



UNIVERSIDAD PERUANA  
**CAYETANO HEREDIA**  
FACULTAD DE ENFERMERÍA

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON LOS CUIDADOS  
ENFERMEROS EN EL SERVICIO DE GASTROENTEROLOGÍA EN UN  
HOSPITAL PUBLICO, ABRIL - DICIEMBRE 2018**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TITULO DE ESPECIALISTA EN  
ENFERMERÍA EN CUIDADO ENFERMERO EN GASTROENTEROLOGÍA,  
ENDOSCOPIA Y PROCEDIMIENTOS ESPECIALES.**

**INVESTIGADORAS:**

**LIC. YULIANA YANINA CAPCHA VARGAS**

**LIC. LIZZETH ROJAS URCUHUARANGA**

**LIC. KAREN MELISSA PARDO ACUÑA**

**ASESORA:**

**LIC. MARÍA DEL CARMEN SALAZAR**

**LIMA – PERÚ**

**2018**

**Lic. María del Carmen Salazar**

Asesora

## INDICE

### RESUMEN

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>CAPITULO I</b> .....	<b>3</b>
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
JUSTIFICACIÓN.....	4
VIABILIDAD Y FACTIBILIDAD DEL ESTUDIO.....	5
<b>CAPITULO II</b> .....	<b>6</b>
PROPOSITO.....	6
OBJETIVOS.....	6
<b>CAPITULO III</b> .....	<b>8</b>
MARCO TEORICO.....	8
<b>CAPITULO IV</b> .....	<b>14</b>
HIPOTESIS.....	14
<b>CAPITULO V</b> .....	<b>15</b>
MATERIAL Y METODO.....	15
<b>CAPITULO VI</b> .....	<b>20</b>
CONSIDERACIONES ETICAS Y ADMINISTRATIVAS.....	20
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....	<b>23</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>27</b>

## RESUMEN

La satisfacción de los pacientes, es uno de los pilares fundamentales en los que se basa la atención actual de salud, por eso el cuidado que brinda la enfermera se basa en el acto de cuidar a través de sus conocimientos científicos, apoyar al paciente de manera emocional y brindar dedicación para mejorar el estado de salud en el que se encuentre el paciente y así satisfacer sus expectativas respecto a la atención de enfermería.

**Antecedentes.** Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza, Brasil, 2014, Calidad en colonoscopia: Grado de satisfacción del paciente. España, 2012, Nivel de Satisfacción sobre el Cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2016, Cuidado humanizado del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2017, Calidad de cuidado de Enfermería y Satisfacción del usuario adulto en Emergencia. Hospital La Caleta, 2015. **Objetivo.** Determinar el nivel de satisfacción del paciente con los cuidados enfermeros en el servicio de gastroenterología del hospital Cayetano Heredia, Abril - Diciembre 2018. **Material y Método.** El presente proyecto de investigación es de tipo no experimental, con enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo, de corte transversal y prospectivo. **Población.** La población de estudio será conformada por 225 pacientes, cuya muestra será de 30 pacientes utilizando el muestreo no probabilístico intencional. **Técnica e instrumento.** Se utilizara la técnica de encuesta y el instrumento para el recojo de la información un cuestionario.

Palabras Claves: Satisfacción del paciente, Cuidados de Enfermería

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad el usuario es el pilar principal del sistema de salud, y su nivel de satisfacción durante su atención es un importante indicador de calidad, por lo tanto para evaluar la calidad es necesario un instrumento como la encuesta que nos brinde datos reales. (1)

Es por eso que se implementó de forma consecutiva distintos indicadores de calidad orientados a optimizar las acciones del procedimiento, con la finalidad de asegurar un correcto diagnóstico. Por ende la satisfacción del paciente es la base fundamental, ya que evidencia si las aspiraciones o interés de salud del paciente están siendo cubiertas, esto quiere decir que la atención que brinda el personal de salud es suficiente con lo que el paciente desea.

La satisfacción del paciente juega un rol importante en la recuperación ya que un paciente satisfecho reacciona de forma positiva al tratamiento establecido y los pacientes insatisfechos demoran en su recuperación y tiende a recaer; ya que, se estresan y sufren constantemente de ansiedad. (2)

Por tal motivo la relación enfermera - paciente, es un elemento fundamental para evaluar la atención brindada al usuario en salud. Los cuidados que brinda la enfermera no solo se basan en los cuidados patológicos sino que también en empatía, comunicación y buen trato que impactan de forma positiva, y son elementos o roles importantes que cumplen los profesionales de la salud. (3)

Es así que el profesional de enfermería es consciente de su responsabilidad ante la calidad del cuidado brindado al paciente, a nivel institucional, y personal a través de las prácticas de valores y normas éticas de la profesión, que contribuyen en la percepción de la satisfacción del paciente. La satisfacción o insatisfacción de los pacientes es un parámetro que beneficia y/o aporta a la institución en los diferentes proyectos de mejora con la finalidad de modernizar los servicios de salud de los establecimientos (4)

Se plantea realizar el proyecto titulado Nivel de Satisfacción del paciente con los cuidados enfermeros del servicio de gastroenterología del Hospital Cayetano Heredia, con la finalidad de recolectar y procesar información vigente referente al servicio y reconocer las diferentes necesidades presentes en el paciente.

