desempeño ².

En el servicio de Emergencia se presentan gran demanda de pacientes, donde la vulnerabilidad del estado de salud más el tiempo de espera para su atención, puede generar ansiedad e insatisfacción a los usuarios y familiares, con respecto a las atenciones de salud ^{3,4}.

Las atenciones de emergencia en su mayoría no alcanzan niveles óptimos de satisfacción, el 40% de los pacientes enfrenta complicaciones derivadas de atenciones hospitalarias inadecuadas. Una manera esencial para mejorar las atenciones es fomentar una buena relación entre enfermera y paciente y a la vez integrar al familiar cuidador para la recuperación de los pacientes críticos ⁴.

Por ello, la Organización Panamericana de la Salud (OPS), enfatiza que, los hospitales deben ser accesibles, con gran compromiso de servicio al prójimo, para ayudar en la pronta recuperación de aquellos que padecen situaciones de salud con riesgo de morir. También plantea que el servicio de emergencias debe contar con personal calificado y especializado en atenciones inmediatas, porque existe riesgo inminente de muerte de las personas. Asimismo, menciona que para que exista un hospital seguro, debe ser accesible, con gran capacidad de atención y buena infraestructura, con el fin de favorecer el incremento de la calidad de vida de la población ⁵.

Al ingresar por emergencia significa estar en riesgo de muerte, por ello se requiere de profesionales especialistas e instituciones hospitalarias adecuadas. En concordancia con la perspectiva de desarrollo del gobierno del Perú, el MINSA, señala que ningún centro u hospital puede negar la atención de salud si es por emergencia, siempre y cuando la persona atendida tiene riesgo de morir. A veces, las personas en situaciones críticas llegan acompañados por familiares, en busca de atención inmediata para estabilizar su estado de salud ⁶.

En este escenario, pacientes y familiares exigen al personal de salud que se priorice su atención, y que se le brinden servicios óptimos y oportunos a fin de satisfacer sus necesidades. El profesional de enfermería desempeña un rol fundamental, laborando en el marco de un equipo multidisciplinario, donde la coordinación y la capacidad decisoria resultan esenciales para conservar las funciones vitales del paciente y evitar su muerte ⁷.

Algunos pacientes pierden temporalmente su estado de conciencia o tiene dificultad para valerse por sí mismos, esto ocasiona una dependencia total, en ese transcurrir se observa que el paciente pierde comunicación con sus familiares y a su vez los familiares muestran sentimientos de miedo, temor, aflicción, aislamiento, etc. Ante esta situación, los enfermeros del servicio de emergencia se constituyen en un nexo entre el paciente y familiar, brindándole información oportuna y clara, mostrando satisfacción por este cuidado ⁸.

Tener un familiar hospitalizado en el servicio de emergencia, implica la designación de roles a los miembros que cuidan al paciente, a fin de compensar las funciones del paciente que se encuentran alteradas, ya sea en su ayuda en su aspecto biopsicosocial para una pronta recuperación. En enfermería, la función primordial es brindar un cuidado humanizado hasta lograr la restauración del bienestar del paciente, encontrándose entre las principales responsabilidades de brindar un trato empático tanto al paciente como a su familia, porque al pasar por una necesidad de un familiar hospitalizado, el ser humano se vuelve vulnerable y sensible, es ahí donde el familiar se convierte parte del equipo multidisciplinario, específicamente como un asistente de cuidado, para aliviar y recuperar sus necesidades alteradas del paciente hospitalizado ⁸.

Con las múltiples tareas de los profesionales de enfermería en el área, con frecuencia, no realizan ese contacto con la familia que pueda minimizar su ansiedad, la información que le brinda es mínima y generalmente se limita a solicitarles ciertos accesorios que requiere el paciente. Situación que afecta la satisfacción del familiar con el desempeño del enfermero, pues la familia centra su satisfacción según sus expectativas en torno al cuidado ofrecido por el enfermero, es decir, que la misma satisfacción trae consigo su propia perspectiva, exigencia de afirmar si es una buena atención o no ⁴.

Esta realidad coincidió con la problemática evidenciada, entorno a los cuidados de enfermería en emergencias, evidenciada en un hospital de Chiclayo, donde los pacientes y sus familiares cuidadores expresaron insatisfacción frente a la atención brindada, incluso presentaron quejas por el trabajo realizado. Algunas frases que se escuchaban en los pasillos fueron: "...los enfermeros no daban razón de mi paciente...", "...no tenía buen trato...", "...no nos quejábamos porque podían hacerle algo a mi familiar...", "...la enfermera no los atendía...", "...dejaban al paciente en las camillas por largos días...", etc.

Asimismo, se evidencio que los enfermeros brindan atención con enfoque biomédico, es decir, se centran más en la parte biofísica del paciente y no veían por su integralidad. Incluso la comunicación con los familiares podía llegar a ser muy cortante; no se muestra empatía con las personas hospitalizadas o con los familiares cuidadores.

En este marco, esta investigación se enfocó en responder la siguiente pregunta: ¿Cuál fue el nivel de satisfacción del familiar cuidador de pacientes atendidos en el servicio de emergencia, acerca del cuidado enfermero en un hospital de Essalud de Chiclayo, 2023? Planteándose como objetivo general determinar el nivel de satisfacción del familiar del cuidado enfermero en un servicio de Emergencia, de un Hospital de Essalud de Chiclayo, en el periodo indicado. Los objetivos específicos fueron: Identificar el nivel de satisfacción del familiar del cuidado enfermero según las siguientes dimensiones: información, calidez humana y confort, capacidad técnica y científica, oportunidad de prestación de servicio e imagen de la labor de enfermería.

Este estudio es importante porque permite al personal de enfermería evaluar sus acciones o cuidados brindados a los pacientes críticos y familiares, lo que ayudará a implementar intervenciones para fortalecer el cuidado brindado. Asimismo, este estudio aportará los elementos o propuestas necesarias para una mejora en la gestión del cuidado, donde se destaque la importancia de la familia, para así, lograr incrementar el bienestar y comunicación entre los enfermeros, pacientes y familiares, enfatizando un cuidado integral e humanizado.

CAPÍTULO I: DISEÑO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación

2.1.1. Internacionales

En Ecuador en el año 2024, Sañaicela y Gonzáles (9), determinaron la satisfacción de los familiares y enfermeras/os con el cuidado brindado en el servicio de emergencia en el Hospital General de Latacunga. Se hallaron que los pacientes y los familiares se sienten satisfechos con los cuidados de enfermería, durante la estancia hospitalaria en el área de emergencias, se destaca que hay mayor comunicación asertiva y gestión adecuado del tiempo en cada atención realizada. Las personas atendidas y familiares en emergencia señalan que los cuidados enfermeros son cruciales porque son oportunos, seguros y con gran experiencia.

