

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE LA CALIDAD DEL CUIDADO  
BRINDADO POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE  
CUIDADOS POR ANESTÉSICOS DEL HOSPITAL REGIONAL MIGUEL  
ÁNGEL MARISCAL LLERENA; AYACUCHI – 2020**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD  
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE ENFERMERÍA EN CENTRO  
QUIRURGICO**

**AUTORES:**

**JANET EDITH DURAND CASTILLO  
ELIZABETH ROCÍO QUISPE TINEO**

**Callao - 2021**

**PERÚ**



## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

### MIEMBROS DEL JURADO:

- DR. LUCIO ARNULFO FERRER PEÑARANDA PRESIDENTE
- DRA. ANA LUCY SICCHA MACASSI SECRETARIA
- DRA. ANA ELVIRA LÓPEZ DE GÓMEZ VOCAL

### ASESORA: DRA. TERESA ANGELICA VARGAS PALOMINO

Nº de Libro: 04

Nº de Acta: 06-2021

Fecha de Aprobación de tesis: 05/02/2021

Resolución de Consejo de Facultad N° 026-2021-CF/FCS de fecha 29 de Enero del 2021, sobre designación de Jurado Evaluador de la Tesis para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional.

## DEDICATORIA

*A mis padres Claudio y Juana; por mostrarme el camino hacia la superación.*

*A mi hermana, Susan, por brindarme su tiempo y apoyo incondicional.*

***Elizabeth***

*A mis padres Gaudencio y Aquilina por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que incluye este.*

***Janet***

## **AGRADECIMIENTOS**

Al Altísimo Señor, por transmitirnos la fe y ser guía en nuestras vidas.

A nuestros queridos padres, quienes son la razón de nuestra existencia. A nuestros compañeros de los establecimientos de salud donde trabajamos, muchas gracias por su aliento, consejos y apoyo decidido.

A nuestros apreciados docentes, quienes nos enseñaron con incontable dedicación y estoicismo, que ayudaron con la consumación de la tesis.

A la prestigiosa Universidad Nacional del Callao, asesores y tutores, quienes con su calidad académica han permitido realizar el trabajo de investigación.

*Las autoras*

# ÍNDICE

	Pág.
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	9
<b>I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>11</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática	11
1.2. Formulación del problema	15
1.2.1 problema general	15
1.2.2 problemas específicos	15
1.3. Objetivos	16
1.3.1 objetivo general	16
1.3.2 objetivos específicos	16
1.4. Limitantes de la investigación	18
1.4.1 limitante teórica	18
1.4.2 limitante temporal	18
1.4.3 limitante espacial	18
<b>II. MARCO TEORICO</b>	<b>19</b>
2.1. Antecedentes	19
2.1.1 antecedentes internacionales	19
2.1.2 antecedentes nacionales	21
2.2. Bases teóricas	28
2.3. Base conceptual	29
2.4. Definición de términos básicos	33

<b>III: HIPOTESIS Y VARIABLES</b>	<b>38</b>
3.1. Hipótesis de investigación	38
3.2. Definición conceptual de variables	38
3.3. Operacionalización de variables	39
<b>IV. DISEÑO METODOLÓGICO</b>	<b>41</b>
4.1. Tipo y diseño de investigación	41
4.2. Método de investigación	41
4.3. Población y muestra	42
4.3.1. Población	42
4.3.2. Muestra	42
4.3.3. Criterios de inclusión	43
4.3.4. Criterios de exclusión	43
4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado	43
4.5. Técnicas e instrumento de recolección de la información	44
4.6. Análisis y procesamiento de datos	45
<b>V. RESULTADOS</b>	<b>47</b>
5.1. Resultados descriptivos	47
<b>VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>55</b>
6.1. Contrastación y demostración de los resultados descriptivos	55
6.2. Contrastación de los resultados con estudios similares	60
6.3. Responsabilidad ética	66
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>67</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>69</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	<b>71</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>77</b>

## ÍNDICE DE TABLAS DE CONTENIDO

<b>Tabla 5.1:</b> Percepción de los pacientes sobre calidad de cuidado de enfermería en su dimensión accesibilidad en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2020.	48
<b>Tabla 5.2:</b> Percepción de los pacientes sobre calidad de cuidado de enfermería en su dimensión explica y facilita en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2020.	49
<b>Tabla 5.3:</b> Percepción de los pacientes sobre calidad de cuidado de enfermería en su dimensión conforta en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2020.	50
<b>Tabla 5.4:</b> Percepción de los pacientes sobre calidad de cuidado de enfermería en su dimensión se anticipa en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2020.	51

- Tabla 5.5:** Percepción de los pacientes sobre calidad de cuidado de enfermería en su dimensión mantiene relación de confianza en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2020. 52
- Tabla 5.6:** Percepción de los pacientes sobre calidad de cuidado de enfermería en su dimensión monitorea y hace seguimiento en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2020 53
- Tabla 5.7:** Percepción de los pacientes sobre calidad global de cuidado de enfermería en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2020. 53

## ÍNDICE DE GRÁFICOS DE CONTENIDO

- Gráfico 5.1:** Percepción de los pacientes sobre calidad de cuidado de enfermería en su dimensión accesibilidad en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2020. 48
- Gráfico 5.2:** Percepción de los pacientes sobre calidad de cuidado de enfermería en su dimensión explica y facilita en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2020. 49
- Gráfico 5.3:** Percepción de los pacientes sobre calidad de cuidado de enfermería en su dimensión conforta en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2020. 50
- Gráfico 5.4:** Percepción de los pacientes sobre calidad de cuidado de enfermería en su dimensión se anticipa en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2020. 51

**Gráfico 5.5:** Percepción de los pacientes sobre calidad de cuidado de enfermería en su dimensión mantiene relación de confianza en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2020. 52

**Gráfico 5.6:** Percepción de los pacientes sobre calidad de cuidado de enfermería en su dimensión monitorea y hace seguimiento en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2020 53

**Gráfico 5.7:** Percepción de los pacientes sobre calidad global de cuidado de enfermería en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2020. 53

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado brindado por el profesional de enfermería en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena; Ayacucho-2020. **El Objetivo** planteado fue determinar la percepción de los pacientes sobre calidad del cuidado brindado por el profesional de Enfermería en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena; Ayacucho-2020. **Metodología:** enfoque de la investigación fue cuantitativo, no experimental, diseño descriptivo de corte trasversales. Se trabajó con una muestra de 52 pacientes, método utilizado que llevaron fue la entrevista y el instrumento empleado fue el cuestionario de Caring Assessment Instrument (Care-Q). **Resultados:** Se encontró que la calidad de cuidado de enfermería que se brinda fue favorable en la dimensión accesibilidad (61,5%), medianamente favorable en la medida: explica y facilita (55,8%), conforta (51,9%), Se anticipa (55,8%), mantiene relación de confianza (52,9%), monitorea y hace seguimiento (57,7%), según percepción de los pacientes. **Conclusión:** Se encontró que la calidad de cuidado de enfermería que se brinda fue medianamente favorable (55,8%) y favorables (38,5%) según percepción de los pacientes de la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional de Ayacucho, 2020.

**Palabras clave:** percepción, Calidad del cuidado, pacientes post anestesiados.

## ABSTRACT

The present titled investigation "Perception of the patients on the quality of the care once the nursing professional in the unit of cares was drunk to postanesthetic of the Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena; Ayacucho's-2020. **The** put forward **Objective** was identifying the perception of the patients on quality of the care once the nursing professional in the unit of cares was drunk to postanesthetic of the Hospital Regional Miguel angel Mariscal Llerena; Ayacucho's-2020. **Methodology:** Focus of investigation was quantitative, experimental no, descriptive transverse design of cut. He was worked up with a sample of 52 patients, the used technique was the interview and the employed instrument was Caring Assessment Instrument's questionnaire (Care Q). **Results:** The fact that the quality of nursing care that is offered was found itself favorable in dimension accessibility (61.5%), fairly favorable in dimensions: Explain and make easy (55.8%), comfort (51.9%), He Arrives with Anticipation (55.8%), he holds confidential relation (52.9%), monitor and he does follow-up (57.7%), according to perception of the patients. **Conclusion:** It was found that the quality of nursing care that is offered was fairly favorable (55.8%) and favorable (38.5%) according to perception of the patients of the unit of cares postanesthetic of the Regional Hospital of Ayacucho, 2020.

**Key words:** perception, Quality of care, patients after anesthetize.

## INTRODUCCIÓN

Enfermería, en el tiempo se ha desarrollado como ciencia y como Profesión respondiendo precisamente a los cambios en la política sanitaria mundial y regional, además de las necesidades de la población, orientando cada vez más a mejorar su accionar en el cuidado del paciente, familia y comunidad (1).

Enfermería como ciencia y profesión va avanzando día a día, con el único objetivo de mejorar el cuidado.

El cuidado es la cualidad de la profesión de Enfermería, está formado por acciones y /o correspondencia que ayudan a resguardar, perfeccionar y preservar la humanidad ayudando a la persona sana o enferma durante todas las etapas de la vida. La organización Mundial de la salud en su estatuto asegura: todo sujeto tiene derecho a la más excelente altura de salud y alcanzable; ha incluido la calidad de cuidado como una finalidad del macro proyecto de salud para todos, dentro del cual se tiene en cuenta la percepción y satisfacción (2).

La percepción se define como la competencia de organizar los datos y la información que llega a través de los sentidos en un todo, creando un concepto, basado en nuestra formación y experiencia (3).

Se entiende por percepción como la capacidad de organizar información frente a alguna acción. La calidad es ser eficaz, es tener contienda, tener consideración al enfermo y familia; es “hacer lo atento”, de tal manera correcta e inmediato; es practicar el aseo, precisión, mejorar siempre y preocuparnos por la invención, es usar el léxico correcto, donde los dolientes tengan comunicación en el servicio que se les proporciona (4).

Investigar la percepción del paciente hospitalizado con respecto a la calidad del cuidado es una fase compleja que va depender de las particularidades específicas de este (civilización, expectativas, factores individuales), así como experimentos previos y de la propia enfermedad (4).

En enfermería es hallarse ciertos pensamientos por la percepción de la atención y/o cuidado en las diferentes áreas de atención, porque el dispositivo propio del plan de salud, hace más difícil el desafío de reconcentrarse a la persona a quien se cuida.

La presente tarea de estudio **“percepción de los pacientes sobre la Calidad del cuidado brindado por el profesional de Enfermería en la unidad de cuidados pos anestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena; Ayacucho-2020”**, tiene por objetivo determinar la percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado brindado por el profesional de enfermería en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena; Ayacucho,-2020. Para la cual se ha conformado en capítulos: capítulo **I**: se presenta el planteamiento del problema. Capítulo **II**, se abordan el marco teórico. Capítulo **III**, contiene la hipótesis y variables. Capítulo **IV**, se presenta el diseño metodológico. Capítulo **V**. resultados que incluye resultados descriptivos. **VI**. discusión de resultados, que incluye contrastación de los resultados con estudios similares. Conclusiones. Recomendaciones. **VII**. referencias bibliográficas; finalmente, contiene un apartado de anexos.

# I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

## 1.1. Descripción de la realidad problemática

La Enfermería como disciplina surge en 1860 con Florence Nightingale, quien fue la pionera en sentar las bases de la Enfermería moderna. Con el pasar de los años surgieron nuevos modelos de atención o cuidados en el ejercicio de la profesión de la enfermería; pero todos ellos hablan de la relación enfermera–paciente y su cuidado que busca constantemente una atención de calidad, técnica, científica y humanística (5).