El estudio beneficiará a pacientes por que los resultados se verán reflejados en cuidados enfermeros de calidad que permitan mejorar los niveles de satisfacción de los pacientes sometidos a procedimientos propios del servicio de gastroenterología y a mejorar su bienestar.

El personal de enfermería en el servicio de gastroenterología y procedimientos especiales cumple el rol de brindar consejería a los pacientes sobre la preparación de procedimientos gástricos, recepción de pacientes, preparación para el procedimiento en sí, canalización de vías periférica, administración de medicamentos antes, durante y después del procedimiento, monitorización de funciones vitales, apoyo emocional, asistencia al médico en los procedimientos tanto diagnósticos como terapéuticos y evaluar al paciente post procedimientos; toda actividad realizada por el personal de enfermería tiene la finalidad de cuidar el bienestar de nuestros pacientes.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La globalización en la actualidad le exige al profesional de enfermería brindar una atención de calidad a la población acorde a los avances científicos, tecnológicos, en base a los conocimientos, habilidades y no dejar los aspectos éticos, manifestando responsabilidad en sus actividades diarias, el derecho del usuario es recibir una atención de calidad para cubrir sus necesidades y satisfacer sus expectativas de salud. (5)

El reto más importante que enfrentan las redes de salud en latinoamérica es la insatisfacción de los pacientes. Las encuestas de satisfacción realizadas en las diversas áreas de servicios de salud, confirman que los usuarios consideran que la atención recibida es regular a mala habiendo un porcentaje menor que define la atención de forma excelente. Bajo las anteriores circunstancias el mayor desafío de un prestador de servicio de salud es la atención de calidad buscando alcanzar la equidad, calidad y eficiencia.

En el área de gastroenterología se realizan múltiples procedimientos, siendo los de mayor demanda las endoscopias y colonoscopias, por aumento de casos en cáncer gástrico y de colon, siendo una de las causas de mayor mortalidad a nivel mundial, los últimos datos estadísticos señalan que hubo 984.00 nuevos casos de cáncer gástrico en el mundo con 841.00 fallecidos. (6)

Por todo este contexto el servicio de gastroenterología ha incrementado su demanda de atención, de 25 a 30 pacientes aproximado por día, por lo tanto el personal de enfermería se encuentra bajo una constante presión, debido al poco recurso humano en las diferentes áreas del servicio de gastroenterología, iniciando por la consejería de enfermería que no cuenta con un espacio ideal que facilite la atención por la alta demanda, así como un personal enfermero que cubra el turno tarde, además el grado de instrucción de los paciente demanda mayor tiempo en la educación para una correcta preparación según el procedimiento a realizarse, el día de la cita programada el paciente ingresara al servicio donde el profesional de enfermería realizara la entrevista para cerciorarse de la correcta preparación antes de ingresar a sala de procedimientos; la sala de procedimientos solo cuenta con un profesional de enfermería, sin

apoyo técnico, así mismo se comprueba que en el área de reprocesamiento (limpieza y desinfección) no cuenta con un personal enfermero solo técnicos, evidenciando el déficit de recurso humano que no es cubierto en su totalidad.

En los establecimientos de salud como el hospital Cayetano Heredia el cuidado de calidad se ve perjudicado por el déficit de recursos humanos, logísticos y económicos; por lo tanto, los pacientes en la mayoría de los casos que vienen a atenderse al servicio son de bajos recursos y de situación económica modesta; afectando su estado emocional dificultando la recuperación de la salud.

Continuamente en los servicios de gastroenterología de los diferentes establecimientos de salud se observa que los usuarios al terminar el procedimiento presentan: incertidumbre, ansiedad, temor, impaciencia porque el personal no se da abasto en la atención por el déficit de personal que conlleva a que la enfermera logre tener poca comunicación y contacto con el paciente, todo esto da lugar a que muchas veces el personal de salud como enfermería solo se concentren a realizar actividades como: control de signos vitales, administración de medicamentos entre otros, que hacen que sus acciones sean vistas como mecánicas o técnicas que pueden conllevar a un cuidado de poca calidez y poca empatía con el paciente.

## **FORMULACION DEL PROBLEMA**

¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente con los cuidados enfermeros en el servicio de gastroenterología en un hospital público, abril - diciembre 2018?

## **JUSTIFICACION**

Esta investigación reflejará la relación que hay entre satisfacción y los cuidados que brinda la enfermera en los procedimientos de endoscopia y colonoscopia del servicio de gastroenterología, donde se evidencia la alta demanda de pacientes y la carencia de personal de enfermería para cubrir satisfactoriamente las necesidades de estos mismos, el servicio de procedimiento gastroenterología cuenta con diferentes áreas, empezando por el área de consejería, una sala de preparación, tres salas de procedimientos, un área de reprocesamiento y el área de recuperación, que debería estar cada área cubierto por un profesional de enfermería, sin embargo en la actualidad se evidencia la presencia solo de 4 enfermeras por turno,

realizando una de ellas el trabajo administrativo, es así que algunas actividades son realizadas por el personal técnico, deteriorando la relación enfermera paciente.

La relación enfermera paciente es un aspecto fundamental en la recuperación del paciente ya que si se logra una buena comunicación basada en confianza se puede generar un sentimiento de seguridad que lo haga receptivo a las sugerencias y recomendaciones que inciden positivamente en la realización del procedimiento.