Así mismo, en Ecuador, Morales (10) en el año 2023, investigó la satisfacción de los familiares de pacientes atendidos en el área crítica del Servicio de Emergencia del Hospital General Riobamba. Ecuador. Participaron 30 familiares de pacientes del área crítica. Se aplicó cuestionario de satisfacción y el instrumento de la encuesta familiar FS-ICU-24. Los resultados fueron: El 43,33% de los familiares se sienten satisfechos con los cuidados que el área de emergencia brinda. Asimismo, el 36,67% de familiares encuestados refieren estar satisfechos con la toma de decisiones. Se concluyó que la mayoría de encuestados se encuentra satisfecho con el cuidado recibido, seguido en menor porcentaje que señalan estar satisfechos con la información para la toma de decisiones.

Por su parte, en Brasil, en el año 2023 - Da Rosa et. al. (11), identificaron la satisfacción de los familiares de pacientes ingresados en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI). Los resultados muestran que el 73% de los familiares se mostraron satisfechos siendo 79, % la mayoría mujeres. Concluyó que los familiares de los pacientes en UCI, se sienten satisfechos con la atención recibida por el personal de salud.

2.1.2. Nacional:

Zambrano (12) en el año 2025, determinó cómo la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del familiar en el servicio de hospitalización de un hospital del seguro social de Yanahuara, Arequipa. Participaron 80 familiares de pacientes hospitalizados. Se mostró una correlación positiva moderada entre ambas variables (Rho de Spearman = 0.551, $p < 0.01$). Además, el 76,3% de los familiares encuestados se encuentran satisfechos con el cuidado enfermero. De igual manera, en todas las dimensiones estudiadas como es el 75% de satisfacción en la atención médica, 72,5% relación interpersonal, 72,5% en accesibilidad y 68.8% en relación a su entorno.

Así mismo, Acosta (13), en el año 2023, investigó, como mejorar la comunicación y satisfacción de los familiares de pacientes en UCI de un hospital de Lima. Fue una investigación mixta con enfoque cuantitativa y cualitativa. Participaron 60 familiares de pacientes hospitalizados en UCI. Los resultados obtenidos fueron: respecto al acceso de información el 91.7% se siente satisfecho, mientras el 8.3% insatisfecho. Concluyó: El programa de comunicación eficaz tiene relevancia e impacta en la satisfacción de familiares que tiene pacientes hospitalizados en UCI.

Porras Cruz (14) en Lima, en el año 2023, investigo el nivel de satisfacción de los familiares de los pacientes en la unidad de cuidados intensivos (UCI) del hospital nacional Hipólito Unanue. Participaron, 247 familiares. Los hallazgos son el 99% considera sentirse satisfecho con la atención recibida a sus pacientes respecto a sus necesidades, de preocupación y cuidado personal, un 98% muestra alta satisfacción respecto a un buen trato humano por parte del personal de salud. Así, mismo 64% está satisfecho con los ambientes de UCI, un 78% están satisfechos con las decisiones médicas y 98% están satisfechos con la calidad de información recibida. Concluyó: Los familiares consideran buena la relación entre el personal de salud y pacientes, además la atención recibida a sus pacientes hospitalizados en UCI es satisfactoria.

2.1.3. Local:

En Lambayeque, Tocas Rios (15) en el año 2020, determino la satisfacción del familiar respecto a la información brindada por la enfermera en la UCI, Hospital las Mercedes-Chiclayo 2020. Método: La población muestral fue de 83 personas. Los resultados muestran que el 44,6% afirman estar satisfechos, el 34,9% afirman estar medianamente satisfechos y el 20.5% de ellos están no satisfechos. Por otro lado, 29 familiares señalan estar medianamente satisfechos con la información recibida por la enfermera y, por último, 17 familiares aclaran estar satisfechos.

2.2. Base teórica

2.2.1. Teoría del cuidado humano de Jean Watson.

El cuidado se origina con la propia existencia del ser humano. También, implica velar por la salud del otro, a fin de alcanzar un bienestar saludable. Siempre se da en el momento que la persona lo requiera, en un tiempo y entorno determinado, ya sea dentro o fuera de un ambiente hospitalario, lo importante que se convierte en un hecho humano único al momento de interactuar y poder ayudar a la recuperación de una persona en situaciones de emergencia.

Esta teoría enfatiza sobre el cuidado humanizado y es la esencia misma de enfermería, debido que en las actividades laborales el enfermero se relaciona con las personas, dando una interrelación de persona a persona. Esto conlleva a cada enfermero actuar con un compromiso profesional respetando sus valores, creencias y sobre todo tener una ética implacable, siendo este como factor motivador. Tener una empatía en cada cuidado a paciente en estado de emergencia, mejora y ayuda a la prevención, promoción y recuperación pronta de la salud. Watson recalca que un cuidado enfermero humanizado debe contener una visión integral y holística en favor de ayudar a recuperar la vida de una persona en emergencia o mejorar la calidad de vida. Así mismo, el cuidado enfermero es un fenómeno social omnipresente donde se realizan interrelaciones interpersonales que a su vez sensibilizan el cuidado brindado. Esta teoría, enfoca al enfermero a promover y recuperar la salud, de manera única y holística donde los pacientes son vistos de manera integral y humana ¹⁶.

En este estudio se tendrá en cuenta dicha teoría, porque cada cuidado enfermero con visión holística e integral, mejora la salud y la satisfacción de las personas atendidas en emergencia, lo que será valorado por la familia y mostrará satisfacción por el cuidado que ofrece el profesional de enfermería a un miembro de la familia. Por ende, recordemos que el cuidado de enfermería es considerado indispensable para la subsistencia, así como para el bienestar y desarrollo del ser humano¹⁷.

2.2.2. Teoría relacionada a la satisfacción de familiares

Para lograr una buena satisfacción de familiares, el cuidado de enfermería cumple un rol importante, donde la interacción constante entre el paciente, familiares y personal de enfermería, ayuda en la recuperación de pacientes hospitalizados en unidades críticas. Las características de ese cuidado al paciente y familiar se basan en la empatía y la sensibilidad, la vocación misma por realizar actividades positivas en favor de una recuperación óptima que satisfaga las necesidades de los familiares, el estado emocional no debe descuidarse y al sentir empatía por el otro se puede mejorar y recuperar la salud paulatinamente ¹⁸.

Actualmente se evidencia que los pacientes y familiares esperan del personal de salud, atención con calidez, amabilidad, buena comunicación y respeto mutuo con buena ética profesional. Muchas veces no se dan esas interacciones lo cual genera insatisfacciones en la atención recibida ¹⁹.

También, define la calidad como el máximo beneficio posible de la asistencia sanitaria. Es decir, a través de los cuidados enfermeros en emergencia se pueda alcanzar la satisfacción de los pacientes, por ende, se mejora la calidad de atención en los pacientes. Así mismo, propuso tres componentes para analizar un buen servicio de atención o calidad en salud: el primero, relacionado a la tecnología y ciencia, es decir, utilización de las herramientas tecnológicas basados en la ciencia para la solución de problemas de salud sin evitar riesgos. Segundo, la salud, relacionado con la interrelación entre pacientes y personal de salud, respetando sus valores, costumbres y aplicando la ética profesional, para lograr una satisfacción de las necesidades de los pacientes. Tercero, el confort, se relaciona con el entorno favorable para la atención y recuperación de la salud en los pacientes ¹⁹. En este estudio, se tuvo en cuenta por lo dicho en esta teoría, desde el enfoque de brindar un cuidado enfermero en emergencia con calidad.

