



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**SATISFACCIÓN DE LOS FAMILIARES EN LA
ORIENTACIÓN DE LAS ENFERMERAS
RELACIONADO AL ESTADO DE SALUD DEL
USUARIO QUE ACUDE AL SERVICIO DE
EMERGENCIA. HOSPITAL DE APOYO II-2**

SULLANA, 2021

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA EN
EMERGENCIAS Y DESASTRES**

AUTORA

MASIAS OLAYA TRIXI ALMENDRA

ORCID N° 0000-0002-1881-2184

ASESORA

GIRON LUCIANO SONIA AVELINO

ORCID N° 0000-0002-2048-5901

CHIMBOTE - PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Masias Olaya Trixi Almendra

ORCID N° 0000-0002-1881-2184

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Chimbote, Perú

ASESORA

Giron Luciano, Sonia Avelina.

ORCID: 0000-0002-2048-5901

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias de
la Salud, Escuela Profesional de Enfermería, Chimbote, Perú

JURADO

Aranda Sánchez, Juana René

ORCID: N° 0000-0002-7745-0080

Huaylla Plasencia, Blanca Emeli

ORCID: N° 0000-0003-1389-0770

Vásquez Vera, Rocío Belú

ORCID: N° 0000-0002-6459-590X

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Dra. Blanca Emeli Huaylla Plasencia

Miembro

Dra. Rocío Belú Vásquez Vera

Miembro

Dra. Juana René Aranda Sánchez

Presidenta

Dra. Sonia Avelina Girón Luciano

Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme guiado por
el camino de la felicidad.

A la Dra. Sonia Avelina Girón
Luciano, quien me ha brindado todo
su apoyo y colaboración
incondicional en el desarrollo de la
presente investigación.

TRIXI ALMENDRA

DEDICATORIA

A Dios, por todas las maravillas que me ha regalado en la vida, además de ser mi fortaleza y brindarme la sabiduría necesaria, que me han permitido salir adelante y lograr uno de mis anhelados sueños.

A mi Madre María Olaya y Abuela materna Vilma Saldarriaga (Q.E.P.D) y a mi padre, por su aporte espiritual y preocupación para salir adelante.

TRIXI ALMENDRA

ÍNDICE

	Pág.
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
I. PRESENTACION	1
II. HOJA RESUMEN	2
2. 1. Título del Trabajo académico	2
2.2. Localización (Distrito, Provincia, departamento, región)	2
2.3. Población beneficiaria	2
2.4. Institución(es) que lo presentan	3
2.5. Duración del trabajo académico	3
2.6. Costo total o aporte solicitado/aporte propio	3
2.7. Resumen del Trabajo académico.	3
III. JUSTIFICACION	4
IV. OBJETIVOS	10
V. METAS	11
VI. METODOLOGIA	12
6.1. Líneas de acción y/o estrategias de intervención.	12
6.2. Sostenibilidad del proyecto	16
6.3. Principios éticos	16
VII. SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN.	20
VIII. RECURSOS REQUERIDOS	22
IX. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACCIONES	24
X. ASPECTOS ORGANIZATIVOS E INSTITUCIONALES	28
XI. COORDINACIONES INTERINSTITUCIONALES	28
	30
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	29
ANEXOS	32

I. PRESENTACIÓN

El ingreso al servicio de emergencia somete a los miembros de la familia a una situación difícil, los cuales sufren y están angustiados por la separación, generando una crisis y desestabilización en todos sus miembros. Las enfermeras tienen un papel relevante para orientar a la familia y aclarar dudas en cuanto a la evolución de estado del usuario. Concienciarse de la repercusión psicológica que supone la problemática, obliga al personal de salud, por ende a las enfermeras, a plantearse un enfoque integral de organización de espacios y tiempos disponibles para la familia.

Laborar en el servicio de emergencia, ha permitido detectar aspectos en las enfermeras que acusan insatisfacción en los familiares afectando las relaciones humanas, estos aspectos son falta de empatía, falta de comunicación, falta de información, nadie les escucha, no conocen sobre uso del libro de reclamaciones, etc.

Siendo el familiar un elemento importante en la triada enfermera-usuario-familiar, se desarrollará el trabajo académico titulado: “Satisfacción de los familiares en la orientación de las enfermeras relacionado al estado de salud del usuario que acude al servicio de emergencia del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, 2021.

II. HOJA RESUMEN

2. 1. Título del Trabajo académico.

Satisfacción de los familiares en la orientación de las enfermeras relacionado al estado de salud del usuario que acude al servicio de emergencia. Hospital de Apoyo II-2 Sullana, 2021.

2.2. Localización

Localización : Hospital de Apoyo II- 2 Sullana del
Servicio de Emergencia

Localidad : Sullana

Provincia : Sullana

Departamento : Piura

Región : Piura

2.3. Población beneficiaria

Población Directa:

Familiares de los usuarios que acuden al servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo II- 2 Sullana.

Población Indirecta:

Pacientes que acuden al Hospital de Apoyo II-2 Sullana

2.4. Institución que lo presentan

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Escuela Profesional de

Enfermería. Segunda especialidad con mención en Emergencias y Desastres.

2.5. Duración del trabajo académico:

Fecha de inicio : Octubre 2021

Fecha de término : Marzo 2022

2.6. Costo total o aporte propio:

Financiado por la institución

Costo total: S/. 9676.00 nuevos soles

2.7. Resumen del trabajo académico

El trabajo académico programado para seis meses del año 2021, tiene como problema la insatisfacción de los familiares en la orientación de las enfermeras relacionado al estado de salud del usuario que acude al servicio de emergencia del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, a causa de la deficiente relación entre la enfermera-familia y por no contar con una guía de orientación a los familiares.

La gestión en el hospital se hace por algo y sobre todo para alguien, por tal motivo primará la orientación hacia el usuario y/o familiares, demostrando su validez y eficacia de la calidad. En el presente trabajo académico se utilizó el esquema de Bobadilla en la formulación del problema, utilizando el árbol de causas-efectos, árbol de medios y fines, árbol de medios fundamentales, líneas de acción que incluyen programas de capacitación y gestión.

III. JUSTIFICACION

El servicio de emergencia del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, se caracteriza por ser la puerta a la que acuden los usuarios con los familiares demandando atención y que a la vez genera en ellos alteraciones emocionales originada por la gravedad del cuadro clínico, las dificultades de la comunicación con el personal de salud, sumado actualmente al aislamiento por la aplicación de métodos estrictos de prevención y control para minimizar la propagación del coronavirus.