La satisfacción de la población con los servicios de salud que reciben en especial con los cuidados de enfermería, es un objetivo importante del sistema de salud y proporciona información sobre el éxito del personal de enfermería en cuanto a si alcanza o no las expectativas del paciente.

Además el estudio de investigación servirá de antecedente o referencia a las posteriores investigaciones que se pueda realizar en dicho establecimiento o en otro centro de salud, este trabajo se plantea con la finalidad de identificar debilidades del servicio y del personal de enfermería ya sea por motivos de falta de recursos humanos o por motivo de falta de interés.

## **VIABILIDAD Y FACTIBILIDAD DEL ESTUDIO**

La presente investigación es viable porque cuenta con el suficiente acceso de información tanto de internet, como de textos de investigación, etc. Además se cuenta con un número alto de pacientes dada la alta demanda diariamente al servicio de gastroenterología del Hospital Cayetano Heredia, sede de práctica de la universidad.

Así mismo la investigación mejorara la calidad del servicio y por ende del hospital; además se dispone de los materiales, tiempo y recursos económicos que correrán por cuenta de las investigadoras.

## **CAPITULO II**

### **PROPOSITO**

El propósito del presente proyecto de investigación es definir el nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados enfermeros en los procedimientos de endoscopia y colonoscopia del Hospital Cayetano Heredia para optimizar la atención de salud.

Contribuir con los resultados para evidenciar cambios en la profesión de enfermería y al reconocimiento de la misma por parte de otras disciplinas.

Retroalimentar a los trabajadores de la institución de salud y demás servicios encargados de la asistencia y cuidados del paciente, teniendo en cuenta el nivel de satisfacción con los cuidados enfermeros.

Aportar al cuidado de enfermería y al personal del servicio para que contribuyan en la mejora de la calidad de los servicios dentro de un marco de progreso continuo.

Contribuir con la línea de investigación en satisfacción del paciente con los cuidados enfermeros y generar elementos dentro de las perspectivas de las personas que reciben el cuidado, para realizar los correctivos necesarios que permitan lograr la excelencia en el cuidado de enfermería.

### **OBJETIVO GENERAL**

- Determinar el nivel de satisfacción del paciente con los cuidados enfermeros en el servicio de gastroenterología en el hospital Cayetano Heredia, Abril - Diciembre 2018.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Determinar el nivel de satisfacción del paciente con los cuidados enfermeros en el servicio de gastroenterología con relación al componente técnico en el hospital Cayetano Heredia, 2018.

- Determinar el nivel de satisfacción del paciente con los cuidados enfermeros en el servicio de gastroenterología con relación al componente interpersonal en el hospital Cayetano Heredia, 2018.
- Determinar el nivel de satisfacción del paciente con los cuidados enfermeros en el servicio de gastroenterología con relación al componente confort en el hospital Cayetano Heredia, 2018.

## CAPITULO III

### MARCO TEORICO

#### ANTECEDENTES INTERNACIONALES

1.- Santana J., Bauer S., Minamisava R., Queiroz A., Gomes M.; **Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza, Brasil, 2014.**

El estudio descriptivo, transversal. Efectuado en 275 pacientes de las unidades de Clínica Médica, Clínica Ortopédica, Cirugía Plástica y Clínica Tropical. Los datos fueron recolectados mediante entrevistas, utilizándose tres instrumentos, aplicados al mismo tiempo. Llegando a las siguientes conclusiones:

“según la opinión de los pacientes el cuidado prestado por el servicio o área de enfermería podemos definir que es bajo el nivel de la calidad de atención de enfermería en la institución de salud; sin embargo la calidad de atención y satisfacción del paciente tienen una relación baja a moderada”.

2.- De la Torre I, Roy L., Artajona R.; **Calidad en colonoscopia: Grado de satisfacción del paciente. España, 2012.** El estudio descriptivo transversal en 168 pacientes ambulatorios. Los datos fueron recolectados en un cuestionario breve. Llegando a las siguientes conclusiones:

“se analizó las encuesta de cada uno de los participantes siendo positivo el resultado frente a las intervenciones de enfermería, pero, fue valorado de manera negativa el tiempo de espera que el paciente toma para conseguir una cita, dentro de los procedimientos el paciente se recupera más rápido cuando son sedados con propofol que cuando son sedados con midazolam y fentanilo”.

#### ANTECEDENTES NACIONALES

3.- Mejía D., Rivera O.; **Nivel de Satisfacción sobre el Cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2016.**

El presente estudio es cuantitativo, descriptivo transversal simple. La población fue de 400 pacientes ingresantes al servicio de emergencia durante el mes de enero - marzo. Llegando a las siguientes conclusiones:

“El 46% de los evaluados indican que la calidad de cuidado del enfermero está en proceso, lo que cabe resaltar es el valor que sale es moderado; sin embargo, el 29% lo considera bajo y el 25% es alta”.