2.2.3. Satisfacción con el cuidado enfermero

La Organización Mundial de la Salud (OMS) lo relaciona con la calidad de la atención asistencial. Es decir, es el grado de complacencia en atención en salud, donde las personas sienten que han cumplido sus necesidades de atención. Además, reconoce que es un indicador esencial en la atención de salud y promueve la participación de los pacientes en su autocuidado ²⁰.

El término de satisfacción en salud, está relacionado con la subjetividad de la experiencia y perspectiva de los servicios de atención en salud, desde la visión de las personas que han recibido alguna atención. Por tanto, la satisfacción en salud está orientada al cumplimiento o no de las perspectivas que tienen los pacientes sobre los servicios de salud ²⁰.

La satisfacción del paciente se define como un indicador valioso y universal para medir la calidad de servicio de salud. También, dicho indicador influye en los efectos clínicos o de tratamiento. Actualmente se evidencia una mejora en la atención de salud en las entidades de salud, debido a que enfatizan el cuidado humanizado ²¹.

En igual sentido, Ubillús, expresa que es una percepción del paciente después de haber recibido una atención, cuidado y tratamiento de salud, por parte del personal de enfermería. También es considerado en enfermería como indicador de salud para medir la atención en salud ²².

El criterio del paciente o del familiar cuidador, es la parte esencial para mediar si una atención en salud es favorable. Para ello, debe haber buena interrelación entre el personal de salud, sus emociones, sentimientos y percepción del cuidado recibido. En otras palabras, los enfermeros buscan satisfacer las necesidades de los pacientes para así recuperar la salud y mejorar la calidad de vida en pacientes atendidos en emergencia ¹⁹.

Desde mi perspectiva, la satisfacción es la evaluación que realiza el paciente o familiar sobre los servicios de cuidado de enfermería en las áreas de emergencia. Todo a fin de responder a sus necesidades de salud.

En resumen, es un grado en donde los servicios de salud son óptimos para cumplir sus necesidades del paciente y del familiar. Las preferencias pueden relacionarse desde tres aspectos distintos: organización, la atención brindada y su repercusión

en salud en la sociedad, y último el trato humano del profesional de salud durante su cuidado ³.

2.2.4. Satisfacción de los familiares

Se relaciona con el grado de complacencia en que las necesidades y perspectivas de los familiares del paciente, durante la atención de salud en áreas críticas como emergencia sean las adecuadas, gracias a los cuidados de enfermería recibidos. En un paciente con riesgo de muerte, el familiar es quien tiene la perspectiva del cuidado que recibe el paciente ²³.

Por tanto, es necesario investigar el nivel de satisfacción del familiar cuidador respecto a los cuidados enfermeros en el área de emergencia.

En áreas de emergencia, el profesional de enfermería brinda un cuidado especializado al paciente, con responsabilidad, empatía y dedicación, todo a fin de una pronta recuperación y contribución al desempeño de un cuidado humanizado y satisfacción con el paciente y familiares. Alegría, menciona que la satisfacción desde el punto de enfermería es la calidad de atención y el entusiasmo de brindar un cuidado al paciente en emergencia, para ello depende de factores como: la situación, el entorno y el trato humano de cada usuario ²³.

También, recalca que un conocimiento de las perspectivas preestablecidas por el paciente permite al enfermero lograr la satisfacción en el servicio de emergencia, mientras, se brinde un servicio adecuado para el paciente o familiar, será más alto el nivel de satisfacción, lo cual habrá mejor calidad de atención en salud ²³.

La familia cumple una función elemental durante el cuidado del paciente, debido que se involucra dando apoyo emocional y una comunicación claro sobre el estado de salud del paciente. De allí la importancia del enfermero en brindar un apoyo emocional, donde el paciente sienta que no está sólo y así aporte a su recuperación y contribuya a mejorar la calidad de vida, ofertando sus cuidados humanizados. En sentido más amplio sobre participación en el cuidado del paciente crítico, la familia se convierte en mediador biopsicosocial y cultural. Es decir, ayuda al paciente asimilar el proceso de hospitalización, participa en la toma de decisiones en conjunto con los profesionales de la salud, alivia la carga de estrés hospitalario, etc. Lo resaltante de ello, es que los familiares al estar junto a su paciente favorecen a una recuperación rápida y la atención se vuelve más personalizada ²⁴.

Para lograr una excelente satisfacción del paciente, se debe brindar un trato humanizado, personal y cortés, que haga sentir al paciente especial cuyas necesidades han sido satisfechas. Por ello, comprender la satisfacción ayuda a superar las debilidades y fortalecer los cuidados en las instituciones de salud con la finalidad de mejorar la calidad de vida de las personas ²⁵.

La variable satisfacción del paciente presenta las siguientes dimensiones ²⁶:

- *Información*: Conjunto de respuestas ordenadas, ante las interrogantes de una persona, el mensaje debe ser claro, consistente, real y oportuno.
- *Calidez Humana y Confort*: La calidez es el afecto o estima del enfermero hacia el paciente y sus familiares cuidadores. Mientras el confort, es el bienestar personal, ambiente agradable y comodidad que brinda la enfermera a su paciente para su recuperación.
- *Capacidad técnica y científica*: Son los recursos o materiales que la enfermera tiene para su desarrollo de cuidado humanizado dentro de los servicios de salud.
- *Oportunidad de prestación de servicios*: Es la ejecución de actividades, basadas en la formación, capacitación y experiencia del personal enfermero.
- *Imagen de la labor de enfermería*: Percepción del familiar cuidador acerca de la acción que realiza la enfermera rápida, oportuna y segura.

La satisfacción del familiar cuidador, se caracteriza por los servicios ofrecidos y por las percepciones de la calidad. Aquí el familiar juzga si los servicios brindados cumplen con la complacencia de las necesidades de su paciente y con las expectativas que tiene como familiar, incluso evalúa si las emociones que transmite el paciente son satisfactorias. Por tanto, la satisfacción no solo se da por el servicio de cuidar, sino por aquellas ideas preestablecidas en el paciente y del familiar ⁴.

2.3. Operacionalización de la variable Satisfacción del familiar

2.3.1. Definición conceptual de la variable: Corresponde a la percepción manifestada por el familiar sobre el grado de conformidad respecto al cuidado que recibe el paciente crítico a cargo de la enfermera.

2.3.2. Definición operacional de la variable: El proceso de medición se realizó aplicando se tuvo como base el instrumento denominado cuestionario de satisfacción de los familiares. (Ver anexo 1)

2.4. Operacionalización de la variable

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Nivel de satisfacción del familiar respecto al cuidado enfermero	Información	- Información clara y precisa. - Respuesta de preguntas de familiares.	Ordinal	Insatisfecho (bajo) (24-55)
	Calidez humana y confort	- Hablar claro y llamar por su nombre al paciente. - trato amable y cordial. - comodidad y privacidad.		Medianamente Satisfecho (moderado) (56-88)
	Capacidad técnica y científica	- capacidad para realizar todos los procedimientos.		Satisfecho (alto) (89 -120).
	Oportunidad de prestación de servicios	- satisfacción de necesidades oportunas. - atención de enfermería rápida		
	Imagen de la labor de enfermería	- identificación con su trabajo y cuidado integral.		

