



UNIVERSIDAD PERUANA  
**CAYETANO HEREDIA**

Facultad de  
**ENFERMERÍA**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON EL CUIDADO DE  
ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE GASTROENTEROLOGÍA EN UNA  
CLÍNICA DE LIMA, 2023**

**LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH NURSING CARE IN THE  
GASTROENTEROLOGY SERVICE IN A CLINIC IN LIMA, 2023**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE SEGUNDA  
ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN CUIDADO  
ENFERMERO EN GASTROENTEROLOGÍA, ENDOSCOPIA Y  
PROCEDIMIENTOS ESPECIALES**

**AUTORA**

**SUSSY LORENA PAMPAMALLCO JARA**

**ASESORA**

**NANCY LAURA SALINAS ESCOBAR**

**LIMA-PERÚ**

**2024**



**ASESOR DE TRABAJO ACADÉMICO**

**ASESOR**

Mg. Nancy Laura Salinas Escobar

Departamento Académico de Enfermería

ORCID: 0000-0002-1218-1975

## **DEDICATORIA**

A Dios que me dio la vida, su confianza y amor, a mis padres en su encaminamiento constante con el fin de alcanzar los objetivos de mi presente trabajo de investigación a base de esfuerzo y dedicación.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Cayetano Heredia por el apoyo para mi capacitación profesional y al grupo humano que la conforma, en su constante apoyo con el fin de lograr mis metas.

## **FUENTES DE FINANCIAMIENTO**

El presente trabajo de investigación (proyecto) será autofinanciado.

## **DECLARACIÓN DE CONFLICTO DE INTERÉS**

El presente trabajo es original y está regido por los lineamientos respectivos para respetar la ética de investigación y no se tiene conflicto de intereses, con el fin de obtener un Título de Segunda Especialidad.

## RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD

### NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE GASTROENTEROLOGÍA EN UNA CLÍNICA DE LIMA, 2023.

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>6%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.uma.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.unac.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.upch.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>renati.sunedu.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.une.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

## **TABLA DE CONTENIDOS**

	<b>Pág.</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>II. OBJETIVOS</b>	9
<b>III. MATERIAL Y MÉTODOS</b>	9
<b>IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	18
<b>V. PRESUPUESTO Y CRONOGRAMA.</b>	24

## RESUMEN

**Antecedentes:** El desafío más grande que en Latinoamérica enfrentan en la salud es medir la satisfacción de los pacientes con el cuidado de enfermería, para lograr ello es importante asegurar una atención de calidad al paciente. **Objetivo:** Determinar el Nivel de Satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en el Servicio de Gastroenterología en una Clínica de Lima, 2024. **Métodos y Materiales:** Estudio es no experimental, con un enfoque cuantitativo, descriptivo, de corte transversal y prospectivo. **Población:** será conformada por todos los pacientes que serán sometidos a una endoscopia o colonoscopia de forma ambulatoria en el servicio de gastroenterología, entre enero a marzo de 2024 que es de aproximadamente de 240 pacientes que se atienden en una Clínica de Lima, tomándose con una muestra de 148 pacientes. **Procedimiento:** con la ayuda del uso de consentimiento informado, se ejecutará la aplicación de las encuestas a los pacientes que se harán su endoscopia o colonoscopia en forma ambulatoria, para la recolección de datos. **Técnica:** que se utilizará es la encuesta y el instrumento es el cuestionario de versión corta CARE-Q que ha si adaptada y será validado por juicio de expertos y prueba piloto, donde se colecta datos generales como edad, sexo y está conformado por 20 ítems. **Análisis de datos:** para la información recolectada, se utilizará el programa Excel y se analizará con el estadístico SPSS, donde se presentará a través de cuadros y gráficos en anexos.

**Palabras claves:** Satisfacción del Paciente; Atención de Enfermería; Gastroenterología (DeCS).



## ABSTRACT

**Background:** The biggest challenge that Latin America faces in health is measuring patient satisfaction with nursing care. To achieve this, it is important to ensure quality patient care. **Objective:** Determine the level of patient satisfaction with nursing care in the Gastroenterology Service in a Clinic in the city of Lima, 2024. **Methods and Materials:** The study is non-experimental, with a quantitative, descriptive, cross-sectional and prospective. **Population:** will be made up of all patients who will undergo an outpatient endoscopy or colonoscopy in the gastroenterology service, between January to March 2024, which is approximately 240 patients who are treated in a Clinic of Lima, taken with a sample of 148 patients. **Procedure:** with the help of the use of informed consent, the application of the surveys will be carried out on patients who will undergo their endoscopy or colonoscopy on an outpatient basis, for data collection. **Technique:** the survey will be used and the instrument is the CARE-Q short version questionnaire that has been adapted and will be validated by expert judgment and pilot testing, where general data such as age, sex and is made up of 20 items is collected. **Data analysis:** for the information collected, the Excel program will be used and it will be analyzed with the SPSS statistician, where it will be presented through tables and graphs in annexes.