4.- **Zuñiga R.; Cuidado humanizado del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2017.** El presente estudio es de enfoque cuantitativo descriptivo corte transversal y correlacional. Con una muestra de 120 pacientes hospitalizados de marzo – mayo. Llegando a las siguientes conclusiones:

“En la hipótesis general se concluye que hay una relación aceptable entre la satisfacción del paciente y el cuidado humanizado del área de enfermería en el área de hospitalización, en el INCN 2017, se encontró una conexión media con tendencia a alta, a las hipótesis correspondientes a las dimensiones sentimientos, características de la enfermera, labores de la enfermería, proactividad, apoyo emocional, apoyo físico, empatía, la priorización de cuidado, la disponibilidad para la atención de cuidado, existe relación positiva con la satisfacción de los pacientes hospitalizados hallándose una correlación moderada y muy significativa”.

5.- **Urrutia S., Cantuarias N.; Calidad de cuidado de Enfermería y Satisfacción del usuario adulto en Emergencia. Hospital La Caleta, 2015.** El estudio es cuantitativo, descriptivo correlacional transversal. La muestra es de 217 pacientes hospitalizados durante el cuarto trimestre del servicio de emergencia. Llegando a las siguientes conclusiones:

“el gran porcentaje de los usuarios entrevistados indican de la buena calidad del cuidado del profesional de enfermero frente a los cuidados que se brinda al paciente en un servicio crítico, las dimensiones evaluadas fueron tanto la calidad como la calidez, dentro de ellas los conocimientos científicos, técnicos y la comodidad brindada en la atención del paciente.

## **BASE TEORICA**

### **❖ SATISFACCIÓN DEL PACIENTE**

Menciona la Real Academia Española (RAE): “Es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad”, dando como resultado la atención de salud adecuada.

Es por eso que la Satisfacción, es la valoración que ejecuta el paciente respecto al servicio brindado, en términos generales nos permite valorar si la atención dada cumple con sus necesidades y expectativas. (7)

Para ello tenemos las diferentes escalas para medir la satisfacción de paciente como:

- **INSATISFACCION:** sucede cuando el servicio no cubre sus expectativas del paciente.
- **PARCIALMENTE SATISFECHO:** sucede cuando un paciente ve cubierto algunas de sus necesidades.
- **SATISFECHO :** sucede cuando un paciente ve cubierto sus necesidades y expectativas en su totalidad
- **TOTALMENTE SATISFECHO:** sucede cuando su atención excede las expectativas del paciente. (8)

Berwick considera la satisfacción de forma integral donde los principales componentes que intervienen son el área administrativa y asistencial que en conjunto mejoran los procesos de salud, mediante instrumentos que lo miden y sirven para la mejora continua, y que deben estar supervisados por el área competente. (9)

Wittaker, menciona a la satisfacción como una tendencia positivo o negativo a ciertos pensamientos u objetos. El rendimiento laboral del profesional de enfermería está vinculada positivamente con la satisfacción del paciente, lo que conceptualmente se trata como eficiencia o productividad, esto quiere decir que la satisfacción o insatisfacción del paciente gira en torno al cuidado enfermero. (10)

Por ello la satisfacción del paciente es la piedra angular de la atención de salud, sirviendo como determinante para medir la calidad en las instituciones de salud. El doctor Adevis Donabedian fue precursor en proponer que en la práctica clínica se atendiera al paciente de manera integral quien requiere de la labor del personal sanitario para el restablecimiento de su salud. (11)

## RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN Y ELEMENTOS DE LA CALIDAD

Existen determinantes fundamentales de la calidad que conllevan a la satisfacción del paciente, los cuales según Suárez, son: Confiabilidad, Receptividad, Competencia, Accesibilidad,

Cortesía, Comunicación, Credibilidad, Seguridad, Entender y conocer al paciente, Aspecto tangible del servicio.

Es así que en base a estos determinantes se fundamenta la calidad en la atención de salud cuando se realizan diferentes actividades para garantizar servicios de salud accesibles y equitativos con personal capacitado y los recursos disponibles para lograr la satisfacción del paciente con la atención recibida. (12)

Según Adevis Donabedian, los elementos de la calidad que brindan satisfacción son:

– ***EL COMPONENTE TÉCNICO***

Es el empleo de la ciencia y de la tecnología en la administración de la atención de pacientes de manera que produzca el mayor beneficio y así disminuir riesgos hacia su salud.

Es un componente de gran importancia también porque la atención está basada en conocimientos y habilidades que la enfermera utilizara basada en su experiencia y capacidad técnica adquirida para satisfacer las necesidades del paciente. (13)

– ***EL COMPONENTE INTERPERSONAL***

Está basado en la premisa donde la interacción de las personas debe de seguir normas y valores que determinan la comunicación de las personas de forma general.

Por lo tanto la satisfacción tiene relación con la interacción de las personas así mismo con sus expectativas y deseos, por esa razón requiere de una relación recíproca.

Además cabe resaltar que la satisfacción también es determinada por las experiencias culturales, por ello, la satisfacción variará según el contexto social. (14)

– ***EL COMPONENTE ASPECTOS DE CONFORT***

Se basa en los elementos del entorno del paciente que le proporcionan una atención más confortable, como ambientes que cuenten con buena iluminación, cómodos y amplios que permitan un desarrollo óptimo del procedimiento, además de brindar un reposo adecuado, sin hacinamiento de pacientes. (15)

## FACTORES QUE AFECTAN LA SATISFACCION

Pueden verse influenciado por la edad del paciente, el sexo, el nivel socioeconómico, las patologías del paciente, el tiempo de tratamiento y el sistema de atención de salud.

