

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA JUAN MISAEL SARACHO**  
**SECRETARIA DE EDUCACIÓN CONTINUA**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO**  
**POSGRADO EN SALUD**  
**MAESTRÍA EN ENFERMERÍA MEDICO QUIRÚRGICO**



**TESIS DE GRADO**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES FRENTE A LA CALIDAD DE  
CUIDADOS DE ENFERMERÍA, DURANTE EL POST OPERATORIO  
INMEDIATO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA, HOSPITAL EDUARDO EGUÍA,  
TERCER TRIMESTRE TUPIZA 2019**

**Por:**

**ARIEL PINTO VALE**

Trabajo de investigación presentado a consideración de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho, como requisito para la obtención del Título de Master en Enfermería Médico Quirúrgico

**Tupiza, Bolivia**

**Agosto 2020**

**APROBADO:**

**TRIBUNAL:**

---

MSc. Elizabeth Cazon Martinez

---

MSc. Carlos Antonio Burgos Villena

---

MSc. Marlene Mamani Garcia

---

**SECRETARIA DE EDUCACIÓN  
CONTINUA**

LUGAR Y FECHA: \_\_\_\_\_

El tribunal calificador del presente trabajo, no se solidariza con la forma, términos, modos y expresiones vertidos en el mismo, siendo esta responsabilidad del autor(a).

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo va dedicado a mis padres, pilares fundamentales en mi vida, con mucho amor y cariño, les dedico todo mi esfuerzo, en reconocimiento a todo el sacrificio puesto para mi progreso.

A mi esposa, por su apoyo y ánimo que me brinda día con día para alcanzar nuevas metas, tanto profesionales como personales.

A mi Hijo porque es mi razón de ser.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios todopoderoso por la fe y motivación que puso en mi camino para realizar el presente trabajo.

A mi familia por su apoyo incondicional que me brindaron en todo momento.

A mi Docente Ms. Sc. Mario Figueroa por su orientación, colaboración y paciencia en la realización de este trabajo.

Al personal del Hospital Eduardo Eguía, al servicio de cirugía quienes me brindaron toda su confianza y colaboración.

## ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	1
1. Problema de investigación.....	4
1.1. Planteamiento del problema .....	4
1.2. Formulación del problema .....	6
1.3. Objetivos.....	6
1.3.1. Objetivo General.....	6
1.3.2. Objetivos específicos.....	6
1.4. Justificación .....	7
1.5. Viabilidad .....	8
2. MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. Marco teórico conceptual.....	10
2.1.1. Cuidado de enfermería.....	10
2.1.2. Concepto de calidad.....	11
2.1.3 Atención de calidad .....	11
2.1.4. Principios de la calidad.....	12
2.1.5. Dimensiones de la calidad.....	13
2.1.6. Definición de calidad de cuidados de enfermería.....	15
2.1.7. La garantía de calidad .....	16
2.1.8. Gestión de calidad del cuidado .....	17
2.1.9. Definición de paciente Post quirúrgico inmediato .....	17
2.2. Cuidados de enfermería en el post operatorio inmediato.....	17
2.2.1. Objetivos de la enfermera de recuperación.....	18
2.2.2. Escala de Glasgow .....	18
2.2.3. Escala Visual de Eva.....	19
2.2.4. Test de Aldrete .....	19
2.2.5. Escala de Bromage .....	19
2.2.6. Definición de satisfacción .....	19
2.2.7. Definición de satisfacción .....	19

2.2.8. Gestión orientada a la satisfacción del usuario .....	21
2.2.9. Elementos de la satisfacción .....	21
2.3. Marco teórico referencial .....	23
2.3.1. Antecedentes .....	23
2.4. Alcance del estudio.....	26
2.5. Hipótesis.....	26
3. DISEÑO METODOLÓGICO.....	27
3.1. Tipo de investigación .....	27
3.2. Universo .....	27
3.2.1. Período y lugar donde se desarrolla la investigación .....	27
3.3. Criterios de Selección.....	27
3.3.1. Criterios de Inclusión .....	27
3.3.2 Criterios de Exclusión.....	28
3.4. Unidad de Análisis .....	28
3.4.1. Métodos teóricos .....	28
3.5. Población de estudio .....	28
3.6. Identificación de variables .....	28
3.6.1 Conceptualización de las variables .....	28
3.6.2 Operacionalización de variables.....	30
3.7. Recolección de datos .....	41
3.7.1. Métodos de investigación .....	41
3.7.2. Métodos empíricos .....	41
3.7.3. Proceso de validación .....	41
3.8. Plan de análisis estadístico .....	41
3.8.1. Método de procesamiento de los datos.....	41
3.9. Aspectos éticos.....	42
4. RESULTADOS.....	43
4.1. Presentación de resultados .....	43
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	60
5.1. Conclusiones. ....	60

5.2. Recomendaciones .....	62
Propuesta .....	63
6. BIBLIOGRAFÍA.....	73
7. ANEXOS .....	75

### **LISTA DE TABLAS**

Tabla 1 Nivel de instrucción y genero de los pacientes post quirúrgicos inmediato, del Hospital Eduardo Eguía del año 2019	43
Tabla 2 Nivel de cuidados de enfermería durante post operatorio inmediato, respecto a la claridad de la información y confianza en el Hospital Eduardo Eguía del año 2019	44
Tabla 3.Nivel de cuidados de enfermería durante post operatorio inmediato, respecto al dominio en los procedimientos y respeto, en el Hospital Eduardo Eguía del 2019.	45
Tabla 4.Percepción del paciente post quirúrgico inmediato frente a los cuidados de enfermería, respecto al trato y los procedimientos realizados, en el Hospital Eduardo Eguía año 2019	46
Tabla 5.Nivel de satisfacción del paciente post quirúrgico inmediato frente a los cuidados de enfermería, respecto a los procedimientos y trato en el Hospital Eduardo Eguía año 2019	47
Tabla 6.Calidad de cuidados de enfermería frente a la percepción del paciente post quirúrgico inmediato, en relación al trato en el Hospital Eduardo Eguía año 2019	48
Tabla 7. Cumplimiento de protocolos de atención de cuidados post quirúrgicos inmediatos, según el interés del personal de Enfermería Hospital Eduardo Eguía año 2019.	49
Tabla 8.Percepción de enfermería frente a los cuidados post quirúrgicos inmediatos, respecto a la disponibilidad de material en el Hospital Eduardo Eguía año 2019.	50
Tabla 9.Percepción de enfermería frente a los cuidados post quirúrgicos	

inmediatos, respecto al tiempo otorgado en el hospital Eduardo Eguía año 2019.	51
Tabla 10.Nivel de satisfacción del paciente frente a la percepción de la enfermería en relación al trato en el Hospital Eduardo Eguía año 2019	52
Tabla 11.Nivel de satisfacción del paciente frente a la percepción de enfermería en relación a los procedimientos realizados en el Hospital Eduardo Eguía año 2019	54
Tabla 12.Nivel de satisfacción del paciente frente a la percepción de la enfermería en relación a la accesibilidad en el Hospital Eduardo Eguía año 2019	56
Tabla 13.Nivel de satisfacción del paciente frente a la percepción de enfermería en relación a los cuidados de la herida quirúrgica en el Hospital Eduardo Eguía año 2019	58

### **LISTA DE ANEXOS**

Anexo 1.Cuestionario para pacientes post quirúrgicos	75
Anexo 2. Cuestionario para el personal de Enfermería	79
Anexo 3.Instrumento de validación 1	82
Anexo 4.Instrumento de validación 2	83
Anexo 5 Instrumento de validación 3	84

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó, con el fin de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes frente a la calidad de los cuidados de enfermería, durante el post operatorio inmediato en el servicio de cirugía del Hospital Eduardo Eguía Tupiza, tercer trimestre del año 2019. El estudio fue de tipo descriptivo, correlacional y de corte transversal, la población de estudio, estuvo conformado por 40 pacientes y 15 Enfermeras. La recolección de datos, se realizó mediante una entrevista utilizando un cuestionario tipo escala Likert. En los resultados obtenidos se evidencio que el (65%) de las Enfermeras brinda cuidados eficientes y el (30%) cuidados regulares en la claridad de la información. El nivel de satisfacción en relación al trato, cuidados estandarizados, paciente con satisfacción completa. Respecto a la percepción de enfermería en relación al trato humano, son eficientes (60%) y regular en la claridad de la información (40%), eficiente en los cuidados estandarizados (60%). Asociación del nivel de satisfacción del paciente frente a la percepción del personal de enfermería, respecto al trato humano (73.3%), existe relación (60%) de cuidados de enfermería.

En conclusión, los pacientes percibieron, un cuidado de enfermería eficiente y regular en la claridad de información. En el nivel de satisfacción percibieron satisfacción completa. La percepción de la enfermera indica que no cuenta con los equipos médicos necesarios y el tiempo de atención no es suficiente, por exceso de trabajo administrativo. Se recomienda presentar la tesis a la dirección y gestionar equipos médicos, realizar evaluaciones de satisfacción periódicamente también solicitar más enfermeras.

**Palabras claves:** satisfacción; paciente; atención enfermería postoperatoria.

## **INTRODUCCIÓN**

La calidad de enfermería es precisamente lo que se observa y percibe, y que son interpretadas por el paciente. Es fundamental para la satisfacción del paciente que el profesional de enfermería gestione el cuidado con eficiencia y calidad.

También la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios con los cuidados dispensados por el personal de Enfermería, en este sentido, Donabedian define la calidad como, la medida en que los profesionales de salud logran cumplir las necesidades y expectativas del usuario.

La investigación, se realizó en el servicio de cirugía del Hospital Eduardo Eguía Tupiza en el tercer trimestre del año 2019. El tema de investigación es el Nivel de satisfacción de los pacientes frente a los cuidados de enfermería durante el post operatorio inmediato en el servicio de Cirugía del Hospital Eduardo Eguía Tupiza del tercer trimestre del año 2019.

La justificación del estudio es porque los pacientes post quirúrgicos inmediatos salen de la cirugía con temor, ansiedad, estrés y con muchas dudas sobre su situación actual. Por ello la atención de enfermería debe ser de calidad, calidez e integral. Frecuentemente se ha podido observar en los pacientes post operados inmediatos del servicio de cirugía diversas reacciones como: incertidumbres, frustración, amargura, descontento porque la enfermera no lo atiende en forma oportuna.

También la infraestructura de la institución es otro factor que obstaculiza, la satisfacción óptima del paciente post operado, con la atención de enfermería porque el paciente intervenido quirúrgicamente es trasladado, inmediatamente terminado el acto quirúrgico a la sala de internación sin ingresar a la sala de recuperación, sin las condiciones requeridas en el trayecto como; tramo largo al aire libre a un ambiente destinado para la recuperación post anestésica. En este sentido, la labor de la enfermera del servicio de cirugía, se ve sobrecargada, al tener que brindar atención, a este tipo de pacientes críticos

bajo efectos de anestesia. También la enfermera es sobrecargada con trabajo administrativo como; El llenado del cuaderno de registro de pacientes, admisión de pacientes en el Sistema de información Clínico Estadístico, manejo de expedientes clínicos, pedido de insumos de farmacia con el formulario D-5 y pedido de almacenes, por lo tanto, disminuye el tiempo para realizar procedimientos de enfermería.

El objetivo general del trabajo de investigación, es determinar el nivel de satisfacción de los pacientes frente a los cuidados de enfermería durante el post operatorio inmediato en el servicio de Cirugía. Los objetivos específicos son; Identificar la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería, respecto al trato humano, claridad en la información, cuidados estandarizados de enfermería en el servicio de cirugía. Describir la percepción del personal de enfermería con los cuidados brindados a los pacientes posquirúrgicos inmediatos en relación al trato, claridad de la información, cuidados estandarizados, disponibilidad biomédica, tiempo. Asociar el nivel de satisfacción del paciente frente a la percepción del personal de enfermería por los cuidados administrados en el post operatorio inmediato del servicio de cirugía con relación al trato, claridad de la información, cuidados estandarizados.

La metodología con la que se abordó el problema fue un estudio cuantitativo, descriptivo correlacional de corte transversal, utilizándose una población de estudio de 40 pacientes post quirúrgicos inmediatos y 15 enfermeras en el tercer trimestre del año 2019.

Los resultados de cuidados que brinda la enfermera son eficientes, y cuidados regulares en la claridad de la información. El nivel de satisfacción en relación al trato, cuidados estandarizados paciente con satisfacción completa. Percepción de enfermería en relación al trato humano son eficientes y regular en la claridad de la información y eficiente en los cuidados estandarizados. Asociación del nivel de satisfacción del paciente frente a la percepción del

personal de enfermería, respecto al trato humano y cuidados de enfermería.

En conclusión, los pacientes percibieron un cuidado de enfermería eficiente y regular en la claridad de información. En el nivel de satisfacción percibieron satisfacción completa. La percepción de la enfermera indica que no cuenta con los equipos médicos necesarios y el tiempo de atención no es suficiente por exceso de trabajo administrativo.

El presente estudio está organizado en seis capítulos: Capítulo 1 se presenta una introducción y análisis de la problemática, sustentado con investigaciones realizadas en otros países. El capítulo II, presenta las bases teóricas en las que sustenta esta investigación acorde a los objetivos planteados. Capítulo III, la metodología que condujo la realización del estudio. Capítulo IV los resultados y análisis e interpretación de resultados. Capítulo V se presenta las conclusiones y recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

## **1. Problema de investigación**

### **1.1. Planteamiento del problema**

La insatisfacción del paciente, puede estar determinada por: No existir un buen trato del personal de enfermería hacia el paciente, no se brinda la información suficiente sobre el estado de salud del paciente, no actúan con empatía por ello el personal de enfermería no sólo deben resolver sus problemas de salud, sino que los escuchen y comprendan el estado actual en el que se encuentra porque no solo su salud física se ve afectada sino también su entorno afectivo.