**Keywords:** Patient Satisfaction; Nursing care; Gastroenterology (DeCS).

## **I.INTRODUCCIÓN**

A nivel mundial se ha detectado 972 000 nuevos casos de cáncer gástrico, teniendo como fallecidos a 841 000 y de cáncer de colon, recto y ano un total de 696 000 (1). En Perú en los últimos datos estadísticos nos manifiestan un total de fallecidos de cáncer gástrico 4.541 personas y de cáncer colon rectal 2.010 (2). Por lo cual los servicios de gastroenterología donde se realizan diversos procedimientos diagnósticos y terapéuticos se ha observado una gran demanda en las endoscopias y colonoscopias con una atención de 30 pacientes aproximadamente por día, dando como resultado un grado de insatisfacción por los usuarios (3).

En la actualidad la globalización ha hecho que muchos tengan el alcance a la tecnología e información, ocasionando un desafío de mejorar la calidad de atención de salud y especialmente la del profesional de enfermería. De acuerdo a esto la Organización Mundial de Salud sugirió que los administradores de salud consideran las perspectivas de los usuarios ocasionando la realización de diferentes estudios sobre satisfacción del paciente. Ya que la clave es el cuidado porque es un guía importante para determinar la calidad, y para corregir las deficiencias es a través del nivel de satisfacción (4).

Según Linder-Pelz manifiesta que la satisfacción del paciente es una actitud positiva individual a las distintas áreas que ofrece los servicios de salud. Mientras que Hulka lo define como el conjunto de factores de satisfacción, entre ellos está la competencia profesional y sus cualidades personales de los trabajadores de la salud para interactuar (5).

Logroño G, Pozo K. Manifiesta que la satisfacción del paciente con la atención en salud está influenciada por un balance entre la actuación profesional y la expectativa

y percepción del usuario (6). Es por ello que las calidades de atención sanitaria se están implementando en los centros endoscópicos, porque la experiencia del paciente es la guía que refleja la calidad de cuidado recibida y en especial del profesional de enfermería, por ello es importante conocer las necesidades, expectativas y prioridades para sí comparar con el servicio ofrecido (7). Y se ha visto que autores como Báez FJ, Nava V, Ramos L, Medina O, nos habla que el cuidado es una actividad humana y en enfermería, es la esencia de la disciplina (8). Mientras que Watson y Waldow define que el cuidado se refleja en la práctica interpersonal con el objetivo de fomentar la salud y el crecimiento del usuario y que las enfermeras mejoran la calidad de atención si unen las dimensiones de espiritualidad y la cultura con sus conocimientos (9). Es por eso la importancia de la relación enfermera-paciente, ya que está basada en una relación de confianza donde conociendo las necesidades y las expectativas de atención nos permiten intervenciones planificadas para un buen proceso terapéutico (10).

Según Larson & Ferketich, la satisfacción del usuario con la atención de enfermera endoscopista se manifiesta con un sentimiento de bienestar o placer y está influenciada por la actuación profesional que promueve un sentido de seguridad al usuario tanto físico como emocional. Es por ello que la enfermera endoscopista debe tener una formación específica para poder realizar sus actividades antes, durante y después del procedimiento, con apoyo del equipo multidisciplinario hasta el alta del paciente (11). Es por eso que las categorías que divide Larson en la satisfacción del paciente con la atención de enfermería en centro endoscópico son: “Explica, facilita y conforta”, “Accesibilidad”, “se anticipa y mantiene una relación de confianza”, y por último “monitorea y hace seguimiento”.

En la categoría “Explica, facilita y conforta” la enfermera endoscopista se presenta y saluda al paciente de manera cordial, y le hará pasar al área de preparación donde le informará al paciente de forma clara y precisa con palabras sencillas de entender de lo que se va a realizar antes, durante y después del procedimiento, con el fin de conseguir su cooperación durante el tiempo que dure todo el proceso de atención en el servicio (12). Mientras que la categoría “Accesibilidad” la enfermera endoscopista le entrevistará al paciente sobre su historial médico y sobre su preparación para su examen, le solicitará su consentimiento informado y exámenes auxiliares según indicación médica, al igual que estará pendiente del paciente en todo momento y atenta al llamado después de su procedimiento (13). Posteriormente en la categoría “anticiparse”, la enfermera endoscopista le brindará la ropa de acuerdo al examen a realizarse, controlará las funciones vitales, colocará una vía periférica de gran calibre y le hará tomar asiento en otro ambiente para esperar el llamado del personal de sala (14). Por otra parte, en la categoría “mantiene relación de confianza”, es aquí donde antes de comenzar el procedimiento la enfermera de la sala de endoscopia, se presentará y disipará alguna duda, confirmará sus datos del paciente al igual que su procedimiento al realizarse, le colocará en la posición adecuada al paciente, respetando su intimidad y brindándole comodidad y confort, durante todo el proceso y le informa sobre el inicio de su examen (15). Y finalmente en la categoría “monitorea y hace seguimiento”, es aquí donde después del procedimiento, controlará sus funciones vitales, se administrará la medicación prescrita, se vigilará los signos de alarma y se anotará en registro de enfermería, y finalmente dándole el alta con sus indicaciones post procedimiento al familiar y al paciente (16).

Es por ello que se ha visto ver trabajos tanto internacionales como nacionales sobre la satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería que veremos a continuación.