Laborar en emergencia ha permitido observar la escasa interacción de las enfermeras con los familiares por factores como: sobrecarga laboral, desmotivación, desconocimiento de estrategias comunicacionales, no tener una guía de orientación a familiares, lo cual conlleva a incremento de quejas en libro de reclamaciones, conflictos de parte de los familiares y aumento de la ansiedad y angustia en los mismos.

Existen pocos estudios acerca de satisfacción de los familiares con respecto a la orientación de las enfermeras, por lo que el trabajo académico se torna relevante para la institución porque obtendrá el respeto, validez y confiabilidad de los usuarios y familiares y para el personal de enfermería porque podrá evidenciar un desempeño eficaz, ético y humanizado.

Siendo la familia la que acompaña la evolución del usuario, es la indicada a recibir información completa, verdadera y oportuna, toda vez que es representante sustituto para la toma de decisiones.

La satisfacción del usuario y/o familiar es el juicio de valor personal y la reacción subsecuente a estímulos que perciben en el ambiente de servicios de salud (1).

Alvarez M. et.al (2), menciona a Gogeochea quien refiere que la satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria.

Maña A (3), considera que los familiares atraviesan cuatro fases durante el ingreso de un paciente: 1º Confusión inicial, estrés e incerteza (no saben dónde están ni a quien preguntar); 2º Búsqueda de información (les ayuda a salir del estado de confusión inicial); 3º Observación del entorno para obtener un seguimiento de la calidad del cuidado que recibe el paciente y 4º Obtención de recursos: soporte emocional, descanso o intimidad.

Según la Real Academia Española (RAE) (4), Orientar significa “dar información o consejo en relación con un determinado fin, dirigir o encaminar a alguien o algo hacia un fin o lugar determinado”; comunicar significa “hacer a otro partícipe de lo que

uno tiene, descubrir, manifestar o hacer saber a alguien algo, conversar, tratar con alguien de palabra o por escrito”.

Los servicios de urgencias se caracterizan por un ritmo de trabajo rápido, gran volumen de usuarios y existencia de situaciones críticas, lo que implica que puedan plantearse problemas o dificultades en el proceso de información/comunicación. La comunicación enfermera se torna esencial porque son ellas las que mantienen y establecen un contacto permanente, constante y directo con el paciente y familiares (5).

La enfermera especialista en emergencia y desastres dentro de las 32 competencias que tiene en su perfil profesional, incluye mantener comunicación permanente y asertiva entre el paciente, familia y personal de salud en el servicio de emergencia, durante su labor asistencial intra y extrahospitalaria con responsabilidad y honestidad, demostrar habilidades personales e interpersonales con sensibilidad y pericia profesional, expresada en un cuidado humanizado y solidario (6).

El Marco legal en que se encuentra sustentado el trabajo académico está en la RM 727-2009/ Minsa Sistema de Gestión de la Calidad en la Salud que dice: “La estrategia de desarrollo y mejoramiento de los servicios busca fortalecer el conjunto de servicios que conforman los procesos de atención donde se manifiestan unidas indisolublemente las dimensiones técnicas, interpersonales y ambientales de la calidad” (7).

Asimismo, en el Código de Ética y Deontología del Colegio de Enfermeros del Perú que en sus artículos dice: Artículo 9º “La enfermera(o) debe incorporar a la familia como parte activa en el cuidado de la persona en los niveles preventivo promocional, tratamiento, recuperación y rehabilitación. Artículo 12º.- La enfermera(o) debe cerciorarse de que la persona, familia y comunidad reciban información clara, suficiente y oportuna para fundamentar el consentimiento informado” (8).

Bautista L et.al (9), realiza el trabajo de investigación “Percepción de los familiares de pacientes críticos hospitalizados respecto a la comunicación y apoyo emocional. Colombia, 2016”, cuyo objetivo fue evaluar la percepción que tiene el familiar del paciente crítico respecto a la comunicación verbal y no verbal, y el apoyo emocional brindado por el personal de enfermería durante la hospitalización en la unidad de cuidado intensivo. Conclusiones: humanizar la unidad de cuidado intensivo permite reconocer a la familia como un eje central de todas las acciones asistenciales, una familia participativa es una familia más sana con más herramientas para luchar contra la desesperanza que genera el ingreso de un paciente a los servicios de hospitalización crítica.

Pérez M (10), realiza un trabajo de investigación “Satisfacción de los familiares con la información en la unidad de recuperación pos anestésica (URPA). Hospital Clínico de Barcelona. Abril 2015”, con el objetivo de analizar y valorar la satisfacción de los

familiares de los pacientes operados con la información en la unidad de recuperación. La metodología empleada fue cuantitativa, descriptiva y la muestra fue de 53 familiares. Conclusiones: los familiares presentaron niveles altos de satisfacción con la información en la unidad de recuperación pos anestésica. Respecto a las áreas de mejora, 24 no creían que hubiera que hacer ninguna mejora, 13 sugirieron recibir información previa al día de la operación y 11 información periódica por parte del personal de la URPA.

Rodríguez M (11), realizó la investigación “Nivel de satisfacción del familiar del paciente respecto a la comunicación brindada por la enfermera de cuidados intensivos Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo. Arequipa 2016”, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del familiar del paciente respecto a la comunicación brindada por la enfermera de cuidados intensivos. Fue una investigación cuantitativa, descriptiva de corte transversal. El universo muestral estuvo conformado por 54 familiares de pacientes. Las conclusiones fueron: El nivel de satisfacción Global de los familiares respecto a la comunicación verbal y no verbal es percibida como plenamente satisfactoria.

Bejar L (12), realiza la investigación “Nivel de satisfacción del familiar del paciente que ingresan a sala de operaciones con respecto a la orientación que recibe del profesional de enfermería en el Hospital Regional Ayacucho – 2016”, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del familiar de pacientes que ingresan a sala de

operaciones con respecto a la orientación que recibe del profesional de enfermería. De tipo cuantitativo, aplicativo, descriptivo de corte transversal; muestra 50 familiares directos. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento la escala de Likert. Conclusión: Existe un alto porcentaje de familiares insatisfechos con respecto a la orientación que recibe del profesional de enfermería en sala de operaciones.

Gastelo P (13), realiza el estudio denominado “Percepción y expectativas de los familiares sobre la atención de enfermería en la unidad de cuidados intensivos – Hospital Cayetano Heredia. Piura, 2016, con el objetivo de conocer la percepción y expectativas de los familiares sobre la atención de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. El estudio fue de tipo cualitativo, utilizó el método historia de vida, llegando a establecer 5 categorías. Conclusiones: las necesidades básicas expresadas por los familiares se refieren a flexibilidad en los horarios de visitas, mayor información, participación activa en el cuidado y también expresaron sus necesidades de apoyo emocional y comunicación empática para sobrellevar esos difíciles momentos.