Frecuentemente se ha podido observar en los pacientes post operados inmediatos del servicio de cirugía diversas reacciones como: incertidumbres, frustración, amargura, descontento, porque la enfermera no lo atiende en forma oportuna a su llamado, ausencia de respuestas puntuales a las preguntas sobre su salud, poca amabilidad, trato indiferente en la prestación de servicios.

También, se pudo observar que la profesional enfermera en el postoperatorio inmediato, se limita a cumplir acciones interdependientes, tales como: control de signos vitales, administración de calmantes, para el alivio del dolor y tratamientos indicados. De este modo se observa falta de datos en los registros de enfermería que indiquen acciones dirigidas a la satisfacción de sus necesidades. Igualmente, en los registros de enfermería los cuidados relacionados con la satisfacción de las necesidades no tienen secuencia ni continuidad, adicionado a ausencia de estándares de cuidados postoperatorios y otros problemas que surgen de la relación enfermera – paciente.

La infraestructura de la institución es otro factor que obstaculiza la satisfacción óptima del paciente post operado, con la atención de enfermería, siendo el paciente intervenido quirúrgicamente trasladado inmediatamente terminado el acto quirúrgico a la sala de internación sin ingresar a la sala de recuperación, sin las condiciones requeridas en el trayecto como: tramo largo al aire libre a

un ambiente destinado para la recuperación post anestésica. En este sentido, la labor de la enfermera del servicio de cirugía, se ve sobrecargada, al tener que brindar atención, a este tipo de pacientes críticos bajo efectos de anestesia, el cual exigen tiempo, por requerir tecnología y cuidados críticos, desencadenando todo ello, a un menoscabo de ofrecer un servicio de calidad considerando que la satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad de atención.

Existe falencia en la aplicación de conocimiento del personal de enfermería adquiridos en su formación académica, actualización de dichos conocimientos para así poder brindar una atención eficiente y eficaz, también podemos citar la omisión de normas, reglamentos y protocolos deficientes de atención al paciente post quirúrgico inmediato.

También la enfermera es sobrecargada con funciones administrativas como el llenado del cuaderno de registro de pacientes, admisión de pacientes en el Sistema de Información clínico Estadístico, manejo de expedientes, pedido de insumos de farmacia con el Formulario D-5 y pedidos de almacén, por lo tanto, disminuye el tiempo para realizar procedimientos de enfermería.

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento.

Se tiene la necesidad de conocer cómo percibe el paciente, la calidad de atención brindada por la enfermera, siendo importante para la evaluación y mejoramiento de la atención del paciente. Se debe considerar que la calidad no es un proceso positivo vertical, sino más bien un proceso dinámico interrumpido y exhaustivo, de identificación permanente de fallas en las actividades diarias y procedimientos. Dicho proceso debe ser periódicamente revisado, actualizado y difundido con la participación del personal. La enfermera debe estar comprometida con su labor como profesional actuando en forma responsable y dedicada para garantizar la plena satisfacción del

cliente.

Al mismo tiempo es importante tener en cuenta que los cuidados que brinda la enfermera al paciente debe ser en forma integral, a través de las acciones y procedimientos que realizan para satisfacer las necesidades biopsico-sociales-afectivas, favorecer su recuperación y disminuir el tiempo de permanencia hospitalaria y que el paciente sienta que ha cumplido con las expectativas con las que ingresó al servicio hospitalario.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes frente a la calidad de los cuidados de enfermería durante el post operatorio inmediato en el servicio de Cirugía del Hospital Eduardo Eguía Tupiza en el tercer trimestre del año 2019?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes frente a los cuidados de enfermería durante el post operatorio inmediato en el servicio de Cirugía del Hospital Eduardo Eguía Tupiza en el tercer trimestre del año 2019.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería, respecto, al trato humano, claridad en la información, cuidados estandarizados de enfermería en el servicio de cirugía.
- Describir la percepción del paciente post quirúrgico inmediato frente a los cuidados de enfermería con relación, al trato y cuidados estandarizados de enfermería en el servicio de cirugía.
- Describir la percepción del personal de enfermería con los cuidados brindados a los pacientes posquirúrgicos inmediatos, en relación al trato, claridad de la información, cuidados estandarizados, disponibilidad biomédica, tiempo.

- Asociar la calidad del cuidado y percepción del paciente frente a la percepción del personal de enfermería por los cuidados brindados en el post operatorio inmediato del servicio de cirugía con relación al trato, cuidados estandarizados.
- Elaborar una propuesta de intervención de enfermería para el mejoramiento de la calidad del cuidado del paciente post operado.

#### **1.4. Justificación**

El presente estudio de investigación, pretende determinar el grado de satisfacción de los pacientes post quirúrgicos inmediatos, al recibir atención del personal de enfermería del servicio de Cirugía, siendo importante identificar las circunstancias que influyen en la insatisfacción, para poder percibir los aspectos a mejorar dentro de la misma.

El grado de satisfacción del paciente se mide por la calidad y calidez del servicio prestado, siendo este uno de los aspectos de mayor importancia en el área de salud ya que proporciona la obtención del máximo beneficio para el usuario, tomando en consideración los requerimientos del mismo, así como las capacidades y limitaciones.

Satisfacción del paciente post quirúrgico con el cuidado de enfermería; es la percepción del paciente que fue sometido a un tratamiento quirúrgico de cirugía general, acerca de las características y/o dimensiones del cuidado que ha recibido del personal de enfermería durante el post operatorio inmediato.

El presente trabajo de investigación abarca uno de los problemas puntuales el tema de satisfacción percibida por los pacientes posquirúrgicos inmediatos, en relación a la calidad y calidez de atención que brinda el personal de enfermería del Servicio de Cirugía Hospital Eduardo Eguía Tupiza.

Los resultados del estudio, servirán de aporte, para conocer y tener una visión de la calidad y calidez en los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente en el post operatorio inmediato , lo que permitirá al profesional de

enfermería fortalecer y generar cambios en el cuidado que proporciona; así mismo permitirá a las autoridades competentes plantear estrategias de capacitación para el profesional de enfermería que fortalezcan el desarrollo de actividades, actitudes y comportamientos basados en conocimientos científicos, experiencia, intuición y pensamiento crítico, orientados a brindar una atención de calidad y calidez colaborando en la recuperación del post operatorio .

El presente trabajo de investigación, tiene valor teórico porque permitirá la opinión del paciente post quirúrgico inmediato, como componente esencial en la valoración de los cuidados prestados por un profesional de Enfermería son de calidad, y su importancia deriva del hecho de ser una percepción de carácter personal y subjetivo, que comprende por un lado la expectativa del servicio y por otro lado la percepción final, la satisfacción o insatisfacción por los cuidados de enfermería.

De esta manera, se piensa que de este estudio se pueda aportar a la investigación, que la atención de enfermería sea de calidad y con calidez hasta su egreso del hospital, garantizar la sostenibilidad de un buen trato, que es el inicio de una atención con calidad y calidez que con lleva a su vez la satisfacción del usuario.

El presente trabajo de investigación, tiene unidad metodológica por que pretende ayudar a generar un Plan de Mejora Continua de la Calidad que permitan regular y consolidar el desempeño del personal de enfermería en forma continua y cíclica, de tal manera que la atención prestada sea la más efectiva, eficaz y segura posible, orientada siempre a la satisfacción del usuario.

### **1.5. Viabilidad**

El estudio se realizó en los pacientes post quirúrgicos y el personal de Enfermería del servicio de Cirugía, en un tiempo de tres meses del año 2019.

El tema de investigación principal cuenta con el suficiente acceso de información primaria de internet. Los recursos financieros son propios del investigador, de manera que la propuesta no requiere de un financiamiento mayor.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Marco teórico conceptual**

#### **2.1.1. Cuidado de enfermería**

Los cuidados de enfermería consisten en atender al individuo, sano o enfermo, en la ejecución de aquellas actividades que contribuyen a su salud o al restablecimiento de la misma; teniendo en cuenta que siempre debemos dirigir a la persona hacia el mayor grado de independencia posible

Los cuidados pueden clasificarse en cuidados directos y cuidados indirectos:

**1. Los cuidados indirectos.** Son aquellos relacionados con el entorno del paciente y cuestiones organizativas como comunicación con otras unidades, gestión de traslados, relaciones con la atención primaria de salud y actividades multidisciplinares.

**2. Los cuidados directos.** Son aquellos que se realizan directamente sobre los pacientes.

a) Cuidados técnicos. Implican la realización de procedimientos instrumentales

b) Cuidados específicos relacionados con la hospitalización. Son responsabilidad de los servicios de enfermería, están orientados hacia la seguridad de las personas y se relacionan con la pérdida de autonomía. Requieren de procedimientos y técnicas específicas dirigidas a la cobertura de los cuidados básicos y la prevención de efectos adversos. (1)

“Cuidar es una actividad humana; una relación y un proceso cuyo objetivo va más allá de la enfermedad. enfermería, se considera como la esencia de la disciplina que implica no solamente al paciente como receptor, sino también a la enfermera como transmisora de él.” (2)

Es un proceso de interacción entre el personal de enfermería y paciente, dirigido a cuidar, apoyar y acompañar en el logro, fomento y recuperación oportuna, mediante la realización de sus necesidades humanas

fundamentales.

Según Leininger; El Cuidado es la esencia y el dominio central, unificante y dominante que caracteriza a la enfermera. El proceso de cuidar, respetando su cultura de cada paciente con el objetivo de lograr bienestar en el usuario.

El cuidado de enfermería, es el conjunto de funciones fundamentadas en la relación interpersonal personal de enfermería y paciente y el dominio de lo técnico-científico, orientada a comprender, prevención, promoción rehabilitación, razón por la cual su calidad cobra importancia y motiva hacia su búsqueda permanente.

Entonces, se puede decir que el cuidado de enfermería es un proceso de interacción sujeto -sujeto dirigido a cuidar, apoyar y acompañar a individuos en el logro, fomento y recuperación de la salud mediante la realización de sus necesidades humanas fundamentadas. (2)

### **2.1.2. Concepto de calidad**

Según la ISO 9001, la calidad es el hecho de desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad. Este producto debe ser el más económico, el más útil y resultar siempre satisfactorio para el consumidor final. (3)

### **2.1.3 Atención de calidad**

La atención de calidad consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención provista logre el balance más favorable de riesgos y beneficios.

La calidad con enfoque en el paciente: debe estar íntegramente centrada en las necesidades del paciente y su familia.

Enfoque en la mejora de procesos: al identificar las necesidades del paciente se podrán dirigir mejor los procesos en virtud de lo que la población requiere. Como los procesos son atendidos por más de una persona, hay que comprometer al equipo que participa en cada uno de ellos. (4)

La calidad de atención es la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios. (5)

Calidad significa la satisfacción del usuario. Las características del producto y la falta de deficiencias son las principales determinantes de la satisfacción.

Se subdivide en 4 partes

- 1.-Calidad en el diseño
- 2.-Calidad de conformidad con las especificaciones
- 3.- Disponibilidad
- 4.-Servicio en el campo. (6)

#### **2.1.4. Principios de la gestión de la calidad**

1.-Enfoque al cliente. La gestión de la calidad está centrada en cumplir los requisitos del cliente y en esforzarse en sobrepasar sus expectativas.

2.- Liderazgo. Los líderes de las organizaciones establecen la unidad de propósito y la dirección, y crean condiciones necesarias para que las demás personas se impliquen en la consecución de los objetivos de la calidad de la organización.

3.- Compromiso de las personas. Resulta muy importante para cualquier

organización que todas las personas que la componen sean competentes y estén facultadas e implicadas en entregar valor.

4.-Enfoque a procesos. El acto de entender y gestionar las actividades como procesos interrelacionados que conforman un sistema coherente, hace que se consigan resultados afines y previsibles de una forma más eficaz y eficiente.

5.-Mejora.Para que una organización pueda alcanzar el éxito se debe poner especial énfasis y centrar sus esfuerzos en la mejora.

6.- Toma de decisiones basada en la evidencia. - las decisiones que se toman fundamentadas en el análisis y evaluación de datos e información tienen una mayor probabilidad de producir resultados esperados y deseados.

7.- Gestión de las relaciones. La gestión de las relaciones con las partes interesadas pertinentes, como por ejemplo con los proveedores, facilita la consecución del éxito sostenido de la organización. (7)

#### **2.1.5. Dimensiones de la calidad**

Aunque existe acuerdo sobre el carácter multidimensional del concepto de calidad, no todos los autores sitúan el énfasis en las mismas dimensiones. Son dimensiones de calidad aquellos elementos que integrados forman parte de la calidad.

Donabedian en su artículo “Los siete pilares de la calidad” plantea siete dimensiones (eficacia, efectividad, eficiencia, optimización, accesibilidad, legitimidad y equidad); Joint Commission of Accreditation of Healthcare Organizations plantea dos puntos de vista (hacer las cosas correctas y hacer las cosas correctamente) que incluyen diferentes dimensiones de la calidad.

- Adecuación: grado en el que la atención sanitaria prestada es relevante para las necesidades clínicas del paciente.

- Accesibilidad: grado de disponibilidad de una intervención sanitaria adecuada para alcanzar las necesidades del paciente. Es la facilidad con la que la población puede recibir la atención sanitaria que precisa. Contempla barreras

de tipo estructural, organizativo, socioeconómico y cultural.