La calidad según la Organización Mundial de la Salud (OMS) es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios en diagnósticos y terapéuticos más idóneos para una atención en salud impecable, teniendo en cuenta todos la inteligencia, divisor que aquejan al usuario .los servicios médicos tienen que brindar una calidad de cuidado logrando el mejor resultado con el insignificante riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del usuario (6).

En el presente se busca perfeccionar la calidad de cuidado que el profesional brinda a los pacientes mediante un progreso continuo. El Profesional de Enfermería, como miembro de un equipo de salud, ofrece un destacado cuidado, acorde con los diversos cambios que se vienen dando, se reflexiona que la calidad del servicio es parte fundamental del proceso de cuidado, preestablecidas como: Humana, Oportuna, Segura y Continua; siendo por consiguiente la enfermera un profesional de presencia y compromiso ante la sociedad para potencializar la capacidad de

gestionar el cuidado de enfermería en las unidades de los cuidados posanestésicos (7).

En Europa los estudios sobre la calidad se reportaron tardíamente. La calidad del cuidado, siempre ha sido motivo de inquietud, como un problema social y organizativo y ha significado un estilo de labor duradera (8).

En Estados Unidos, la calidad de la atención que las enfermeras que brindan es excelente. En un estudio, los resultados de salud de los pacientes de atención primaria tratados por enfermeras de práctica avanzada fueron tan buenos como los de los pacientes tratados por los médicos. En muchos la satisfacción del paciente fue en alto porcentaje para aquellos pacientes que fueron tratados por enfermeras de práctica avanzada (9).

En los últimos años en México, específicamente en las universidades de enfermería y en algunas instituciones de salud tanto públicas y privadas se ha reiterado de enfatizar de manera importante en los cuidados como el eje del servicio de enfermería. Quiere decir, se ha venido aumentando la información en relación al cuidado del usuario, la importancia, su contenido, el alcance y la toma de conciencia sobre su significado, también divulgar y hacerlo accesible a todas las enfermeras de los servicios, a los responsables de la organización del cuidado, investigadores, estudiantes y al público en general; los elementos básicos que hoy nos ocupan sobre el cuidado (10).

Es decir, se ha venido ampliando la información en relación al cuidado, su importancia, su contenido, el alcance de los cuidados y la toma de conciencia sobre el significado pero también divulgar y hacerlo accesible a todas las enfermeras del servicio, a los responsables de la organización del cuidado, los investigadores, los estudiantes y al público en general; los elementos básicos que hoy nos ocupan sobre la importancia el cuidado (11).

En Perú saltan a la luz serias deficiencias al no contarse en el país con estudios de evaluación de la calidad de atención suficientemente integrales y rigurosos, en el proceso de autoevaluación se aleja mucho de ser satisfactorio, aun con los esfuerzos desplegados por el Ministerio de Salud y las demás organizaciones proveedoras de salud. Complementariamente, la población percibe baja calidad de atención que recibe, pues se concluye que los estudios realizados anualmente por la Universidad de Lima donde se aprecia no sólo un bajo nivel en la percepción de calidad, sino también la tendencia a seguir descendiendo, tanto para los hospitales del MINSA, como para los de ES SALUD (11).

En la región Ayacucho se ha observado que estudios realizados sobre calidad de cuidado en el Hospital Miguel Ángel Mariscal Llerena en los diferentes servicios, señalan que la calidad va de percepción regular a buena.

En el hospital Miguel Ángel Mariscal Llerena los profesionales de Enfermería en el ejercicio profesional interactuamos con pacientes y cada uno con un problema diferente, y en especial en el escenario quirúrgico, el

paciente es el centro de atención constante para brindar una atención integral y de calidad en la que el personal de enfermería juega un papel importante; los pacientes pos operados que se encuentran en la Unidad de Cuidados Posanestésicos, quienes requieren de evaluación entero y su observación continua con la intención de facilitar un cuidado de mucha calidad para su recuperación pos anestésica, ya que estos pacientes podrían presentar complicaciones durante el periodo postoperatorio, así mismo en la unidad la permanencia del paciente es corta, sin embargo de mucha importancia de prevenir complicaciones, secuelas y muertes. Por lo mencionado líneas arriba, para los profesionales de enfermería es importante saber que la percepción de los cuidados brindados al paciente, debido a los criterios de acreditación de hospitales es de mucha importancia que los indicadores de la calidad de atención percibida por el usuario , lo que nos motivó a realizar el presente trabajo de investigación y a partir de ella proponer recomendaciones que ayuden a mejorar la calidad del cuidado del profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados pos anestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena, el estudio titula: “PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE LA CALIDAD DEL CUIDADO BRINDADO POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS POS ANESTÉSICOS DEL HOSPITAL REGIONAL MIGUEL ÁNGEL MARISCAL LLERENA; AYACUCHO-2020”

## 1.2. Formulación del problema

### 1.2.1. Problema general

¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado brindado por el profesional de Enfermería en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena; Ayacucho 2020?

### 1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado brindado por el profesional de Enfermería en la dimensión **ACCESIBILIDAD** en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena; Ayacucho-2020?
- b) ¿Cuál es la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado brindado por el profesional de Enfermería en la dimensión **EXPLICA Y FACILITA** en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena; Ayacucho-2020?
- c) ¿Cuál es la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado brindado por el profesional de Enfermería en la dimensión **CONFORTA** en la unidad de cuidados posanestésicos en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena; Ayacucho- 2020?
- d) ¿Cuál es la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado brindado por el profesional de Enfermería en la dimensión **SE**

**ANTICIPA** en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena; Ayacucho-2020?

- e) ¿Cuál es la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado brindado por el profesional de Enfermería en la dimensión **MANTIENE RELACION DE CONFIANZA** en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena; Ayacucho- 2020?
- f) ¿Cuál es la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado brindado por el profesional de Enfermería en la dimensión **MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO** en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena; Ayacucho-2020?

### 1.3. Objetivos

#### 1.3.1. Objetivo general

Determinar la percepción de los pacientes sobre calidad del cuidado brindado por el profesional de Enfermería en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena; Ayacucho- 2020.

#### 1.3.2. Objetivos específicos

- a) Identificar la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado brindado por el profesional de Enfermería en la dimensión **ACCESIBILIDAD** en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena; Ayacucho-2020.

- b) Identificar la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado brindado por el profesional de Enfermería en la dimensión **EXPLICA Y FACILITA** en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena; Ayacucho-2020.
- c) Identificar la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado brindado por el profesional de Enfermería en la dimensión **CONFORTA** en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena; Ayacucho-2020.
- d) Identificar la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado brindado por el profesional de Enfermería en la dimensión **SE ANTICIPA** en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena; Ayacucho-2020.
- e) Identificar la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado brindado por el profesional de Enfermería en la dimensión **MANTIENE RELACION DE CONFIANZA** en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena; Ayacucho- 2020.
- f) Identificar la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado brindado por el profesional de Enfermería en la dimensión **MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO** en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena; Ayacucho-2020.

## **1.4. Limitantes de la investigación**

### **1.4.1. Limitante teórica**

Existen varios estudios relacionados sobre calidad de cuidados, pues se cuenta con suficiente información; sin embargo hay poca información en relación en pacientes de la Unidad de Cuidados Posanestésicos.

### **1.4.2. Limitante temporal**

El estudio se realizó durante el mes de octubre del presente año, la dificultad que se tuvo fue la disminución de pacientes pos operados, debido a la pandemia declarada por el estado, esto conllevó a no atender cirugías electivas, solo cirugías de emergencia.

### **1.4.3. Limitante espacial**

La investigación se realizó en la Unidad de Cuidados Posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, en la actualidad cuenta con infraestructura moderna y tecnología actualizada para brindar atención integral de salud con calidad, equidad y oportunidad.

## II. MARCO TEORICO

### 2.1. Antecedentes

En relación con estudios efectuados y sustentados en el ámbito internacional y nacional se revisaron los siguientes trabajos de investigación sobre percepción del paciente y cuidados del profesional de enfermería que sirvieron para la realización de nuestra investigación que ayudara a mejorar y/o saber las percepciones sobre el cuidado de enfermería en unidad de cuidados post anestésicos.

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

**MIRA J, PÉREZ V, RODRÍGUEZ, J. (2015)** realizaron un estudio en España titulado: Percepción del paciente quirúrgico acerca de la seguridad en el ámbito hospitalario. **El objetivo:** se determinó que la percepción de seguridad que tienen los pacientes con la atención de la salud, identificar el número de pacientes que refieran haber sufrido un error y las respuestas a las preguntas de cómo se resolvió el error durante su hospitalización el servicio de cirugía de un hospital de seguridad social. **Metodología:** fue de diseño descriptivo, población 127 pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía, que cumplieron con los criterios de inclusión. **Resultados y Conclusiones:** La media de percepción fue de 40.77 con una (DE=8.37). Los errores que refirieron los pacientes fueron: Infección 7.1 %, 4.75 % reacción alérgica, 10.2 % intervenido por segunda ocasión y 100% de los pacientes contestaron no haberse caído. El 1.6% estuvo completamente de acuerdo al preguntarles si se resolvió satisfactoriamente el error, el 3.1% mencionó que el error se resolvió rápido, 1.6% mencionó estar completamente de acuerdo referente a la información recibida acerca del error.

El 2.4% de los pacientes contestaron en desacuerdo respecto a la información de si se tomarían medidas para evitar que el error se volviera a presentar. La mayoría de los pacientes refirieron percibirse seguros durante su hospitalización, un porcentaje menor mencionó haber tenido incidentes y al preguntarles sobre si se habían sentido seguros durante su estancia hospitalaria la mayoría dijo haberse sentido bastantes seguros (12).

**GONZALEZ M. (2014)**, En Colombia, estudió la satisfacción de cuidados de enfermería de las gestantes en atención hospitalaria que presentan pre eclampsia con el **objetivo** es describir la Satisfacción del cuidado de enfermería que le asignan las gestantes hospitalizadas por pre eclampsia, comparando el turno de la mañana con la tarde en un servicio de Gineco-obstetricia correspondiente a una unidad de tercer nivel de atención en salud, en la ciudad de Bogotá. **Metodología:** estudio descriptivo, comparativo con abordaje cuantitativo. La muestra estuvo constituida por 54 gestantes hospitalizadas por pre eclampsia. El instrumento utilizado fue la escala CARE-Q diseñado por Patricia Larson, Cuyos **resultados y conclusión:** fueron divididos en dimensiones, en la dimensión accesibilidad el 37% se encontraron insatisfechos y el 63% satisfechos, en la dimensión explica y facilita se encontró que el 27.8% insatisfechos y el 72.2% satisfechos, en la dimensión conforta estuvieron 40.7% insatisfechos y el 59.3% satisfechos, en la dimensión se anticipa se encontró que el 35.2% insatisfecho y el 64.8% satisfecho, en la dimensión mantiene relación de confianza se evidenció el 40.7% insatisfechos y el 59.3% satisfechos, por último en la dimensión monitorea y hace seguimiento el 40.7% se encontró

insatisfecho y el 59.3% satisfechos. Encontrándose con mayor porcentaje gestantes satisfechas (13).

**RONDÓN G, ANGÉLICA M, SALAZAR F, DAYANA R. (2010)**, en Ciudad Bolívar – Venezuela, realizaron una investigación titulada “Calidad de atención del profesional de enfermería en el Servicio de Maternidad I del Hospital Universitario Ruiz y Páez”; el **objetivo**: fue determinar la Calidad de Atención del Profesional de Enfermería en el Servicio de Maternidad I. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, **metodología**: es descriptivo de corte transversal; la muestra estuvo constituida por 15 profesionales de enfermería y 30 usuarias. Las técnicas fueron la encuesta y la observación; y los instrumentos una escala y la lista de cotejo. **Resultados y conclusiones**: cuanto al nivel de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión Trato Humano, fue regular con un 53.33%; en la dimensión de los Cuidados el nivel de Calidad de Atención fue regular 100%, hubo un nivel de satisfacción en las usuarias que indicó que en su totalidad están satisfechas con la atención de Enfermería en un 43%” (14).