El trabajo académico estará sustentado en el Modelo de Enfermería de Jean Watson que sostiene “Las relaciones interpersonales es el grado de interacción y comunicación que existe entre los proveedores de salud y los usuarios” (14), es decir las oportunidades de interacción e intercambio de mensajes, donde exista

una actitud abierta y sensible por parte del prestador del servicio, un trato digno y respetuoso de confianza, empatía e información donde el usuario se sienta satisfecho de recibir explicaciones o información detallada.

Según aplicación de la teoría, el personal de enfermería debe participar del proceso de informar y establecer una relación de confianza o una relación terapéutica para mejorar la relación con los familiares, generando confianza, credibilidad y prestigio en los servicios que se ofrecen.

Como enfermera profesional, luego de conocer la problemática y realizar el análisis respectivo, espero garantizar la Buena Práctica de Comunicación en el Servicio de Emergencia, lo que conllevaría a mejoras en la calidad y seguridad de la atención de salud.

IV. OBJETIVOS

Objetivo general

Satisfacción de los familiares en la orientación de las enfermeras relacionado al estado de salud del usuario que acude al servicio de emergencia del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, 2021

Objetivos específicos

1. Disminución de carga laboral y motivación del personal de enfermería para orientar a los familiares.

2. Conocimiento de estrategias comunicacionales a los familiares.
3. Enfermeras cuentan con actualización técnica en la elaboración de la guía de orientación a los familiares.

V. METAS

1. 100% de familiares satisfechos en la orientación de las enfermeras relacionado al estado de salud del usuario.
2. 100% de enfermeras motivadas para orientar a los familiares.
3. 100% de enfermeras con conocimientos en estrategias comunicacionales.
4. 100% de enfermeras actualizadas en técnicas en elaboración de guías de orientación.
5. Dos (2) talleres de sensibilización a las enfermeras sobre relaciones humanas.
6. Dos (2) capacitaciones a las enfermeras sobre calidad de atención.
7. Dos (2) capacitaciones a las enfermeras sobre técnicas de comunicación.
8. Una pasantía (1) de las enfermeras en hospital de mayor complejidad relacionado con orientación a familiares.
9. Una propuesta de programa de fortalecimiento del mecanismo de escucha al usuario: uso de Libro de reclamaciones y/o buzón de sugerencias físico o virtual a la Oficina de Gestión de la calidad

10. Dos (2) capacitaciones en guías de orientación a los familiares.
11. Dos (2) programas de difusión sobre los flujos de atención.
12. 100% de medios de comunicación implementados sobre evolución del paciente.

VI. METODOLOGIA

6.1 Líneas de acción y/o estrategias de intervención

A. Capacitación

Capacitación es acción y efecto de capacitar, asimismo capacitar significa hacer a alguien apto, habilitarlo para algo (4). La capacitación para el personal de salud, forma parte de las estrategias de políticas del Ministerio de Salud y obedece a necesidad y compromiso del HAS II-2 Sullana. La interacción entre las personas que han recibido capacitación a través sesiones educativas online, programas, contribuirá a la mejora de su desempeño y atención de salud de la población.

Actividades

1.A Talleres de sensibilización sobre relaciones humanas a las enfermeras

- Elaboración del plan de sensibilización
- Presentación del plan de sensibilización para su aprobación

- Seguimiento de plan
- Coordinaciones con los ponentes
- Ejecución de talleres on line
- Evaluación del taller
- Informe del plan de sensibilización

1.B Capacitación sobre calidad de atención dirigido a las enfermeras del servicio de emergencia

- Elaboración del plan de capacitación en calidad de atención
- Gestión de presupuesto para capacitación
- Coordinación con capacitadores
- Ejecución del plan de capacitación
- Evaluación del plan de capacitación

2.A Capacitación de la enfermeras sobre técnicas de comunicación

- Elaboración del plan de capacitación
- Gestionar presupuesto para capacitación
- Ejecución del plan de capacitación
- Evaluación del plan de capacitación
- Informe del plan de capacitación

3.A Capacitación a las enfermeras en la elaboración de guías de orientación a los familiares del paciente

- Elaboración del plan de capacitación
- Presentación del plan de capacitación para su aprobación
- Monitoreo del plan de capacitación
- Coordinaciones con los ponentes
- Realización de sesiones educativas sobre elaboración de guías de orientación
- Evaluación del plan de capacitación
- Informe del plan de capacitación

B. Gestión

Gestión es acción y efecto de gestionar, asimismo gestionar significa manejar o conducir una situación problemática (4). El sistema de gestión de la calidad tiene dos frentes: El frente externo comprende conocer el entorno, escuchar la voz del cliente, estudiar su satisfacción y favorecer la comunicación y el frente interno comprende estimular la innovación, favorecer la comunicación interna e implantar mejores prácticas (15).

La enfermera juega un rol muy importante en el proceso de atención del paciente y sus familiares, por lo que es necesario, en coordinación con Jefatura de enfermería, gestionar intervenciones de enfermería mediante un trabajo en equipo a fin de obtener resultados favorables en bienestar de los mismos.

Actividades

2.B Pasantías para las enfermeras sobre orientación a los familiares en un hospital de mayor complejidad

- Elaboración del plan
- Gestión de pasantías relacionadas a adquirir conocimientos en la práctica de orientación de los familiares.
- Ejecución de programa de pasantía
- Realización de réplica de pasantía
- Informe de pasantía

2.C Propuesta de programa de fortalecimiento del mecanismo de escucha al usuario: uso de Libro de reclamaciones y/o buzón de sugerencias físico o virtual a la Oficina de Gestión de la calidad

- Elaboración de propuesta de programa fortalecimiento de mecanismo de escucha al usuario
- Aprobación de propuesta
- Ejecución de la propuesta
- Evaluación de la propuesta

3.B Programa de difusión sobre los flujos de atención

- Elaboración de programa de difusión sobre flujos de atención
- Coordinación con Jefatura de Departamento de emergencia, Jefatura de enfermería, Oficina de Gestión de la calidad
- Ejecución de programa de difusión de flujos

- Monitoreo de cumplimiento
- Reunión de evaluación

3.C Implementación de medios de comunicación presencial y virtual a familiares sobre la evolución del paciente.

- Coordinación con Oficina de Informática, Oficina de Gestión de la Calidad
- Verificación de uso de medios de comunicación
- Monitoreo de cumplimiento

6.2 Sostenibilidad del proyecto

La sostenibilidad del trabajo académico estará a cargo del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, la Jefatura de Enfermería y el equipo de salud que labora en servicio de emergencia.