- Eficacia: es el máximo beneficio alcanzable bajo condiciones ideales de actuación.
- Efectividad: Es el grado en el que se consigue obtener el beneficio alcanzable. Esta dimensión contempla la calidad desde un punto de vista científico técnico (conocimientos, aptitudes y habilidades) y desde un punto de vista de la relación interpersonal (relación entre el profesional y el paciente).
- Eficiencia: relación entre los resultados de la intervención sanitaria y los recursos utilizados para obtener dichos resultados. Es el grado en que se consigue obtener el más alto nivel de calidad con los recursos disponibles.
- Continuidad: grado de coordinación de la atención al paciente entre profesionales, entre la organización y entre diferentes organizaciones a lo largo del tiempo. Es la medida en que la atención sanitaria se coordina entre los diferentes profesionales, centros, niveles asistenciales y organizaciones que le atienden.
- Respeto: grado de implicación de los pacientes en su propia atención y grado en el que los que prestan los servicios lo hacen con cuidado y sensibilidad.
- Seguridad: grado en el que las organizaciones están exentas de peligros. Es la capacidad de reducir los riesgos propios de la atención sanitaria y el entorno.
- Puntualidad u oportunidad: grado en el que una intervención sanitaria se realiza a un paciente en el momento más beneficioso o necesario.
- Satisfacción del cliente: grado en que la atención sanitaria y los resultados de esta cumplen con las expectativas de los clientes. No siempre guarda relación directa con el nivel de calidad científico técnica, y sí más con la relación interpersonal.

Donabedian plantea, además que la calidad en la atención de la salud comprende dos dimensiones:

a) La técnica. - Se refiere a la aplicación de la ciencia y la tecnología médica de una manera que rinda los máximos beneficios para la salud, sin aumentar por ello sus riesgos; por lo tanto, el grado de calidad esta dado por el equilibrio entre el riesgo y beneficio.

b) Interpersonal. - Incluye valores y normas socialmente definidos en la interacción general entre individuos, y también en situaciones particulares, con base en los preceptos éticos. (8)

#### **2.1.6. Definición de calidad de cuidados de enfermería**

La calidad de cuidados de enfermería se define como un trabajo endógeno, es una tarea donde participa todo el equipo de trabajo siendo la contribución de cada persona importante para el logro de resultados, es decir se trata de crear una cultura de calidad de la atención que brinden los servicios de enfermería, aplicando mecanismos auto reguladores que privilegien la práctica de la constructiva, la auto superación y la satisfacción por trabajo bien hecho. (9)

La calidad del cuidado de enfermería es dar la respuesta más adecuada a las necesidades y expectativas del usuario de los servicios de salud, con los recursos humanos y materiales de que disponemos y el nivel de desarrollo científico actual, para lograr la satisfacción, del paciente y para los profesionales, al costo más razonable. (3)

La comisión internacional de enfermería define la calidad de los servicios de enfermería como “la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo con estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y del prestador de servicios

El profesional de enfermería como integrante de los equipos de salud, debe desarrollar una cultura de calidad e incorporarse a los programas de mejora continua con una actitud proactiva.

El trabajo de enfermería es dinámico y por ello modificable en función de las necesidades de los usuarios, la cual demanda cuidados de calidad que tomen en cuenta sus hábitos, costumbres y estado de salud, así como la tecnología necesaria para aportarle tanto diagnóstico como tratamiento.

Los principales componentes del cuidado que hacen posible alcanzar los objetivos son: carácter firme, fiabilidad, rapidez, competencia, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, oportunidad, comunicación y conocimiento de la situación del paciente.

La calidad en el cuidado de enfermería se constituye en un factor clave para que se participe, en la evaluación de prácticas de atención a la salud de calidad y libres de riesgos.

Se trata de una oportunidad para implementar estrategias que refuercen la identidad profesional, contribuyan al desarrollo de la disciplina, mejoren la organización y la credibilidad en los servicios de enfermería, primordialmente, en el otorgamiento de cuidados técnicos, científicos y al mismo tiempo humanizados que requieren y demandan los usuarios. Para lograrlo es necesario enlazar estrategias apoyadas en la investigación, la evaluación, la discusión así como en el consenso logrado en programas de mejora continua de la calidad.

#### **2.1.7. La garantía de calidad**

- Se orienta a la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente y de la comunidad a la que se atiende, así como al logro de metas profesionales y laborales de los trabajadores de la salud.
- Se centra en los sistemas y procesos de prestación de servicios por medio de un análisis con el cual es posible prevenir o solucionar problemas de manera oportuna y efectiva.

La garantía de calidad, de acuerdo con Donabedian, es “el conjunto de arreglos y actividades que tienen como fin salvaguardar, mantener y promover

la calidad de la atención”.

La garantía de calidad en enfermería se refiere al proceso mediante el cual se establecen una serie de normas, políticas, técnicas, procedimientos y estándares que guían las actividades y permiten controlar procedimientos, detectar de manera oportuna las desviaciones y tomar medidas correctivas para lograr un grado de excelencia en relación con las intervenciones de enfermería y los cuidados establecidos con el objetivo de brindar atención de calidad.

#### **2.1.8. Gestión de calidad del cuidado**

Este concepto engloba la administración de todos los recursos necesarios y disponibles, con el propósito de crear y desarrollar la estructura que brinde cuidados de enfermería óptimos, eficaces, oportunos y humanos, con niveles de calidad que siempre tiendan a la excelencia. (10)

#### **2.1.9. Definición de paciente Post quirúrgico inmediato**

Es el período que transcurre entre el final de una operación y la completa recuperación del paciente, o la recuperación parcial del mismo, con secuelas.

Factores que alteran la función respiratoria normal:

1. Efectos de la anestesia general, ventilación mecánica y analgesia postoperatoria.
2. Depresión del sistema inmune por traumatismo o septicemia.  
reducción de la capacidad vital por restricción en las primeras 12 a 18 horas.

Tratamiento: prevención y corrección temprana con fisioterapia, estímulo de expectoración, analgesia, nebulizaciones. (11)

#### **2.2. Cuidados de enfermería en el post operatorio inmediato**

Es la atención inmediata en la que al paciente recién operado se le ayuda a normalizar sus funciones en la forma más rápida, segura y cómoda que sea

posible.

Cuando el paciente sale de quirófano debe continuar con un cuidado especializado para evitar cualquier tipo de complicaciones.

Los cuidados postquirúrgicos inmediatos consisten en realizar un monitoreo y control post operatorio en las 24 - 48 horas.

Enfermería en las Unidades de Recuperación Post anestésica, proporciona unos cuidados y una estricta vigilancia, de corta duración, para asegurarles una evolución post anestésica y postoperatoria rápida, sin incidentes, ni complicaciones. La clave de estos cuidados, es el reconocimiento y la actuación inmediata, con observación y monitorización exactas, del tratamiento y del proceso que se deriva de este. (16)

### **2.2.1. Objetivos de la enfermera de recuperación**

- Dirigir los cuidados de enfermería a restablecer el equilibrio fisiológico, aliviar el dolor y prevenir complicaciones en el periodo posoperatorio desde el momento en que el paciente deja el quirófano.
- Resolver rápidamente las complicaciones frecuentes y esperadas en el periodo post anestésico inmediato, aplicando los principios de la anestesiología, reanimación y medicina crítica (12)

### **2.2.2. Escala de Glasgow**

La escala de coma de Glasgow, es una herramienta utilizada para evaluar y calcular el nivel de conciencia de un paciente. Fue creada con el objetivo de estandarizar la evaluación del nivel de consciencia en pacientes con traumatismo craneoencefálico.

Puntaje basado en un sistema de triple criterio:

- Mejor apertura del ojo (máximo, 4 puntos)
- Mejor respuesta verbal (máximo 5 puntos)
- Mejor respuesta motora (máximo 6 puntos). (13)

### **2.2.3. Escala Visual de Eva**

En la escala visual analógica (EVA) la intensidad del dolor se representa en una línea de 10 cm. En uno de los extremos consta la frase de “no dolor” y en el extremo opuesto “el peor dolor imaginable”.

Un valor inferior a 4 en la EVA significa dolor leve o leve-moderado, un valor entre 4 y 6 implica la presencia de dolor moderado-grave, y un valor superior a 6 implica la presencia de un dolor muy intenso. (14)

### **2.2.4. Test de Aldrete**

El Test de Aldrete supone una escala de puntuación de recuperación post anestésica fiable y de gran utilidad para la evaluación de la recuperación de funciones del paciente.

Se valora la actividad, respiración, circulación, conciencia, oxigenación, oximetría de pulso.

Objetivo: Describir la calidad de la recuperación anestésica mediante escala de calidad de recuperación postoperatoria, en pacientes operados con anestesia regional o general. (15)

### **2.2.5. Escala de Bromage**

Esta escala permite evaluar la intensidad del bloqueo motor por medio de la capacidad del paciente para mover sus extremidades inferiores. Se considera que el paciente puede ser egresado del servicio de recuperación cuando es capaz de movilizar libremente las piernas. (16)

### **2.2.6. Definición de satisfacción**

#### **2.2.7. Definición de satisfacción**

La satisfacción es “la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario.”

La satisfacción representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo.

Aunque satisfacer las expectativas de los pacientes de los servicios de salud constituye un proceso complejo. Pero sólo se puede satisfacer a los pacientes realmente, si los trabajadores que brindan los servicios también se encuentran satisfechos y que la institución cumpla con todas las condiciones necesarias para el logro de una excelencia. (17)

La satisfacción también se define, como el grado de conformidad del usuario en función de sus expectativas, por es un indicador clave para el desempeño del personal que brinda cuidados de enfermería en una institución. Por lo tanto, es esencial para las instituciones gestionen eficazmente la satisfacción del usuario.

El buen trato es un elemento importante en la satisfacción del paciente, se manifiesta en la relación con el paciente, miradas, gestos, posturas y en la comunicación; el buen trato es consecuencia del afecto y de una buena salud emocional y esto eleva el nivel de satisfacción del paciente. De esa manera fortalecemos el vínculo afectivo con el paciente generando un ambiente cálido, de seguridad y confianza. Con todas estas acciones el paciente va sentir que la enfermera lo escucha y el podrá expresar sus sentimientos y emociones.

“El trato se puede transmitir mediante un saludo afectuoso, de esta manera eliminar la brecha que existe entre la enfermera y paciente, la amabilidad y la calidez es una parte muy importante en esta relación solo así se puede mantener una relación de confianza mutua”. (18)

Satisfacción del paciente es una sensación subjetiva que experimenta este, al colmar sus necesidades y expectativas cuando se le brinda cuidados de enfermería.

Se refiere a la complacencia del usuario (en función de sus expectativas) por el servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio. Se puede dividir en cuatro grados:

- a) Totalmente satisfecho: Cuando las expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad.
- b) Satisfecho. -Cuando las expectativas del usuario son cubiertas, pero falta un plus la calidez
- c) Parcialmente satisfecho: Cuando las expectativas del usuario son cubiertas parcialmente.
- d) Insatisfacción: Cuando las expectativas del usuario no son cubiertas.

Los grados de satisfacción se hallarán asignando valores y rango de promedios a las respuestas de los usuarios, asignándose valores a las respuestas que estos daban de acuerdo a la escala de Likert.

#### **2.2.8. Gestión orientada a la satisfacción del usuario**

El conocimiento de las necesidades actuales y futuras de los usuarios en el punto de partida de la búsqueda por la excelencia institucional. Focalizar las necesidades del usuario consiste en que dichas necesidades estén claras para todos los miembros de la institución prestadora de los servicios de salud.

Dicha percepción de la calidad juzgada por el usuario, se centra en aquellas características del servicio, que agregan un valor para los usuarios, elevan su satisfacción, determinan sus preferencias y los tornan al lugar de donde van a ser atendidos.

#### **2.2.9. Elementos de la satisfacción**

Es importante comprender los elementos de satisfacción para que podamos saber cómo los usuarios definen la calidad de nuestros servicios. Solamente a través de la comprensión de los mismos es que seremos capaces de planificar medidas para evaluar el desempeño del personal de salud en el ministerio de servicios. Estos elementos son:

- a. **Disponibilidad:** grado con que un servicio de salud está disponible siempre que los usuarios lo necesiten.
- b. **Accesibilidad:** grado con que el usuario espera que lo atiendan cuando

él lo necesite.

- c. **Cortesía:** grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra una actitud amable con el usuario siendo capaz de reconocer y comprender sus sentimientos. La cortesía mueve a un individuo a mostrar un cierto nivel de conformidad y empatía para con los sentimientos de otras personas, una persona cortés se comporta con dignidad y respeto hacia otros y se esfuerza por lograr armonía en las relaciones interpersonales.
- d. **Agilidad:** grado con que el proveedor de servicio de salud satisface rápidamente la solicitud de los usuarios.
- e. **Confianza:** grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra poseer las habilidades y destrezas para prestar el servicio prometido, de manera precisa y confiable, siendo percibido así por el usuario.
- f. **Competencia:** grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra poseer las habilidades y los conocimientos necesarios para prestar atención al usuario. Mientras mayor sea la competencia percibida del proveedor de servicio, mayor será el nivel de satisfacción del usuario.
- g. **Comunicación:** grado con que el proveedor de servicio de salud se comunica con los usuarios a través de un lenguaje simple, claro y de un fácil entendimiento. La comunicación con los usuarios puede afectar en gran manera en el proceso de recuperación. Si un usuario se siente apartado, desinformado, o en incertidumbre acerca de sus resultados de salud, puede que demore más en recuperarse.

De manera clara, la comunicación es de vital importancia para proveer satisfacción con el servicio prestado en el establecimiento de salud. Cuando las preguntas que se hacen los usuarios pueden ser rápidamente tratadas y cuando los usuarios son consultados respecto al tipo de atención recibirán pueden aliviarse sus sentimientos de incertidumbre.