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

**SILVA J, RAMÓN C, y PALACIOS. (2015)** realizaron un estudio en Lima, titulado: Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención en un hospital público. **El objetivo**: fue, determinar y asociar la percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería con las variables socio demográfico y estancia hospitalaria en el servicio de medicina de un hospital público. **Metodología**: fue de estudio cuantitativo, descriptivo y transversal con una muestra de 50 pacientes de ambos sexos mayores de 18 años atendidos en un servicio de medicina. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario de

perfil social y el cuestionario de percepción del paciente de la atención de enfermería. **La conclusión:** fue un desarrollo juicioso por parte del personal de enfermería para perfeccionar la atención, la percepción del paciente y así ofrecer una atención de calidad (15).

**GRADOS B. (2013)** en Perú realizaron un estudio titulado: Características de la comunicación enfermero - paciente post quirúrgico mediato en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo, dónde el **objetivo:** fue determinar las características de la comunicación del enfermero hacia el paciente postquirúrgico mediato en el servicio de cirugía. **La metodología:** Es de método cuantitativo, nivel aplicativo, de método descriptivo y corte transversal. Los habitantes de estudio estuvo conformada por 110 pacientes operados de cirugía abdominal. La muestra fue seleccionada mediante el muestreo no probabilístico, y para tener una representatividad de la población se planteó el muestreo por conveniencia, considerando un 41% de la población. **Resultados y Conclusiones:** se manifestaron con un 100% (45) de pacientes calificaron que más del 60% de las peculiaridad de la comunicación del usuario en la dimensión verbal es “rápida”, “no entendible”, “entrecortada”, “tono bajo”, “incoherente” y “apresurada”. En la dimensión no verbal, en su mayoría (más del 68%), los pacientes calificaron la comunicación del enfermero como “inexpresiva”, de “postura de retirada”, mirada “esquiva” y “desatenta Así mismo se descubrió que el contorno de las características de la comunicación del usuario tiene una tendencia negativa, donde resalta la “velocidad del mensaje” y la “expresión facial”. Las características de la comunicación del enfermero tienen una tendencia negativa, donde se destaca la velocidad del mensaje y mueca facial.

Lo cual indica que no se establezca una relación terapéutica entre enfermero y usuario (16).

**ESPADA J. (2014)**, en Lima – Perú, realizó un estudio titulado; “Percepción del paciente post operado sobre la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Sergio Bernales”. El **objetivo**: fue determinar la percepción del paciente post operado sobre la calidad de atención de Enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Sergio Bernales - 2014. **La metodología**: fue un estudio de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 30 pacientes. La técnica fueron la encuesta y el instrumento un formulario tipo cuestionario aplicado previo consentimiento informado. Dentro de los **resultados y conclusiones**: Del 100% (51), 55% (28) medianamente favorable, 23% (12) desfavorable, 22% (11) favorable. la percepción del paciente post operado sobre la calidad de atención de enfermería en su mayoría es medianamente favorable a desfavorable referido a que expresan que la enfermera se mostró indiferente a sus temores y preocupaciones, le incomoda que no le informe sobre la medicación que le administraron, el ambiente de centro quirúrgico a veces no es agradable; se muestra indiferente cuando se le solicita al profesional apoyo o atención , sintió inseguridad o miedo al no saber quién le atendía y demoran demasiado tiempo en atenderlo; seguido de un mínimo porcentaje significativo de pacientes que expresaron favorable manifestando que la enfermera se muestra cortés cuando conversa, le orienta sobre los cuidados que debe tener para su recuperación” (17).

**OROSCO J. (2015)**, En Lima – Perú, llevo a cabo un estudio sobre; “Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera del Servicio de Cirugía del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas”. **El objetivo:** fue determinar la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado que brinda la Enfermera en el Servicio de Cirugía del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.: **La metodología:** el estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo método descriptivo simple de corte transversal descriptivo. La población estuvo conformada por 78 pacientes; la técnica fueron la encuesta y el instrumento la escala tipo Likert modificada. **Resultados y conclusiones:** entre otras fueron qué; “la mayoría (57.7%) de pacientes en forma global tienen una percepción medianamente favorable sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera. En relación a la dimensión humana la mayoría (73%) de los pacientes tienen una percepción medianamente favorable sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera, en cuanto de la dimensión Oportuna en su mayoría (42%) los pacientes demostraron una percepción favorable, acerca de la dimensión continua en mayor porcentaje (54%) tienen una percepción medianamente favorable y en la dimensión segura la gran mayoría (44.9%) de pacientes tiene también una percepción medianamente favorable” (18).

**ESPINOZA JL. (2014)**, en Lima – Perú, llevó a cabo un estudio sobre; “Percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del Centro Obstétrico del Hospital San Juan de Lurigancho.”. **El objetivo:** fue determinar la percepción de la calidad de atención de parto en centro obstétrico del hospital San Juan de Lurigancho. Enero 2014. **La metodología:** Es estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal, la técnica fue la encuesta y

el instrumento una escala de SERVPERF modificada. Se aplicó a 80 puérperas la encuesta modificada tipo SERVPERF para valoración de la percepción de la calidad de atención del parto, se usó para el análisis el promedio, la desviación estándar. **Resultados y conclusiones:** Se encontró que la percepción de la calidad de atención del parto es insatisfactoria (88,75%) de acuerdo a la encuesta SERVPERF modificada. La percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del centro obstétrico del HSJL es insatisfactoria (19).

**QUINTO M. (2012)**, en Perú, realizó un estudio sobre “Percepción de los pacientes y familiares sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Emergencia del INEN 2010”; el cual tuvo como **objetivo:** determinar la percepción de los pacientes y familiares sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera en la dimensión humana, oportuna, continua y Segura. **La metodología:** fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 30 pacientes y familiares. La técnica fue la encuesta y el instrumento la escala de Likert modificada. **Resultados y conclusiones:** fueron , “en cuanto a la percepción de los familiares según la dimensión humana 47% (14) medianamente favorable, 33% (10) favorable y 20% (6) desfavorable, en la dimensión oportuna, 60% (18) medianamente favorable, 27% (8) favorable y 13 % (4) desfavorable, en la dimensión continua, 64% (19) medianamente favorable, 23 % (7) favorable y 13% (4) desfavorable y en la dimensión segura, 70%(21) medianamente favorable, 27% (8) favorable y 3% (1) desfavorable. La mayoría de los pacientes y familiares tienen una percepción medianamente favorable a desfavorable a

nivel general y en sus dimensiones referido a que la enfermera no se presenta por su nombre cuando lo requiere y brinda una atención interrumpida, mientras que un porcentaje significativo que tiene percepción favorable esta dado a que la enfermera le saluda cuando ingresa al servicio, le realiza examen físico, le da oportunidad para que exprese sus miedos y tensiones ante el tratamiento y utiliza un lenguaje fácil de entender (20).

**ALVA C Y TIRADO C (2016)** Realizaron un estudio titulado “Satisfacción de paciente post operado inmediato sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del hospital Regional Docente de Trujillo” cuyo **objetivo** fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes post operado inmediato sobre el cuidado de enfermería. **Metodología:** es de tipo descriptivo de corte trasversal; la muestra fue 200 paciente post operado inmediato, instrumento utilizado fue el cuestionario de carácter escala de Likert CARE – Q dividido en cinco dimensiones. **Resultados y conclusiones:** hallaron que el 67,5% se encontró satisfecho con el cuidado recibido, mientras que el 32,5% restante se encuentra insatisfecho y según cada una de las dimensiones se encontró que: en la dimensión de accesibilidad 62,5% se encuentran satisfecho y el 37,5% insatisfechos; en explica y facilita 47,5% se encuentran satisfecho y el 52,5% insatisfecho, en conforta el 37,5% se encuentra satisfecho y el 62,5% insatisfecho; en se anticipa el 37,5% se encuentra satisfecho y el 62,5% insatisfecho; en mantiene relación de confianza el 40% se encuentra satisfecho y el 60% insatisfecho y para la dimensión monitorea y hace seguimiento el 67,5% se encuentran satisfecho y el 32,5% insatisfecho. Los creadores determinan que los usuarios del servicio de cirugía, según la puntuación global, encuentran

satisfechos con el cuidado de enfermería luego de ser operado; sin embargo, recalcan que en cada una de las dimensiones evaluadas existe una cantidad importante de pacientes insatisfechos (21).

**RAMIREZ I (2015)** en Lima - Perú estudió “Nivel de satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en los servicios de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima”, cuyo **objetivo** fue determinar el nivel de satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en los servicios de cirugía, **metodología**: Es de tipo cuantitativo, nivel aplicada, descriptivo de corte transversal, la muestra fue 49 pacientes post operado, la técnica e el instrumento utilizado fue una encuesta con cuestionario de escala tipo Likert. **Resultados**: encontraron que trato recibido, el 53.1% de los pacientes poseen una satisfacción media, 30.6% están insatisfechos y 16.3% satisfechos; según la disponibilidad, 38.8% poseen una satisfacción media, 32.6% están satisfechos y 28.6% están insatisfechos, acerca de la continuidad del cuidado, 85.7% poseen una satisfacción media, 8.2% están satisfechos y 6.1% están insatisfecho, y en relación al resultado del cuidado, 57.1% poseen una satisfacción media, 26.5% están insatisfecho y 16.3% están satisfecho. El autor concluye que el nivel de satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en 20 los servicios de cirugía poseen una satisfacción media en cuanto al cuidado y el trato recibido; en cambio un considerable porcentaje está satisfecho con la disponibilidad brindada por la enfermera; y un mínimo porcentaje está insatisfecho con el resultado del cuidado. Se concluye que la mayoría de los pacientes pos operados en los Servicios de Cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza; tienen entre 40 a 59 años de edad, son mujeres, con

estudios de secundaria, son casados, tienen una semana de hospitalización y una semana de pos operados (22).

## **2.2. Bases teóricas**

### **VIRGINIA HENDERSON. Teoría de las necesidades humanas y definición de enfermería.**

Fue una de las primeras teóricas donde incluyó los aspectos espirituales al cuidado del enfermo. Henderson se preocupa por definir modelos de función en la enfermería, y de esta manera intenta romper con la idea de una enfermería exclusivamente técnica y procedimental, concebida como extensión de la práctica médica (23)

La enfermera atiende al paciente con actividades dirigidas al mantenimiento de la salud, recuperación de la enfermedad o al logro de una muerte tranquila. Para la salud del paciente es uno de los criterios imprescindibles su independencia (23).

Henderson establece 14 necesidades básicas que el paciente ha de satisfacer:

1. Respiración normal.
2. Alimentación e hidratación adecuada.
3. Eliminación de los desechos corporales.
4. Movimientos y mantenimiento de posiciones deseadas.
5. Sueño y descanso.
6. Selección apropiada de la ropa.

7. Mantenimiento de la temperatura corporal
8. Mantenimiento de la higiene corporal y el peinado.
9. Prevención de los peligros ambientales.
10. Comunicación.
11. Vivir de acuerdo con sus creencias y valores.
12. Trabajar de forma que proporcione satisfacción.
13. Participar en actividades recreativas.
14. Aprender y satisfacer la curiosidad que permita un desarrollo de salud normal

Virginia Henderson abogó por el desarrollo de un plan de cuidados enfermero por escrito (23).