## MEDICION DE LA SATISFACCION

Las necesidades y expectativas del usuario, se modifican con el paso del tiempo y su reconocimiento debe ser constante, a través de mediciones cualitativas y cuantitativas.

## ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN

Reconocer las expectativas de los pacientes y valorar las relaciones interpersonales enfermera – paciente, Medir la calidad interna y externa y elaborar programas para mejorar procesos. (16).

### ❖ CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN LA SATISFCCIÓN DEL PACIENTE

El cuidado es la base primordial para el crecimiento completo del ser humano. Esto ayuda e incrementa el bienestar en todas sus necesidades básicas y su evolución.

En la teoría de Leininger se expone que “El cuidado es la esencia y el campo central, unificado y dominante que caracteriza a la enfermería” en este aspecto, el cuidado para la enfermera se basa en el acto de ayudar, apoyar y brindar dedicación para mejorar el estado de salud en que se encuentra el paciente y así satisfacer sus expectativas respecto a la atención que brinda la enfermera.

Por tal motivo la carrera de enfermería requiere actualización constante en las diferentes materias, ciencia y tecnología. Todo esto implica el incremento de la responsabilidad y asumir nuevos retos a nivel nacional como mundial. (17)

Pero además el cuidado de enfermería no sólo se ocupa de los aspectos clínicos terapéuticos del paciente, sino que también tiene una relación psico-social entre la enfermera y el paciente, para que se transforme en un auténtico cuidado enfermero, es necesario asimismo dos fuentes: La predisposición por parte del paciente, y la predisposición por parte de la enfermera que lo atiende, el objetivo siempre del cuidado enfermero es mantenerlo comprometido con su salud. (18)

Así mismo, Lu Verne Wolf menciona que la atención brindada por las enfermeras es de manera holística, considerando condiciones biológicas, emocionales, espirituales y sociales. Ya que las enfermeras tienen conocimiento que las afecciones físicas y emocionales tienen influencia en el estado de salud (19)

Existen diversos instrumentos para valorar la satisfacción del paciente; sin embargo, no se ha encontrado muchos instrumentos para evaluar de calidad de atención en el cuidado enfermero, por lo tanto solo se toma en cuenta la percepción del cuidado, y la expectativa del paciente, con la finalidad de satisfacerlas y/o superarla (20)

Existe otro aspecto sobre la calidad del cuidado enfermero es de la teoría de Helen Erickson, quien integra los siguientes indicadores que están relacionados con la satisfacción del paciente mencionado líneas arriba:

– ***CALIDEZ DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA***

Se centra en la cantidad de cuidado manifestado por la enfermera, contiene elementos como la cortesía, comprensión, paciencia, atención, amabilidad, ser cordial, usar términos comprensibles, escuchar las dudas y la privacidad que brinda la enfermera al paciente.

– ***LA CALIDAD Y TÉCNICA DEL CUIDADO***

Son las destrezas y habilidades del enfermero que brinda los cuidados de salud, entro de ella está la habilidad, la experiencia y el entrenamiento que puedo tener el enfermero.

– ***LA DISPONIBILIDAD***

Un aspecto importante de esta dimensión es poder contar con la disponibilidad del personal de enfermería cuando el paciente requiera o necesite un cuidado de calidez y calidad.

– ***LA CONTINUIDAD DEL CUIDADO***

El cuidado enfermero es continuo y esto se ve reflejado en los diferentes instituciones de salud, donde se brinda cuidados continuos y realizando los seguimientos en cada uno de ello y de cuando a las necesidades del paciente.

– ***EL RESULTADO DEL CUIDADO***

Es la forma de ver que tienen los pacientes con los cuidados brindados por los enfermeros y ver que sus requerimientos de salud y sus necesidades sean satisfechos. (21)

## **CAPITULO IV**

### **HIPOTESIS**

- El Nivel de satisfacción del paciente con los cuidados enfermeros en el servicio de gastroenterología del Hospital Cayetano Heredia es satisfactorio.
- El Nivel de satisfacción del paciente con los cuidados enfermeros en el servicio de gastroenterología del Hospital Cayetano Heredia es insatisfecho.

## **CAPITULO V**

### **MATERIAL Y METODO**

#### **DISEÑO DE ESTUDIO**

El proyecto de investigación es no experimental ya que no se manipula la variable de estudio, con enfoque cuantitativo porque los resultados podrán ser medibles, de nivel aplicativo porque sus resultados se van a utilizar para evidenciar el problema, de diseño descriptivo porque describe la variable, de corte transversal porque se utilizara una sola vez.

#### **AREA DE ESTUDIO**

El proyecto de investigación será realizado en el servicio de procedimientos de Gastroenterología del Hospital Cayetano Heredia, ubicado en Lima, con dirección Av. Honorio Delgado 262, distrito de San Martín de Porres.

El área cuenta con una distribución de 1 sala de citas, 1 módulo de secretaria, 1 sala de recuperación, 1 sala de reprocesamiento de limpieza y desinfección, 3 salas de procedimientos endoscópicos, 1 sala de procedimientos especiales, 1 sala de reuniones y 1 vestidor.

Cuenta entre los principales equipos biomédicos con 4 torres de video, 5 videos gastroscopios, 3 videos Colonoscopios, 2 videos Duodenoscopios, 5 aspiradores de secreciones, 3 equipos de electrocauterio, 4 balones de oxígeno, 1 oxímetro de pulso, 1 máquina de anestesiología y 1 resucitador manual.