En la investigación de Sillero A., Zabalegui A., **Seguridad y Satisfacción del paciente con los cuidados de enfermeros en el perioperatorio, España 2019**. Es un trabajo multinivel, correlacional, con una población de 105 profesionales de enfermería y un total de 150 pacientes. Se llegó a las siguientes conclusiones: cuando hay insatisfacción laboral se ha visto un aumento considerado de eventos adversos, hay una baja accesibilidad para contribuir en el servicio y hay menor compromiso profesional. Sin embargo, también se ha visto la disminución de estos eventos adversos cuando hay los cuidados en el postoperatorio realizado por el profesional de enfermería. Por otro lado, se llegó a la conclusión que es buena la satisfacción y no hubo impacto con el cuidado de enfermería (17).

Mientras que en la investigación de Muluken W., **Predictores de la satisfacción de los pacientes adultos con la atención de enfermería para pacientes hospitalizados en hospitales públicos de la región oriental de Amhara noreste de Etiopía 2020**. Es un trabajo de corte transversal, con una muestra de 244 participantes. Donde los resultados globales fue un 48.4% de satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería, en donde 54.5% en la dimensión de la capacidad del profesional de enfermería fue el parámetro más alto y con 17.6% que es el más bajo en la atención de las necesidades del paciente con los cuidados de enfermería. Y los predictores que tuvieron mayor influencia fue la ocupación del paciente por ende se llegó a la conclusión que la satisfacción del paciente con la atención de enfermería es baja a comparación del estándar establecido (18).

Sin embargo, en la investigación de Arcentales G., Esa I., Ramírez A., Gafas C., **La satisfacción de los pacientes quirúrgicos con los Cuidados de enfermería, en el área de cirugía del Hospital Homero Castanier Crespo de la ciudad de Azogues, Ecuador 2021.** Es un trabajo cuantitativo, transversal y no experimental, la muestra estuvo constituida por 132 personas. Donde se llegó a los siguientes resultados: se evidencia satisfacción de los pacientes con la atención del personal de enfermería en el grupo de mujeres de tercer nivel que es diferente a otro nivel de instrucción (19).

En otro trabajo como el de Mudan Y., Mengjia., Yue X., Linlin H., Yuanli L., en su estudio de **Satisfacción de pacientes hospitalizados con la atención de enfermería y sus factores de impacto en hospitales terciarios chinos: un estudio transversal, China- 2022.** Es un trabajo descriptivo donde la muestra fue 24971 pacientes hospitalizados. En donde el resultado obtenido en general es alto, sin embargo, en la rama de orientación de la salud es baja, en donde se ve que influye las características sociografías de los pacientes, en cuanto a la infraestructura tiene un impacto significativo al igual que la atención del personal de salud como el profesional de enfermería. Pero también se ve que influye mucho la ubicación y el tipo de hospital, así como su personal en la satisfacción de los pacientes. Por ello llegaron a la conclusión que debe haber una mayor igualdad de recursos para así mejorar la calidad de atención y por ende la satisfacción del paciente (20).

Hay investigaciones como el de Mendoza M. **Competencias profesionales de las enfermeras y la satisfacción del usuario del servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019.** La investigación es cuantitativa, no experimental, descriptiva y correlacional. La población estuvo

conformada por 1500 con una muestra de 306 usuarios. Llegando al siguiente resultado existe relación significativa, positiva y muy alta ( $r = ,850$ ) en la competencia profesionales donde se obtuvo un nivel alto con un 64.4%, un 20.9% medio y bajo con un 14.7 % (21).

En la investigación de Borda E. **Factores relacionados a la calidad de atención en consulta externa del servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo EsSalud en Arequipa 2020**. La investigación es de tipo transversal, prospectivo y observacional y la población estuvo conformado por 138 pacientes. En los resultados obtenidos se encontró que el 69.6% de pacientes satisfechos y el 30.4% insatisfechos. El cual se llegó a la conclusión de que los factores como el grado de instrucción y la edad influye en la satisfacción (22).

Mientras que, en el trabajo de Gastelu Y. **Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en un Hospital Nacional, Lima 2023**. La investigación es cuantitativo, explicativo, de diseño no experimental, el cual estuvo conformado por una población de 80 pacientes. El resultado obtenido fue una satisfacción de la población con un 61.3% regular, alto con un 32.5% y 6.3% mala. Y se llegó a la conclusión en la correlación de Pearson de 0,794 que se interpreta que existió una relación significativa entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en un hospital nacional (23).

En el trabajo de Zarate M. **Cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de gastroenterología Del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023**. La investigación es observacional, cuantitativo, correlacional y transversal. La muestra estuvo conformada por 133 pacientes. Llego a la conclusión

que existe relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de Gastroenterología (24).

Ahora bien, en su trabajo de Llanos D. **Relación entre calidad del cuidado enfermero y satisfacción del cliente internado, Hospital Santiago Apóstol de Utcubamba 2023**. La investigación es correlacional, transversal. Y su población era de 112 clientes. Se llegó a los siguientes resultados: el 45.5% considera que el cuidado de enfermería es alto, medio con 42.9% y bajo con 13.4%. Donde se llegó en la conclusión que hay una relación positiva en la satisfacción del paciente con la atención de enfermería (25).

Así tenemos también el trabajo de Ccallo I. **Factores que influyen en la calidad de atención percibida por el usuario de consultorio externo de gastroenterología del Hospital Goyeneche de Arequipa en abril del año 2023**. La investigación es observacional, prospectivo y transversal, con una población de 126 pacientes. El cual se llegó a los siguientes resultados con 66.7% satisfecho y un 33.3% insatisfecho. En conclusión, se llegó la población estudiada percibió calidad de atención satisfactoria en el servicio de consultorio externo de gastroenterología (26).