CAPÍTULO II: DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Diseño de la investigación

Esta investigación se orientó en un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, descriptivo y transversal, puesto que la información fue recolectada en un solo momento. Hernández ²⁷ menciona que una investigación es cuantitativa porque se busca analizar los datos y cuantificar los resultados en un determinado momento sin alterar o manipular la variable en estudio.



2.2. Población, muestra y muestreo

La población fue de 100 familiares cuidadores. Se tomaron los siguientes criterios de selección:

Criterio de Inclusión

- Familiar acompañante directo, mayor de edad, que residan en Chiclayo, cuyo paciente se encuentre hospitalizado al menos 48 horas en el servicio de emergencia.

Criterio de Exclusión

- Aquellos familiares de profesionales de la salud que laboran en el servicio de Emergencia.

Para este estudio, la muestra no fue efectuada, debido que se trabajó con el total de familiares cuidadores de pacientes en estado crítico, internados en el servicio de Emergencia del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, en el mes de noviembre de 2023.

A continuación, se muestran las características de los familiares que participaron en el estudio:

Tabla 1. Características de los familiares de pacientes en estado crítico atendidos en un Hospital de Essalud de Chiclayo 2020.

Datos personales		fr	%
Edad	De 20 a 29 años	21	21,0%
	De 30 a 39 años	30	30,0%
	De 40 a 49 años	25	25,0%
	De 50 años a más	20	20,0%
	Menor igual 19	4	4,0%
Sexo	Femenino	64	64,0%
	Masculino	36	36,0%
Grado de Instrucción	Nivel Primario	4	4,0%
	Nivel Secundario	26	26,0%
	Nivel Superior	40	40,0%
	Nivel Técnico	20	20,0%
	Sin instrucción	10	10,0%
Estado civil	Casado(a)	44	44,0%
	Conviviente	31	31,0%
	Soltero(a)	25	25,0%
Parentesco con el paciente	Esposó (a)	20	20,0%
	Hermano(a)	23	23,0%
	Hijo(a)	35	35,0%
	Padre/madre	16	16,0%
	Sobrino	2	2,0%
	Tío(a)	4	4,0%
Ocupación	No trabaja	23	23,0%
	Trabajo Dependiente	41	41,0%
	Trabajo Independiente	36	36,0%
Lugar de Procedencia	Amazonas	4	4,0%
	Cajamarca	20	20,0%
	La libertad	7	7,0%
	Lambayeque	58	58,0%
	Lima	3	3,0%
	Áncash	3	3,0%
	Piura	4	4,0%
	Tumbes	1	1,0%

Se identificó que la mayoría de los familiares tenía entre 30 y 39 años (30%), seguido de aquellos entre 40 y 49 años (25%); predominando el sexo femenino (64%); en cuanto al grado de instrucción, el nivel superior fue el más frecuente (40%). Con respecto al estado civil, el 44% eran casados y el 31% convivientes. En relación con el parentesco, el mayor porcentaje correspondió a los hijos (35%), seguido por los hermanos con un 23%; sobre la ocupación, el 41% trabajaba en condición dependiente, el 36% de manera independiente y el 23% no trabajaba. Finalmente, la mayoría procedía de Lambayeque (58%), mientras que porcentajes menores provenían de Cajamarca (20%), La Libertad (7%) y otras regiones en menor proporción.

2.3. Técnicas de recolección de datos

Para la obtención de los datos del estudio, se utilizó la técnica de la encuesta instrumento cuestionario diseñado por la investigadora Herrera ²⁸ (Anexo 1) en el cual se registraron aspectos sociodemográficos como edad, sexo, estado civil, nivel de instrucción y condición económica. Dicho instrumento fue sometido a validación por juicio de expertos.

El cuestionario posee 24 ítems, en el cual miden las 5 dimensiones de satisfacción del familiar, cuenta con una medición tipo Likert: Muy satisfecho, satisfecho, medianamente, insatisfecho y muy insatisfecho. Las dimensiones son: Información: Información clara y precisa y respuesta de preguntas de familiares, con 06 ítems; calidez humana y confort: Hablar claro y llamar por su nombre al paciente, trato amable y cordial, comodidad y privacidad, con 06 ítems; capacitación técnica y científica: capacidad para realizar todos los procedimientos, con 05 ítems; Oportunidad de prestación de servicios e imagen de la labor de enfermería: satisfacción de necesidades oportunas, atención de enfermería rápida e identificación con su trabajo y cuidado integral, con 07 ítems.

La escala valorativa de satisfacción fue: Bajo (24-55), Moderado (56-88) y Alto (89-120).

2.4. Principios éticos

Se aplicaron estrategias para salvaguardar los siguientes principios éticos.²⁹

- Autonomía: Se reconoció el derecho del familiar a aceptar o rechazar su participación, asegurando que contara con información suficiente sobre el consentimiento informado y la seguridad de los resultados (Anexo 2).
- Beneficencia: Tras culminar la investigación, los resultados se remitirán al Hospital a fin de favorecer acciones orientadas a optimizar el cuidado enfermero en el servicio de emergencia.
- Justicia: Se aseguró la protección de la identidad de los participantes, destinando la información obtenida sólo al desarrollo del estudio.

CPÍTULO III: RESULTADOS

El nivel de satisfacción del familiar del cuidado enfermero en un servicio de Emergencia, de un Hospital de Essalud de Chiclayo 2023, se muestra a continuación.

Tabla 2. Nivel de satisfacción del familiar del cuidado enfermero en un servicio de Emergencia, de un Hospital de Essalud de Chiclayo 2020.

Nivel	fr	%
Bajo	6	6%
Moderado	34	34%
Alto	60	60%
Total	100	100%

Solo el 60% de familiares presentó un nivel alto de satisfacción respecto al cuidado enfermero recibido en el servicio de Emergencia.

La satisfacción por dimensiones se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 3. Nivel de satisfacción del familiar del cuidado enfermero según dimensiones.

Dimensiones		fr	%
Información	Bajo	16	16%
	Moderado	26	26%
	Alto	58	58%
Calidez humana y confort	Bajo	7	7%
	Moderado	30	30%
	Alto	63	63%
Capacidad técnica y científica	Bajo	5	5%
	Moderado	40	40%
	Alto	55	55%
Oportunidad de prestación de servicios	Bajo	3	3%

	Moderado	30	30%
	Alto	67	67%
Imagen de la labor de enfermería	Bajo	6	6%
	Moderado	47	47%
	Alto	47	47%

El análisis global de las dimensiones evidenció que las puntuaciones altas de satisfacción predominaron en todas las categorías, siendo más evidente en la oportunidad de prestación de servicios (67%) y calidez humana y confort (63%), mientras que la dimensión de imagen de la labor de enfermería alcanzó la menor proporción (47%).