6.3. Principios éticos

El trabajo académico se guiará por los principios éticos de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (16).

- **Protección a las personas.** - la persona es el fin, necesita cierto grado de protección, de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

Se protegerá a las familiares de los pacientes, respetando la dignidad humana, identidad, confidencialidad y privacidad. Sus respuestas serán sólo para fines de la investigación. Se mantendrá el anonimato de las entrevistas.

- **Libre participación y derecho a estar informado.** - Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia.

Los familiares serán informadas sobre los propósitos y finalidades de la investigación que se desarrollará.

- **Beneficencia no maleficencia.** - Se debe asegurar el bienestar de las personas participantes. En ese sentido, la conducta del investigador responde a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

En todo momento se asegurará el bienestar de los familiares que participarán en la investigación. El investigador no causará daño y se maximizarán los beneficios.

- **Justicia.** - El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, no ejercer practicas injustas. La equidad y la justicia otorgan derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

Los familiares de los pacientes serán tratados equitativamente, tomando las precauciones necesarias que no permitieron prácticas injustas.

- **Integridad científica.** - La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

VII. SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACION

7.1 Matriz de Supervisión

Jerarquía de objetivos	Metas por cada nivel de jerarquía	Indicadores de impacto y efecto	Definición de indicador	Fuente de verificación	Frecuencia	Instrumento para recolección de la información
Propósito Satisfacción de los familiares en la orientación de las enfermeras relacionado al estado de salud del usuario que acude al servicio de emergencia Hospital de Apoyo II-2_ Sullana, 2021	100% de familiares satisfechos en la orientación de las enfermeras relacionado al estado de salud del paciente	$\frac{\text{Nº de familiares satisfechos en la orientación de las enfermeras}}{\text{Total de familiares de pacientes que recibieron atención}} \times 100/$	Familiar satisfecho es aquel que ha satisfecho sus expectativas de orientación sobre estado de su paciente	<ul style="list-style-type: none"> Instrumento: encuesta de satisfacción Libro de reclamaciones 	Trimestre	- Cuestionario - Libro de reclamaciones
Objetivo específico: 1 Disminución de carga laboral y motivación de las enfermeras para orientar a los familiares	100% de enfermeras motivadas para orientar a los familiares	$\frac{\text{Nº de enfermeras motivadas para orientar a los familiares}}{\text{Total de enfermeras del servicio de emergencia}} \times 100/$	Enfermeras motivadas es aquel que está apto a la acción de realizar acciones de orientación a los familiares	<ul style="list-style-type: none"> Registro de participación 	Trimestre	- Guía de observación
Objetivo específico: 2 Conocimiento de estrategias comunicacionales a los familiares	100% de enfermeras con conocimientos en estrategias comunicacionales	$\frac{\text{Nº de enfermeras con conocimiento en estrategias comunicacionales}}{\text{Total de enfermeras que labora en el servicio de emergencia}} \times 100$	Enfermeras con conocimientos en estrategias comunicacionales es aquel que tiene capacidades para la comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Registro de participantes Informe 	Trimestre	- Cuestionario
Objetivo específico: 3 Enfermeras cuentan con actualización técnica sobre elaboración de las guías de orientación a los familiares	100% de enfermeras actualizadas en técnica de elaboración de guías de orientación	$\frac{\text{Nº de enfermeras actualizadas en técnica de elaboración de guías de orientación a familiares}}{\text{Total de enfermeras que labora en el servicio de emergencia}} \times 100$	Enfermera actualizada es aquella que se capacita en elaboración de guías de orientación	<ul style="list-style-type: none"> Certificación en técnicas de la comunicación 	Trimestre	- Check list

7.2 Matriz de monitoreo

Resultado del marco lógico	Acciones o actividades	Metas por cada actividad	Indicadores de producto o monitoreo por meta	Definición del indicador	Fuentes de verificación	Frecuencia	Instrumento que se utilizará para el recojo de información
Objetivo específico: 1 Disminución de carga laboral y motivación de las enfermeras para orientar a los familiares	Talleres de sensibilización a las enfermeras sobre relaciones humanas	Dos (2) talleres de sensibilización a las enfermeras en la motivación para orientar a los familiares	N° de talleres de sensibilización realizados X 100 <hr/> Total de talleres programados	Enfermera sensibilizado es aquella que participa activamente en orientación de los familiares del paciente	Registro de asistencia Informe	Trimestral	Guía de observación
	Capacitación sobre calidad de atención dirigido a las enfermeras del servicio de emergencia	Dos (2) capacitaciones a las enfermeras sobre calidad de atención	N° de capacitaciones sobre calidad de atención realizadas x 100 <hr/> Total de capacitaciones programadas	Enfermera capacitada es aquella que adquiere competencias sobre calidad de atención	Registro de asistencia Informe	Trimestral	Lista de chequeo
Objetivo específico: 2 Conocimiento de estrategias comunicacionales a los familiares.	Capacitación a las enfermeras sobre técnicas de comunicación	Dos (2) capacitaciones a las enfermeras sobre técnicas de la comunicación	N° de capacitaciones sobre técnicas de la comunicación x 100 <hr/> Total de capacitaciones programadas	Enfermeras con conocimientos sobre técnicas de la comunicación	Registro de asistencia Informe	Trimestral	Check list
	Pasantía para las enfermeras sobre orientación a familiares en un hospital de mayor complejidad	Una (1) pasantía de las enfermeras	N° de Pasantías de las enfermeras realizadas x 100 <hr/> Total de pasantías programadas	Enfermera que adquiere conocimientos sobre orientación en enfermería	Informe Fotos	Trimestral	Check list