Actualmente en el servicio se realizan los siguientes procedimientos de forma ambulatoria: Endoscopias, Colonoscopias, Proctoscopias, (CPRE) Colangiopancreatografía retrógrada endoscópica, Biopsia hepática, Paracentesis, Dilatación esofágica y colónica, Gastrostomías, Colocación de Sondas Nasoyeyunal, Polipectomias, Ligadura de Hemorroides, Ligadura de Varices Esofágicas, Inyectoterapia, Termocoagulación, Colocación de clips, Mucosectomia, Disección submucosa y Capsula Endoscópica.

Cuenta con personal Médico Gastroenterólogo: nombrado 1 Médico asistente, contratados 4 Médicos asistentes, por prestación de servicios (tercero) 3 Médicos asistentes y residentes 5 Médicos especialistas en formación.

El personal de Licenciadas en Enfermería son: nombradas 3, contratadas 3, por prestación de servicios (terceros) 2. De las cuales cuentan con título de especialista 2, en estudios 5 y sin especialidad 1.

Personal Técnico de Enfermería: nombrada 1, contratados 3 y por prestación de servicios (terceros) 2.

## **POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población para este proyecto de investigación son los usuarios que serán sometidos a procedimiento en el servicio de gastroenterología, el total en un periodo de un mes es de 225 pacientes de los cuales utilizando el muestreo de poblaciones finitas se obtiene un total de 142 pacientes.

### ***Criterios de Inclusión***

- Pacientes que serán intervenidos en procedimiento de endoscopias y colonoscopias.
- Pacientes que deseen participar en la investigación
- Pacientes entre 18 a 65 años.
- Pacientes de ambos sexos.
- Pacientes que hablen y lean en español.
- Pacientes en condiciones de alta post procedimiento.

### ***Criterios de Exclusión***

- Pacientes menores de edad.
- Pacientes que no quieran colaborar con el proyecto de investigación.
- Pacientes que presenten dificultad y/o discapacidad de poder comunicarse.
- Pacientes que hayan presentado complicación post procedimiento.

## TECNICA E INSTRUMENTO

El presente proyecto de investigación usará como técnica la encuesta y el instrumento para el recojo de la información un cuestionario CARE Q, creado por Patricia Larson que permite medir la satisfacción del paciente a nivel hospitalario, dicho instrumento será tomado como base y modificado para desarrollar 18 preguntas relacionadas a competencia técnico, competencia interpersonal y competencia confort, orientadas a pacientes que se realizaran procedimientos de endoscopia y colonoscopia.

Por este motivo se realizará la validez del instrumento con juicio de expertos y una prueba piloto a 30 pacientes.

Las preguntas empezarán por Componente Técnico del 1 al 7, Componente Interpersonal del 8 al 12 y Componente Confort del 13 al 18.

Los resultados se evaluarán mediante la Escala de Liker:

Nunca:           puntaje 1  
A veces:         puntaje 2  
Siempre:         puntaje 3

Del puntaje obtenido, se clasificará el Nivel de Satisfacción del paciente con los Cuidados Enfermeros en procedimientos de endoscopia y colonoscopia en un hospital público, de la siguiente manera:

- Insatisfecho: Equivalente de los 18 a 29 puntos
- Parcialmente satisfecho: Equivalente de los 30 a 41 puntos
- Satisfecho: Equivalente de los 42 a 53 puntos
- Totalmente satisfecho: Equivalente a 54 puntos

## **RECOLECCIÓN DE DATOS**

La recolección se realizará en el área de recuperación del Servicio de Procedimientos Gastroenterológicos del Hospital Cayetano Heredia; como a los pacientes sometidos a endoscopias y colonoscopias se les administra sedo analgesia, se tendrá que esperar entre 30 a 40 minutos hasta que estén conscientes se entregará un cuestionario a los pacientes que reúnan los criterios de inclusión y voluntariamente decidieran participar luego de explicarles la finalidad de la investigación, , teniendo entre 15 a 20 minutos para responder las preguntas, se programarán las visitas necesarias al servicio hasta completar la población de muestra.

## **PLAN DE ANALISIS Y TABULACIÓN**

El análisis de la información será en base a apoyo estadístico y programas como el SPSS como también de Excel, los resultados finales del proyecto de investigación serán presentados en cuadros y gráficos en anexos.

## DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES
Nivel de satisfacción del paciente con los cuidados enfermeros.	La satisfacción del paciente es el resultado basado en las experiencias de su atención, e influye de manera determinante al momento del alta.	<p><b>Componente Técnico</b> Es el desarrollo de os cuidados basados en la ciencia y tecnología aplicados durante la atención del paciente.</p> <p><b>Componente interpersonal</b> Está basado en la relación entre enfermera y paciente bajo los valores morales y éticos que rigen en la sociedad.</p> <p><b>Componente confort</b> Son todos los componentes que rodean al paciente para brindar comodidad y confort durante su instancia en la institución.</p>	Se define por todas la emociones y respuestas que emiten los usuarios en relación a los cuidados brindados por la enferma durante la interacción Enfermera – paciente en los aspectos de competencia, cortesía, confianza, disponibilidad y resultado del cuidado.	<p><b>Insatisfecho:</b> Equivalente de los 18 a 29 puntos</p> <p><b>Parcialmente satisfecho:</b> Equivalente de los 30 a 41 puntos</p> <p><b>Satisfecho:</b> Equivalente de los 42 a 53 puntos</p> <p><b>Totalmente satisfecho:</b> Equivalente a 54 puntos</p>

## **CAPITULO VI**

### **CONSIDERACIONES ÉTICAS Y ADMINISTRATIVAS**

#### **PRINCIPOS ETICOS**

##### **BENEFICENCIA.**

Es una categoría importante para el cuidado general de todos los pacientes. Por eso se hará llegar al servicio de Gastroenterología, con el fin de tener una fuente de información que brinde un incremento en el cuidado.