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

Según lo planteado en el objetivo general, se determinó que el nivel de satisfacción de los familiares cuidadores alcanzó un 60% en el nivel alto. Reflejando en términos generales, que la percepción sobre el cuidado enfermero en dicha área fue positiva. Sin embargo, también se observó que una proporción de familiares manifestó experiencias menos favorables, lo cual indica que, si bien la mayoría se mostró conforme, aún persisten aspectos que requieren ser mejorados para garantizar una atención plenamente satisfactoria.

Estos hallazgos resultan congruentes con lo descrito por Rodríguez³⁰, quien señaló que el 86,7% de los pacientes que acudieron al servicio de emergencia de un hospital limeño se mostraron conformes con el cuidado brindado, destacando que la percepción de calidad se convierte en un factor clave para dicha satisfacción. De forma paralela, León y Arévalo³¹, reportaron que el 65,5% de los pacientes se sintieron satisfechos, indicando que la satisfacción se eleva en proporción al aseguramiento de la calidad del servicio.

También coincide con lo descrito por Sañaicela y Gonzales⁹, quienes identificaron altos niveles de satisfacción tanto en pacientes como en familiares atendidos en un servicio de emergencia, subrayando que la comunicación asertiva y la gestión eficiente del tiempo influyen directamente en dicha percepción. De manera similar, Pozo³² halló que el 56% de los pacientes declaró sentirse satisfecho con la atención proporcionada por el personal de enfermería, destacando dimensiones como la accesibilidad, la confianza y el seguimiento recibido. De igual manera, Cayllahua² halló que el 75% de los pacientes de un hospital expresaron satisfacción respecto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia, lo cual confirma que, en diferentes escenarios, la labor del enfermero es reconocida favorablemente como un elemento fundamental de satisfacción, siempre que se integre la competencia técnica con un trato humano y respetuoso.

De manera opuesta, se registraron estudios con resultados diferentes a los alcanzados en la investigación actual. Tal es el caso de Morales¹⁰, quienes hallaron que, en un centro de salud tipo C de Ecuador, el 98% de los usuarios manifestó sentirse satisfecho respecto a la confiabilidad del personal en urgencias, porcentaje

que superó ampliamente al 60% identificado en el presente trabajo. Una posible explicación es que en los centros de salud se atienden menos casos y de menor complejidad que en hospitales de referencia nacional, como en el que se realizó el estudio, donde la sobrecarga asistencial podría influir en la percepción de los familiares. Así también, Parraguez³³ evidenció que el 100% de los pacientes manifestó estar conforme con el cuidado brindado en emergencia. Esta variación respecto a los resultados actuales puede explicarse porque en aquel estudio se indagó la experiencia de los propios pacientes, mientras que aquí se recogió la opinión de los familiares, quienes suelen tener una perspectiva más amplia que incluye la comunicación y la atención recibida fuera del acto clínico.

Por su parte, Rivera⁴ ofrece elementos útiles para comprender los hallazgos, al evidenciar que la satisfacción del familiar cuidador se alcanzaba en la medida en que la atención se desarrollaba con respeto, comunicación efectiva y un enfoque humanizado, más allá del componente técnico. Coincidiendo con la perspectiva de Watson sobre el cuidado humanizado, se reconoce que la interacción enfermera-paciente-familia constituye un elemento clave para generar confianza y satisfacción⁹. Es decir, la satisfacción no solo recae en el paciente, sino también en los familiares, cuyo bienestar de los pacientes estaba estrechamente ligado a la atención recibida, de manera que la satisfacción manifestada por los familiares cuidadores responde no únicamente a la destreza técnica y prontitud del personal, sino también al componente humano, poniendo en manifiesto la necesidad de garantizar un cuidado integral en el ámbito de los servicios de emergencia.

Respecto a la dimensión información, los datos reflejaron que el 58% obtuvo un nivel alto, el 26% moderado y el 16% bajo, poniendo de manifiesto que la información transmitida no resultó en todos los casos clara o suficiente. Lo cual coincide con lo descrito por Pozo³², quien señaló que la explicación y la facilitación se situaron en niveles intermedios, sugiriendo que la comunicación constituye aún un factor vulnerable en la práctica de enfermería. No obstante, difiere de lo hallado por Sañaicela y Gonzales⁹, quienes identificaron la comunicación asertiva como un punto fuerte. Una posible explicación es que en el hospital donde se realizó el presente estudio la gran carga de pacientes y las exigencias asistenciales reducen las oportunidades de interacción con los familiares.

En cuanto a la dimensión de calidez humana y confort, se halló que el 63% de los presentó satisfacción alta. Guardando similitud con lo informado por Zambrano¹², quienes subrayan la relevancia de la relación enfermera-paciente, reforzando la idea de que la empatía desempeña un papel central y decisivo en la percepción de satisfacción. No obstante, un 30% se situó en el nivel moderado y un 7% bajo, evidenciando que la empatía no siempre se manifiesta de manera constante, coincidiendo con lo señalado por Parraguez³³, quien indicó que, pese a registrar altos niveles de satisfacción global, la dimensión vinculada a la empatía presentó debilidades, resaltando la relevancia de implementar estrategias de comunicación más efectivas y un trato humanizado que garantice una atención equitativa en todos los casos.

En cuanto a la dimensión capacidad técnica y científica, un 55% la calificó en nivel alto, indicando seguridad en la competencia del personal de enfermería. Este dato coincide con lo expuesto por Zambrano¹², quienes enfatizaron que la dimensión más apreciada por los familiares fue la confiabilidad del personal de salud, con un 98% de aceptación. Igualmente, un 58% destacó la orientación brindada a los cuidadores, un 47% consideró relevante la atención enfocada en resolver problemas, mientras que un 89% subrayó la importancia del papel del Estado en emergencias. Siendo referencia dado que coincide en subrayar la relevancia de la confianza y el acompañamiento oportuno en la satisfacción de los cuidadores familiares. No obstante, el hecho de que un 40% se ubicara en nivel moderado y un 5% en bajo evidencia que persisten percepciones de inconsistencia en la calidad técnica, posiblemente relacionadas con variaciones entre turnos o diferencias individuales en el desempeño profesional. Reflejando que, pese a la confianza general en la capacidad técnica del personal, existen oportunidades de mejora que podrían influir en la regularidad en la atención y el nivel de confianza generado hacia el servicio de emergencia.

Referente a la dimensión oportunidad de prestación de servicios, el 67% reportó un nivel alto, lo que refleja lo descrito por Sañaicela y Gonzales⁹, quienes destacaron que una adecuada administración del tiempo constituye un aspecto crucial en la de satisfacción de los familiares, lo cual señala que la rapidez y oportunidad de la atención constituyen elementos determinantes para generar confianza, especialmente en el ámbito de emergencias, donde la urgencia del cuidado es

manifiesta. Sin embargo, el hecho de que una proporción de encuestados no califica la atención como alta, destacando la relevancia de consolidar la consistencia en la atención brindada, dado que la percepción de eficiencia y confiabilidad puede verse afectada en situaciones críticas.