Estas investigaciones nos indica el valor de la satisfacción del usuario para así mejorar la calidad de cuidado y en especial se da en el profesional de enfermería, ya que mantiene un contacto directo con el usuario.

Este trabajo de investigación fue motivado ya que se ha observado que en el área de gastroenterología en una Clínica de la ciudad de Lima las enfermeras tienen gran cantidad de procedimientos, la cual genera no darse abasto en la atención y esto ha



ocasionado no tener mucho tiempo para educar, confortar o hablar con los pacientes y sus familias, limitándose a cumplir sus funciones. Esto ha ocasionado que durante en la estancia en el servicio se vea temor, duda, impaciencia y ansiedad, la cual se ve reflejado la insatisfacción en quejas, reclamos y desacreditación de la institución. Es por ello que la investigación se justifica porque proporcionará a la institución un informe sobre la importancia del cuidado del profesional de enfermería, que permitirá mejoras y generará la modificación de la labor profesional hacia la satisfacción del paciente.

Es importante el estudio de la satisfacción del paciente con la atención de enfermería por ser una herramienta valiosa para comprender la calidad del servicio que recibe y utilizarla para ajustar las estrategias adecuadas. Además, proporcionará nueva información que servirá para trabajos posteriores, tratando de identificar las debilidades de la institución y del personal de enfermería, ya sea por falta de interés o falta de recursos humanos. Con el propósito de proporcionar cambios en la profesión de enfermería y apreciación de otras disciplinas, al igual que contribuir a la especialidad de gastroenterología, ya que se cuentan con muy pocos trabajos de investigación.

Es por ello que se propone la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es el Nivel de Satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en el Servicio de Gastroenterología en una Clínica de Lima,2024?

## **II.OBJETIVOS**

### **Objetivo general:**

Determinar el Nivel de Satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en el Servicio de Gastroenterología en una Clínica de Lima,2024.

### **Objetivos específicos:**

1. Identificar el nivel de Satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en el Servicio de Gastroenterología en relación con el componente explica, facilita y conforta, en una Clínica de Lima,2024.
2. Identificar el nivel de Satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en el Servicio de Gastroenterología en relación con el componente accesibilidad, en una Clínica de Lima,2024.
3. Identificar el nivel de Satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en el Servicio de Gastroenterología en relación con el componente se anticipa y mantiene una relación de confianza, en una Clínica de Lima,2024.
4. Identificar el nivel de Satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en el Servicio de Gastroenterología en relación con el componente monitorea y hace seguimiento, en una Clínica de Lima,2024.

## **III. MATERIAL Y MÉTODOS**

### **Diseño del estudio:**

Es un trabajo de enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo, con un corte transversal y prospectivo porque se recolecta datos a medida que se va elaborando el trabajo de investigación.

## **Población**

La población del presente estudio estará conformada por todos los pacientes que serán sometidos a una endoscopia o colonoscopia de forma ambulatoria en el área de gastroenterología, entre enero a marzo del 2024 que es de aproximadamente de 240 pacientes que se atienden en una Clínica de Lima.

### ***Criterios de Inclusión***

- Pacientes que quieren contribuir en la investigación.
- Pacientes entre las edades de 18 a 50 años de ambos sexos.
- Pacientes ambulatorios que serán sometidos a procedimiento de endoscopia o colonoscopia.
- Pacientes que puedan leer y escribir en español.
- Pacientes que post procedimiento están en condiciones de alta.

### ***Criterios de Exclusión***

- Pacientes que no quieren participar en la investigación.
- Pacientes menores de edad y mayores de 50 años.
- Pacientes que estén hospitalizados
- Pacientes que tengan alguna dificultad al escribir o tenga dificultad de comunicarse.
- Pacientes que post procedimiento no estén en condiciones de alta por alguna complicación.

**Muestra:**

La muestra es por conveniencia, no probabilístico, de los cuales se usará la fórmula de poblaciones finitas, donde se obtienen 148 pacientes que se atienden en una Clínica de Lima. (**Anexo 01**)

**Cuadro de Operacionalización de variable**

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>RANGO</b>
<b>SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON EL CUIDADO DE ENFERMERIA</b>	Es un sentimiento de bienestar o placer y está influenciada por la actuación profesional que promueve un sentido de seguridad al usuario tanto físico como emocional. Larson & Ferketich.	<b>Explica, facilita y conforta.</b>	Es la atención del profesional de enfermería que le da al paciente en los aspectos que desconoce o difícil de entender de forma clara y precisa para animarlo, alentar o consolar, antes, durante y después de su procedimiento.	<b>Interés</b>	Ítem 1-2	<b>Insatisfecho:</b> 1-20 puntos
				<b>Información oportuna y clara</b>	Ítem 3	
				<b>Contacto físico</b>	Ítem 4	
				<b>Facilidad</b>	Ítem 5	
		<b>Accesibilidad.</b>	Son conductas de cuidados esenciales del profesional de enfermería en relación de apoyo y ayuda al paciente en forma oportuna antes, durante y después de su procedimiento.	<b>Tiempo de respuesta.</b>	Ítem 6-7	<b>Satisfecho:</b> 21-40 puntos
				<b>Disposición</b>	Ítem 8-9	
				<b>Trato amable</b>	Ítem 10	