##### **LA JUSTICIA.**

La elección de los pacientes será basado por los criterios de inclusión tomando en cuentas sus derechos, trato amable y equitativamente con cada uno de ellos. Se usara, antes, durante y después del desarrollo del estudio.

##### **AUTONOMIA**

Los usuarios que integren el estudio serán informados del propósito del proyecto de investigación, para ello se les entregara un documentos de consentimiento informado, el cual deberán leerlo y firmo de forma voluntaria y la información obtenida será anónima.

##### **NO MALEFICENCIA**

Se evitara realizar acciones o intervenciones que dañen o lastimen a los usuarios y/o pacientes que integren el proyecto de investigación.

## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

2017 - 2018

<b>ACTIVIDADES</b>	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT
Elección de tema de investigación	<b>X</b>																	
Recolección de información para la realización de proyecto de investigación		<b>X</b>	<b>X</b>									<b>X</b>						
Desarrollo del marco teórico		<b>X</b>																
Identificación de las variables						<b>X</b>												
Diseño de instrumento de investigación														<b>X</b>				
Asesorías para la realización de proyectos investigación							<b>X</b>	<b>X</b>						<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>		
Consideraciones éticas y administrativas															<b>X</b>			
Presentación final de proyecto de tesis																<b>X</b>		

## PRESUPUESTO

<b>RECURSOS MATERIALES</b>	<b>s/.</b>
Tableros	<b>30</b>
Impresiones	<b>30</b>
Tiempo de computo en internet	<b>20</b>
Papel bond	<b>10</b>
Lapiceros	<b>10</b>
Copias	<b>20</b>
Pasajes	<b>100</b>
Presentes(refrigerio)	<b>120</b>
Folder manila	<b>15</b>
Fuster	<b>10</b>
Lápiz	<b>30</b>
Borrador	<b>30</b>
Pago de biblioteca	<b>80</b>
Improvistos	<b>200</b>
<b>TOTAL</b>	<b>715</b>

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- 1.- Echevarría M., Ramos P., Caba F., López J., Almeida C., Cortes C. Factores determinantes de la satisfacción del paciente con la consulta de anestesia [Internet]. 2015 [citado 12 diciembre 2017]; 30 (5). Disponible en: <http://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-factores-determinantes-satisfaccion-del-paciente-S1134282X15001025>
- 2.- De la Torre Arrieta I, Roy Guerrero L, Artajona Mata RM. Calidad en colonoscopia: Grado de satisfacción del paciente. Nure Inv [Internet]. Marzo – Abril 2014 (citado 20 julio 2017); 11(69) [aprox. 15 p.]. Disponible en: [https://www.google.com.pe/webhp?hl=es&tab=ww&gws\\_rd=ssl#hl=es&q=calidad+en+colonoscopia+nure+investigacion](https://www.google.com.pe/webhp?hl=es&tab=ww&gws_rd=ssl#hl=es&q=calidad+en+colonoscopia+nure+investigacion)
- 3.- De los ríos C, Lauro J., Ávila R., Luzeldy T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Investigación y educación en Enfermería [Internet]. 2004 [citado 13 diciembre 2017]; 22(2):128. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>
- 4.- Santana de Freitas J, Bauer de Camargo A, Minamisava R, Queiroz A, Gomes de Sousa Maiana. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Rev. Latino-Am. Enfermagem [Internet]. Mayo – Junio 2014 (citado 27 julio 2017); 454-60 [aprox. 7 p.]. Disponible en: [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es\\_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf)
- 5.- Begazo D., Escate L., Laura J., Pablo J. Satisfacción de los pacientes frente al cuidado de Enfermería en el servicio de emergencia del hospital de Huaycán el año 2015 [tesis sede web]. Lima; 2015. (Citado 13 diciembre 2017). Disponible en: <http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/653/Satisfacci%C3%B3n%20de%20los%20pacientes%20frente%20al%20cuidado%20de%20enfermer%C3%ADa%20en%20el%20Servicio%20de%20Emergencia%20del%20Hospital%20de%20Huayc%C3%A1n%20el%20a%C3%B1o%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- 6.- Csendes A., Figueroa M., Situación del cáncer gástrico en el mundo y en Chile. Vol. 67, [Revista científica sede web]. 2017. (Citado 02 de diciembre 2018). Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0379389316301533>
- 7.- Cibera Satorres M., Análisis de la relación de la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido. [Internet]. . España. 2008 (citado 14 diciembre 2017); pág. 11. Disponible en: [https://unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes\\_Finales\\_Investigacion/Noviembre\\_2011/IF\\_HERNAN%20AVILA\\_FCA/CONTENIDO.pdf](https://unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/Noviembre_2011/IF_HERNAN%20AVILA_FCA/CONTENIDO.pdf)
- 8.- Ramirez Tazza I., Nivel de satisfaccion del paciente postoperado sobre el cuidado de enfermería en los servicio de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2015 UNMSM (citado 19 de setiembre 2018); Pág. 38
- 9.- Rosales Ponte G., Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor en el servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016 [Tesis sede web] (Citado 19 setiembre 2018); Pág. 25. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7107/Rosales\\_PGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7107/Rosales_PGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 10.- Sifuentes León O., Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo 2016, [Tesis sede web] (citado 19 setiembre 2018); Pág. 35. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3180/Tesis%20Maestr%C3%ADa%20OLGA%20GISSELLA%20SIFUENTES%20LE%20C3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 11.- Morales Gonzales C. Nivel de Satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en mistrato risaralda. Febrero a Abril de 2009. [Tesis sede web] (Citado 14 diciembre 2017); Pág. 29. Disponible en: <http://javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/tesis12.pdf>