Según Virginia Henderson, la Calidad de Atención de Enfermería define como: el resultado de conjuntos de las características y acciones que ayudan a favorecer la restauración en los pacientes (24).

### **LA TEORÍA DE MARGARET JEAN WATSON, La Teoría del Cuidado Humano**

La teoría se basa en la armonía de: mente, cuerpo y alma, a través de un conjunto de actitudes de ayuda y confianza entre la persona cuidada y el cuidador (25).

Esta teoría tiene un plano filosófico (existencial-fenomenológico), de base espiritual, cuidado como un ideal moral, y ético de la enfermería. Filosofía De Jean Watson sostiene que el Cuidado Humano y comprende un Compromiso

Moral (Proteger y realzar la dignidad humana; va más allá de una evaluación médica), la experiencia, percepción y la conexión: (Mostrando un gran interés profundo a la persona) (25).

El cuidado humanizado requiere de mucho compromiso moral por parte de profesionales de salud, el cual necesita cada individuo, sea sano y enfermo, para mejorar su calidad de vida, inmerso en la educación en cada cuidado brindado, y de tal manera elevar la percepción de los pacientes sobre la relación al cuidado humanizado (25).

**Presentan 6 dimensiones:**

- Satisfacer las necesidades
- Habilidades, técnicas de la enfermera.
- Relación enfermera-paciente.
- Autocuidado de la profesional.
- Aspectos espirituales del cuidado enfermero.
- Aspectos éticos del cuidado (25).

**DOROTEA E. OREM, Teoría general del déficit de Autocuidado.**

Se trata de una teoría general compuesta por otras tres, que están interrelacionadas entre: la teoría del autocuidado y la de déficit del autocuidado y la de los sistemas de enfermería (26).

Hace referencia a las acciones personales que emprende y realiza cada individuo, dirigidas hacia él o su entorno, con el fin de mantener su vida, su salud y su bienestar y responder de manera constante a sus necesidades en materia de salud (26).

Dentro de esta teoría, además del autocuidado, también se encuentran los conceptos de agencia de autocuidado, requisitos de autocuidado y demanda de autocuidado terapéutico (26).

Teoría sobre el déficit de autocuidado, Describe y explica las causas como que pueden provocar dicho déficit. El individuo sometido a limitaciones como causa de su salud y relaciones con ella no pueden asumir el autocuidado o el cuidado dependiente. Determina cuándo y por qué se necesita el cuidado y la intervención de la enfermera (26).

Teoría de los sistemas de enfermería donde explica los modos de atención de enfermería, los cuales se identifican mediante 3 sistemas: **Sistemas de enfermería compensadores** donde La enfermera suplente a la persona; **Sistemas de enfermería parcialmente compensadores**; El personal de enfermería proporciona autocuidados; **Sistemas de enfermería de apoyo-educación**. El profesional de enfermería actúa ayudando a las personas para que realicen las actividades de autocuidado que no podrían hacer sin la ayuda de la enfermera (26).

**MADELEINE LEININGER: cuidados culturales: teoría de la diversidad y la universalidad.** De acuerdo a esta teoría, la práctica de la enfermería comprende los conocimientos de los cuidados populares o genéricos, así como los conocimientos que adquieren durante la formación científica de base. La reunión de estos conocimientos, diferentes entre ellos, conduce a las decisiones y a las acciones de los cuidados enfermeros en colaboración continua con los grupos o individuos (27).

La definición precisa que los cuidados culturales de preservación o de sostén: “Se refieren a esas acciones y decisiones profesionales de asistencia, de sostén, de facilitación, o de habilitación que ayudan a la gente de una cultura particular a conservar y/o a consolidar los valores importantes de los cuidados para mantener el bienestar, recuperarse de la enfermedad, o afrontar las malformaciones y/o la muerte” (27).

Leininger defiende que, así como la enfermería es significativa para los pacientes y para las enfermeras de todo el mundo el saber de la enfermería transcultural y sus competencias serán imprescindibles para orientar las decisiones y las acciones de las enfermeras y así obtener resultados buenos y eficaces.

**Enfermería transcultural:** se refiere las enfermeras que están formadas y que tienen como labor desarrollar el saber y la práctica de enfermería transcultural.

**Enfermería Intercultural:** se refiere a las enfermeras que usan conceptos antropológicos médico o aplicados (27).

Leininger, creó la teoría de la diversidad y universalidad de los cuidados culturales enfermero, que tienen sus cimientos en la creencia de que las personas de diferentes culturas pueden informar y guiar a los profesionales y de este modo, podrán recibir el tipo de atención sanitaria que deseen y necesiten de estos profesionales. Por lo tanto, la teoría está enfocada para que las enfermeras descubran y adquieran el conocimiento acerca del mundo del paciente y para que estas hagan uso de sus puntos de vistas internos, sus conocimientos y práctica, todo con la ética adecuada (28).

### **2.3. Base conceptual**

**Calidad del cuidado:** La calidad del cuidado es dar una solución adecuada a las necesidades y expectativas del paciente de los servicios de salud, con los recursos humanos y materiales que se dispone en el nivel de desarrollo científico actual, para lograr el grado máximo de desarrollo posible de satisfacción, tanto para el usuario como para los profesionales de la salud, al costo más razonable (29).

#### **EL MODELO CARE Q DE CALIDAD DE SERVICIO**

El modelo de CARE Q es una referencia corta que fue creado por Patricia Larson en 1981, este delimitar la atención como actos intencionales las cuales llevan al cuidado físico tanto como la preocupación emocional que promueven un sentido de seguridad. El cuestionario tiene una validez interna del 0.88 0.97, la cual ha sido aceptada y utilizada en varios países como Estados Unidos, Australia, China y Taiwán. En el 2009 se llevó a cabo una validación del instrumento traducido al español y aplicado a una población colombiana, obteniéndose una validez interna de 0.868, con una varianza explicada del 52%. Los índices de confiabilidad de las dimensiones se encontraron entre 0,57 y 0,9064. También el instrumento ha sido empleado en varias investigaciones a nivel mundial y nacional dentro y fuera del país (30).

Las dimensiones están referidas a:

**1. ACCESIBILIDAD:** Alusión a comportamientos de cuidado que son esenciales en relación de apoyo y ayuda administrado de forma oportuna, como es el acercarse al paciente dedicándole tiempo, es decir el grado de interacción y

comunicación se da entre el paciente y el profesional de salud, para cubrir aquellas expectativas que se presente con el fin de mejorar su salud del usuario.

**2. EXPLICA Y FACILITA:** Son cuidados que realiza el profesional de enfermería para dar a conocer aspectos que para el paciente son desconocidos o difíciles de comprender en relación con su enfermedad, tratamiento o recuperación, brindándole la información requerida en forma clara, haciendo fácil y posible la ejecución de los cuidados del usuario para su bienestar o recuperación.

**3. CONFORTA:** Cuidados que ofrece el profesional de enfermería con el fin de que el usuario y la familia que permanecen siendo atendidos en el Servicio se sientan cómodos, dando confort, motivación, buen trato donde se involucrando a la familia en todo momento para así favorecer un entorno que pueda influenciar en su bienestar del paciente.

**4. SE ANTICIPA:** La enfermera plantea cuidados que se realizan mediante un plan con anterioridad teniendo en consideración las necesidades del usuario con el fin de prevenir futuras complicaciones. Explicándole los procedimientos que se le realizara, elaborando un plan de cuidado de forma oportuna e identificando los problemas reales y las estrategias de mejoras.

**5. MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA:** Cuidados que ofrecen los profesionales de enfermería para que cada usuario tenga empatía con ellos, los cuales van dirigidos en su rápida recuperación, haciéndolo sentir como persona única, confiada, serena y segura; tienen que ver con la cercanía y la presencia física del personal de enfermería hacia el paciente, aunque esto sea difícil por la misma demanda de trabajo del servicio.

**6. MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO:** Son actividades de enfermería que implican un conocimiento científico para realización los procedimientos en el servicio de emergencia, logrando así mostrar su organización y dominio al momento de brindar el cuidado, esto Incluye los planes y acciones de seguimiento que son realizados para demostrar a su grupo de enfermería y a la familia garantizando que todo se haga bien y en el tiempo necesario para así lograr una recuperación óptima del paciente (30).

**Percepción:** Es la manera en la que el cerebro da organismo interpreta los estímulos sensoriales que recibe a través de los sentidos para formar una impresión consciente de la realidad física de su entorno. Es el conjunto de procesos mentales en el cual una persona selecciona, organiza e interpreta la información proveniente de estímulos, pensamientos y sentimientos, a partir de su experiencia previa, de manera lógica o significativa (31).

**Percepción del paciente quirúrgico:** La percepción del paciente quirúrgico se define como el proceso mental mediante el cual captan momentos significativos en su interior durante la interacción enfermera - paciente. Donde este proceso es subjetivo. Es importante contemplar que la percepción del cuidado recibe influencia de múltiples factores sociales, personales, históricos y culturales (31). La observación y la experiencia de la realidad en el ambiente hospitalario, se ha podido apreciar que los pacientes pos operados inmediatos y mediatos, sufren un proceso traumático durante su recuperación, el cual los lleva a vivenciar ansiedad, miedo y angustia por tanto requiere del apoyo del profesional de enfermería, al brindar un cuidado basada en sus necesidades fisiológicas, de

seguridad y protección; de amor y pertenencia considerando sus expectativas y percepciones (31).

**Calidad de atención en salud:** Informa acerca de “lo que se hace” es decir con la atención misma y se expresa en los aspectos técnicos de la atención, esto es Los recursos, los procesos de atención, incluyendo el desempeño del personal y los resultados de la atención. Son básicamente aspectos objetivos y usualmente se mide a través de indicadores y estándares (31).

**Atención de Calidad de Enfermería:** Cómo “La atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el profesional de enfermería de acuerdo a los estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y la del personal de enfermería (31).

El colegio de enfermeros del Perú, define que la calidad de cuidados del profesional de enfermería como un trabajo endógeno, es una tarea donde participa todo el equipo de trabajo siendo la contribución para 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 favorezcan la práctica de la constructiva, la auto superación y la satisfacción por el buen trabajo hecho (32).

El Consejo Internacional de Enfermeras ha señalado que la responsabilidad fundamental de la enfermera es cuádruple: promover la salud, evitar las enfermedades, establecer la salud y aliviar el sufrimiento. Así podemos mencionar las siguientes características individuales del paciente; edad, sexo, grado de instrucción, y días de hospitalización (32).

La edad, está relacionada estrechamente con el proceso de maduración fisiológica y social que cursa cada individuo lo que determina las características especiales de comportamiento, es así que los adultos se caracterizan por la plena vigencia de las capacidades físicas e intelectuales y maduración emocional lo que le permite mayor estabilidad y mejor intervención en el cuidado de la salud y enfrentar los procesos de la enfermedad (32).

#### **2.4. Definición de términos básicos**

**Percepción:** percepción del paciente sobre la calidad del cuidado, es la respuesta expresada en torno a la impresión que tiene sobre la atención que le brinda el profesional de enfermería, el cual se evidencia en el componente técnico, interpersonal y entorno de acuerdo a los estándares pre definidos con el propósito de lograr la satisfacción del usuario (33).

**Paciente:** es el individuo que solicita atención médica o enfrenta un padecimiento o invalidez en la cual requiere atención (33).

**Profesional de Enfermería:** es la persona profesional que ha adquirido competencia científica y técnica para dar cuidado y brindar ayuda al individuo, familia y comunidad mediante una actitud ética, humanística y de responsabilidad legal (33).