		<b>Anticipa y mantiene una relación de confianza.</b>	Es la atención del profesional de enfermería según requerimiento del paciente para prevenir complicaciones y con ello ganarse empatía y confianza con el paciente, antes, durante y después de su procedimiento.	<b>Identificación de necesidades</b>	Ítem 11	<b>Totalmente satisfecho:</b> 61-80 puntos
				<b>Empatía</b>	Ítem 12-13	
				<b>Eficiencia profesional</b>	Ítem 14	
				<b>Confianza</b>	Ítem 15	
		<b>Monitorea y hace seguimiento.</b>	Es la atención del profesional de enfermería que se da de forma individualizada, donde observa, supervisa y monitorea al paciente antes, durante y después de su procedimiento.	<b>Supervisión</b>	Ítem 16-17	
				<b>Vigilancia</b>	Ítem 18-19	
<b>Observación</b>	Ítem 20					

### **3.1 Procedimientos y Técnicas:**

El trabajo se presentará al área de investigación de la UPCH para ser aprobada, luego se coordinará con el Sistema Descentralizado de Información y Seguimiento a la Investigación (SIDISI), que se hará al ingresar al intranet de la universidad y registrar en el ítem de nuevo proyecto de investigación y luego se indicará que este proyecto no forma parte de ningún otro subproyecto o investigación previa y se llenará los datos la información solicitada y se subirá al sistema para ser revisado, junto con el currículum vitae de la investigadora y de la asesora, para posteriormente ser aprobado.

Luego se solicitará la autorización por parte de Dirección en una Clínica de Lima, anexando el proyecto, el cuestionario que se aplicará y el consentimiento informado para el paciente, para posteriormente ejecutar la investigación. Asimismo, se solicitará el permiso y se coordinará con la jefa del servicio de Gastroenterología para fijar los momentos para la aplicación del instrumento.

Para recolectar la información se usará la encuesta y el instrumento de referencia es el cuestionario de versión corta CARE-Q, que ha sido adaptada y seleccionada 20 ítems para fines de la investigación y será validado por 10 expertos de la especialidad a través de juicio de expertos el cual será procesado en el programa SPSS a través de la prueba binomial donde al obtener  $P < 0.05$  la concordancia en cada ítem es significativo, por lo tanto, el instrumento se considerará válido al igual que también se realizará una prueba piloto en 20 pacientes en una Clínica de Lima, que es distinta a la población, pero tiene las mismas características de la población a investigar. Y los resultados se procesará en el programa SPSS, donde se usará el

Coeficiente de Alfa de Cronbach para la fiabilidad del instrumento y donde debe cumplir con los rangos que están a continuación.

<b>Rangos del Alfa de Cronbach</b>	
Alfa de Cronbach	Consistencia Interna
$\alpha \geq 0,9$	<b>Excelente</b>
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	<b>Buena</b>
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	<b>Aceptable</b>
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	<b>Cuestionable</b>
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	<b>Pobre</b>
$\alpha < 0,5$	<b>Inaceptable</b>

gplresearch.com

El cual el instrumento recolectara datos generales como edad, sexo y grado de instrucción en la primera parte. El cuestionario consta de 20 preguntas sobre la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería, las preguntas empezarán por el componente explica, facilita y conforta del 1 al 5, el componente accesibilidad del 5 al 10, el componente se anticipa y mantiene una relación de confianza del 11 al 15, y el componente monitorea y hace seguimiento del 16 al 20.

Los resultados se evaluarán mediante la Escala de Likert el cual se medirá con el siguiente puntaje:

El puntaje será definido entre los siguientes rangos:

- **Insatisfecho:** puntaje 1
- **Parcialmente satisfecho:** puntaje 2
- **Satisfecho:** puntaje 3
- **Totalmente satisfecho:** puntaje 4

- **Insatisfecho:** 1-20 puntos
- **Parcialmente satisfecho:** 21-40 puntos
- **Satisfecho:** 41-60 puntos
- **Totalmente satisfecho:** 61-80 puntos

El cuestionario será aplicado en el área de recuperación del servicio de Gastroenterología antes del alta; como el paciente es sometido a endoscopia o



colonoscopia con sedoanalgesia, se dará el tiempo de aproximadamente 40 minutos en donde estén conscientes y reúnen todos los criterios de inclusión y decidan participar voluntariamente, se les explicará la finalidad de la investigación y teniendo 15 minutos para responder las preguntas, por el cual se programarán las visitas al servicio que sean necesarias para completar la muestra.

### **3.2 Aspectos éticos del estudio:**

Durante la aplicación del instrumento se respetará y cumplirá los principios éticos.

**Autonomía:** Se les brindará a los pacientes el consentimiento informado para que libremente elijan o no participar en el proyecto de investigación que se realizará a través de una encuesta, el cual no afectará por ningún motivo la calidad de atención.

**Beneficencia:** Se contribuirá al servicio de gastroenterología un informe con los resultados obtenidos con el objetivo de mejorar de forma integral el cuidado de enfermería para la satisfacción del paciente.

**No maleficencia:** El proyecto de investigación no causará daño moral al paciente y se respetará la confidencialidad.

**Justicia:** El proyecto de investigación dará la misma oportunidad de participar a los pacientes tratando con equidad y respeto para todos.