Más aun, cuando el tratamiento se explica claramente, se aumenta la conciencia de los usuarios y se les sensibiliza acerca de que deben esperar. Dicha comunicación entre usuarios y proveedores de servicio de salud pueden incrementar la satisfacción de los mismos con la calidad de los servicios y atención que reciban. (19)

## **2.3. Marco teórico referencial**

### **2.3.1. Antecedentes**

Fontova Almato Aurora (2015) en Girona, realizo una investigación sobre “Satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de emergencia”. El objetivo fue analizar el nivel de satisfacción de pacientes, acompañantes y profesionales de un servicio de urgencias del Hospital de Figueres. Metodología, variables estudiadas de los pacientes y acompañantes: nivel de satisfacción, tiempos de espera reales y percibidos, información del tiempo de espera, control del dolor. Resultados, respondieron 285 pacientes y acompañantes. El 88,8% de los usuarios recomendarían el servicio de urgencias a un familiar o amigo. Respondieron 81 profesionales del servicio de urgencias. La puntuación media del nivel de satisfacción laboral fue de 6,7. Los incentivos mejor valorados fueron: Una jornada laboral cómoda; un buen salario; un trabajo seguro; un trabajo interesante; unos compañeros de trabajo agradables; e iniciativa, autonomía y responsabilidad. Conclusiones, la satisfacción de los pacientes y acompañantes del servicio de urgencias es elevada. La satisfacción laboral de los profesionales del servicio de emergencias es baja, siendo el agotamiento emocional y la realización personal los factores asociados a la satisfacción. (20)

Yar Pasquel silvana Ítala (2018), en Ecuador, realizo una investigación sobre “El cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes.” El objetivo fue relacionar el rol que desempeñan las enfermeras con la satisfacción de los pacientes en la unidad de recuperación post anestésica

inmediato del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra. Metodología; Las variables estudiadas son el nivel de satisfacción y la calidad de atención. Entre los resultados se obtuvo que el 69,54% de los pacientes indican estar insatisfechos con los cuidados de enfermería recibidos. En la categoría de explica y facilita, la mitad de los usuarios califican el cuidado como bueno (51,49%), un porcentaje alto (24,51%) de los pacientes indican que la enfermera nunca se aproxima a ellos. Se concluye que las enfermeras de la unidad de recuperación post anestésica deben reforzar las actividades propias de enfermería como, la relación, apoyo emocional y brindar un cuidado integral que contribuya a satisfacer al paciente y por ello mejorar la calidad de cuidado enfermero. (21)

Mendoza Nilda Sofia. (2014) en Tacna, realizó una investigación sobre “Satisfacción de los pacientes frente a los cuidados de enfermería post operatoria”. Se realizó con el objetivo de establecer la relación entre la satisfacción de los pacientes y el nivel de los cuidados de enfermería durante el post operatorio inmediato en la unidad de recuperación post anestesia-Hospital y Daniel Alcides Carrión de Tacna 2014. La población estuvo constituida, por 152 pacientes que corresponde al 100% de los que fueron atendidos, en la unidad de recuperación post anestésica de sala de operaciones. El nivel de satisfacción del paciente es Completa en un 48.03% de acuerdo a la escala del instrumento. Un 17.11% se encuentran en un nivel de Insatisfacción. (22)

Urure Velazco Isabel Natividad (2006), en Perú, realizó una investigación sobre “Satisfacción de los Pacientes con la Atención de Enfermería Postoperatoria”, el objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el servicio de cirugía del hospital “Santa María del socorro”. La muestra fue constituida por 145 pacientes post operados de 2 a 4 días. En la recolección de datos se utilizó un cuestionario, tipo escala Likert con 30 reactivos y otra escala para

determinar la atención de enfermería postoperatoria. Resultados; El nivel de satisfacción en relación a necesidades y expectativas fue parcialmente satisfecho con un promedio de 3.60 y 3.70 y en relación a percepciones resultó, satisfecho con 4.12 de promedio. La atención de enfermería post operatoria fue buena con 47.5%. Los pacientes del servicio de cirugía se sienten parcialmente satisfechos con la atención de enfermería postoperatoria. (19)

Santana de Freitas J, Bauer de Camargo A, Minamisava R, Queiroz Bezerra A, Gomes de Sousa M. (2014), en Brasil, realizaron una investigación sobre la "Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido". Con el objetivo de evaluar la calidad de los cuidados de enfermería, la satisfacción del paciente y la correlación entre ambos. Se tomó 275 pacientes internados en un hospital de enseñanza de la región Centro-Oeste de Brasil. Entre los cuidados de enfermería evaluados, solamente dos fueron considerados: Higiene y confort físico y nutrición e hidratación. Los pacientes se mostraron satisfechos con los cuidados recibidos en los dominios evaluados: técnico-profesional, confianza y educacional. Conclusión: A pesar del déficit de calidad, fue encontrado alto nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería recibidos, tales resultados indican de evaluación permanente de la calidad del cuidado del personal de enfermería. (23)

Chávez García A. (2013), en La Paz. Realizo una investigación sobre "Satisfacción de la usuaria externa en directa relación con la disponibilidad de recurso médico y administrativo". Se realizó en el Centro Materno Infantil Senkata, el objetivo fue determinar si el insuficiente personal médico y administrativo se relaciona con la satisfacción en la atención en salud en usuarias de la población del Centro de Salud. Para fines de estudio se consideró una muestra de 200 mujeres usuarias. Los resultados, manifiestan la necesidad de incrementar la cantidad de personal Administrativo, Medico,

Enfermería para el dicho Centro por otro lado existe un tiempo de espera prolongado, pero en el momento de prestar atención el personal administrativo y profesional de salud lo hacen con la mayor calidad y calidez humana. (24)

En el Ministerio de salud Bolivia (2008), se realizó, un programa el Proyecto Nacional de la Calidad en Salud (PRONACS), que está referido a todo aquello que tenga que ver con brindar una atención de calidad al usuario y que de esta manera se pueda mejorar la salud de la población boliviana.

En Bolivia se pone en marcha el Proyecto Nacional de la Calidad en Salud (PRONACS) en noviembre del 2008. Es un programa de alcance nacional el establecimiento, sustento e incremento de la calidad en los diferentes niveles, sectores e instituciones que configuran el Sistema Nacional de Salud, bajo la autoridad y rol del Ministro de Salud y Deportes Dr. Ramiro Tapia Sainz Ministro de Salud y Deportes, La Paz, noviembre de 2008. (25)

#### **2.4. Alcance del estudio.**

Los resultados del estudio, servirán de aporte, para conocer y tener una visión de la calidad y calidez en los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente en el post operatorio inmediato, lo que permitirá al profesional de enfermería fortalecer y generar cambios en el cuidado que proporciona.

#### **2.5. Hipótesis**

Los pacientes del servicio de cirugía se sienten parcialmente satisfechos con la atención de enfermería postoperatoria en el del Hospital Eduardo Eguía.

### **3. DISEÑO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Tipo de investigación**

Según el alcance, fue una investigación descriptiva y correlacional porque se describió el nivel de satisfacción y calidad de los cuidados de enfermería en el paciente post quirúrgico inmediato y se relacionó las variables; Nivel de satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería.

También según el periodo y secuencias de la investigación fue de corte transversal porque se recolectó los datos en un solo momento, en el tercer trimestre del año 2019.

#### **3.2. Universo**

##### **3.2.1. Período y lugar donde se desarrolla la investigación**

En el proyecto de investigación científica se consideró como sujetos de estudio a los pacientes post quirúrgicos del servicio de Cirugía en el tercer trimestre del año 2019 del Hospital Eduardo Eguía de la ciudad de Tupiza.

El Hospital Eduardo Eguía, se encuentra ubicado en la ciudad de Tupiza del Departamento de Potosí. Ofrece las siguientes carteras de Servicio; Consultas Externa, Emergencias, Pediatría, Gineco Obstetricia, Medicina Interna, Cirugía Servicios de diagnóstico, Rayos x, Laboratorio. Atiende los Seguros Ley 1152 y pacientes particulares, pacientes de convenio.

#### **3.3. Criterios de Selección**

##### **3.3.1. Criterios de Inclusión**

- Pacientes post quirúrgicos inmediatos del Servicio de Cirugía clínicamente estables.
- Usuarios orientados en tiempo, espacio y persona.
- Personal de Enfermería que rota por el servicio de Cirugía.

### 3.3.2 Criterios de Exclusión

- Usuarios que no fueron intervenidos quirúrgicamente.
- Usuarios no orientados en tiempo, espacio y persona

### 3.4. Unidad de Análisis

#### 3.4.1. Métodos teóricos

Se procesó los datos, se aplicó el método análisis - síntesis. Se analizó los resultados obtenidos mediante encuesta y entrevista previamente tabulados con los métodos estadísticos, dicho análisis sirvió para poder identificar el grado de satisfacción de los pacientes posquirúrgicos inmediatos frente a la calidad de los cuidados de enfermería y ver las falencias que existen. Una vez analizado los datos se realizó una síntesis que se presentó en conclusiones finales del trabajo de investigación, la cual permitirá a las autoridades crear estrategias para mejorar la atención brindada por el personal de enfermería.

### 3.5. Población de estudio

Tomando en cuenta el problema y objetivos de investigación, la población de estudio estuvo conformada por 40 pacientes post quirúrgicos inmediatos en el servicio de cirugía en el tercer trimestre del año 2019. Y el personal de enfermería que rotan por el Servicio de Cirugía que son 15 Licenciadas De enfermería.

### 3.6. Identificación de variables

- **Variable independiente:** Cuidados de Enfermería durante el post operatorio inmediato.
- **Variable dependiente:** Satisfacción del paciente post quirúrgico inmediato.

#### 3.6.1 Conceptualización de las variables

##### Cuidados de Enfermería

Es un proceso de interacción sujeto a sujeto dirigido a cuidar, apoyar y acompañar a individuos y colectivos en el logro, fomento y recuperación de la salud mediante la realización de sus necesidades humanas fundamentales.

### **Satisfacción del paciente**

Es la complacencia de los pacientes con los cuidados brindados y con los resultados de la atención. La satisfacción del paciente debe ser un objetivo irrenunciable para el profesional de enfermería y una medida del resultado y de sus intervenciones físicas, emocionales y espirituales.

### 3.6.2 Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	Escalas de medición	Instrumento
Cuidados de enfermería durante el post operatorio inmediato	Cortesía: Expresada a través de la educación, la amabilidad y el respeto hacia el paciente.	<p>¿Cómo percibe el trato del personal de enfermería que le brindo atención durante su post quirúrgico inmediato?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Excelente</li> <li>● Bueno</li> <li>● Regular</li> <li>● Malo</li> </ul> <p>¿El personal de enfermería le saludo por su nombre?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Siempre</li> <li>● Muchas</li> <li>● Regularmente</li> <li>● Pocas Veces</li> <li>● Nunca</li> </ul>	ENCUESTA

	<p>Competencia: Poseer información, habilidad y la capacitación necesaria para la realización del cuidado.</p> <p>Conocimiento: Se trata del esfuerzo realizado para entender a sus pacientes y sus necesidades para poder atenderlo.</p>	<p>¿Considera que el personal de enfermería que lo atendió tiene dominio al realizar los procedimientos y demuestra el buen uso de su técnica?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Excelente</li> <li>● Muy bueno</li> <li>● Bueno</li> <li>● Regular</li> <li>● Malo</li> </ul> <p>¿El personal de Enfermería demuestra interés por satisfacer las necesidades?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Siempre</li> <li>● Muchas veces</li> <li>● Regularmente</li> <li>● Pocas Veces</li> <li>● Nunca</li> </ul>	
--	---	---	--

	<p>Accesibilidad: Facilidad con la que el paciente puede recibir cuidado.</p> <p>Comunicación: Se debe informar al paciente con un lenguaje que este entienda, eliminando vocablos técnicos</p>	<p>¿La enfermera permanece en el servicio de Cirugía durante su turno?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Siempre</li> <li>● Muchas veces</li> <li>● Regularmente</li> <li>● Pocas Veces</li> <li>● Nunca</li> </ul> <p>¿El personal de enfermería le informa y explica para realizar los procedimientos?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Siempre</li> <li>● Muchas veces</li> <li>● Regularmente</li> <li>● Pocas Veces</li> <li>● Nunca</li> </ul>	
--	---	---	--

	Seguridad: Ausencia de peligro, riesgo o duda a la hora de brindar el cuidado.	<p>¿El personal de enfermería al realizar los cuidados le brinda confianza y seguridad?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Siempre</li> <li>● Muchas veces</li> <li>● Regularmente</li> <li>● Pocas Veces</li> <li>● Nunca</li> </ul>	
Satisfacción del paciente post quirúrgico inmediato	Campo profesional: Abordan temas de técnicas de atención	<p>¿Cómo percibió los procedimientos y actividades que realizó el personal de enfermería durante su post quirúrgico inmediato?</p> <p>Excelente</p> <p>Buena</p> <p>Regular</p> <p>Malo</p> <p>¿La enfermera reviso sus apósitos y sangrado de</p>	Encuesta- Cuestionario

	<p>Educación: Situaciones relacionados con las actitudes de las enfermeras hacia el paciente.</p>	<p>la herida quirúrgica durante tu internación?</p> <p>Siempre          Muchas veces          Regularmente          Pocas Veces          Nunca</p> <p>¿Cuán satisfecho quedo con la atención brindada por el personal de enfermería durante su post operatorio inmediato?</p> <p>Insatisfecho          Poco satisfecho          Parcialmente satisfecho          Satisfecho          Totalmente satisfecho</p>	
--	---	--	--