**Unidad de cuidados Pos anestésicos (UCPA):** es el área del quirófano donde se realiza el cuidado pos anestésicos de todos los pacientes que hayan recibido sedación, anestesia general o regional (34).

### **III. HIPOTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1.1. Hipótesis de investigación**

En el presente trabajo de investigación, se ha prescindido de hipótesis de investigación por su carácter descriptivo del problema de investigación.

#### **3.2. Definición conceptual de variables**

##### **Percepción del cuidado brindado por el profesional de Enfermería.**

La percepción del paciente acerca de la calidad del cuidado, es la respuesta expresada en torno a la impresión que tiene sobre los cuidados que le brinda el profesional de enfermería (35).

### 3.2.1. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICE	MÉTODO	TÉCNICA
calidad del cuidado	<p>La calidad del cuidado de enfermería, es juntar varios componentes, desde los cuidados hasta los formas para prestar los mismos.</p> <p><b>Definición operacional:</b> Es la percepción expresada en el cuestionario de Caring Assessment Instrumento (Care-Q)</p> <p><b>PUNTAJE GENERAL:</b></p> <p><b>Desfavorable = 46 – 91 puntos</b></p> <p><b>Medianamente favorable =92-137 puntos</b></p>	Accesibilidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>ofrece medios que calmen el dolor para realizarle algún procedimiento.</li> <li>Brinda medicamentos y realizan los procedimientos en el horario establecido.</li> <li>Realiza visitas con frecuencia para constatar su estado de salud.</li> <li>responde de inmediato a su llamado.</li> <li>señala que la llame si usted se siente mal.</li> </ol>	<p><b>Ordinal</b></p> <p>Nunca:1 punto</p> <p>A veces: 2 puntos</p> <p>Casi siempre: 3 puntos</p> <p>Siempre:4 puntos</p>	<p>la presente investigación se recurrió al método Hipotético-Deductivo, el cual procede de una verdad general hasta llegar al conocimiento de verdades particulares o específicas</p>	<p>La técnica de recolección de información fue la entrevista. Es una técnica basada en un dialogo o conversación cara a cara, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida.</p>
		Explica y facilita	<ol style="list-style-type: none"> <li>explica sobre los grupos de apoyo para el control y seguimiento de su enfermedad.</li> <li>Da información clara y concisa sobre su situación actual.</li> <li>le enseña cómo cuidarse a usted mismo.</li> <li>Le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.</li> <li>es honesta con usted en cuanto a su condición médica.</li> </ol>	<p><b>Ordinal</b></p> <p>Nunca: 1 punto</p> <p>A veces: 2 puntos</p> <p>Casi siempre: 3 puntos</p> <p>Siempre: 4 puntos</p>		
		Confort	<ol style="list-style-type: none"> <li>le brinda comodidad para que usted pueda descansar cómodamente.</li> <li>lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.</li> <li>Es amable con usted a pesar de tener situaciones desagradables.</li> <li>La enfermera es contenta.</li> <li>Se sienta con usted para entablar una conversación.</li> <li>establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.</li> <li>Lo escucha con atención.</li> <li>Habla con usted amablemente.</li> <li>Involucra a su familia en su cuidado.</li> </ol>	<p><b>Ordinal</b></p> <p>Nunca: 1 punto</p> <p>A veces: 2 puntos</p> <p>Casi siempre: 3 puntos</p> <p>Siempre: 4 puntos</p>		
		Se anticipa	<ol style="list-style-type: none"> <li>presta mayor atención en las horas de la noche.</li> <li>busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.</li> <li>Cuando se siente preocupado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.</li> <li>Está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.</li> </ol>	<p><b>Ordinal</b></p> <p>Nunca: 1 punto</p> <p>A veces: 2 puntos</p> <p>Casi siempre: 3 puntos</p> <p>Siempre: 4 puntos</p>		

	<b>Favorable = 138-184 puntos</b>		<p>24. comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.</p> <p>25. Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.</p> <p>26. continúa interesada en usted aunque haya pasado por una crisis o fase critica</p> <p>27. Le ayuda a establecer metas razonables.</p> <p>28. Busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.</p> <p>29. Concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.</p>				
		Mantiene relación de confianza	<p>30. le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.</p> <p>31. acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.</p> <p>32. anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.</p> <p>33. lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.</p> <p>34. Es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.</p> <p>35. le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento</p> <p>36. mantiene un acercamiento respetuoso con usted.</p> <p>37. identifica y lo trata a usted como una persona individual.</p> <p>38. identifica y se presenta ante usted.</p>	<b>Ordinal</b>	<p>Nunca: 1 punto</p> <p>A veces: 2 puntos</p> <p>Casi siempre: 3 puntos</p> <p>Siempre: 4 puntos</p>		
		Monitorea y hace seguimiento	<p>39. El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal</p> <p>40. se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.</p> <p>41. es organizada en la realización de su trabajo</p> <p>42. Realiza los procedimientos con seguridad</p> <p>43. La enfermera es calmada</p> <p>44. le proporciona buen cuidado físico.</p> <p>45. se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.</p> <p>46. identifica cuando es necesario llamar al médico.</p>	<b>Ordinal</b>	<p>Nunca: 1 punto</p> <p>A veces: 2 puntos</p> <p>Casi siempre: 3 puntos</p> <p>Siempre: 4 puntos</p>		

## IV. DISEÑO METODOLÓGICO

### 4.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de estudio fue de enfoque cuantitativo, descriptivo y prospectivo, porque recoge y analizan datos cuantitativos para medir el comportamiento de los valores de una variable en un grupo (elementos), espacio (lugar) y tiempos definidos para especificar las características del objeto investigado (36).

El diseño fue no experimental de tipo transversal, porque recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. El fin es caracterizar variables, observar su repercusión e interrelación en un momento dado (36).

El esquema corresponde a la siguiente figura:



Donde:

**M** = Representa la muestra de los pacientes pos anestesiado del Hospital Miguel Ángel Mariscal Llerena.

**O** = Observación de la variable calidad del cuidado de profesional de enfermería

### 4.2. Método de investigación

En el desarrollo de la presente investigación se recurrió al método Hipotético-Deductivo, el cual procede de una verdad general hasta llegar al conocimiento de verdades particulares o específicas (36).

### 4.3. Población y muestra

#### 4.3.1. Población

La población estuvo conformada por 119 pacientes post operados de la Unidad de Cuidados Posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena 2020.

#### 4.3.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por 52 pacientes.

El plan que se utilizó fue muestreo probabilístico, donde se utiliza la teoría de probabilidades para seleccionar los elementos de la población mediante un plan bien definido antes de recopilar cualquier dato, asimismo (37).

Se usó el muestreo probabilístico al azar simple, seleccionando al azar por algún procedimiento mecánico los elementos necesarios para la muestra (37).

Para la muestra se utilizó la siguiente fórmula.

$$n = \frac{NZ^2 pq}{e^2(N-1) + Z^2 pq}$$

**Donde:**

Z =1.96            Constante según el nivel de confianza de 95%.

P =0.5            Proporción esperada.

q =0.5            Complemento de p.

N =119            Población.

e =0.05            Error de precisión.

$$N-1=118$$

$$n = \frac{119 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(190) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n=91$$

**Muestra ajustada:**

$$n = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}}$$

$$n = \frac{91}{1 + \frac{91-1}{119}}$$

$$n = 52$$

#### **4.3.3. Criterios de inclusión**

Pacientes de 18 a 60 años de edad ambos sexos con todas las facultades mentales, de la Unidad de Cuidados Posanestésicos.

Pacientes que aceptaron participar en el estudio de la Unidad de Cuidados Posanestésicos.

#### **4.3.4. Criterios de exclusión**

Pacientes menores de 18 años.

Pacientes mayores de 60 años

Pacientes con efectos de sedación.

Pacientes con dificultad para comunicarse.

Pacientes que no deseen participar por diferentes razones.

#### **4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado**

El estudio de Investigación se realizó en la Unidad de cuidados Posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de

Ayacucho durante el mes de octubre del 2020.

#### **4.5. Técnicas e instrumento de recolección de la información**

##### **4.5.1. Técnicas**

La técnica de recolección de información fue la entrevista. Es una técnica basada en un diálogo o conversación cara a cara, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida (37).

##### **4.5.2. Instrumento**

El instrumento que se utilizó es el cuestionario de Caring Assessment Instrument (Care-Q) creado por Patricia Larson & Ferketich (1981). El CARE-Q, es un cuestionario de evaluación de la atención del cuidado, tiene una validez interna de 0.88 a 0.97, ha sido adaptado y utilizado en algunos países como Estados Unidos, Australia, China, Taiwán (38).

La versión corta del instrumento CARE-Q, adaptada a versión en español y aplicada en población colombiana tiene una validez interna inicial de 0.881. En todos los casos, los índices ítem-test fueron altos y los valores alfa corregidos obtenidos fueron aceptables y similares entre ellos. De los 50 ítems iniciales que contenía el instrumento, se obtuvieron unos rangos altos en cada categoría y un alfa de Cronbach de 0.868, a la exclusión de los ítems sugeridos seguidos por el sistema estadístico para aumentar el coeficiente Alfa de Cronbach: 2, 8, 29 y 39 se obtuvo una validez interna del instrumento de fue de 0.88 (38).

El instrumento CARE–Q validado a la población colombiana quedó conformado en su fase inicial por 46 comportamientos de atención de enfermería que consienten al usuario, a través de escala análoga de cuatro puntos, determinar las conductas que perciben importantes para sentirse satisfechos frente al cuidado, cuenta con varias categorías: „accesible“ y “explica y facilita” se miden a través de determinar los comportamientos que se perciben importantes para sentirse satisfechos, tiene 6 sub escalas de comportamiento: accesible: 5 ítems; explica y facilita: 5 ítems, conforta: 9 ítems, se anticipa:10 ítems, mantiene relación de confianza: 9 ítems y monitorea y hace seguimiento:8 ítems. Según estas sub escalas el profesional de enfermería debe garantizar que el usuario esté cómodo, se sienta seguro, sea bien atendido y además debe estar atento a que los equipos de monitoreo funcionen correctamente (38).

#### **4.6. Análisis y procesamiento de datos**

1. Para recolectar la información se solicitó la autorización correspondiente al departamento de centro Quirúrgico del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena, a la jefatura de servicio de Enfermería.
2. La recolección de datos se realizó en un mes, 3 veces por semana lunes, miércoles, viernes en horario de la mañana y noche.
3. luego se contactó con el paciente en su unidad donde se explicó sobre el estudio y sus beneficios.
4. Se aplicó la entrevista en un tiempo de aproximadamente 30 minutos, previo consentimiento informado.

5. Finalmente se realizó el control de calidad de los mismos para verificar que todos los datos estén correctamente consignados.
6. Los resultados de la información fueron procesados y presentados en tablas y gráficos, utilizando el paquete estadístico Excel y SPSS, para el procesamiento y análisis de datos.