### **3.3 Plan de análisis:**

Para procesar la validez y fiabilidad del instrumento y el vaceado de la información obtenida por el cuestionario se usará el programa estadístico (SPSS) en el cual se obtendrá las estadísticas descriptivas, como las medidas de desviación estándar, frecuencias y porcentajes para graficar los resultados recopilados y para la confiabilidad y validez del instrumento se hará con prueba binomial y Coeficiente de Alfa de Cronbach que será analizados por el SPSS, como también se usará la base de datos (Microsoft Excel), donde se generará los resultados finales representados en cuadros y gráficos en anexos.

#### IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Csendes A, Figueroa M. Situación del cáncer gástrico en el mundo y en Chile. Rev Chil Cir. noviembre de 2017;69(6):502-7. [fecha de acceso el 17 de noviembre del 2023]  
  
Disponible en:  
  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0379389316301533>
2. Poquioma E. Epidemiología del Cáncer en el Perú y en el Mundo. :34.  
  
Disponible en: <https://docplayer.es/6066612-Epidemiologia-del-cancer-cancer-en-el-peru-y-en-el-mundo-dr-ebert-poquioma-rojas-departamento-de-epidemiologia-y-estadistica-del-cancer.html>
3. Pardo K, Capcha Y, Rojas L. Nivel de Satisfacción del Paciente con los Cuidados Enfermeros en el Servicio de Gastroenterología en un Hospital Público, abril - diciembre 2018. [Internet]. [Lima]: Universidad Cayetano Heredia; 2018. Disponible en:  
  
<https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/4387>
4. Coveñas D. Nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería según percepción de pacientes al alta de los servicios de cirugía y medicina del Hospital de la Amistad Perú febrero 2019. Disponible en:  
  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUMP\\_9bfbfafde62c309247af6cbb67380b81](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUMP_9bfbfafde62c309247af6cbb67380b81)
5. Febres-Ramos Richard J., Mercado-Rey Miguel R. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides

- Carrión. Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2020 Jul [citado 2024 Ago 03]; 20(3):397-403. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es). <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.
6. Collantes Delgado D, Clavo Pérez V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. facsalud [Internet]. 16 de diciembre de 2020 [citado 24 de noviembre de 2023];4(7):11-2. Disponible en: <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/1217>
7. Teramoto-Matsubara Óscar T., Abdo-Francis Juan M., Mateos-Pérez Gualberto, Morales Graciela, Sobrino-Cossío Sergio. Evaluación de la satisfacción del paciente sometido a colonoscopia de escrutinio y la calidad del procedimiento. Cir. cir. [revista en la Internet]. 2020 Ago [citado 2024 Ago 03]; 88(4): 441-447. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2444-054X2020000400441&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2444-054X2020000400441&lng=es). Epub 08-Nov-2021.
8. Báez FJ, Nava V, Ramos L, Medina O. El significado de cuidado en la práctica profesional de enfermería. agosto de 2009;9(2):8. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v9n2/v9n2a02.pdf>
9. Carhuajulca DG, Mori FLV. Formación Profesional en Enfermería basada en el Cuidado Humano. 2019;12. Disponible en: <https://revistadeinvestigacion.uwiener.edu.pe/index.php/revistauwiener/article/view/44/22>

10. Rodríguez R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima, 2023. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/8810>
11. Barzola L, Chirhuana C. Satisfacción del usuario adulto sometido a procedimiento endoscópico y calidad del cuidado de la enfermera en el servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2017. [Internet]. Universidad Nacional de Callao; 2018. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/3971>
12. Mena D., Cántaro S., Nivel de Satisfacción del paciente hospitalizado frente al Cuidado que brinda la Enfermera del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, enero-marzo 2020. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/287>
13. Ramírez-Quesada Wagner, Vargas-Madrigal Jorge, Alfaro-Murillo Omar, Umaña-Solís Elizabeth, Campos-Goussen Carlos, Alvarado-Salazar Marianela et al. Indicadores de calidad para la realización de colonoscopia. Acta med. costarricense [Internet]. Marzo de 2019 [consultado el 3 de agosto de 2024]; 61(1): 37-42. Disponible en: [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0001-60022019000100037&lng=en](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-60022019000100037&lng=en).
14. Cruz Y., Nivel de Satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina en el Hospital III- ES Salud, Puno 2021. Disponible en: <http://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/404>

15. Meltem A. Satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería el caso de las clínicas de ginecología y obstetricia 2019 [Internet]. *Acta Bioethica* 2019; 25 (1): 127-136; Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1726-569X2019000100127&lng=es](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1726-569X2019000100127&lng=es)
16. Morales Castro Daniela, Rivas Riveros Edith, Campillay Campillay Maggie. Gestión De Los Cuidados de Enfermería en Unidades de Procedimientos Endoscópicos: Una Mirada Cualitativa a la Especialidad. *Cienc. enferm.* [Internet]. 2022 [citado 2024 Ago 03]; 28:11. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532022000100210&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532022000100210&lng=es). Epub 08-Jun-2022. <http://dx.doi.org/10.29393/ce28-11gcdm30011>.
17. Sillero-Sillero A, Zabalegui A. Segurança e satisfação de pacientes com os cuidados de enfermeiros no perioperatório. *Rev Lat Am Enfermagem.* 2019;27:e3142. Disponible en: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-11692019000100330&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692019000100330&tlng=pt)
18. Wudu MA. Predictors of Adult Patient Satisfaction with Inpatient Nursing Care in Public Hospitals of Eastern Amhara Region, Northeastern Ethiopia, 2020. *Patient Prefer Adherence.* febrero de 2021; Volume 15:177-85. Disponible en: <https://www.dovepress.com/predictors-of-adult-patient-satisfaction-with-inpatient-nursing-care-i-peer-reviewed-article-PPA>