	Propuesta de programa de fortalecimiento del mecanismo de escucha al usuario: uso de Libro de reclamaciones y/o buzón de sugerencias físico o virtual a la Oficina de Gestión de la calidad.	Una propuesta de programa de fortalecimiento del mecanismo de escucha al usuario: uso de Libro de reclamaciones y/o buzón de sugerencias físico o virtual a la Oficina de Gestión de la calidad	Propuesta de programa de fortalecimiento del mecanismo de escucha al usuario realizada $X \frac{\quad}{100}$ Total de propuestas programada	Programa de propuesta de fortalecimiento de mecanismos de escucha es la plataforma de información a los usuarios y familiares	Programa de propuesta aprobado	Trimestral	Lista de verificadores
Objetivo específico: 3 Enfermeras cuentan con actualización técnica en la elaboración de las guía de orientación a los familiares.	Capacitación en la elaboración de guías de orientación a los familiares del paciente	Dos (2) capacitaciones en guías de orientación a los familiares	N° de capacitaciones en guías de orientación ejecutados $x \frac{\quad}{100}$ Total de capacitaciones programadas	Enfermeras que son capacitadas en guías de orientación al familiar	Registro de asistencia	Trimestral	Check list
	Programa de difusión sobre los flujos de atención	Dos (2) programas de difusión sobre los flujos de atención	N° de programas de difusión realizada $x \frac{\quad}{100}$ N° de programas de difusión programado	Programa de difusión de flujos de atención es aquel programa que guía la atención de los usuarios y/o familiares	Material educativo	Trimestral	Lista de cotejo
	Implementación de medios de comunicación presencial y virtual sobre la evolución del paciente	100% de medios de comunicación implementados sobre evolución del paciente	N° de medios de comunicación implementados $x \frac{\quad}{100}$ Total de medios de comunicación programados	Medio de comunicación implementado es aquel cumple con transmitir mensaje a los familiares sobre situación del usuario	Fotos Registro de medios de comunicación Informe	Trimestral	Lista de cotejo

7.3 Beneficios

Beneficios con el trabajo académico

- Satisfacción de los familiares
- Disminución de quejas y reclamos
- Enfermeras con habilidades en la comunicación
- Mejora en los procesos de comunicación

Beneficios sin el trabajo académico

- Presencia de conflictos de familiares
- Aumento de angustia de familiares ante la atención de emergencia
- Aumento de quejas y reclamos
- Desactualización en los procesos comunicacionales

VIII. RECURSOS REQUERIDOS

7.1 Humanos

Recurso humano	Hora mensual	Costo por hora	Costo total x 6 meses
Enfermeros capacitadores	25	40.00	6,000.00
Total			S/. 6,000.00

7.2 Materiales

Materiales	Cantidad mensual	Costo unitario	Costo total x 6 meses
Material de escritorio			
- Papel bond A4	250	0.024	36.00
- Lapiceros	10	1.00	60.00
- Plumones	10	3.00	180.00
		Subtotal	276.00
Material de protección personal			
- EPP completo	50	7.00	2100.00
		Subtotal	2100.00
Otros servicios			
- Internet (hrs)	15	1.00	600.00
- Soporte informático	15	5.00	450.00
- Impresión	500	0.50	250.00
		Subtotal	1300.00
		Total	S/. 3,676.00

7.3 Presupuesto:

Denominación	Aporte requerido	Aporte propio	Costo total
Recursos humanos	6,000.00		6,000.00
Recursos materiales	3676.00		3,676.00
TOTAL			S/. 9,676.00

IX. CRONOGRAMA DE EJECUCION DE ACCIONES: PLAN OPERATIVO

Objetivo general: Satisfacción de los familiares en la orientación de las enfermeras relacionado al estado de salud del usuario que acude al servicio de emergencia Hospital de Apoyo II-2 Sullana, 2021

N°	Actividad	Meta	Recursos		2021 Trimestre		Cronograma
			Descripción	Costos	III	IV	
1	Elaboración del trabajo académico	1	Informe	100.00	x		Trabajo académico elaborado
2	Aprobación del trabajo académico	1	Informe	100.00	x		Trabajo académico aprobado
3	Presentación del Trabajo Académico a Vice-rectorado académico ULADECH	1	Informe	100.00	x		Trabajo académico presentado a VRA
4	Presentación de trabajo académico a Dirección Ejecutiva Has II-2 Sullana	1	Informe	100.00	x		Trabajo académico presentado a HAS II-2
5	Ejecución del trabajo académico	1	Informe	9,676.00		x	Trabajo académico ejecutado
6	Evaluación del trabajo académico	1	Informe	100.00		x	Trabajo académico evaluado
7	Presentación de informe final de trabajo académico	1	Informe	100.00		x	Trabajo académico presentado

Objetivo 1: Disminución de carga laboral y motivación de las enfermeras para orientar a los familiares.

N°	Actividad	Subactividades	Recursos		Cronograma 2021	
			Descripción	Costos	III trimestre	IV trimestre
1.A	Talleres de sensibilización sobre relaciones humanas a las enfermeras, vía online	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración del plan de sensibilización - Presentación del plan de sensibilización para su aprobación - Seguimiento de plan - Coordinaciones con los ponentes - Ejecución de talleres on line - Evaluación del taller - Informe del plan 	Plan de sensibilización	300.00	x	
1.B	Capacitación sobre calidad de atención dirigido a las enfermeras del servicio de emergencia	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración del plan de capacitación en calidad de atención - Gestionar presupuesto para capacitación - Coordinación con capacitadores - Ejecución del plan de capacitación - Evaluación del plan de capacitación 	Plan de capacitación	2,000.00	x	

Objetivo 2: Conocimiento de estrategias comunicacionales a los familiares

N°	Actividad	Subactividades	Recursos		Cronograma 2021	
			Descripción	Costos	III trimestre	IV trimestre
2.A	Capacitación a las enfermeras sobre técnicas de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración del plan de capacitación - Gestionar presupuesto para capacitación - Ejecución del plan de capacitación - Evaluación del plan de capacitación - Informe del plan de capacitación 	Plan de capacitación	2,000.00	x	
2.B	Pasantías para las enfermeras sobre orientación a los familiares en un hospital de mayor complejidad	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración del plan - Gestión de pasantías relacionadas a adquirir conocimientos en la práctica de orientación de los familiares. - Ejecución de programa de pasantía - Realización de réplica de pasantía - Informe de pasantía - 	Informe	1000.00	x	
2.C	Propuesta de programa de fortalecimiento del mecanismo de escucha al usuario: uso de Libro de reclamaciones y/o buzón de sugerencias físico o virtual a la Oficina de Gestión de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de propuesta de programa fortalecimiento de mecanismo de escucha al usuario - Aprobación de propuesta - Ejecución de la propuesta - Evaluación de la propuesta 	Propuesta de programa	500.00	x	

Objetivo 3: Cuenta con actualización técnica las enfermeras, sobre elaboración de las guías de orientación a los familiares.