## **V. RESULTADOS**

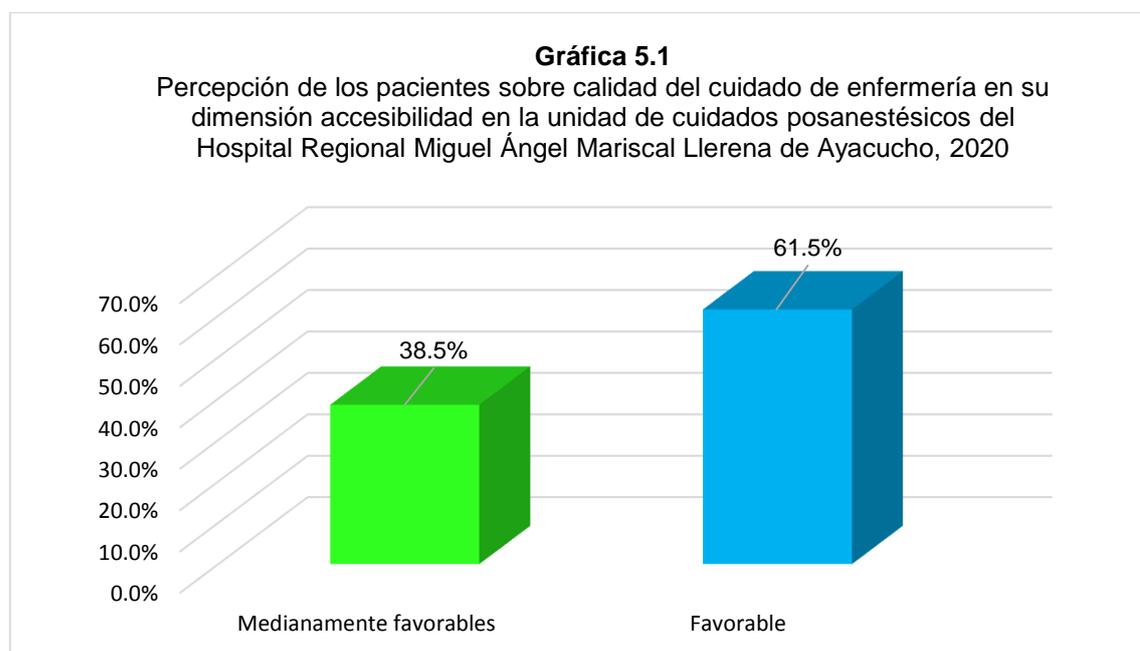
## 5.1 Resultados descriptivos

**Tabla 5.1**

Percepción de los pacientes sobre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión accesibilidad en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2020.

Accesibilidad	n	%
Medianamente favorable	20	38.5
Favorable	32	61.5
Total	52	100.0

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado. HRAMAMLL, 2020.



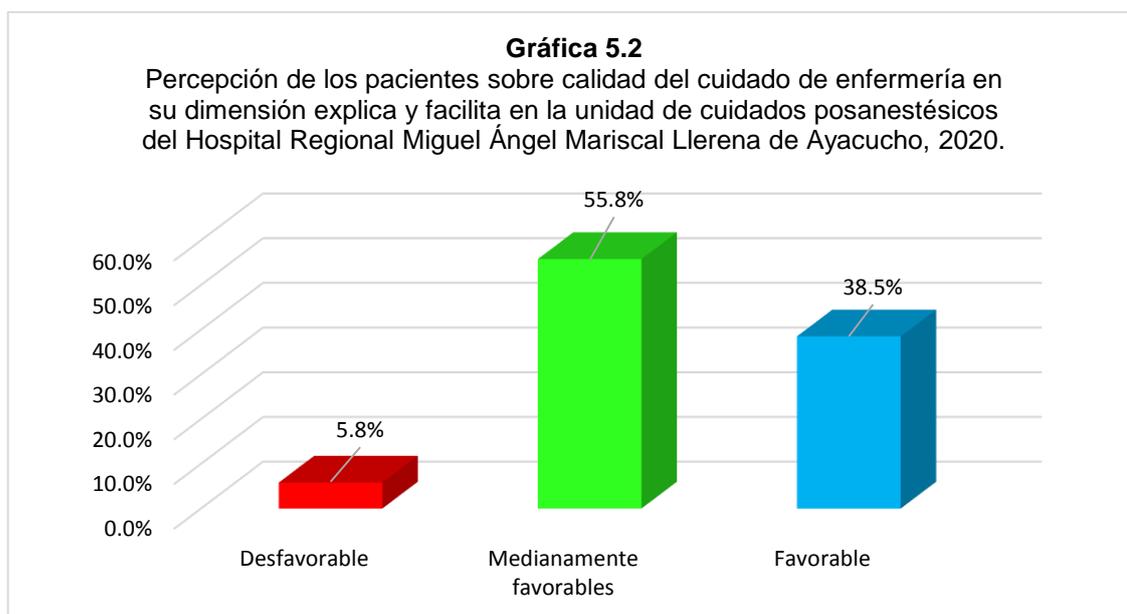
La tabla 5.1 y Gráfico 5.1, muestran que el 61,5% de pacientes manifiestan como favorable y 38,5% medianamente favorable la calidad de cuidado del profesional de enfermería en la dimensión **accesibilidad** en la unidad de cuidados posanestésicos.

**Tabla 5.2**

Percepción de los pacientes sobre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión explica y facilita en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2020.

Explica y facilita	n	%
Desfavorable	3	5.8
Medianamente favorable	29	55.8
Favorable	20	38.5
Total	52	100.0

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado. HRAMAMLL, 2020.



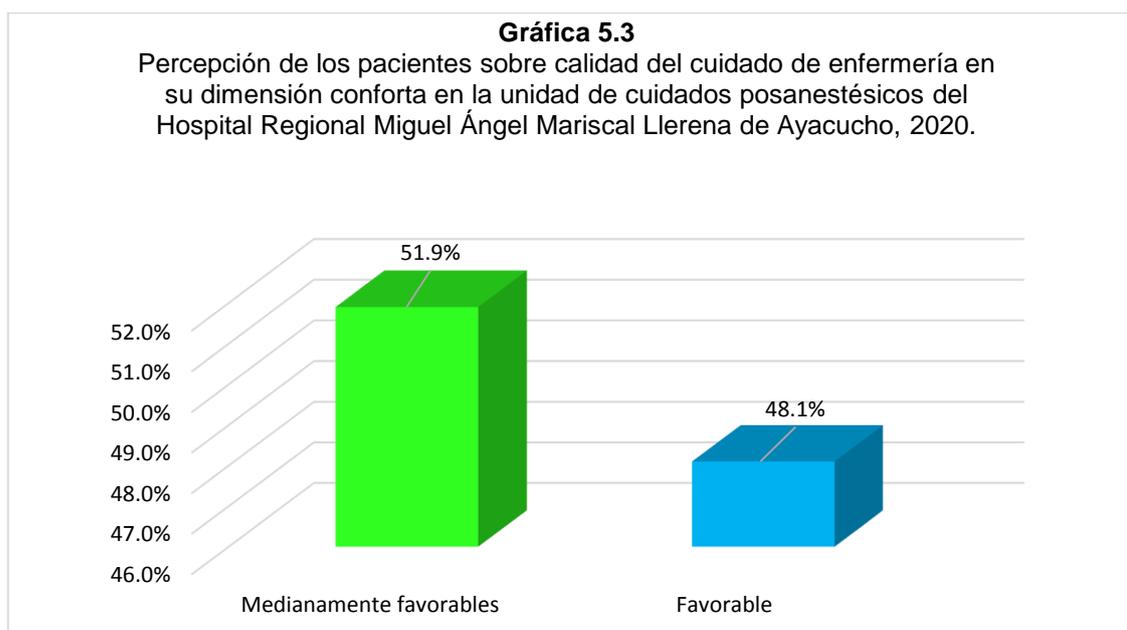
La tabla 5.2 y Gráfico 5.2, que antecede, evidencia que el 55,8% de pacientes perciben como medianamente favorable; 38,5% favorable y 5,8% como desfavorable la calidad de cuidados de enfermería en su dimensión **explica y facilita** en la unidad de cuidados posanestésicos.

**Tabla 5.3**

Percepción de los pacientes sobre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión confort en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2020.

Conforta	n	%
Medianamente favorable	27	51.9
Favorable	25	48.1
Total	52	100.0

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado. HRAMAMLL, 2020.



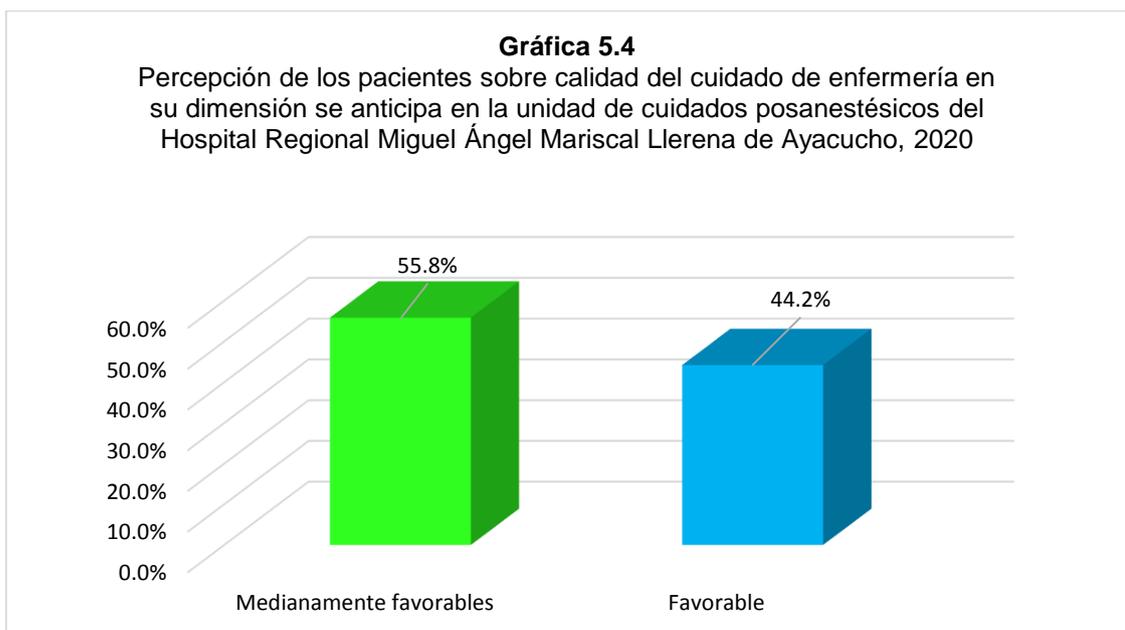
La tabla 5.3 y Gráfico 5.3, muestra que el 51,9% de pacientes perciben como medianamente favorable y 48,1% como favorable la calidad de cuidados de enfermería en su dimensión **conforta** en la unidad de cuidados posanestésicos; respectivamente.

**Tabla 5.4**

Percepción de los pacientes sobre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión se anticipa en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2020.

Conforta	n	%
Medianamente favorable	29	55.8
Favorable	23	44.2
Total	52	100.0

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado. HRAMAMLL, 2020.