	<p>Relaciones interpersonales: Entre la enfermera y el paciente.</p> <p>Credibilidad: Honestidad de la enfermera que presta el cuidado tanto con palabras como en sus actos.</p>	<p>¿Cuán satisfecho se siente con el cuidado cálido y respetuoso que le brindo el personal de enfermería?</p> <p>Insatisfecho Poco satisfecho Parcialmente satisfecho Satisfecho</p> <p>¿Cuándo Ud. Manifestó sus preocupaciones, el personal de enfermería le escucho?</p> <p>Siempre Muchas veces Regularmente Pocas Veces Nunca</p>	
--	--	--	--

	<p>Accesibilidad: que se traduce por la facilidad con la que el paciente puede recibir cuidado</p>	<p>¿Cuán satisfecho quedo satisfecho con el interés que demostró la enfermera?</p> <p>Insatisfecho</p> <p>Poco satisfecho</p> <p>Parcialmente satisfecho</p> <p>Satisfecho</p> <p>Totalmente satisfecho</p> <p>¿El personal de enfermería trato a todos los pacientes post quirúrgicos por igual?</p> <p>Siempre</p> <p>Muchas veces</p> <p>Regularmente</p> <p>Pocas Veces</p> <p>Nunca</p>	
--	--	---	--

<p>Percepción del personal de enfermería con los cuidados brindados a los pacientes posquirúrgicos inmediatos</p>	<p>Trato: relación interpersonal del equipo de enfermería con el paciente.</p>	<p>¿Soy amable y respetuosa con mis pacientes post quirúrgicos inmediatos?</p> <p>1: Siempre 2: Frecuentemente 3: A veces 4: Nunca</p> <p>¿Respeto la intimidad de los pacientes posquirúrgicos al realizar procedimientos de enfermería?</p> <p>1: Siempre 2: Frecuentemente 3: A veces 4: Nunca</p>	<p>ENCUESTA</p>
---	--	---	-----------------

	<p>Accesibilidad: reconocimiento de la enfermera responsable del cuidado en cada turno y la rapidez de respuesta.</p> <p>Competencia: habilidades y conocimientos del personal de enfermería.</p>	<p>¿Mis pacientes saben que yo soy su enfermera responsable de su rehabilitación?</p> <p>1: Siempre 2: Frecuentemente 3: A veces 4: Nunca</p> <p>¿Atiendo con rapidez a los pacientes cuando lo necesitan?</p> <p>1: Siempre 2: Frecuentemente 3: A veces 4: Nunca</p>	
--	---	--	--

		<p>¿Trabajo con profesionalidad al realizar procedimientos de enfermería en un paciente posquirúrgico?</p> <p>1: Siempre 2: Frecuentemente 3: A veces 4: Nunca</p> <p>¿Doy seguridad a los pacientes posquirúrgicos inmediatos?</p> <p>1: Siempre 2: Frecuentemente 3: A veces 4: Nunca</p>	
--	--	---	--

	<p>Accesibilidad Disponibilidad de equipos médicos</p> <p>Tiempo Período determinado durante el que se realiza procedimientos de enfermería. acción o se desarrolla un acontecimiento</p>	<p>¿Durante el cuidado que brinda al paciente post quirúrgico inmediato cuenta equipamiento médico?</p> <p>1.-Cuenta 2.-No cuenta Falta....</p> <p>¿El tiempo de atención de enfermería que doy a mis pacientes post quirúrgicos inmediatos es suficiente?</p> <p>1.-Suficiente 2.-Insuficiente Porque...</p>	
--	---	---	--

### **3.7. Recolección de datos**

#### **3.7.1. Métodos de investigación**

En cuanto a los métodos y técnicas que se aplicó en la investigación fue tomando en cuenta los objetivos y tipo de investigación que exige aplicar los siguientes:

#### **3.7.2. Métodos empíricos**

Para el presente trabajo de investigación se utilizó el método del cuestionario para la cual contiene las siguientes características: es estructurada, con preguntas cerradas y abiertas, también se utilizó las escalas de Likert, y se formuló preguntas simples de fácil respuesta,

Por medio del cual se utilizó como técnica la entrevista, para poder recabar datos que nos permita conocer el grado de satisfacción de los usuarios, dirigido a pacientes post quirúrgicos del servicio de Cirugía del Hospital Eduardo Eguía.

También se realizó una encuesta al personal de enfermería que trabaja en el servicio de Cirugía, para recabar datos que nos permita conocer la percepción del personal de enfermería con los cuidados administrados a los pacientes posquirúrgicos inmediatos.

#### **3.7.3. Proceso de validación**

Se realizó el proceso de validación de instrumentos por el método juicio de expertos del Comité de Bioética e investigación del Hospital Eduardo Eguía y personal experto. (*véase anexos 3,4,5. Pag 87*)

### **3.8. Plan de análisis estadístico**

#### **3.8.1. Método de procesamiento de los datos**

Una vez recogido los datos con el método estadístico descriptivo se procedió a procesar los datos con la siguiente secuencia: revisión de toda la información recabada, clasificación con escalas cualitativas y cuantitativas, cómputo de los

datos obtenidos, presentación en tablas, posteriormente se analizó e interpreto con las unidades de resumen la media, moda, tablas de contingencia, Chi cuadrado. Todo este procedimiento se llevó adelante de forma manual apoyado por el programa SPSS (versión 25).

Posteriormente se utilizó la estadística inferencial para relacionar las variables independiente y dependiente y sacar conclusiones.

### **3.9. Aspectos éticos**

De acuerdo a la investigación la encuesta se realizó de forma voluntaria, no se divulgará la identidad de los encuestados, se respetará la autonomía de los mismos en todo momento.

## 4. RESULTADOS

### 4.1. Presentación de resultados

En este capítulo se presentan los resultados de la investigación tomando en cuenta el orden de los objetivos

1.-Identificar la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería, respecto, al trato humano, claridad en la información, cuidados estandarizados de enfermería en el servicio de cirugía.

**Tabla 1. Nivel de instrucción, edad y género de los pacientes post quirúrgicos inmediato, del Hospital Eduardo Eguía del año 2019**

Edad	Grado de instrucción		Genero		Total
			M	F	
Valido 40	Primaria	R	7	7	14
		Total	17,5%	17,5%	35,0%
Perdido 0	Secundaria	Recuento	9	5	14
		Total	22,5%	12,5%	35,0%
<b>Media</b> 40,8	Superior	Recuento	5	7	12
		Total	12,5%	17,5%	30,0%
	Total	Recuento	21	19	40
		Total	52,5%	47,5%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

El 52.5 % de los pacientes post quirúrgicos inmediatos encuestados en el Servicio de Cirugía son masculinos y el 47,5 % son femeninos. El 35 % de los pacientes tienen un nivel de estudios primario y secundario, en menor proporción pacientes con nivel de estudios superior.

La edad media de los pacientes post quirúrgicos es de 40,8 años. Este estudio coincide con otra tesis de investigación titulado Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el Servicio de Cirugía del Hospital "Santa María del Socorro" de Ica, 2006. Del total de pacientes post operatorios, el 55.2% son del sexo femenino y el 44.8 % son de sexo masculino. La edad media de los pacientes post operatorios encuestados, es de 36.33 años. El 33.8% de los pacientes post operatorios encuestados tienen secundaria completa, el 21.3% instrucción superior y primaria completa el 8.3%.

**Tabla 2. Nivel de cuidados de enfermería durante post operatorio inmediato, respecto a la claridad de la información y confianza en el Hospital Eduardo Eguía del año 2019**

Seguridad y confianza		Claridad de la información					Total
		Siempre	Muchas veces	Regular	Pocas veces	Nunca	
Siempre	R	9	2	5	2	2	20
	Total	22,5%	5,0%	12,5%	5,0%	5,0%	50,0%
Muchas veces	R	0	1	4	1	0	6
	Total	0,0%	2,5%	10,0%	2,5%	0,0%	15,0%
Regular	R	1	1	3	6	0	11
	Total	2,5%	2,5%	7,5%	15,0%	0,0%	27,5%
Pocas veces	R	1	0	0	1	0	2
	Total	2,5%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	5,0%
Nunca	R	0	0	0	1	0	1
	Total	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	2,5%
Total	R total	11	4	12	11	2	40
		27,5 %	10 %	30,0%	27,5%	5,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propio

Presenta nivel de cuidados de enfermería en los pacientes post quirúrgicos inmediatos, observándose que el 30 % de las enfermeras le informan regularmente y explican antes de realizar un procedimiento, también el 27 % indican que le informan siempre y pocas veces. El 50 % de las enfermeras siempre brinda confianza y seguridad, también el 27,5 % regularmente brinda seguridad y confianza.

Los resultados muestran que en mayor proporción de las Enfermeras no les brindan siempre información clara antes de cada procedimiento, se evidencia que el personal de enfermería no brinda una atención con calidad.

**Tabla 3. Nivel de cuidados de enfermería durante post operatorio inmediato, respecto al dominio en los procedimientos y respeto, en el Hospital Eduardo Eguía del 2019.**

Dominio en los procedimientos		Saludo por su nombre					Total
		Siempre	Muchas veces	Regularmente	Pocas veces	Nunca	
Excelente	R	2	1	0	0	0	3
	Total	5,0%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	7,5%
Muy bueno	R	4	3	2	0	0	9
	Total	10,0%	7,5%	5,0%	0,0%	0,0%	22,5%
Bueno	R	9	1	8	3	1	22
	Total	22,5%	2,5%	20,0%	7,5%	2,5%	55%
Regular	R	0	2	2	2	0	6
	Total	0,0%	5,0%	5,0%	5,0%	0,0%	15%
Total	R	15	7	12	5	1	40
	Total	37,5%	17,5%	30,0%	12,5%	2,5%	100%

Fuente: Elaboración propio

Presenta el nivel de cuidados de enfermería en los pacientes post quirúrgicos inmediatos, observándose que el 55% de los pacientes consideran que el dominio en los procedimientos es bueno, también considera que el 22.5% son muy buenos.

El 37,5 % de los pacientes indican que siempre le saludan por su nombre al ingresar a su sala de internación. Y el 30 % saludan regularmente. Coincide con este estudio titulado "satisfacción de los pacientes frente a los cuidados de enfermería durante el postoperatorio inmediato en la unidad de recuperación post anestesia - hospital 111 Daniel Alcides Carrión tacna 2014". Observándose que el 66,7% realiza un cuidado que expresa educación, amabilidad y respeto; el 66,7% tiene dominio de sus actividades y demuestra el buen uso de su técnica.

2.-Describir la percepción del paciente post quirúrgico inmediato frente a los cuidados de enfermería con relación al trato y cuidados estandarizados de enfermería en el servicio de cirugía.

**Tabla 4. Percepción del paciente post quirúrgico inmediato frente a los cuidados de enfermería, respecto al trato y los procedimientos realizados, en el Hospital Eduardo Eguía año 2019**

Trato humano		Procedimientos de enfermería				Total
		Excelen Te	Buena	Regular	Malo	
Totalmente satisfecho	R Total	4 10,0%	4 10,0%	0 0,0%	0 0,0%	8 20,0%
Satisfecho	R Total	3 7,5%	22 55,0%	2 5,0%	0 0,0%	27 67,5%
Parcialmen- te satisfecho	R total	0 0,0%	4 10,0%	0 0,0%	1 2,5%	5 12,5%
Total	R total	7 17,5%	30 75,0%	2 5,0%	1 2,5%	40 100, %

Fuente: Elaboración propia

Percepción de los pacientes durante el post operatorio inmediato, en el cual, se destaca que el 67,5 % de los pacientes están satisfechos por el trato del personal de enfermería, el 20 % están totalmente satisfechos, solo el 12,5% parcialmente satisfechos.

El 75 % de los pacientes perciben que los procedimientos que lo realizaron el personal de enfermería son buenos y en menor proporción el 17,5 % indican que los procedimientos de enfermería son excelentes. Hay concordancia con este estudio titulado "Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería post operatoria en el Servicio de Cirugía del Hospital "Santa María del Socorro" de Ica, 2006". Donde la atención de enfermería ha sido buena (47.5%); el 24.8% que ha sido excelente; el 23.5% respondió que la atención ha sido muy buena, y solamente el 4.2% dijo que la atención de enfermería había sido regular.

**Tabla 5. Nivel de satisfacción del paciente post quirúrgico inmediato frente a los cuidados de enfermería, respecto a los procedimientos y trato en el Hospital Eduardo Eguía año 2019**

Satisfacción con los procedimientos de Enfermería		Satisfacción con el cuidado cálido y respetuoso				Total
		Poco satisfecho	Parcialmente satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	
Poco	R total	1 2,5%	0 0,0%	0	0 0,0%	1 2,5%
Parcialmente	R total	2 5,0%	4 10,0%	4 10,0%	0 0,0%	10 25,0%
Satisfecho	R total	1 2,5%	2 5,0%	18 45,0%	2 5,0%	23 57,5%
Totalmente	R total	0 0,0%	0 0,0%	2 5,0%	4 10,0%	6 15,0%
Total	R total	4 10,0%	6 15,0%	24 60,0%	6 15,0%	40 100%

Fuente: Elaboración propia

Nivel de satisfacción de los pacientes durante el post operatorio inmediato, en el cual se destaca que el 60 % de los pacientes están satisfechos con el cuidado cálido y respetuoso, el 15 % están parcialmente satisfechos.

También el 57,5 % están satisfechos por los procedimientos que lo realizaron, en menor proporción el 25 % está parcialmente satisfecho. En comparación con los resultados obtenidos en su estudio sobre "El cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación en el postoperatorio inmediato del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra, 2016 ". La mayoría (69,54%) indican sentirse insatisfechos con el cuidado enfermero recibido, sin embargo, hay que resaltar que 3 de cada 10 pacientes indicaron estar satisfechos con el cuidado recibido.

3.- Describir la percepción del personal de enfermería con los cuidados administrados a los pacientes posquirúrgicos inmediatos.