N°	Actividad	Subactividades	Recursos		Cronograma 2021	
			Descripción	Costos	III trimestre	IV trimestre
3.A	Capacitación en la elaboración de guías de orientación a los familiares del paciente	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración del plan de capacitación - Presentación del plan de capacitación para su aprobación - Monitoreo del plan de capacitación - Coordinaciones con los ponentes - Realización de sesiones educativas sobre elaboración de guías de orientación - Evaluación del plan de capacitación - Informe del plan de capacitación 	Plan de capacitación	2000.00	x	
3.B	Programa de difusión sobre los flujos de atención	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de programa de difusión sobre flujos de atención - Coordinación con Jefatura de Departamento de emergencia, Jefatura de enfermería, Oficina d Gestión de la calidad - Ejecución de programa de difusión de flujos - Monitoreo de cumplimiento - Reunión de evaluación 	Programa de difusión	500.00	x	
3.C	Implementación de medios de comunicación presencial y virtual a familiares sobre la evolución del paciente	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinación con Oficina de Informática, Oficina de Gestión de la Calidad - Verificación de uso de medios de comunicación - Monitoreo de cumplimiento 	Medios de comunicación	1,376.00		x

X. ASPECTOS ORGANIZATIVOS E INSTITUCIONALES

El Trabajo académico “Satisfacción de los familiares en la orientación de las enfermeras relacionado al estado de salud del paciente que acude al servicio de emergencia del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, 2021” estará a cargo de la autora en coordinación con Jefatura del Departamento de Emergencia, Jefatura de Enfermería y Oficina de Gestión de la Calidad , disponibles a contribuir en el desarrollo de las actividades programadas en la orientación de enfermería a los familiares.

XI. COORDINACION INTERINSTITUCIONALES

Las coordinaciones serán intra- institucionales: Dirección Ejecutiva, Jefatura del Departamento de Emergencia, Jefatura del Departamento de Enfermería, Oficina de Gestión de la Calidad, Unidad de Gestión en la Docencia y Capacitación.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Holanda P. Medición de la satisfacción de los pacientes ingresados en unidad de cuidados intensivos y sus familiares. 2015 [Tesis online]. España: Hospital Universitario Marqués de Valdecilla; 2015. [citado 20 Jul 2021]. URL. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0210569114000138>
2. Alvarez M, Canizales N, Eslava A. Satisfacción de los usuarios, familiares y/o acompañantes con atención de enfermería domiciliaria de régimen especial en una IPS en Bucaramanga, entre el segundo y tercer trimestre del año 2016. [Tesis en internet] Universidad Autónoma de Bucaramanga. Colombia. 2016. [citada 30 de Mayo 2021]. URL. Disponible en: https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/1653/2016_Tesis_Monica_Alvarez_Vergara.pdf?sequence=1&isAllowed=y
3. Mañá A. Gestión de la comunicación con la familia del paciente crítico postquirúrgico. 2014 [Tesis internet] Universidad de Santiago de Compostela 2014. Chile. [citado 24 Jul 2021] URL. Disponible en: http://www.revistalatinacs.org/14SLCS/2014_actas/064_Mana.pdf
4. Diccionario de la Real Academia Española. [Internet] 2020. [citado 25 de Jul 2021]. URL. Disponible en: <https://dle.rae.es/orientar>
5. Quintana S. Análisis de la comunicación enfermera -paciente-familia en el servicio de urgencias del Complejo Hospitalario Universitario de Ferrol. Situación actual y propuestas de mejora. 2015. [Tesis internet] Universidad Da Coruña. [citado 24 Jul 2021] URL. Disponible en:

https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/15616/QuintanaGonzalez_Silvia_TFG_2015.pdf?sequence=5&isAllowed=y

6. Ramírez E, Placencia M, Fuentes B, Tucto L, Ramírez D, Loli R. Perfil por competencias de enfermeras especialistas en emergencias y desastres en establecimientos de salud de Lima. Perú. 2018-2019 [Internet] Ministerio de Salud. [citado 25 Jul 2021] URL. Disponible en: <file:///C:/Users/np270/Downloads/3864-17528-1-PB.pdf>
7. Documento técnico: Política Nacional de Calidad en Salud [internet] Perú 2007. Minsa [citado 25 Jul 2021] URL. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/322121-politica-nacional-de-calidad-en-salud-documento-tecnico-rm-n-727-2009-minsa>
8. Colegio de Enfermeras del Perú. Código de Ética y Deontología. Perú, 2008.
9. Bautista L, Arias M, Carreño L. Percepción de los familiares de pacientes críticos hospitalizados respecto a la comunicación y apoyo emocional. *Rev Cuid* [online] 2016, vol.7, n.2, pp.1297-1309. ISSN 2216-0973 [citado 24 Jul 2021]. URL. Disponible en: <https://doi.org/10.15649/cuidarte.v7i2.330>.
10. Pérez M, Uría E, Piironen L. Satisfacción de los familiares con la información en la unidad de recuperación pos anestésica. *Metas Enferm* abr 2015; 18(3): 17-22 [citado 25 Jul 2021] URL. Disponible en: URL. <https://www.enfermeria21.com/revistas/metlas/articulo/80724/>
11. Rodríguez M, Zuta R. Nivel de satisfacción del familiar del paciente respecto a la comunicación brindada por la enfermera de cuidados intensivos Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo – 2016. . [Tesis internet]

- Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2017. [citado 20 Jul 2021] URL. Disponible en:<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/4606>
12. Bejar L. Nivel de satisfacción del familiar del paciente que ingresan a sala de operaciones con respecto a la orientación que recibe del profesional de enfermería en el Hospital Regional Ayacucho – 2016. [Tesis online] Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016 [citado 20 Jul 2021] URL. Disponible en:<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20>.
 13. Gastelo P. Percepción y expectativas de los familiares sobre la atención de enfermería en la unidad de cuidados intensivos – Hospital Cayetano Heredia. Piura, 2016. [Tesis online] Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. 2016 [citado 16 Jul 2021] URL. Disponible en:<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/>
 14. Wesley R. Teorías y Modelos de Enfermería. México: Ed McGraw-Hill interamericana; 2012.
 15. Sosa A. Gestión en salud [online]. Abril 2010 [32 diapositivas] [citado 16 Jul 2021] URL. Disponible en: <https://es.slideshare.net/albertososa/gestion-en-salud-clase32010>
 16. Documento normativo Código de ética para la investigación [internet]. versión 4. Uladech. Chimbote 13 enero 2021. [citado 2021 Jul 30] URL. Disponible en: <https://web2020.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v004.pdf>