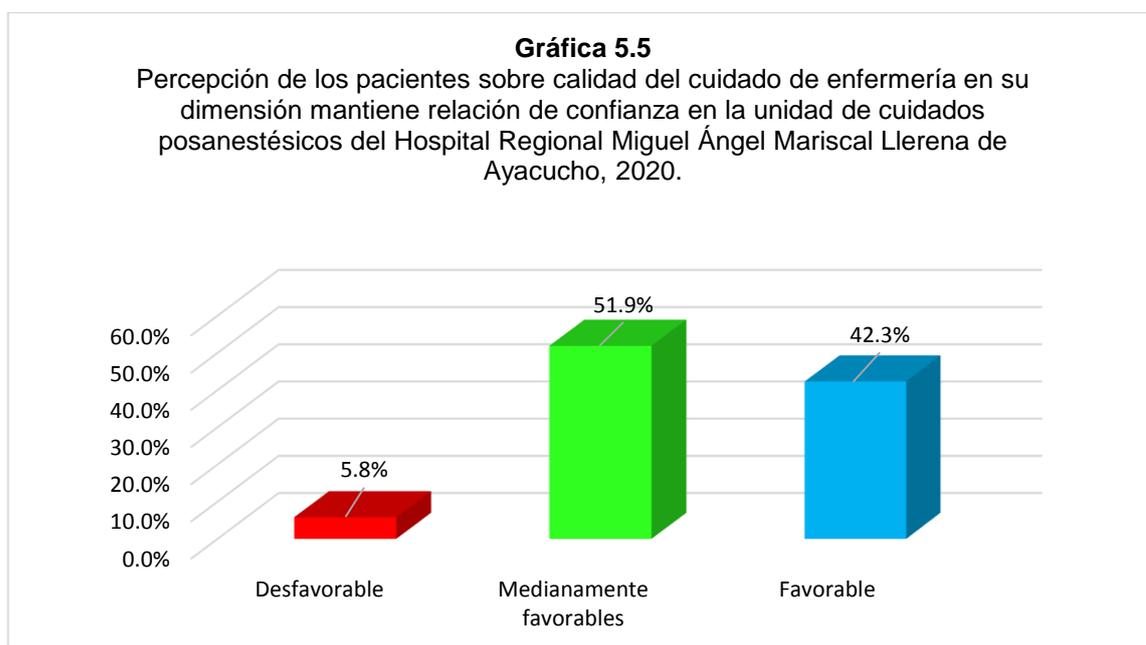
La tabla 5.4 y Gráfico 5.4, indica que el 55,8% de pacientes perciben como medianamente favorable y 44,2% como favorable la calidad de cuidados de enfermería en su dimensión **se anticipa** en la unidad de cuidados posanestésicos.

**Tabla 5.5**

Percepción de los pacientes sobre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión mantiene relación de confianza en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2020.

Mantiene relación de confianza	n	%
Desfavorable	3	5.8
Medianamente favorable	27	51.9
Favorable	22	42.3
Total	52	100.0

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado. HRAMAMLL, 2020.



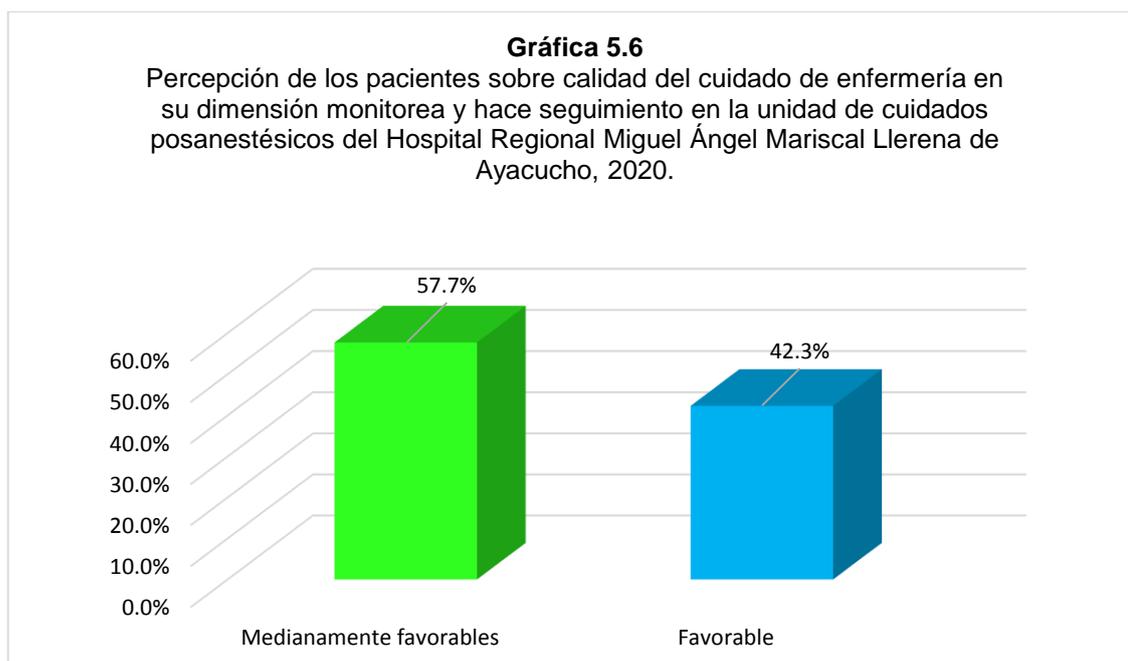
La tabla 5.5 y Gráfico 5.5, revela que el 51,9% de pacientes perciben como medianamente favorable, 42,3% como favorable y 5,8% como desfavorables la calidad de cuidados de enfermería en su dimensión **mantiene relación de confianza** en la unidad de cuidados posanestésicos.

**Tabla 5.6**

Percepción de los pacientes sobre calidad de cuidado de enfermería en su dimensión monitorea y hace seguimiento en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2020.

Monitorea y hace seguimiento	n	%
Medianamente favorable	30	57.7
Favorable	22	42.3
Total	52	100.0

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado. HRAMAMLL, 2020.



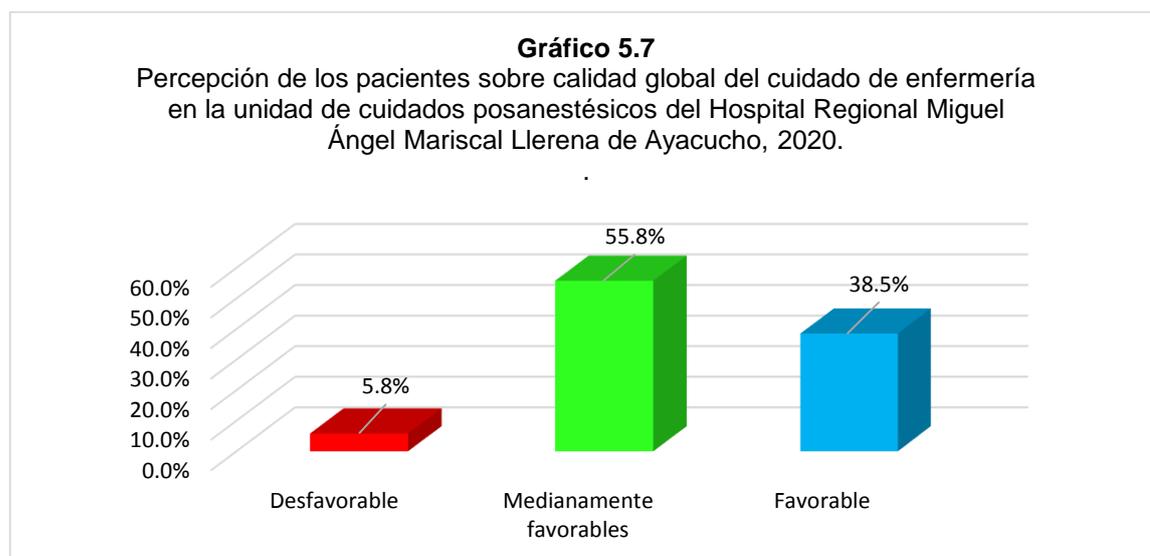
La tabla 5.6 y Gráfico 5.6, muestra que el 57,7% de pacientes perciben como medianamente favorable, 42,3% como favorable la calidad de cuidados de enfermería en su dimensión **monitorea y hace seguimiento** en la unidad de cuidados posanestésicos.

**Tabla 5.7**

Percepción de los pacientes sobre calidad global del cuidado de enfermería en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2020.

Percepción de los pacientes sobre calidad de cuidado	n	%
Desfavorable	3	5.8
Medianamente favorable	29	55.8
Favorable	20	38.5
Total	52	100.0

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado. HRAMAMLL, 2020.



La tabla 5.7 y Gráfico 5.7, evidencia que el 55,8% de pacientes perciben como medianamente favorable, 38,5% como favorable y 5,8% como desfavorable la calidad global de cuidados de enfermería en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2020.

## VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 6.1. Contrastación y demostración de los resultados descriptivos, mediante el uso de estadística descriptiva.

**Tabla 6.01**

Percepción de los pacientes sobre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión **accesibilidad** en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2020.

Media aritmética	Desviación típica	Coefficiente de variación
● =13,5	Ds = 3,1	Cv = 9,4

El nivel promedio de percepción de los pacientes sobre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión accesibilidad en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, es aproximadamente de 14 de 20 puntos, siendo relativamente favorable. Asimismo, se puede notar que los coeficientes de percepción de los pacientes acerca de la calidad de cuidado en su dimensión accesibilidad son relativamente homogéneos (9,4% de variación). Finalmente, se indica que el personal de enfermería representa más de 90% del total, tienen una percepción favorable y medianamente favorable.

**Tabla 6.02**

Percepción de los pacientes sobre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión **explica y facilita** en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2020.

Media aritmética	Desviación típica	Coeficiente de variación
● =12,02	Ds = 3,60	Cv = 13,00

La media aritmética de percepción de los pacientes sobre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión explica y facilita en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, es aproximadamente de 12 puntos de 20 puntos, siendo medianamente favorable. Asimismo, se puede notar que los coeficientes de percepción de los pacientes acerca de la calidad de cuidado en su dimensión explica y facilita son relativamente homogéneos (13% de variación). Finalmente, debe indicar que el personal de enfermería representa más del 90% del total, tienen una percepción favorable y medianamente favorable.

**Tabla 6.03**

Percepción de los pacientes sobre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión **conforta** en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2020.

Media aritmética	Desviación típica	Coeficiente de variación
● =24,23	Ds = 5,38	Cv = 28,93

La media aritmética de percepción de los pacientes sobre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión conforta en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal

Llerena de Ayacucho, es aproximadamente de 24 puntos de 36 puntos, siendo relativamente favorable. Asimismo, se puede notar que los coeficientes de percepción de los pacientes acerca de la calidad de cuidado en su dimensión confortan son relativamente homogéneos (28% de variación). Finalmente, debe indicar que el personal de enfermería representa más de 100% del total, tienen una percepción favorable y medianamente favorable.

**Tabla 6.04**

Percepción de los pacientes sobre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión **se anticipa** en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2020.

Media aritmética	Desviación típica	Coefficiente de variación
● =26,58	Ds = 6,01	Cv = 37,51

La media aritmética de percepción de los pacientes sobre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión se anticipa en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, es aproximadamente de 27 de 40 puntos, siendo medianamente favorable. Asimismo, se puede notar que los coeficientes de percepción de los pacientes acerca de la calidad de cuidado en su dimensión se anticipan son relativamente homogéneos (37% de variación). Finalmente, debe indicar que el personal de enfermería representa el 100% del total, tienen una percepción favorable y medianamente favorable.

**Tabla 6.05**

Percepción de los pacientes sobre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión **mantiene relación de confianza** en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2020.

Media aritmética	Desviación típica	Coeficiente de variación
● =23,96	Ds = 5,45	Cv = 29,69

El promedio de percepción de los pacientes sobre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión mantiene relación de confianza en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, es aproximadamente de 24 puntos de 36 puntos, siendo relativamente favorable. Asimismo, se puede notar que los coeficientes de percepción de los pacientes acerca de la calidad de cuidado en su dimensión mantienen relación de confianza son relativamente homogéneos (30% de variación). Finalmente, debe indicar que el personal de enfermería representa más de 90% del total, tienen una percepción medianamente favorable y favorable.

**Tabla 6.06**

Percepción de los pacientes sobre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión **monitorea y hace seguimiento** en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2020.

Media aritmética	Desviación típica	Coeficiente de variación
● =21,25	Ds = 4,88	Cv = 23,84

El promedio de percepción de los pacientes sobre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión monitorea y hace seguimiento en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, es aproximadamente de 21 puntos de 32 puntos, siendo relativamente favorable. Asimismo, se puede notar que los coeficientes de percepción de los pacientes acerca de la calidad de cuidado en su dimensión monitorean y hace seguimiento son relativamente homogéneos (24% de variación). Finalmente, debe indicar que el personal de enfermería representa más de 90% del total, tienen una percepción medianamente favorable y favorable.