**Tabla 6. Cuidados y procedimientos post quirúrgicos inmediatos según el trato del personal de Enfermería en el Hospital Eduardo Eguía año 2019**

Respeto y amabilidad		Da información clara antes de realizar procedimientos			Total
		Siempre	Frecuente-mente	A veces	
Siempre	R	5	3	1	9
	Total	33,3%	20,0%	6,7%	60,0%
Frecuente-mente	R	1	3	1	5
	Total	6,7%	20,0%	6,7%	33,3%
A veces	R	0	0	1	1
	Total	0,0%	0,0%	6,7%	6,7%
Total	R	6	6	3	15
	Total	40,0%	40,0%	20,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Cuidados y procedimientos post quirúrgicos inmediatos según el trato del personal de Enfermería, en el cual se destaca que el 40 % de las enfermeras siempre explican antes de realizar un procedimiento, también el 40 % explica frecuentemente, el 20 % a veces y el 60 % de las enfermeras siempre son amables y respetuosas, también el 33.3 % frecuentemente son amables respetuosas.

**Tabla 7. Cumplimiento de protocolos de atención de cuidados post quirúrgicos inmediatos, según al interés del personal de Enfermería en el Hospital Eduardo Eguía año 2019.**

Interés por satisfacer al paciente		Cumplimiento de protocolo de atención			Total
		Siempre	Frecuentemente	A veces	
Siempre	R total	8 53,3%	2 13,3%	0 0,0%	10 66,7%
Frecuentemente	R Total	0 0,0%	2 13,3%	2 13,3%	4 26,7%
A veces	R total	1 6,7%	0 0,0%	0 0,0%	1 6,7%
Total	R Total	9 60,0%	4 26,7%	2 13,3%	15 100,0%

Fuente: Elaboración propia

Cumplimiento de protocolos de atención y cuidados post quirúrgicos inmediatos, según al interés del personal de Enfermería, en el cual se destaca que el 60 % del personal de enfermería siempre cumple con el protocolo de atención, también el 26.7 % cumple frecuentemente. Y el 66 % de las enfermeras demuestran siempre en satisfacer sus necesidades del paciente, también el 26.7 % indican que lo hacen frecuentemente.

**Tabla 8. Percepción de enfermería frente a los cuidados post quirúrgicos inmediatos, respecto a la disponibilidad de material en el Hospital Eduardo Eguía año 2019.**

Equipo biomédico		cuenta con material necesario	Total
		No	
Falta de tensiómetros, monitores, aspiradoras.	R Total	15 100,0%	15 100,0%
Total	R Total	15 100,0%	15 100,0%

Fuente. -Elaboración propia

Percepción del personal de enfermería frente a los cuidados realizados al paciente post quirúrgico inmediato, en el cual se destaca que el 100 % no cuenta con el material como tensiómetros, monitores, aspiradoras. en comparación con los resultados obtenidos en su estudio “satisfacción de los pacientes frente a los cuidados de enfermería durante el postoperatorio inmediato en la unidad de recuperación post anestesia - Hospital 111 Daniel Alcides Carrión Tacna 2014”, el 75% frecuentemente/siempre durante el cuidado que brinda la enfermera, cuenta con biotecnología biomédica adecuada; el 66,7% frecuentemente realizó los cuidados al paciente en un lugar cómodo y 58,3% frecuentemente/siempre brinda confianza y seguridad al paciente.

**Tabla 9. Percepción de enfermería frente a los cuidados post quirúrgicos inmediatos, respecto al tiempo otorgado en el hospital Eduardo Eguía año 2019.**

Personal de Enfermería		Tiempo de atención de Enfermería	Total
		No	
Personal de enfermería insuficiente	Recuento Total	6 40,0%	6 40,0%
Exceso de Trabajo administrativo	Recuento Total	9 60,0%	9 60,0%
Total	Recuento Total	15 100,0%	15 100,0%

Fuente: Elaboración propio

Percepción del personal de enfermería frente a los cuidados realizados al paciente post quirúrgico inmediato, en el cual se destaca que el 100 % de las enfermeras indican es insuficiente el tiempo de atención que le brinda al paciente, también destacamos que el 60 % indican que existe exceso de trabajo administrativo y el 40 % indica que el personal de enfermería es insuficiente.

4- Asociar el nivel de satisfacción del paciente frente a la percepción del personal de enfermería por los cuidados administrados en el post operatorio inmediato del servicio de cirugía con relación al trato, claridad de la información, cuidados estandarizados.

**Tabla 10. Nivel de satisfacción del paciente frente a la percepción de la enfermería en relación al trato en el Hospital Eduardo Eguía año 2019**

Percepción del paciente sobre el trato del personal de enfermería		Percepción de Enfermería de amabilidad y respeto administrado			Total
		Siempre	Frecuente mente	A veces	
Excelente	Recuento Total	3 20,0%	0 0,0%	0 0,0%	3 20,0%
Bueno	Recuento Total	6 40,0%	4 26,7%	1 6,7%	11 73,3%
Regular	Recuento Total	0 0,0%	1 6,7%	0 0,0%	1 6,7%
Total	Recuento Total	9 60,0%	5 33,3%	1 6,7%	15 100,0%

Fuente: Elaboración propio

Muestra la satisfacción del paciente frente a la percepción del personal de enfermería sobre los cuidados administrados, del cual se puede apreciar que existe relación cuando la percepción del paciente indica que el trato es bueno en un 73,3 % y el 60 % de las enfermeras indican que son siempre amables.

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significaci3n asint3tica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,182 <sup>a</sup>	4	,382
Raz3n de verosimilitud	5,435	4	,246
Asociaci3n lineal por lineal	2,445	1	,118
N de casos v3lidos	15		

a. 8 casillas (88,9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento m3nimo esperado es ,07.

Seg3n el resultado de la prueba de Chi cuadrado nos da un resultado de significancia de ,382 por tanto podemos decir que si existe evidencia para afirmar una relaci3n entre el trato de la encuesta realizada a los pacientes con el personal de enfermer3a.

**Tabla 11. Nivel de satisfacción del paciente frente a la percepción de enfermería en relación a los procedimientos realizados en el Hospital Eduardo Eguía año 2019**

Percepción sobre los procedimientos que lo realizaron las enfermeras		Trabajo con profesionalidad			Total
		Siempre	Frecuente mente	A veces	
Excelente	Recuento Total	3 20,0%	0 0,0%	0 0,0%	3 20,0%
Buena	Recuento Total	8 53,3%	1 6,7%	1 6,7%	10 66,7%
Regular	Recuento Total	0 0,0%	1 6,7%	0 0,0%	1 6,7%
Malo	Recuento Total	1 6,7%	0 0,0%	0 0,0%	1 6,7%
Total	Recuento % del total	12 80,0%	2 13,3%	1 6,7%	15 100,0%

Fuente; Elaboración propia

Muestra la satisfacción del paciente y frente a la percepción del personal de enfermera sobre los cuidados administrados, del cual se puede apreciar que existe relación cuando la percepción del paciente indica que los procedimientos que lo realizaron las enfermeras son buenos en un 66.7 % y el 80 % de las enfermeras indican que trabajan siempre con profesionalidad.

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significaci3n asint3tica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,750 <sup>a</sup>	6	,257
Raz3n de verosimilitud	6,051	6	,418
Asociaci3n lineal por lineal	,355	1	,551
N de casos v3lidos	15		
a. 11 casillas (91,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento m3nimo esperado es ,07.			

Seg3n el resultado de la prueba de Chi cuadrado nos da un resultado de significancia de ,257 por tanto podemos decir que, si existe evidencia para afirmar una relaci3n entre los procedimientos de enfermer3a, con la encuesta realizado a los pacientes y al personal de enfermer3a.

**Tabla 12. Nivel de satisfacción del paciente frente a la percepción de la enfermería en relación a la accesibilidad en el Hospital Eduardo Eguía año 2019**

Información antes de cada procedimiento		Doy Información clara antes de realizar un procedimiento al paciente.			Total
		Siempre	Frecuente mente	A veces	
Siempre	R Total	1 6,7%	0 0,0%	0 0,0%	1 6,7%
Muchas veces	R Total	0 0,0%	1 6,7%	0 0,0%	1 6,7%
Regularmente	R Total	1 6,7%	2 13,3%	0 0,0%	3 20,0%
Pocas veces	R Total	3 20,0%	2 13,3%	3 20,0%	8 53,3%
Nunca	R Total	1 6,7%	1 6,7%	0 0,0%	2 13,3%
Total	R Total	6 40,0%	6 40,0%	3 20,0%	15 100,0%

Fuente: Elaboración propio

Muestra la satisfacción del paciente, frente a la percepción del personal de enfermería sobre accesibilidad, del cual se puede apreciar que no existe relación, donde la percepción del paciente indica que el 53,3 % de las enfermeras les explican pocas veces antes de realizar un procedimiento y el 40 % de las enfermeras indican que siempre y frecuentemente explican antes de realizarle un procedimiento.

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significaci3n asint3tica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,354 <sup>a</sup>	8	,608
Raz3n de verosimilitud	7,741	8	,459
Asociaci3n lineal por lineal	,346	1	,556
N de casos v3lidos	15		

a. 15 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento m3nimo esperado es ,20.

Seg3n el resultado de la prueba de Chi cuadrado nos da un resultado de significancia de ,608 por tanto podemos decir que no existe evidencia de una relaci3n entre la informaci3n clara antes de los procedimientos, con la encuesta realizado a los pacientes post quir3rgicos y al personal de enfermer3a que realizo los cuidados.

**Tabla 13. Nivel de satisfacción del paciente frente a la percepción de enfermería en relación a los cuidados de la herida quirúrgica en el Hospital Eduardo Eguía año 2019**

Revisión de sus apósitos de la herida		Verifica las heridas y drenajes			Total
		Siempre	Frecuente mente	A veces	
Siempre	R	0	1	1	2
	Total	0,0%	6,7%	6,7%	13,3%
Muchas veces	R	1	2	0	3
	Total	6,7%	13,3%	0,0%	20,0%
Regularmente	R	0	1	0	1
	Total	0,0%	6,7%	0,0%	6,7%
Pocas veces	R	1	1	2	4
	Total	6,7%	6,7%	13,3%	26,7%
Nunca	R	2	2	1	5
	Total	13,3%	13,3%	6,7%	33,3%
Total	R	4	7	4	15
	Total	26,7%	46,7%	26,7%	100,0%

Fuente: Elaboración propio

Muestra la satisfacción del paciente frente a la percepción del personal de enfermera sobre verificación de los apósitos de la herida quirúrgica, del cual se puede apreciar que no existe relación, la percepción del paciente indica el 33.3% de las enfermeras no revisan nunca las heridas quirúrgicas, y el 46 % de las enfermeras indican que frecuentemente revisan las heridas quirúrgicas.

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,884 <sup>a</sup>	8	,770
Razón de verosimilitud	6,359	8	,607
Asociación lineal por lineal	,221	1	,639
N de casos válidos	15		

a. 15 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,27.

Según el resultado de la prueba de Chi cuadrado nos da un resultado de significancia de ,770 por tanto podemos decir que no existe evidencia de una relación entre la verificación del apósito de las heridas post quirúrgicos, con la encuesta realizado a los pacientes post quirúrgicos y al personal de enfermería que realizo los cuidados.

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones.

Al finalizar con la investigación, se concluye que se han cumplido los objetivos planteados primariamente.

- Nivel de los cuidados que brinda el personal de enfermería, durante el post operatorio inmediato en el servicio de cirugía, respecto, al trato humano fue predominantemente cuidados de enfermería eficiente (65%), claridad en la información fue predominante cuidados de enfermería regular (30%). Y el (55%) cuidados estandarizados de enfermería son eficientes en el servicio de cirugía.
- La percepción del paciente post quirúrgico inmediato frente a los cuidados de enfermería, con relación al trato humano fue predominante el nivel de satisfacción completa (67.5%) y cuidados estandarizados fue predominante el nivel de satisfacción completa (75%), claridad de la información parcialmente satisfecho.
- Percepción del personal de enfermería con los cuidados administrados a los pacientes posquirúrgicos inmediatos. En relación al trato humano fue predominante los cuidados de enfermería eficiente (60%), claridad de la información en los cuidados de enfermería regular (40%), el 60% son cuidados estandarizados eficientes. Respecto a la disponibilidad biomédica que no cuenta con el material necesario.
- El tiempo brindado a los pacientes no es suficiente por el exceso de trabajo administrativo que realiza la enfermera como el llenado de cuadernos de internación, SNIS, expediente clínico, SICE (sistema de información clínico estadístico), realización de pedidos de almacén y farmacia.
- Asociación del nivel de satisfacción del paciente frente a la percepción del personal de enfermería por los cuidados administrados en el post operatorio inmediato, con respecto al trato humano existe relación entre (73.30%) de cuidados de enfermería eficiente con el (60%) de

amabilidad y respeto administrado por la enfermera. Respecto a la claridad de la información no existe relación, donde se observa el (53%) de las enfermeras explican pocas veces antes de realizar un procedimiento con el (40%) de las enfermeras indican que siempre y frecuentemente explican antes de realizarle un procedimiento.

- Cuidados estandarizados existe relación donde se observa, el (68.7%) de los pacientes percibieron como cuidados eficientes con el (80%) de cuidados eficientes administrados por las enfermeras, En conclusión, las encuestas realizadas a los pacientes y enfermeras coinciden en la información excepto en la claridad de la información. Respecto a la verificación de los apósitos de la herida quirúrgica, se aprecia que no existe relación, donde el paciente indica el 33.3% de las enfermeras no revisan nunca, y el 46 % de las enfermeras indican que revisan frecuentemente.

Se rechaza Hipótesis por que los pacientes post quirúrgicos inmediatos del Hospital Eduardo Eguía están satisfechos con los cuidados de enfermería.