ANEXOS

Gráfico N° 1: Árbol de CAUSA - EFECTO

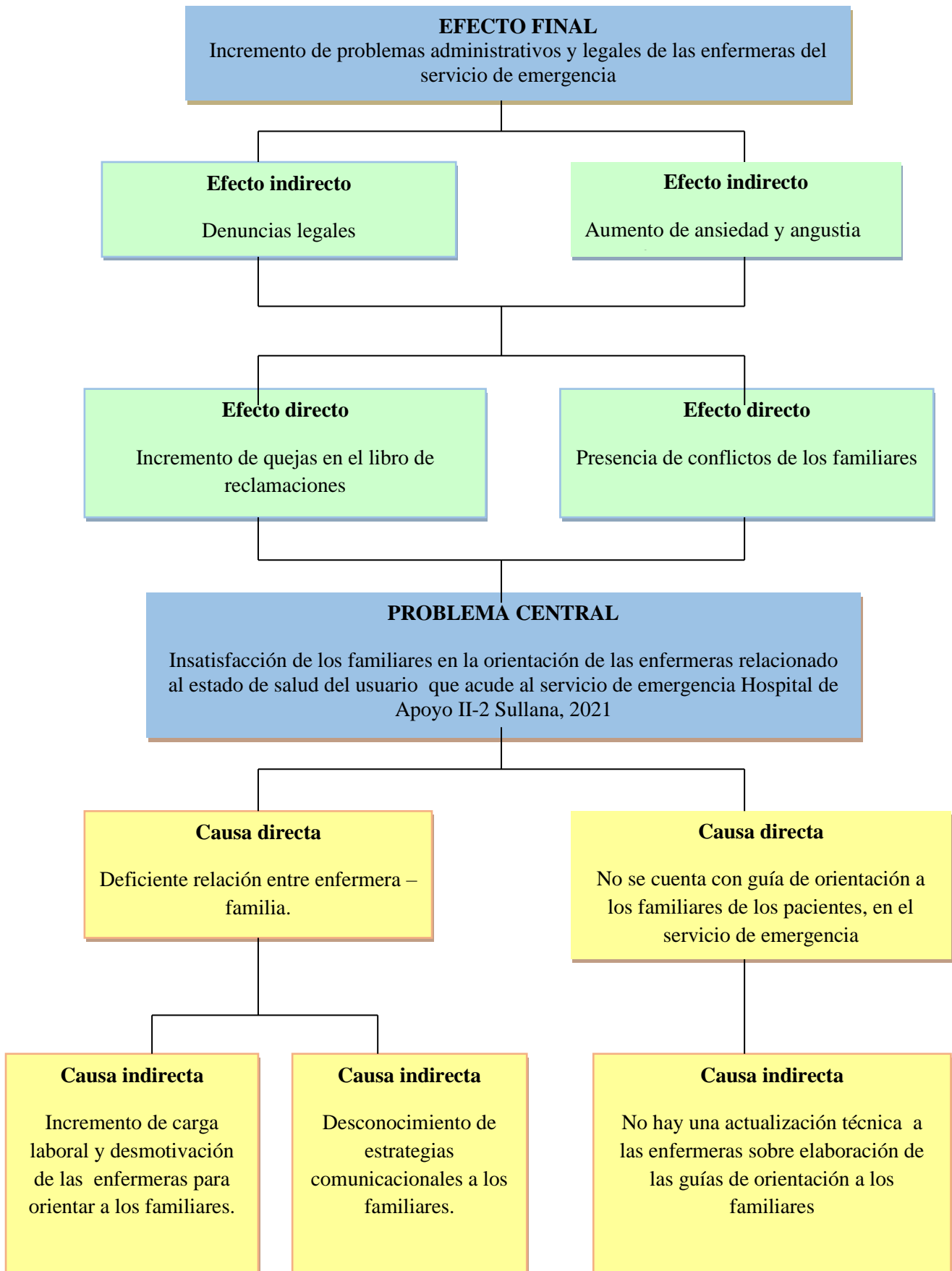
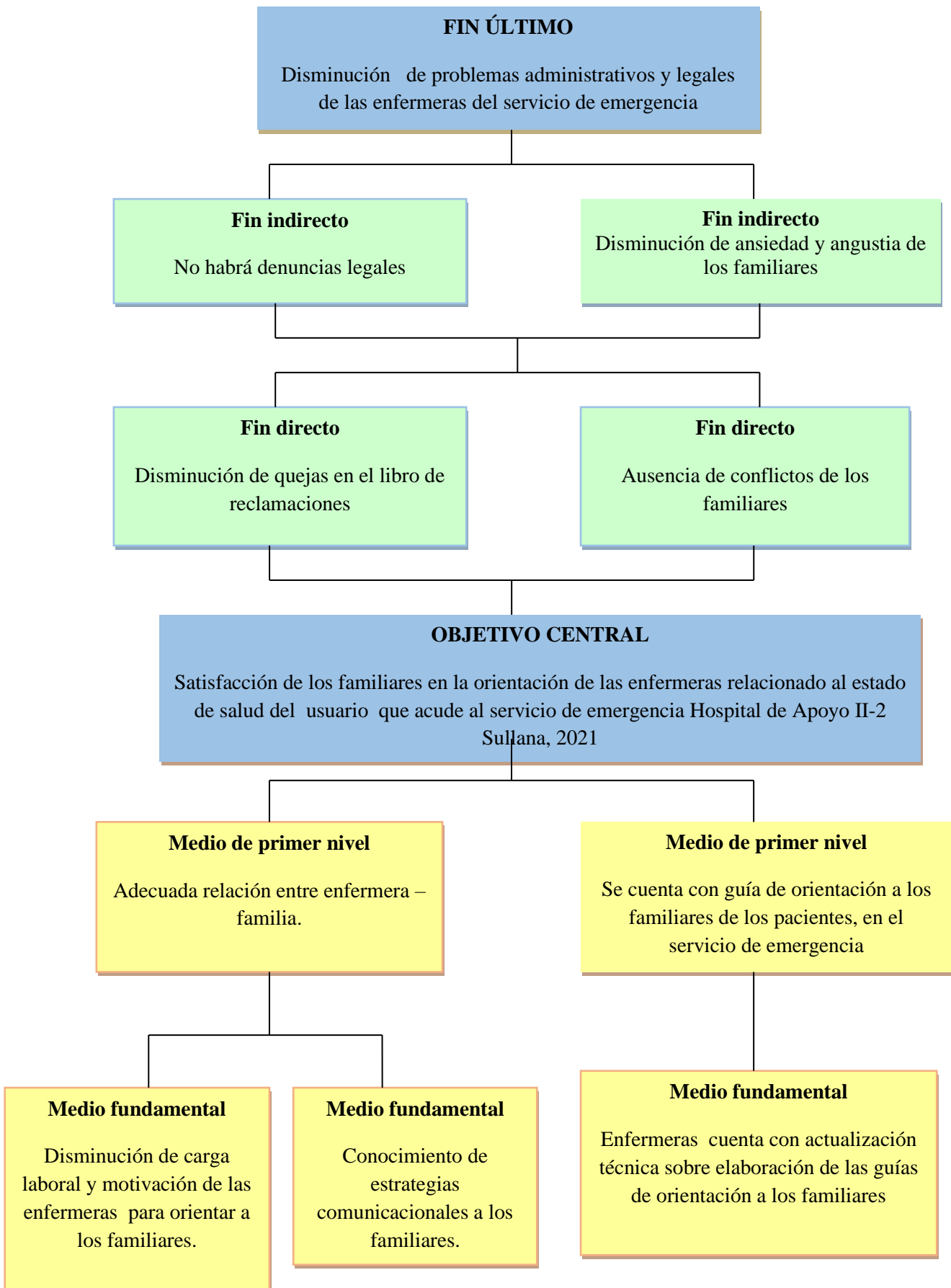