19. Lema GCA, Cano ICM, Coronel AAR, González CG. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. 27 de junio de 2021 [citado 18 de mayo de 2023]; Disponible en: <https://zenodo.org/record/5035696>
20. Yan M, Zhi M, Xu Y, Hu L, Liu Y. Inpatient Satisfaction with Nursing Care and Its Impact Factors in Chinese Tertiary Hospitals: A Cross-Sectional Study. *Int J Environ Res Public Health*. 9 de diciembre de 2022;19(24):16523. Disponible en: <https://www.mdpi.com/1660-4601/19/24/16523>
21. Mendoza M. Competencias profesionales de las enfermeras y la satisfacción del usuario del servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59546>
22. Borda, E., Factores relacionados a la calidad de atención en consulta externa del servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo Essalud. Arequipa 2020 [Tesis]. PE: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2020. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10932>
23. Gastelu Y. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en un Hospital Nacional, Lima 2023. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/122147>
24. Zarate M. Cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de gastroenterología Del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2023. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/10882>

25. Llanos D. Relación entre calidad del cuidado enfermero y satisfacción del cliente internado, Hospital Santiago Apóstol de Utcubamba 2023. Disponible en:

[https://repositorio.upa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12897/282/TESIS\\_LLANOS\\_CHUGDEN\\_DIANA\\_LISBETH.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12897/282/TESIS_LLANOS_CHUGDEN_DIANA_LISBETH.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

26. Ccallo I. Factores que influyen en la calidad de atención percibida por el usuario de consultorio externo de gastroenterología del Hospital Goyeneche de Arequipa en abril del año 2023. Disponible en:

<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d8ad2e0c-7ae2-4c65-a86f-facc00d67467/content>



## V. PRESUPUESTO Y CRONOGRAMA

### 5.1 PRESUPUESTO

<b>Bienes y servicios</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cant.</b>	<b>Unidad</b>	<b>Costo unitario (s/.)</b>	<b>Costo Total</b>
<b>Recurso Humano</b>	Asesor estadístico	1	UNIDAD	700	700
<b>Bienes</b>	Papel Bond A4	1	MILLAR	150.00	150.00
	Lapiceros	20	UNIDAD	1.00	20.00
	Resaltadores	5	UNIDAD	3.00	15.00
	Correctores	3	UNIDAD	3.00	9.00
	USB 4GB	1	UNIDAD	30.00	30.00
	Tinta de impresora	4	UNIDAD	30.00	120.00
<b>Servicios</b>	Internet	16	MESES	100.00	160.00
	Movilidad local	30	DIAS	10.00	300.00
<b>TOTAL DE GASTOS</b>					<b>1,504.00</b>

## 5.2 CRONOGRAMA

N°	AÑO	2023		2024			
	ACTIVIDADES	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR
1	Búsqueda y adquisición de bibliografía.	X					
2	Elaboración y/o redacción de la idea de investigación.	X	X				
3	Introducción		X				
4	Antecedentes y Marco teórico.		X				
5	Justificación y objetivos			X			
6	Diseño de estudio, población y muestra.			X			
7	Procedimientos y técnicas de recolección de datos.				X		
8	Plan de análisis.				X		
9	Aspectos éticos.					X	
10	Presupuesto y cronograma					X	
11	<b>PRESENTACIÓN FINAL DEL PROYECTO</b>						X

# **Anexos**

## ANEXO 01

### TAMAÑO DE MUESTRA PARA POBLACIÓN FINITA

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

$$n = \frac{1.962 \times 0.5 \times 0.5 \times 240}{0.052(239) + 1.962 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 147.95$$

$$n = 148$$

**Donde:**

**N** = población = 240

**p** = probabilidad de éxito (50%) = 0.5

**q** = probabilidad de fracaso (50%) = 0.5

**e** = error de muestra (5%) = 0.05

**Z** = nivel de confianza (95%) = 1.96

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

## ANEXO 02

### CONSENTIMIENTO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

---

<b>Institución:</b>	Universidad Cayetano Heredia UPCH
<b>Investigadora:</b>	Pampamallco Jara Sussy Lorena
<b>Título:</b>	Nivel de Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería en el Servicio de Gastroenterología en una Clínica de Lima,2024

---

#### **Propósito del Estudio:**

El propósito de este trabajo de investigación que lo estamos invitando a participar en un estudio llamado: “Nivel de Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería en el Servicio de Gastroenterología en una Clínica de Lima, 2024”. Es determinar cuál es el nivel satisfacción del paciente con la atención de enfermería para así buscar estrategias para mejorar los cuidados en beneficio del paciente y de la institución.

#### **Procedimientos**

Para la recolección de la información se basará a través de la encuesta el cual se aplicará posterior al termino de atención por parte del personal de enfermería en el servicio de gastroenterología, el cual se dará antes del alta de haberse realizado su procedimiento sea tanto la endoscopia o la colonoscopia.