- 12.- Massip Pérez C., Ortiz Reyes R., Llantá Abreu M., Peña Flores M., Infante Ochoa I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. [Internet]. 2008 (citado 14 diciembre 2017). Disponible en:  
[http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34\\_4\\_08/spu13408.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34_4_08/spu13408.htm)
- 13.- Gonzales García P. Nivel de Satisfacción de los pacientes sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Cirugía Adultos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2010. UNMSM. 2013. Pág. 12.
- 14.- Alvar N., Suñol Rosa. La calidad de la atención. Ponencias i Jornades. [Internet]. (Citado 14 diciembre 2017); Pág. 1. Disponible en:  
[http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa\\_sunol.pdf](http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf)
- 15.- Nivel de Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de enfermería en Centro quirúrgico en el Hospital De Apoyo “Víctor Ramos Avandia”. Huaraz; 2009. UNMSM. Pág. 14
- 16.- López Ferre M., Nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad de atención profesional de enfermería en el servicio de cirugía cardiovascular del instituto cardiovascular del corazón, 2010 UNMSM (citado 19 setiembre 2018); Pág. 26 – 27.
- 17.- Capurro M. Calidad de atención que brinda enfermería a los pacientes internados en la unidad de terapia intensiva. 2010 (citado 15 diciembre 2017); Pág. 20 y 21. Disponible en: [http://www.enfermeria.fcm.unc.edu.ar/biblioteca/tesis/monserrat\\_capurro.pdf](http://www.enfermeria.fcm.unc.edu.ar/biblioteca/tesis/monserrat_capurro.pdf)
- 18.- Remuzgo Artezano A. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras(os) en el servicio de geriatría del hospital nacional Guillermo almenara irigoren 2001-2002. [tesis sede web]. 2003 (citado 15 diciembre 2017); Pág. 25. Disponible en:  
[http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Salud/remuzgo\\_aa/T\\_completo.PDF](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Salud/remuzgo_aa/T_completo.PDF)

- 19.- Giròn Mendoza Y., Nivel da satisfacción de los pacientes hospitalizados con relación al cuidado que brinda la enfermera en el servicio de cirugía del hospital chancay 2005 UNMSM (citado 19 setiembre 2018); Pág 15.
- 20.- Bejerez, N.,Machado, D., Marandino, F., Morales, G., Soto, V., Nivel de atisfacción de los Usuarios Internados en el Hospital de Clínicas con la Atención de Enfermería, 2012. [tesis sede web]. (Citado 19 setiembre 2018); Pág.18. Disponible en: <http://www.bvsenf.org.uy/local/tesis/2012/FE-0448TG.pdf>
- 21.- Ortega López R. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería según la opinión del paciente y la enfermera. [tesis sede web]. 2004 (citado 15 diciembre 2017); Pág. 2-3. Disponible en: <http://eprints.uanl.mx/1562/1/1020149991.PDF>

## **ANEXOS**



<b>COMPONENTE CONFORT</b>			
13.- ¿La enfermera respeto la fecha y la hora de su cita programada?			
14.- ¿La enfermera se mostró cuidadosa al brindarle su medicación?			
15.- ¿La enfermera cuidó su privacidad durante su estancia?			
16.- ¿La enfermera responde rápidamente a su llamado cuando la necesita?			
17.- ¿La enfermera le hace sentir cómodo(a) durante su estancia?			
18.- ¿La enfermera le brindó información sobre sus cuidados al alta?			

### ANEXO 3

#### TAMAÑO DE MUESTRA PARA POBLACIÓN FINITA

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 225}{0.05^2(224) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 142.13$$

$$n = 142$$

**Donde:**

<b>N</b> = población	(225) =	225
<b>p</b> = probabilidad de éxito	(50%) =	0.5
<b>q</b> = probabilidad de fracaso	(50%) =	0.5
<b>e</b> = error de muestra	(5%) =	0.05
<b>Z</b> = nivel de confianza	(95%) =	1.96

Nivel de confianza	Z <sub>alfa</sub>
99.7%	3
99%	2,58
98%	2,33
96%	2,05
95%	1,96
90%	1,645
80%	1,28
50%	0,674