## 5.2. Recomendaciones

- Presentar a la dirección del Hospital Eduardo Eguía los resultados de este estudio realizado en el servicio de cirugía.
- Gestionar la dotación de equipos para la atención del paciente post quirúrgico inmediato.
- Solicitar más personal de enfermería para el cuidado de paciente post operado inmediato, el cual repercutirá en incrementar la satisfacción del paciente.
- Solicitar un personal para el manejo del CICE. ya que esto nos dará más tiempo para los cuidados de enfermería.
- Solicitar capacitación constante de calidad de atención de enfermería post operatoria; lo que se verá reflejado en la satisfacción de los pacientes.
- Realizar evaluaciones periódicamente de nivel de Satisfacción sobre la atención integral que brinda el personal de enfermería.

## **Propuesta para mejorar la calidad de atención de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Eduardo Eguía**

### **Introducción**

La satisfacción de los pacientes en relación con los cuidados de enfermería. Es un método de búsqueda de problemas, de resolución de problemas y de análisis de sus causas, con el fin de encontrar soluciones que mejoren la atención. Es importante resaltar que el trato digno y una atención de calidad es un aspecto esencial que se debe mantener en relación con la enfermera-paciente pues el personal de enfermería está capacitado a llevar a cabo estas acciones para mejora del paciente. Asegurando así la satisfacción en la atención restableciendo la salud al momento del cuidado del paciente hospitalizado.

La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de la atención otorgada, he aquí la importancia de evaluarla. Conocer la satisfacción de los usuarios hospitalizados se ha considerado como un indicador del cumplimiento adecuado de los cuidados y servicios prestados, de saber la opinión de los usuarios sobre el servicio otorgado por las enfermeras y de comprobar la probabilidad de que los usuarios satisfechos pudieran cumplir mejor las recomendaciones otorgadas por el personal de salud.

### **Justificación**

La propuesta de intervención se justifica porque los resultados del trabajo de investigación científica "Nivel de satisfacción de los pacientes frente a los cuidados de enfermería durante el post operatorio inmediato en el servicio de Cirugía del Hospital Eduardo Eguía Tupiza en el tercer trimestre del año 2019, demuestra que el personal de enfermería permanentemente no explica al paciente post quirúrgico inmediato antes de realizar un procedimiento ya que es importante la información. También permanentemente no realiza la revisión de la herida post quirúrgico ya es importante para detectar alguna hemorragia post quirúrgica ya que contamos con protocolo incompleto de atención post

quirúrgico inmediato.

### **Objetivos:**

#### **objetivo general**

Mejorar la calidad de los cuidados de enfermería en los pacientes post quirúrgicos inmediatos en el servicio de cirugía.

#### **Estrategias Operativas**

- Profundizar los conocimientos del personal de enfermería en relación al trato humano.
- Protocolizar el proceso de atención de enfermería (pacientes Post operados)

#### **Indicador de calidad**

**Trato digno de enfermería.** -Se define como la percepción que tiene el paciente o familiar del trato y la atención proporcionada por el personal de enfermería durante su estancia hospitalaria cuyas características son respeto, información, interés y amabilidad, entre otras.

#### **Criterios del trato digno:**

1. Porcentaje de pacientes a los cuales la enfermera (o) saluda en forma amable.
2. Porcentaje de pacientes a los que la enfermera (o) se presenta.
3. Porcentaje de pacientes a los que la enfermera(o) se dirige por su nombre.
4. Porcentaje de pacientes a los que la enfermera(o) le explica sobre los cuidados o actividades que le va realizar.
5. Porcentaje de pacientes que dentro de lo posible, su estancia fue agradable.
6. Porcentaje de pacientes a los que la enfermera(o) procura las condiciones necesarias que guardan su intimidad y/o pudor.
7. Porcentaje de pacientes a los que la enfermera(o) le hace sentirse segura

(o) al atenderle.

8. Porcentaje de pacientes a los que la enfermera(o) lo trata con respecto.

9. Porcentaje de pacientes a los que la enfermera(o) le enseña al paciente o a su familiar de los cuidados que debe tener respecto a su padecimiento.

10. Porcentaje de pacientes con los que hay continuidad en los cuidados de enfermería a las 24 horas del día.

11. Porcentaje de pacientes que se sienten satisfechos con el trato que le proporciona la enfermera.

En base al cumplimiento de los criterios del indicador se definen estándares, que se representan mediante una semaforización de colores, donde verde significa calificación mínima esperada por el cumplimiento de los criterios establecidos para el indicador respectivo, amarillo indicador en riesgo, y rojo indicador que no cumple con los estándares de calidad de la atención en salud.

El estándar de calificación mínima esperada por el cumplimiento de los criterios establecidos para el indicador de trato digno de enfermería es de 95%. La semaforización se asigna como verde para un estándar mayor a 95%, amarillo entre 90 y 95%, rojo cuando el estándar es menor a 90%.

### **Plan de capacitación**

El plan de capacitación para el mejoramiento de la calidad asistencial en el hospital, parte de la conceptualización de la calidad como filosofía centrada en la satisfacción de los pacientes post quirúrgicos en el servicio de Cirugía, logrando para este fin, una mayor participación y compromiso del personal de Enfermería

El proceso de capacitación se realizará partiendo de un marco teórico, que permita recoger las experiencias prácticas del personal, como recurso humano formado, para contrastar el desempeño actual con la teoría y aplicar los conocimientos en prácticas nuevas, orientadas a la calidad de atención de

Enfermería en los pacientes post quirúrgicos inmediatos

Las actividades de capacitación dirigidas al personal de enfermería.

## PLAN DE CAPACITACIÓN

TEMA	OBJETIVO	CONTENIDOS	RESULTADOS ESPERADOS	METODOLOGÍA
Calidad de atención	-Capacitar al personal de enfermería para contar con recursos humanos capacitados y motivados para brindar atención de salud de calidad	-Calidad de atención de enfermería. -Indicadores de calidad -Estándares de calidad -Monitoreo de la calidad de atención de enfermería	-Se analizan los conceptos de - Se analizan y se aplican los lineamientos en la elaboración de propuestas.	Activo – participativa Trabajo de grupo
Relaciones interpersonales	- Brindar información al personal de salud para el conocimiento de las funciones y competencias al interior de la organización, la distribución del trabajo y el mejoramiento de las relaciones interpersonales	-Organización y competencia - La aplicación del refuerzo en las actitudes positivas del personal -La aplicación de la crítica positiva ante situaciones conflictivas - Motivación al personal - El mejoramiento de la comunicación en los equipos de trabajo	-El personal conoce los aspectos organizativos y competencias asignadas en el hospital -Se utilizan técnicas que permiten mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales - -Se difunden los deberes y obligaciones del personal de acuerdo a la estructura	Activo – participativa Trabajos de grupo Análisis de casos Técnicas de análisis y reflexión

### Cronograma de actividades

**Responsable** : Lic. Ariel Pinto Vale

**Servicio** : Sala de internación de Pacientes post quirúrgicos inmediatos

**Lugar** : Hospital Eduardo Eguía      Año: 2020

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>1ra sema na</b>	<b>2da Sema na</b>	<b>3ra Sema na</b>	<b>4ta Sema na</b>	<b>Observacio nes</b>
Presentación de la propuesta a la Dirección					
Coordinación con el Gestor de Calidad					
Coordinación con la Jefa de Enfermeras					
Programar la capacitación al personal de Enfermería					
Capacitación al personal de Enfermería					
Aplicación del protocolo de atención del paciente post quirúrgico inmediato					
Evaluación y realización de informe					

## **Protocolo de atención de enfermería de enfermería post quirúrgico inmediato**

### **Objetivo General**

Asegurar que el proceso asistencial de la Unidad de Recuperación Post Anestésica permita obtener resultados de calidad, adecuándolo a las necesidades tanto de los usuarios como de los profesionales.

### **Objetivo Especifico**

- Garantizar el posoperatorio inmediato, a través de la monitorización de paciente.
- Conocer el estado cardiovascular, respiratorio y el equilibrio de líquidos y electrolitos con objeto de evitar complicaciones o identificarlas lo más pronto posible.
- Controlar el dolor en el postoperatorio inmediato, mediante analgesia prescrita por el cirujano y anesthesiólogo.
- Proporcionar tratamiento adecuado en un periodo de estabilización fisiológico, para prevenir complicaciones post operatorias.

### **Alcance**

Este protocolo será puesto a consideración del comité de calidez del Hospital Eduardo Eguía, para luego ser aplicado por todo el personal de enfermería del servicio de cirugía en los pacientes post quirúrgicos inmediatos.

### **Definiciones**

**Post Operatorio:** Período de tiempo y atención médica posterior a una intervención quirúrgica. Comienza cuando el paciente sale de la anestesia, y continúa hasta que desaparecen los efectos de ésta y hay una recuperación suficiente de la operación quirúrgica realizada.

**Monitorización:** La monitorización de las constantes vitales es un factor clave en el seguimiento estricto del estado clínico del paciente crítico, aunque el nivel de gravedad nos obligará a una monitorización más o menos cruenta de los signos vitales.

**Anestesia raquídea:** Medicamentos que insensibilizan partes del cuerpo para bloquear el dolor y se aplican por medio de inyecciones en la columna vertebral o a su alrededor.

**Anestesia general:** Pérdida o ausencia temporal de la sensibilidad de todo el cuerpo que suele ir acompañada de pérdida de conocimiento.

**Escalas:** Es una sucesión ordenada de valores distintos, pertenecientes a una misma cualidad.

**Bromage.** - Es una escala cualitativa de 4 categorías y sirve para definir el grado de bloqueo motor tras una anestesia epidural o espinal, escala no solamente sirve para valorar la intensidad del bloqueo motor durante la anestesia neuroaxial, sino que también es de utilidad para vigilar la evolución de la recuperación de la misma.

**Aldrette modificado.** - Se utiliza para valorar a los pacientes y determinar su traslado a la unidad de cirugía ambulatoria, donde comienza la recuperación intermedia.

**Escala visual analógica del dolor (EVA).** -La Escala (EVA) permite medir la intensidad del dolor que describe el paciente con la máxima reproducibilidad entre los observadores. La valoración será:

- 1 dolor leve si el paciente puntúa el dolor como menor de 3.
- 2 dolor moderado si la valoración se sitúa entre 4 y 7.
- 3 dolor severo si la valoración es igual o superior a 8.

### **Recepción de enfermería del paciente**

La atención de Enfermería en el periodo post operatorio inmediato está enfocada a detectar precozmente, complicaciones y alteraciones en alguno de los sistemas, respiratorio, cardiovascular, genito-urinario, o sangrado de la incisión quirúrgica, como también de la recuperación de la anestesia.

Los principales aspectos que debe evaluar el personal de Enfermería que va a recibir al paciente serán:

- Control y evaluación de la función respiratoria
- Extender y lateralizar la cabeza y el cuello (retirar almohada).

- Levantar la parte superior de la cama 45 grados, excepto en anestesia regional.
- Confirmar la presencia de ventilación espontánea y su eficacia.
- Inspección de los movimientos de tórax y abdomen.
- Auscultación respiratoria.
- Oxigenación, SpO<sub>2</sub> > 95% ventilación con aire ambiente, SpO<sub>2</sub> < 95% oxígeno con mascarilla nasales (3 L) y SpO<sub>2</sub> < 90% oxígeno con mascarilla con o sin reservorio (FiO<sub>2</sub> de 50 a 90%).
- Control y evaluación de la función cardio-circulatoria: Evaluación de la perfusión, Color de la piel.
- Diferencia de temperatura: tórax / brazo y/o pierna, Medición de la temperatura. - Posición del paciente, Colocar en posición de anti-Trendelenburg (20° - 30°). 45° en cirugía de abdomen superior.
- Evaluación y control de la motilidad - Capacidad de movimiento como respuesta a órdenes verbales o estímulos.
- Evaluación y control de la consciencia y orientación, si permanece despierto, responde a estímulos verbales o de otro tipo, o no responde.

### **Cuidados en pacientes post quirúrgicos inmediatos**

Una vez que el paciente ha sido ingresado en la sala y se ha evaluado su situación inicial, se deberá controlar el proceso de "recuperación" de las funciones vitales, incluyendo el nivel de consciencia como exponente de la reversión de los efectos anestésicos.

Se realizará los siguientes cuidados:

- Administración de Oxígeno por cánula nasal o mascarilla dependiendo del tipo de anestesia y saturación de Oxígeno del paciente.
- Manejo del dolor, a través de la administración de medicamentos bajo prescripción médica tomando en cuenta el protocolo de administración segura de medicamentos.