Por último, respecto a la dimensión imagen de la labor de enfermería, el 47% la evaluó como alta y otro 47% como moderada, evidenciando que la comprensión y valoración del rol de enfermería aún no está plenamente establecida. Resultado que se alinea con Rivera⁴, quien indicó que la satisfacción familiar se asocia con la valorización del papel de la enfermería. En contraposición, Rodríguez³⁰ documentó una percepción más positiva respecto al personal de enfermería, lo cual pone de manifiesto diferencias entre los estudios, discrepancia que podría explicarse en la limitada percepción que los familiares tienen sobre las funciones de los enfermeros, debido a que su interacción se centra más con el médico tratante, lo que disminuye el reconocimiento de la labor enfermera. Por lo tanto, los resultados evidencian la importancia de fortalecer estrategias de comunicación y educación hacia los familiares, con el objetivo de visibilizar el rol de la enfermería y consolidar su imagen profesional como un componente central de la satisfacción en la atención hospitalaria.

De esta manera, el estudio demostró que los familiares cuidadores experimentan satisfacción principalmente en niveles altos, lo que coincide con diversos estudios nacionales e internacionales que reportan percepciones positivas sobre los servicios de enfermería brindados a los pacientes. Sin embargo, pese a los niveles generales de satisfacción, se detectaron debilidades entorno a las dimensiones de información y empatía, sugiriendo que el nivel de satisfacción familiar no depende solo de las habilidades técnicas, sino que requiere un enfoque integral que valore al paciente como persona y no solo como receptor de procedimientos. Situación que constituye un desafío para la práctica enfermera, dado que demuestra que, aunque el personal mantenga un alto nivel técnico, la insuficiente comunicación o el trato poco empático pueden restringir la valoración de la calidad del servicio y menguar la confianza de los familiares.

Estas diferencias y similitudes enfatizan la urgencia de fortalecer la comunicación eficaz, asegurar un cuidado humanizado constante y visibilizar de manera sostenida la labor de la enfermería, especialmente en áreas críticas con interacción limitada con los familiares. De esta manera, desde un enfoque de gestión hospitalaria, se evidencia que la satisfacción de los familiares no solo refleja la capacidad individual del personal, sino también la organización del servicio, la distribución de recursos y la planificación de turnos, factores que condicionan la coherencia en la atención. Por lo tanto, asegurar una experiencia satisfactoria demanda un enfoque integral que combine habilidades técnicas, empatía sostenida y estrategias de comunicación, de manera que todos los familiares perciban un cuidado humano y confiable.

CONCLUSIONES

1. La satisfacción global de los familiares cuidadores fue predominantemente alta, alcanzando un 60%, lo que refleja una percepción mayormente positiva del cuidado enfermero brindado en el servicio de Emergencia. Sin embargo, la presencia de niveles moderados y bajos de satisfacción evidencia que aún persisten aspectos por mejorar para asegurar una atención integral y consistente.
2. Las dimensiones de calidez humana y confort (63%) y oportunidad de prestación de servicios (67%) obtuvieron las puntuaciones más altas, confirmando que la empatía, la prontitud y la gestión eficiente del tiempo constituyen pilares fundamentales en la percepción de satisfacción de los familiares.
3. La dimensión de información presentó las mayores debilidades, con un 16% de satisfacción baja y 26% moderada. Esto indica que la comunicación entre el personal de enfermería y los familiares no es siempre clara, suficiente ni oportuna. Dado que la información influye directamente en la confianza y en la comprensión del proceso de atención, se requiere fortalecer estrategias de comunicación efectiva dentro del servicio.
4. La capacidad técnica y científica del personal de enfermería fue valorada positivamente por más de la mitad de los familiares (55%), lo cual refleja confianza en las competencias profesionales del equipo. No obstante, el 40% que se ubicó en nivel moderado sugiere variabilidad en la calidad percibida, posiblemente relacionada con diferencias en los turnos o carga laboral, lo que demanda acciones de estandarización y mejora continua.
5. La imagen de la labor de enfermería alcanzó el porcentaje más bajo de satisfacción alta (47%), evidenciando que el rol profesional de la enfermería aún no es plenamente reconocido por los familiares.

RECOMENDACIONES

1. A la jefa de enfermeras del servicio de Emergencia:
 - Implementar protocolos de información estandarizada al familiar cuidador, que aseguren la transmisión clara, oportuna y suficiente sobre el estado del paciente y los procedimientos realizados.
 - Desarrollar talleres internos sobre comunicación efectiva y habilidades interpersonales dirigidos al personal de enfermería del servicio de Emergencia.
 - Establecer espacios breves de información programada (por turnos) para atender las necesidades de orientación de los familiares sin afectar la dinámica asistencial.
 - Realizar capacitaciones continuas sobre cuidado humanizado, centrado en la empatía, el respeto y la sensibilidad hacia la situación emocional de los familiares.
 - Gestionar el incremento de recursos humanos o la redistribución del personal según horarios de mayor demanda.

2. A los profesionales de enfermería:
 - Fortalecer sus habilidades de comunicación y empatía
 - Participar en los programas de formación continua.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Sánchez Quispe D, Ortiz Romaní KJ, Portocarrero Reátegui T, Ortiz Montalvo YJ. Experiencia y satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería en el servicio de emergencias. Enfermería (Montev.). [Internet]2024 [citado 7 de agosto 2025];13(2): e3991. Disponible en: <https://revistas.ucu.edu.uy/index.php/enfermeriacuidadoshumanizados/article/view/3991>
2. Cayllahua Cabana E. Calidad de vida laboral relacionada con la satisfacción del paciente frente al cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia. Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo, Arequipa-2023 [Tesis de Licenciatura]. Handle.net. Universidad Católica de Santa María; 2025 [citado 7 de agosto 2025]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12920/15220>
3. Chalco Valero, F. Tiempo de espera y satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia de un hospital del Ministerio de Salud de Lima – 2023. [Tesis de especialidad]. Universidad Norbert Wiener; 2023 [citado el 07 de agosto del 2025] Disponible: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/10812>
4. Rivera Medrano RW. Satisfacción del cuidador familiar de pacientes atendidos en servicio de emergencia acerca del cuidado enfermero. Universidad Peruana Cayetano Heredia [Tesis de especialidad]. 2021 [citado el 07 de agosto del 2025]. Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/10340>
5. Organización Panamericana de la Salud. (OPS). Hospitales Seguros. [Internet]. www.paho.org. 2025. [citado 7 de agosto 2025] Disponible en: <https://www.paho.org/es/emergencias-salud/hospitales-seguros>
6. Atenciones de emergencia (2024). [Internet]. Gob.pe. [citado el 10 de agosto de 2025]. Disponible en: <https://www.gob.pe/41721-atenciones-de-emergencia>
7. Estivill Alberich J. El rol de enfermería en los servicios de emergencias médicas, NPunto [Internet] Volumen V. Número 50. Mayo 2022. [citado el 11

de agosto de 2025]. Disponible en: <https://www.npunto.es/revista/50/el-rol-de-enfermeria-en-los-servicios-de-emergencias-medicas>