Gráfico N 2: Árbol de FINES Y MEDIOS



ARBOL DE MEDIOS FUNDAMENTALES Y ACCIONES PROPUESTAS



MATRIZ DE MARCO LOGICO

		RESUMEN DE OBJETIVOS	METAS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTOS
Causa/ Efecto	Fin	Disminución de problemas administrativos y legales de las enfermeras del servicio de emergencia				
Causa/ Efecto	Propósito	Satisfacción de los familiares en la orientación de las enfermeras relacionado al estado de salud del paciente que acude al servicio de emergencia Hospital de Apoyo II-2 Sullana, 2021	100% de familiares satisfechos en la orientación de las enfermeras relacionado al estado de salud del paciente	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de familiares satisfechos en la orientación de las enfermeras}}{\text{Total de familiares de pacientes que recibieron atención}} \times 100$	<ul style="list-style-type: none"> Instrumento : encuesta de satisfacción Libro de reclamaciones 	Familiares están satisfechos de la orientación brindada por las enfermeras
Causa/ Efecto	Componentes	1. Disminución de carga laboral y motivación de las enfermeras para orientar a los familiares.	100% de enfermeras motivadas para orientar a los familiares	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de enfermeras motivadas para orientar a familiares}}{\text{Total enfermeras que labora en el servicio de emergencia}} \times 100$	<ul style="list-style-type: none"> Lista de participación on line 	Enfermeras están motivadas en orientar a los familiares.
		2. Conocimiento de estrategias comunicacionales a los familiares.	100% de enfermeras con conocimientos en estrategias comunicacionales	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de enfermeras con conocimiento en estrategias comunicacionales}}{\text{Total de enfermeras que labora en el servicio de emergencia}} \times 100$	<ul style="list-style-type: none"> Lista de cotejo 	Enfermeras tienen conocimiento en estrategias comunicacionales
		3. Personal de enfermería cuenta con actualización técnica en la elaboración de las guía de orientación a los familiares.	100% de personal de enfermería actualizado en técnica en elaboración de guías de orientación	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de enfermeras actualizadas en técnica de elaboración de guías de orientación a familiares}}{\text{Total de enfermeras que labora en el servicio de emergencia}} \times 100$	<ul style="list-style-type: none"> Certificación en técnicas de la comunicación 	Enfermeras están actualizadas en técnica de elaboración de guías de orientación a los familiares.

		RESUMEN DE OBJETIVOS	METAS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTOS
Causa/ Efecto	Acciones	1.A Talleres de sensibilización a las enfermeras sobre relaciones humanas	Dos talleres de sensibilización sobre relaciones humanas	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de talleres de sensibilización realizados sobre relaciones humanas}}{\text{Total de talleres programados}} \times 100$	• Registro online de asistencia	Enfermeras están sensibilizadas sobre relaciones humanas
		1.B Capacitación sobre calidad de atención dirigido a las enfermeras del servicio de emergencia	Dos capacitaciones a las enfermeras sobre calidad de atención	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de capacitaciones sobre calidad de atención realizadas}}{\text{Total de capacitaciones programadas}} \times 100$	• Registro online de asistencia	Enfermeras están capacitadas sobre calidad de atención
		2.A Capacitación a las enfermeras sobre técnicas de comunicación	Dos capacitaciones a las enfermeras sobre técnicas de comunicación	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de capacitaciones sobre técnicas de comunicación realizadas}}{\text{Total de capacitaciones programadas}} \times 100$	• Registro de asistencia online	Enfermeras están capacitadas sobre técnicas de comunicación
		2.B Pasantías para las enfermeras sobre orientación a los familiares en un hospital de mayor complejidad	Una (1) pasantía de las enfermeras	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Pasantía de enfermeras realizadas}}{\text{Total de pasantías programadas}} \times 100$	• Documento de autorización de pasantía por dirección ejecutiva	Enfermeras realizan pasantía en hospital de mayor complejidad sobre orientación a familiares
		RESUMEN DE OBJETIVOS	METAS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTOS

Causa/ Efecto	Acciones	2.C Propuesta de programa de fortalecimiento del mecanismo de escucha al usuario: uso de Libro de reclamaciones y/o buzón de sugerencias físico o virtual a la Oficina de Gestión de la calidad.	Una propuesta de programa fortalecimiento del mecanismo de escucha al usuario: uso de Libro de reclamaciones y/o buzón de sugerencias físico o virtual a la Oficina de Gestión de la calidad Una pasantía del personal de enfermería	N° de propuestas de fortalecimiento del mecanismo de escucha al usuario realizadas X 100 <hr/> Total de propuestas programadas	<ul style="list-style-type: none"> • Documento : oficio a oficina de gestión de la calidad • Fotos 	Jefatura de servicio de enfermería realiza propuesta de fortalecimiento de escucha al usuario : uso de libro de reclamaciones y/o buzón de sugerencias físico o virtual a la OGC
		3.A Capacitación en la elaboración de guías de orientación a los familiares del paciente	Dos (2) capacitaciones en guías de orientación a los familiares.	N° de capacitaciones en guías de orientación realizados x 100 <hr/> Total de capacitaciones programadas	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de participantes on line 	Enfermeras están capacitadas en elaboración de guías de orientación a los familiares
		3.B Programa de difusión sobre los flujos de atención	Dos (2) programas de difusión sobre los flujos de atención	N° de programas sobre flujos de atención realizados x 100 <hr/> Total de programa de difusión programados	<ul style="list-style-type: none"> • Fotos 	Enfermeras difunden programas sobre flujos de atención
		3.C Implementación de medios de comunicación presencial y virtual sobre la evolución del paciente	100% de medios de comunicación implementados sobre evolución del paciente	N° de medios de comunicación implementados sobre la evolución del paciente realizados x 100 <hr/> Total de medios de comunicación programados	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de medios de comunicación 	Enfermeras implementan medios de comunicación para informar sobre evolución del paciente