#### **Riesgos**

No se prevén riesgos por participar

### **Beneficio**

Usted se beneficiará a futuro con una mejor atención de calidad y calidez en los cuidados ofrecidos por el personal de enfermería.

### **Costos e incentivos**

Usted no deberá pagar nada por participar en la encuesta ni tampoco recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole, solo tendrá la satisfacción de colaborar con el estudio.

### **Confidencialidad**

La encuesta es anónima y se guardará la información, si caso los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará información que identifique a las personas que participaron en este estudio.

### **Derechos del paciente**

Si decide participar, puede retirarse en cualquier momento o no participar en el estudio sin perjuicio alguno. Para mayor información o duda consulte al personal del estudio o llame a la Lic. Sussy Lorena Pampamallco Jara, al teléfono



Si cree que ha sido tratado injustamente o tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio puede contactar al Dr. Luis Arturo Pedro Saona Ugarte, presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Peruana Cayetano Heredia al teléfono 01-3190000 anexo 201355 o al correo electrónico: [duict.cieh@oficinas-upch.pe](mailto:duict.cieh@oficinas-upch.pe)

Asimismo, puede ingresar a este enlace para comunicarse con el Comité Institucional de Ética en Investigación UPCH:  
<https://investigacion.cayetano.edu.pe/etica/ciei/consultasquejas>

### **Consentimiento**

Acepto voluntariamente participar en esta encuesta.

---

**Nombres y Apellidos**

**Participante**

**DNI:**

---

**Fecha y Hora**

---

**Nombres y Apellidos**

**Investigador**

---

**Fecha y Hora**

## **ANEXO 03**

### **INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **CUESTIONARIO**

##### **I. INTRODUCCIÓN**

Buenos días soy la Lic. PAMPAMALLCO JARA SUSSY LORENA soy estudiante de la especialidad Cuidado Enfermero en Gastroenterología, Endoscopia y Procedimientos Especiales en la Universidad Peruana Cayetano Heredia de la Escuela de Posgrado y en esta oportunidad le presento a Ud. Una encuesta que constituye parte de un estudio de investigación cuyo objetivo es: Determinar el Nivel de Satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en el Servicio de Gastroenterología en una Clínica de Lima,2024.

Por lo cual solicito su colaboración y contestar sinceramente las preguntas que siguen a continuación. Le agradezco de antemano su colaboración, garantizando que la información brindada se mantendrá en estricta reserva. La realización del instrumento es de carácter anónimo.

**MARQUE CON UN CÍRCULO LA RESPUESTA QUE USTED CREA CONVENIENTE. POR FAVOR VALORE LOS INCISOS DENTRO DEL RANGO DE 1 A 4.**

1-INSATISFECHO 2-PARCIALMENTE SATISFECHO 3-SATISFECHO 4-TOTALMENTE SATISFECHO

##### **II. DATOS GENERALES**

1. Género: a) Masculino b) Femenino
2. Edad: a) 18 – 28 b) 29 – 39 c) 40 – 50
3. Grado de instrucción: a) primaria b) secundaria c) superior



<b>EXPLICA, FACILITA Y CONFORTA.</b>					
1	La enfermera endoscopista le saluda y se empeña para que usted pueda estar cómodo.	1	2	3	4
2	La enfermera endoscopista es amable y le escucha con atención sus dudas.	1	2	3	4
3	La enfermera endoscopista le da información clara y precisa sobre el procedimiento que se va a realizar.	1	2	3	4
4	La enfermera endoscopista establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.	1	2	3	4
5	La enfermera endoscopista involucra a su familia y a usted en la explicación de los cuidados que debe tener.	1	2	3	4
<b>ACCESIBILIDAD</b>					
6	La enfermera endoscopista se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.	1	2	3	4
7	La enfermera endoscopista le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.	1	2	3	4
8	La enfermera endoscopista la observa con frecuencia para verificar su estado de salud.	1	2	3	4
9	La enfermera endoscopista responde rápidamente a su llamado.	1	2	3	4
10	La enfermera endoscopista le pide que la llame si usted se siente mal.	1	2	3	4

<b>ANTICIPA Y MANTIENE UNA RELACIÓN DE CONFIANZA.</b>					
11	La enfermera endoscopista comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta atención durante este tiempo.	1	2	3	4
12	La enfermera endoscopista acuerda con usted de iniciar un procedimiento o intervención.	1	2	3	4
13	La enfermera endoscopista mantiene un acercamiento respetuoso con usted.	1	2	3	4
14	La enfermera endoscopista está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.	1	2	3	4
15	La enfermera endoscopista busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud o aclarar alguna duda.	1	2	3	4
<b>MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO.</b>					
16	La enfermera endoscopista se asegura de la hora establecida para su procedimiento y verifica su cumplimiento.	1	2	3	4
17	La enfermera endoscopista asegura que sus familiares y personas cercanas sepan cómo cuidarlo a usted.	1	2	3	4
18	La enfermera endoscopista vigila que los procedimientos sean seguros, eficaces y de calidad.	1	2	3	4
19	La enfermera endoscopista vigila y controla los signos y síntomas después del procedimiento como por ejemplo (dolor abdominal, flatulencia, etc.)	1	2	3	4
20	La enfermera endoscopista identifica los signos y síntomas de riesgo para llamar al médico.	1	2	3	4

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**