8. Alcázar Marcillo AA. Rol de Enfermería en los Servicios de Emergencias. *Ciencia latina*. [Internet] 2024 Jan 6;7(6):5034–50. [citado el 11 de agosto de 2025]. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/9058/13510>
9. Sañaicela Yánez VA, González Naranjo DE. Satisfacción de los Familiares y Enfermeras/os con el Cuidado Brindado en el Servicio de Emergencia del Hospital General de Latacunga. *Ciencia Latina* [Internet]. 2024 [citado 23 de agosto de 2025];8(3):10752-67. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/12241>
10. Morales Ilvis NA. Nivel de satisfacción de los familiares de pacientes atendidos en el área crítica del servicio de emergencia del hospital general Riobamba. Universidad Uniandes. Ecuador-Ambato [Internet]. 2023; [citado 23 de agosto de 2025] Disponible en: <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/16805>
11. Da Rosa Viana D, Brehm Santana L, de Oliveira Azzolin karina, Pinheiro Berto, P. Calidad De Vida Y Satisfacción De Los Familiares De Pacientes Ingresados En Unidades De Cuidados Intensivos. *Cogitare Enferm*. [Internet]. (28) 2023 [citado 24 de agosto de 2025]; Disponible en: <https://dx.doi.org/10.1590/ce.v28i0.93169>
12. Zambrano L. La calidad del cuidado de enfermería en la satisfacción de familiares del servicio de hospitalización de un hospital del seguro social de Yanahuara, Arequipa – 2024 [Internet]. Repositorio Institucional de la Universidad de Wiener. Universidad Privada Norbert Wiener; 2025 [consultado el 6 de noviembre de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/fc690949-9409-4b16-8e7b-2fb1a00f865e>
13. Acosta Ingaruca AM. Programa de comunicación y nivel de satisfacción de familiares de pacientes en una Uci de un hospital - Lima. Universidad César

Vallejo [Tesis de Maestría - Internet]. 2023 [consultado el 24 agosto de 2025]; Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/128639>

14. Porras Cruz MS. Nivel de satisfacción de los familiares del paciente internado en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Universidad San Juan Bautista [Tesis de Licenciatura -Internet].2023 [citado 24 de agosto de 2025] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.14308/5192>
15. Tocas Ríos MG. Satisfacción del familiar respecto a la información brindada por la enfermera en la UCI, Hospital las Mercedes-Chiclayo. Universidad Cesar Vallejos [Internet]. 2020 [consultado el 25 de octubre del 2025]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48248>
16. Álvarez Doroteo, D.C., Ayala Moya, E.D. y Santiago Agüero, S.L. satisfacción del paciente usuario del servicio de emergencia y calidad de atención del personal de enfermería en el centro de salud de Aparicio Pomares, Huánuco - 2022, 2023. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. [Tesis de especialidad].2024. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13080/9686>
17. Waldow, R. (2008). Cuidar: expresión humanizadora de la enfermería. Nueva palabra.
18. Ramos Rojas EV y Vílchez Girón KD. Satisfacción familiar frente al cuidado que brinda enfermería al paciente en la unidad de cuidados intensivos de un hospital regional del Callao. [Tesis de licenciatura] Universidad María Auxiliadora. 2022.[Consultado 24 agosto de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/1705>
19. Trujillo Ticra, M Calidad de atención de enfermería y satisfacción de pacientes del servicio de emergencia de una clínica privada de Huaraz. [Tesis de especialidad]. Universidad Privada Norbert Wiener; 2024 [citado 25 agosto 2025] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/11937>
20. UNIR. La satisfacción del paciente: qué implica, cómo se mide y claves de mejora [Internet]. UNIR. 2024. Disponible en: <https://www.unir.net/revista/salud/satisfaccion-paciente/>

21. Ortega C. Satisfacción del Paciente: Qué es y cómo mejorarla. [Internet] Question Pro 2023. [citado 25 agosto 2025]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-del-paciente/>
22. Ubillus M. Satisfacción de los pacientes en el cuidado de enfermería en servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios, Pisco 2022. Universidad María auxiliadora. trabajo académico para optar el título de especialista en enfermería en emergencias y desastres. [Tesis de especialidad] 2022. [Citado 25 agosto 2025]. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/1568>
23. Alegría Chávez, W. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de los familiares de pacientes en estado de agonía de un hospital público, Chancay, 2022. [Tesis de especialidad]. Universidad Privada Norbert Wiener; 2022 [citado 25 agosto 2025] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/7476>
24. Duque Delgado L, Rincón E, León Gómez VE. Apoyo emocional de las familias a los pacientes en Unidades de Cuidados Intensivos: revisión bibliográfica. Ene. [Internet]. 2020 [citado 26 agosto 2025]; 14(3) Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7972688>
25. Chávez Palacios, J Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en sala de operaciones de un Hospital de Pasco – 2022. [Tesis de Especialidad]. Universidad Privada Norbert Wiener; 2023 [citado 26 agosto 2025] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/8584>
26. Ramos Virú LM. Satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería del servicio de pediatría del hospital nacional Cayetano Heredia. Lima. 2019. [Tesis de especialidad]. Universidad Nacional del Callao. 2020 [citado 26 agosto 2025] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12952/6779>
27. Hernández Sampieri R y Mendoza Torres C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México,

México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714p.

28. Herrera Huamán E. Nivel de ansiedad y la relación con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en familiar de pacientes psiquiátricos que acude al servicio de emergencia INSM Honorio Delgado-Hideyo Noguchi, Lima 2022. [Tesis de especialidad]. Universidad Privada Norbert Wiener; 2022 [citado 26 agosto 2025] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/7630>
29. Principios generales de ética - Universidad de Chile [Internet]. uchile.cl. [citado 26 agosto] Disponible en: <https://uchile.cl/investigacion/centro-interdisciplinario-de-estudios-en-bioetica/documentos/principios-generales-de-etica>
30. Rodríguez López, R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima, 2023. [tesis de licenciatura]. Universidad Norbert Wiener; 2023 [citado 27 agosto 2025] Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/54fa1c85-5061-417a-a6ee-f4e945b55c7f>
31. León Dionicio LY, Arévalo Marcos RA. Calidad de la atención del enfermero y satisfacción del paciente del área de emergencia en un hospital de Lima. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades (LATAM) [Internet]. 2023 [citado 27 de agosto de 2025];4(5):620–633. Disponible en: <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/1343>
32. Pozo Tigrero Carlos Javier. Satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia y demanda espontánea del centro de salud Las Piñas. Milagro 2021 [Tesis de Licenciatura]. Upse.edu.ec. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2021; 2021 [citado 27 agosto 2025]. Disponible en: <https://repositorio.upse.edu.ec/items/7b6f07a3-d986-4b95-b072-4e166988ecb5>

33. Parraguez E. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2024 [Tesis de licenciatura]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2025. 71 p.[citado 27 agosto 2025] Disponible en: <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/8354>

ANEXOS

ANEXO: 1

CUESTIONARIO DE SATISFACCION DE LOS FAMILIARES

Estimado Sr. (a), con el objetivo evaluar su nivel de satisfacción sobre el cuidado del personal profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.

