

**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**

**FACULTAD DE MEDICINA**

**UNIDAD DE POSGRADO**

**PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN EN ENFERMERÍA**

**Percepción de la familia del usuario en estado crítico  
frente al rol de enfermería respecto a la comunicación  
y apoyo emocional en el servicio de cuidados intensivos  
de un hospital nacional**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Para optar el Título Profesional de Especialista en Enfermería  
Intensivista

**AUTOR**

Ruth Mery RAMOS CONDORI

**ASESOR**

Jackeline María CUELLAR FLORENCIO

Lima - Perú

2018

## RESUMEN

En la actualidad las Unidades de Cuidados Intensivos disponen de una avanzada tecnología que permite brindar soporte vital a pacientes en estado crítico. El riesgo de esta excesiva tecnificación es que las Unidades de Cuidados Intensivos se conviertan en lugares de aislamiento, distanciando la relación de los pacientes y sus familiares. Siendo así, que la mayoría de las veces se prioriza con las necesidades del paciente olvidado o dejando de lado a la familia, muchas veces el profesional de enfermería no se percata de la situación que afronta la familia; siendo de gran importancia su actuación con el fin de tranquilizarlos brindando su apoyo oportuno. La presente investigación tiene como **objetivo** determinar la percepción de la familia del usuario en estado crítico frente al rol de enfermería respecto a la comunicación y apoyo emocional en el servicio de cuidados intensivos de un Hospital Nacional. El **método** que se utilizó fue el descriptivo de corte transversal, tipo cuantitativo. La población estuvo conformada por 36 familiares de los usuarios en estado crítico. La técnica fue la entrevista y el instrumento la escala modificada de licker. **Resultados** fueron que de un total de 100% (36) familiares del usuario en estado crítico, el 42% (15) presentan una percepción medianamente favorable, el 33% (12) desfavorable y el 25% (9) favorable. **Conclusiones**, La percepción de la familia del usuario en estado crítico frente al rol de enfermería respecto a la comunicación y apoyo emocional en el servicio de cuidados intensivos de un Hospital Nacional es de medianamente favorable, referida a que la enfermera le informa al familiar y este no llega a comprender, la enfermera sonríe al saludarla y cuando la enfermera muestra un trato indiferente hacia el familiar. Por lo que se rechaza la hipótesis nula y alterna al ser sometida a la prueba estadística unilateral con un nivel de significancia del 95%.

**PALABRAS CLAVES:** Percepción de la familia, rol de enfermería, comunicación y apoyo emocional.

## SUMMARY

Currently, the Intensive Care Units have an advanced technology that provides vital support to patients in critical condition. The risk of this excessive technification is that the Intensive Care Units become places of isolation, distancing the relationship of patients and their families. This being the case, that most of the time it is prioritized with the needs of the forgotten patient or leaving aside the family, many times the nursing professional does not realize the situation that the family faces; their action is of great importance in order to reassure them by providing their timely support. The present investigation has as objective to determine the perception of the family of the user in critical state in front of the role of nursing regarding communication and emotional support in the intensive care service of a National Hospital. The method used was the descriptive cross-section, quantitative type. The population consisted of 36 relatives of users in critical condition. The technique was the interview and the instrument the modified scale of the liker. Results were that of a total of 100% (36) relatives of the user in critical condition, 42% (15) presented a moderately favorable perception, 33% (12) unfavorable and 25% (9) favorable. Conclusions, The perception of the family of the critical user in front of the role of nursing regarding the communication and emotional support in the intensive care service of a National Hospital is fairly favorable, referring to the nurse informing the relative and this she does not understand, the nurse smiles when she greets her and when the nurse shows an indifferent treatment towards the family member. Therefore, the null and alternative hypothesis is rejected when subjected to the unilateral statistical test with a level of significance of 95%.

**KEYWORDS:** Perception of the family, role of nursing, communication and emotional support.