- Valoración del estado de conciencia y dolor, a través de las diferentes escalas (Bromage, Aldrette y EVA) según el tipo de anestesia aplicado.
- Revisar estado físico del paciente en forma cefalocaudal, coloración y tonicidad de la piel, hidratación de mucosas, sondas, catéteres, drenajes.
- Control de herida Operatoria, apósitos secos y limpios, si se encuentran manchados cambiar.
- Administración de medicamentos de acuerdo al estado del paciente y prescripción del cirujano y anestesiólogo (anti hemáticos, antibióticos, analgésico y otros).
- Proporcionar confort y comodidad al paciente post operado para prevenir úlceras por presión.
- Realizar informe de Enfermería: Debe constar de fecha y hora de ingreso, tipo de anestesia, valoración y puntuación de la escala Aldrette, Bromage según tipo de
- anestesia (general o regional), Intervención quirúrgica realizada, condición de apósitos, vendajes, drenajes, catéteres y otros, especificar vía periférica y estado de la misma (escala de Flebitis), administración de medicamentos, signos vitales y más novedades del paciente.
- Permeabilidad de vías venosas y drenajes. - Aspiración de sondas y drenajes abdominales y torácicos.
- Una vez evaluada la situación inicial del paciente, debe continuar el proceso de recuperación de las funciones vitales.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

1. Mela D, Gonzales V, Cervera A, Salas P, Orts M. Cuidados basicos de Enfermeria. 2016th ed. España; 2016.
2. Watson J. WATSON J. <http://definicion.de/cuidados-de-enfermeria/>. [Online]. [Online].; 2015 [cited 2018 junio 4].
3. Calidad Sdgd. [www.nueva-iso9001-2015](http://www.nueva-iso9001-2015.com). [Online].; 2015 [cited 2019 Mayo 3].
4. Forrellat M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista Cubana*. 2014 Febrero; 30(179).
5. Agreda H. Percepcion de la Calida de atencion en los usuarios del servicio de Emergencias Peru; 2015.
6. Juran J. <https://es.slideshare.net/Kanikanigoro/calidad-joseph-juran>. [Online].; 2014 [cited 2018 Noviembre 23].
7. Deming E, Burckhard Leiva V, Gisbert V, Perez I. Estrategia y desarrollo de uan guia de implantacion de la Norma ISO 9001: Editorial Area de innovacion y desarrollo; 2016.
8. Chavez A, Molina J. Evaluacion de la calidad de atencion en salud mediante el modelo Avedis Donabedian. 2015th ed. San Salvador; 2014.
9. Cardenas R, Cobeñas C, Garcia J. Calidad del cuidado de Enfermeria en pacientes del servicio de Emregencias. 2017th ed. Peru; 2017.
10. Ortega J, Hernandez H, Herrera M. Calidad Estrategica en los servicios de salud. 2015th ed. Colombia; 2015.
11. Cossa J. <http://www.fmed.edu.uy/sites/www.dbc.fmed.edu.uy/files/Cossa.pdf>. [Online].; 2018 [cited 2020 julio 26].
12. Farias E, Perez I, Llardo A. Cuidados de Enfermeria en la Unidad de Recuperacion Post anestesia Cordova; 2016.
13. Muñana JE, Ramirez A. Escala de coma de Glasgow: origen, análisis y uso apropiado. *Enfermeria Universitaria*. 2013 Diciembre; 11(25-35).
14. Clarett M. Escalas de Evaluacion de dolor y protocolo de analgesia en terapia intensiva. 2012th ed. Buenos Aires; 2012.

15. Arellano JG, Cordero I, Perez G, Mora I. Satisfacción de la recuperación anestésica post operatoria,segun escala en pacientes con anestesia general. Revista Mexicana de Anestesiología. 2017 Diciembre; 40(4).
16. Aguilar M. Evaluacion de la aplicacion y resultados de la escala de Bromage en el centro Quirurgico del Hospital Luis G.Davila. 2017th ed. Ecuador; 2017.
17. Massip Perez C, Ortiz Reyes RM, Llanta Abreu MDC, Peña Fortes M, Infante Ochoa I. La Evaluacion de la satisfaccion en salud :un reto ala calidad. Revista Cubana de Salud Publica. 2008 Junio.
18. Miranda MNS.  
[repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/271/TG0126.PDF](http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/271/TG0126.PDF).  
[Online].; 2014 [cited 2020 Mayo 23].
19. Barahoma J, Calapiña A. Satisfacción de los Pacientes Hospitalizados en relacion alos cuidados de Enfermeria. 2015th ed. Ecuador; 2015.
20. Fontova Almato A. Estudio de la satisfaccion de pacientes y profesionales en un servicio de Urgencias Hospitalario. 2015th ed. Girona; 2015.
21. Paspuel Y, Itala Silvana R. El cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación en el postoperatorio inmediato del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra, 2016. 2018th ed. Ecuador; 2018.
22. Mendoza NS. Satisfacción de los pacientes frente a los cuidados de enfermería post operatoria. 2014th ed. Tacna; 2014.
23. Santana de Freitas J, Camargo Silva AE, Minamisava R, Queiroz Bezerra AL, Gomes Sousa MR. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido. Revista Latino-Americana de Enfermagen. 2014 Junio; 22(3).
24. Chavez Garcia A. Satisfacción de la usuaria externa en directa relación con la disponibilidad de recurso médico y administrativo. 2014th ed. La Paz; 2014.
25. Ministerio de Salud. Bases para el funcionamiento del proyecto Nacional de calidad en salud. 2008th ed. La paz; 2008.

## 7. ANEXOS

### Anexo 1. Cuestionario para pacientes post quirúrgicos

El cuestionario es dirigido a los pacientes post quirúrgicos inmediatos del servicio de Cirugía del Hospital Eduardo Eguía Gestión 2019. Es anónimo y contribuirá a mejorar la calidad de atención brindada por el personal de Enfermería en el servicio de cirugía a los pacientes post quirúrgicos inmediatos; motivo por el cual solicitamos su seriedad al responder.

#### I. DATOS GENERALES:

Grado de Instrucción:

a) Primaria ( ) b) secundaria ( ) b) superior ( )

1.- ¿Cómo percibe el trato del personal de enfermería que le brindo atención durante su post quirúrgico inmediato?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

2.- ¿El personal de enfermería al ingresar a su sala de internación le saluda por su nombre?

- Siempre
- Muchas
- Regularmente
- Pocas Veces
- Nunca

3.- ¿Considera que el personal de enfermería que lo atendió tiene dominio al realizar los procedimientos y demuestra el buen uso de su técnica?

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

4.- ¿El personal de Enfermería demuestra interés por satisfacer las necesidades del paciente post quirúrgico?

- Siempre
- Muchas veces
- Regularmente
- Pocas Veces
- Nunca

5.- ¿El personal de enfermería permanece en el servicio de Cirugía durante su turno?

- Siempre
- Muchas veces
- Regularmente
- Pocas Veces
- Nunca

6.- ¿El personal de enfermería le informa y explica al paciente post quirúrgico para realizar los procedimientos?

- Siempre
- Muchas veces
- Regularmente
- Pocas Veces
- Nunca

7.- ¿El personal de enfermería al realizar los cuidados le brinda confianza y seguridad?

- Siempre
- Muchas veces
- Regularmente
- Pocas Veces
- Nunca

8.- ¿Cómo percibió los procedimientos y actividades que realizó el personal de enfermería durante su post quirúrgico inmediato?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Malo

9.- ¿El personal de enfermería reviso sus apósitos y sangrado de la herida quirúrgica durante tu internación?

- Siempre
- Muchas veces
- Regularmente
- Pocas Veces
- Nunca

10.- ¿cuán satisfecho quedo con la atención brindada por el personal de enfermería durante su post operatorio inmediato?

- Insatisfecho
- Poco satisfecho
- Parcialmente satisfecho
- Satisfecho
- Totalmente satisfecho

11 ¿Cuán satisfecho se siente con el cuidado cálido y respetuoso que le brindo el personal de enfermería?

- Insatisfecho
- Poco satisfecho
- Parcialmente satisfecho
- Satisfecho
- Totalmente satisfecho

12 ¿Cuándo Ud. Manifestó sus preocupaciones al personal de Enfermería; le escucho?

- Siempre
- Muchas veces
- Regularmente
- Pocas Veces
- Nunca

13.- ¿Cuan satisfecho quedo satisfecho con el interés que demostró el personal de enfermería?

- Insatisfecho
- Poco satisfecho
- Parcialmente satisfecho
- Satisfecho
- Totalmente satisfecho

14.- ¿El personal de enfermería trato a todos los pacientes post quirúrgicos por igual?

- Siempre
- Muchas veces
- Regularmente
- Pocas Veces
- Nunca

## **Anexo 2. Cuestionario para el personal de Enfermería**

Estimada compañera: Para definir las áreas de mejora de nuestro trabajo y las necesidades de formación, por una parte, estamos realizando encuestas a los pacientes para conocer su satisfacción con la atención de enfermería recibida. Por otra parte, necesitamos también saber tu opinión, por lo que nos gustaría que subrayase esta breve encuesta que es voluntaria y anónima.

Subraye la opción que mejor describe tu opinión:

1.- ¿Soy amable y respetuosa con mis pacientes post quirúrgicos inmediatos?

- Siempre
- Frecuentemente
- A veces
- Nunca

2.- ¿Doy información clara antes de realizar procedimientos a los pacientes post quirúrgicos?

- Siempre
- Frecuentemente
- A veces
- Nunca

3.- ¿Cumple con el protocolo de atención al paciente post quirúrgico inmediato?

- Siempre
- Frecuentemente
- A veces
- Nunca

3.- ¿Demuestra interés por satisfacer las necesidades de los pacientes post quirúrgicos inmediatos?

- Siempre
- Frecuentemente
- A veces
- Nunca

4.-Respeto la intimidad de los pacientes post quirúrgicos al realizar procedimientos de enfermería?

- Siempre
- Frecuentemente
- A veces
- Nunca

5.- ¿Al ingreso de turno verifico las heridas y drenajes de los pacientes post quirúrgicos inmediatos?

- Siempre
- Frecuentemente
- A veces
- Nunca

6.- ¿Trata por igual a todos los pacientes post quirúrgicos inmediatos?

- Siempre
- Frecuentemente
- A veces
- Nunca

7.- ¿Atiendo con rapidez a los pacientes post quirúrgicos cuando lo necesitan?

- Siempre
- Frecuentemente
- A veces
- Nunca

8.- ¿Trabajo con profesionalidad al realizar procedimientos de enfermería en un paciente post quirúrgico?

- Siempre
- Frecuentemente
- A veces
- Nunca

9.- ¿Doy seguridad a los pacientes post quirúrgicos inmediatos?

- Siempre
- Frecuentemente
- A veces
- Nunca

10.- ¿Durante el cuidado que brindo al paciente post quirúrgico inmediato cuenta con material necesario y adecuado?

SI

No

Porque.....

11- ¿El tiempo de atención de enfermería que doy a mis pacientes post quirúrgicos inmediatos es suficiente?

Si

No

Porque.....

### Anexo 3. Instrumento de validación 1

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ... NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES FRENTE A LA CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA DURANTE EL POST OPERATORIO INMEDIATO EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL EDUARDO EGUIA TUPIZA 2019.** *pacientes.*

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1							
2		✓		✓		✓		QUE AL APLICAR EL CUESTIONARIO SE RECORDARON LAS PALETRAS DE LAS PALABRAS A LO QUE SE REFIERE EN EL POST OPERATORIO.
3		✓		✓		✓		
4		✓		✓		✓		
5		✓		✓		✓		
6		✓		✓		✓		
7	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
8		✓		✓		✓		YA QUE TIENEN DIFERENTES GRADOS DE ESCALAFÓN.
9		✓		✓		✓		
10		✓		✓		✓		
11		✓		✓		✓		
12		✓		✓		✓		
13	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
14		✓		✓		✓		
15		✓		✓		✓		
17		✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [ ✓ ]      **Aplicable después de corregir** [ ]      **No aplicable** [ ]  
 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ : *Dr. Oscar Bustamante B.*      C.I.: *13.586.77-1*      DE ENFERMERÍA

*02 de 09 del 2019*  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

### Anexo 4. Instrumento de validación 2

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ... NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES FRENTE A LA CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA DURANTE EL POST OPERATORIO INMEDIATO EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL EDUARDO EGUIA TUPIZA 2019.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1							
2		✓		✓				LAS CATEGORÍAS NO
3		✓		✓				ESTAN CLARAS Y
4		✓		✓				APORTAN INFORMACIÓN
5		✓		✓				SE CONSULTAN CON LAS
6		✓		✓				MAE CUANTAS CATEGORÍAS
7	DIMENSIÓN 2	SI	No	SI	No	SI	No	¿HAY QUE SER MÁS
8		✓		✓				CONCRETO (SI) (NO)
9		✓		✓				(NO SABE)
10		✓		✓				
11		✓		✓				
12		✓		✓				
13	DIMENSIÓN 3	SI	No	SI	No	SI	No	
14		✓		✓				
15		✓		✓				
17		✓		✓				

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [X]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ : ..... *M.C. RITA MARRA* .....    C.I.: ..... *13.581.778* .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

... de ... del 2019.

*[Firma]*  
**Firma del Experto Informante.**

**Anexo 5 Instrumento de validación 3**



MINISTERIO DE SALUD  
SERVICIO DEPARTAMENTAL DE SALUD POTOSI  
RED DE SERVICIOS DE SALUD TUPIZA  
HOSPITAL "EDUARDO EGUIA"

Tupiza, 05 de Septiembre de 2019

Señor:  
Lic. Ariel Pinto Vale  
**LICENCIADO EN ENFERMERIA HOSPITAL "EDUARDO EGUIA"**  
Presente.-

De mi mayor consideración:

Ref. **RESPUESTA A VALIDACION DE INSTRUMENTOS POR EL COMITÉ DE BIOETICA E INVESTIGACIÓN H.E.E.**

Habiendo analizado su trabajo el Comité de Bioética e Investigación, sugiere que los cuestionarios sean aplicados previa indicación en la metodología, de acuerdo a las siguientes observaciones:

Cuestionario N° 2

- a) No aplica las preguntas para primera persona, debe modificar a tercera persona.
- b) Las categorías no se adecuan a las preguntas debe modificar, por Ejemplo (si), (no) y ¿porque?

Cuestionario N°1

- a) Hay observaciones en la redacción de algunas preguntas que debe modificar.

El Comité de Bioética e Investigación da viabilidad para continuar con el trabajo de investigación pero con la modificación de las observaciones.

Con este particular motivo, me despido de usted con las consideraciones del caso.

Atentamente,

  
Dr. Milán Román Arequipa  
COORDINADOR  
COMITÉ DE BIOETICA E INVESTIGACIÓN

Cc./Arch.

Dirección c/Beni s/n. Telefax: 6942996 – 6942997.  
Correo electrónico: hospital.eduardo.eguia@gmail.com