Lee con atención cada una de las preguntas y responde con la verdad. Luego marque con un aspa (X) una sola alternativa.

I.- DATOS GENERALES

1.- ¿Cuántos años tiene?: Menor igual 19 () De 20 a 29 años ()

De 30 a 39 años () De 40 a 49 años () De 50 años a más ()

2.- Sexo: Masculino () Femenino ()

3.- Grado de Instrucción: Sin instrucción () Nivel Primario () Nivel Secundario ()
Nivel Técnico () Nivel Superior ()

4.- Estado Civil: Soltero(a) () Casado(a) () Conviviente ()

5.- Parentesco del paciente: Padre/madre () Hermano(a) () Hijo(a) ()

Tío(a) () Otro: _____

6.- Ocupación: Trabajo Dependiente () Trabajo Independiente () No trabaja ()

7.- Lugar de procedencia: _____

MI: Muy Insatisfecho (1)	I: Insatisfecho (2)	M: Mediamente (3)	S: Satisfecho (4)	MS: Muy Satisfecho (5)
-----------------------------	------------------------	----------------------	----------------------	---------------------------

	ÍTEMS	MI	I	M	S	MS
	Dimensión: Información					
1	El enfermero me proporciona la información adecuada durante su turno.					
2	El enfermero le ayuda a aclarar sus dudas en relación a la situación de la salud de su familiar.					
3	El enfermero se identifica y se presenta ante los familiares del familiar.					
4	El enfermero responde rápidamente al llamado de usted y/o de su familiar.					
5	El enfermero se sienta con usted para entablar conversación.					

6	El enfermero le explica a usted antes de iniciar un procedimiento o la intervención de su familiar.					
Dimensión: Calidez humana y confort						
7	El enfermero ha respondido con claridad a mis preguntas sobre la salud de mi familiar cuando las respuestas son de su competencia.					
8	El enfermero me trata con amabilidad y cortesía.					
9	El enfermero lo anima para que le formule preguntas al médico relacionado con la situación de salud de su familiar.					
10	El enfermero mantiene un acercamiento respetuoso con usted y su familiar.					
11	El enfermero es amable con usted y su familiar a pesar de tener situaciones difíciles.					
12	El enfermero está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones de su familiar.					
Dimensión: Capacitación técnica y científica						
13	Cree usted. que el enfermero está bien capacitado para realizar todos los procedimientos a su familiar.					
14	El enfermero me hizo sugerencias y recomendaciones sobre los cuidados que debo tener con mi familiar en el hogar.					
15	El enfermero se aproxima a usted para explicarle los procedimientos a realizar de su familiar.					
16	Cuando el enfermero esta con usted realizando algún procedimiento a su familiar se concentra exclusivamente en él.					
17	A mi familiar se le ofrece comodidad y privacidad durante la atención de la salud de mi familiar.					
Dimensión: imagen de la labor de enfermería						
18	Mi familiar ha recibido su tratamiento a tiempo por parte del enfermero.					
19	El enfermero atiende mis necesidades oportunamente y hace participe a mi familiar.					
20	El enfermero acepta que conoce a su familiar y le incluye siempre si es posible en la planificación y manejo de su cuidado.					
21	El enfermero es amable y agradable con sus familiares					
22	El enfermero se le acerca a su familiar con frecuencia para verificar su estado.					
23	El enfermero comprende que esta experiencia es difícil para usted y le brinda apoyo moral.					
24	En general, el enfermero se identifica con su trabajo, brinda un cuidado integral y ha cubierto la mayoría de mis expectativas.					

Puntuación de Satisfacción:

Baja (24 – 55)

Moderado (56 – 88)

Alta (89-120).

ANEXO 2

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE ENFERMERIA
UNIDAD DE POSGRADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mediante el presente documento manifiesto mi voluntad de colaborar en la investigación titulada:

Satisfacción del familiar del cuidado enfermero. Servicio de Emergencia de un Hospital de Essalud de Chiclayo 2023.

Habiendo sido notificada(do) de la finalidad de la misma, así como de los objetivos, y teniendo la seguridad plena, que la información recopilada en el instrumento será confidencial y empleada únicamente para fines de la investigación en mención, señalo mi consentimiento para colaborar en la investigación; además espero que el investigador utilice idóneamente dicha información.

Fecha:_____.

Nombre y apellidos:

Firma del entrevistado

Anexo 3

AUTORIZACION PARA LA RECOLECCION DE INFORMACION



"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana".

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE

NOTA N° 189-CIEI-RPLAMB-ESSALUD-2025
Chiclayo, 12 de diciembre del 2025

Investigador
Lic. Enf. Martínez Vélez, Alex
Presente.


ASUNTO: Aprobación de proyecto de investigación: "Satisfacción del familiar del Cuidado Enfermero, Servicio de Emergencia, de un Hospital de Essalud de Chiclayo 2023"

La presente es para saludarlo cordialmente así mismo informarle que, en **revisión expedita** el proyecto de investigación señalado a continuación fue **APROBADO**:

- **Título del Estudio:** "Satisfacción del familiar del Cuidado Enfermero, Servicio de Emergencia, de un Hospital de Essalud de Chiclayo 2023"
- **Investigador Principal(es):** Lic. Enf. Martínez Vélez, Alex
- **Asesor (es):** Dra. Santa Cruz Revilla, Efigenia Rosalía
- **Institución:** UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO. FACULTAD DE ENFERMERÍA. UNIDAD DE POSGRADO. SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL "ÁREA DEL CUIDADO DE ENFERMERIA - ESPECIALISTA EN CUIDADOS INTENSIVOS – ADULTO".
- **Condición:** Aprobado
- **Periodo de permiso de ejecución:** 12 de diciembre del 2025 al 12 de abril del 2026

Los documentos que se revisaron y aprobaron fueron;

- Protocolo de investigación: "Satisfacción del familiar del Cuidado Enfermero, Servicio de Emergencia, de un Hospital de Essalud de Chiclayo 2023"
- Solicitud para evaluación de protocolo de investigación. Anexo A.
- Carta de aceptación para la realización de la investigación por el Jefe del Departamento / Servicio / Área o Jefe inmediato superior. (Anexo B).}
- Solicitud de exoneración de pago por derecho de revisión (Anexo D)
- DECLARACIÓN JURADA DE CONOCER LAS DIRECTIVAS RELACIONADAS A INVESTIGACIÓN DE ESSALUD. Anexo G.
- Declaración jurada de no ocasionar gastos a ESSALUD. Anexo I.
- DECLARACIÓN JURADA DE CONFIDENCIALIDAD DEL INVESTIGADOR PRINCIPAL Y EQUIPO DE INVESTIGACIÓN. Anexo 8


SALAZAR ZULOETA JAIME YSRAEL
PRESIDENTE
Comité Institucional de Ética
en Investigación
RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE

JYSZ/cva

cieihnaaessaludlambayeque@gmail.com

Plaza de la Seguridad Social S/N - Chiclayo – Lambayeque – Perú.

978936358 - (074) 481120 – Anexo 3507