**Tabla 6.07**

Percepción global de los pacientes sobre calidad del cuidado de enfermería en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2020.

Media aritmética	Desviación típica	Coefficiente de variación
● =121,50	Ds = 27,78	Cv = 771,78

El promedio de percepción de los pacientes sobre calidad del cuidado de enfermería en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, es aproximadamente de 121 puntos de 184 puntos, siendo medianamente favorable. Asimismo, se puede notar que los coeficientes de percepción de los pacientes acerca de la calidad de cuidado son relativamente homogéneos (24% de variación). Finalmente, debe indicar que el personal de enfermería representa

más de 90% del total, tienen una percepción medianamente favorable y favorable.

## **6.2. Contrastación de los resultados con estudios similares**

Con respecto a la calidad de cuidado en su dimensión **accesibilidad** brindado por el profesional de enfermería, la mayoría (61,5%) de los pacientes califica como favorable y 38,5% como medianamente favorable (**tabla 5.1**). Este resultado tiene semejanza con la investigación de **González M (13)** entre otros encontraron que el 50% de pacientes están satisfechos con la accesibilidad de los servicios relacionada con comodidad. Igualmente, con los trabajos de investigación de **Orosco J. (18)** tiene coincidencia, cuando señala que la mayoría (73%) de pacientes tienen una percepción medianamente favorable sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera. Igualmente, existe similitud con el estudio de **Alva C y Tirado C (21)**, titulado Satisfacción del paciente post operado inmediato sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del hospital Regional Docente de Trujillo, encontraron que en la dimensión accesibilidad el 62,5% se encuentran satisfecho y 37,2% insatisfecho con calidad de cuidado brindado por las enfermeras en el servicio de cirugía del Hospital Docente de Trujillo.

Según Henderson, la Calidad de Atención de Enfermería se define como: el resultado de conjuntos de características y acciones que posibilitan la mejoría en cada paciente (24).

Referente a la calidad de cuidado en su dimensión **explica y facilita** brindado por el profesional de enfermería, el 55,8% de pacientes califican como medianamente favorable, y 38,5% favorable (**tabla 5.2**). Este hallazgo se

asemeja con el estudio de **Alva C y Tirado C (21)** quien encontró en su estudio titulado “Satisfacción de paciente post operado inmediato sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del hospital Regional Docente de Trujillo” en la dimensión explica y facilita el 47,5% se encuentran satisfecho y el 52,5% insatisfecho **(17)**. Asimismo, con el trabajo de **Ramírez I (22)** tiene similitud cercana con la dimensión disponibilidad, el 38.8% poseen una satisfacción media, 32.6% están satisfechos y 28.6% están insatisfechos.

Se deduce que este resultado puede estar relacionado a que la enfermera es una profesional de salud que brinda cuidado a partir de una visión holística con calidad humana a través del desarrollo de acciones, actitudes y comportamientos para promover, mantener y/o recuperar la salud lo cual es percibido por el paciente medianamente favorable acerca de la calidad de cuidado brindado por el profesional de enfermería de la unidad mencionada.

Con referencia a la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión **conforta (tabla 5.3)** brindado por el profesional de enfermería lo califica como medianamente favorables (51,9%) y favorables (48,1%). Este resultado tiene similitud cercana con el estudio de **Alva C y Tirado C (21)** quien encontró en la dimensión confort que el 37,5% se encuentra satisfecho y el 62,5% insatisfecho con el cuidado que brinda el profesional de enfermería. Del mismo modo, se asemeja con el estudio de **González M (13)**. En la dimensión confort estuvieron 40.7% insatisfechos y el 59.3% satisfechos.

Se concluye que el profesional de enfermería se esmere en dar buen trato, incluyendo a la familia para favorecer un contexto que puede influenciar en su

bienestar y confort del paciente en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho.

Respecto a la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión **se anticipa** brindado por el profesional de enfermería (**tabla 5.4**) los pacientes califican como medianamente favorable (55,8%) y favorable (44,2%). Este resultado tiene semejanza cercana con el estudio de **Alva C y Tirado C (21)** quien encontró en su estudio titulado “Satisfacción de paciente post operado inmediato sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del hospital Regional Docente de Trujillo” en la dimensión anticipa 37,5% se encuentra satisfecho y el 62,5% insatisfecho. Asimismo, el estudio de **Quinto M (20)** Encontró en la dimensión oportuna 60% califican medianamente favorable, 27% favorable y 13 % desfavorable de la calidad de cuidado que brinda la enfermera. **Orosco J (18)** tienen una percepción medianamente favorable y en la dimensión oportuna en su mayoría (42%) de los pacientes demostraron una percepción favorable.

Al comparar el resultado hallado en este estudio realizado por otros autores, se puede evidenciar que se asemeja con el porcentaje medianamente favorable y favorable y se encuentran satisfechos, la satisfacción del paciente depende de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado, según sus percepciones y expectativas, de trato personal que reciben y el grado de oportunidad y amabilidad, el profesional de enfermería brinda calidad de cuidados, identificando los problemas reales y las estrategias de mejora con el fin de prevenir complicaciones.

En relación a la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión **mantiene relación de confianza** ofrecido por el profesional de enfermería (**tabla 5.5**), los

pacientes de la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional de Ayacucho lo evalúan como medianamente favorables (52,9%) y favorables (42,3%) El resultado tiene coincidencia cercana con el estudio de **Alva C y Tirado C (21)** quien encontró en la dimensión mantiene relación de confianza el 40% se encuentra satisfecho y el 60% insatisfecho. Igualmente, existe coincidencia con el estudio de **Orosco J. (18)** encontraron que tienen una percepción medianamente favorable y en la dimensión segura la gran mayoría (44.9%) de pacientes tiene también una percepción medianamente favorable.

Se concluye que, como podemos observar en ambos estudios se tomó al cuidado según dimensiones encontrándose, que el profesional de enfermería viene realizando una regular y buen trabajo en cuanto a garantizar la calidad del cuidado y procedimientos observando que todo se haga bien y a tiempo.

En relación a la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión **monitorea y hace seguimiento**, los pacientes de la unidad de cuidados posanestésicos lo califican como medianamente favorables (57,7%) y favorables (42,3%) (**Tabla 5.6**). Este resultado tiene coincidencia cercana con el estudio de **Alva C y Tirado C (21)** quien encontró en la dimensión monitorea y hace seguimiento el 67,5% se encuentran satisfecho y el 32,5% insatisfecho; Asimismo, se asemeja a los reportados por **González M (13)** quien estudió la satisfacción de cuidados de enfermería que tienen las gestantes hospitalizadas por pre eclampsia; quien encontró que para la dimensión monitorea y hace seguimiento el 40.7% se encuentran insatisfecho y el 59.3% satisfecho.

Se concluye que en la comunicación interpersonal con el paciente resolviendo interrogantes o situaciones difíciles de entender para el paciente, brindándole la

información requerida en forma clara y precisa para hacer posible la ejecución de los cuidados; asimismo, ofrecer mayor comodidad y confort al paciente post anestesiado, enfatizando en la planificación del cuidado en base a las necesidades del paciente, así como la realización de acciones para mantener una relación interpersonal óptima con el paciente para mayor cercanía, seguridad y respeto. Permitiendo de esta manera mejorar la atención del personal de enfermería y por ende ofrecer un cuidado de calidad, eficiente y eficaz.

Con respecto a la calidad de cuidado de enfermería global que brinda a los pacientes de la unidad de cuidados posanestésicos (**tabla 5.7**) lo califica como medianamente favorable (55,8%) y favorables (38,5%). Según **Alva C y Tirado C (21)** quien encontró en su estudio titulado “Satisfacción de paciente post operado inmediato sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del hospital Regional Docente de Trujillo” que el 67,5% se encuentran satisfecho con el cuidado recibido, mientras que el 32,5% restante se encuentra insatisfecho. Asimismo, **Mira J, Pérez V, Rodríguez, J. (12)** concluyen que la mayoría de los pacientes refirieron percibirse seguros durante su hospitalización, un porcentaje menor mencionó haber tenido incidentes y al preguntarles sobre si se habían sentido seguros durante su estancia hospitalaria la mayoría señalaron haberse sentido bastantes seguros. Igualmente, tiene semejanza cercana con el trabajo de **Orosco J. (18)** quien encontró que la mayoría (57.7%) de pacientes en forma global tienen una percepción medianamente favorable sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera. Por otra parte, existe diferencias con la investigación de **Espada C, Jenny M. (17)** quienes llegaron a la conclusión que

la percepción del paciente post quirúrgico sobre la calidad del cuidado de enfermería en su mayoría es medianamente favorable a desfavorable referido a que expresan que la enfermera se mostró indiferente a sus temores y preocupaciones.

Se concluye que la percepción de la calidad de cuidado de enfermería por el paciente post anestesiado es uno de los resultados más relevantes de brindar servicios de buena calidad. Pero su logro depende no solo de la calidad de los servicios, sino también de las expectativas del paciente. El paciente percibe medianamente favorable y favorable cuando los servicios llegan al tope o exceden sus expectativas. Si las expectativas del paciente son menores, o si el paciente tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, podría ser que este perciba con recibir servicios relativamente desfavorables.

La finalidad de la calidad de cuidado de enfermería es la percepción favorable del paciente, se logra a través de una atención digna y oportuna. El cuidado que brinda enfermería a los pacientes en respuesta a sus necesidades debe superar sus expectativas para que cada uno de las actividades e intervenciones del profesional de enfermería desde el ingreso hasta el egreso del paciente lo retribuyan y se sientan seguros, por lo tanto, habrá logrado una percepción favorable sobre la calidad de cuidado brindado.

Sin embargo, aún quedan un porcentaje de pacientes que perciben medianamente favorables (55,8%) acerca del cuidado de enfermería que brindan, lo cual indica que la mayor parte de pacientes post anestesiados están reconociendo que la labor, dedicación y perseverancia que vienen realizando el personal de enfermería, pero aún deben mejorar.

### **6.3. Responsabilidad Ética**

La presente investigación se realizó considerando la normativa vigente de la universidad, las citas y referencias se realizaron mediante el estilo Vancouver, y también se consideró la autorización del jefe de enfermeros del centro quirúrgico. Asimismo, se les solicitó a los pacientes que firmen un consentimiento informado, donde certifique que voluntariamente permiten que se lleve a cabo la toma de datos a través de la aplicación de la encuesta. Las investigadoras ofrecieron respetar los valores, usos, hábitos, costumbres y creencias de la persona, familia y comunidad; siempre que estos no pongan en riesgo su salud, considerando los principios bioéticos de beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia.

## CONCLUSIONES

1. La mayoría (61,5%) de los pacientes opinan favorablemente sobre la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería en su dimensión **accesibilidad** en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional de Ayacucho.
2. Se encontró que el 55,8% de pacientes perciben medianamente favorable, y 38,5% favorable sobre la calidad de cuidado de enfermería que brinda en su dimensión **explica y facilita** en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional de Ayacucho.
3. Se evidencia que la calidad de cuidado de enfermería que se brinda en su dimensión **conforta** es medianamente favorables (51,9%) y favorables (48,1%) según la percepción de los pacientes de la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional de Ayacucho.
4. Se encontró que la calidad de cuidado de enfermería que se brinda en su dimensión **se anticipa** es medianamente favorable (55,8%) y favorable (44,2%), según la percepción de los pacientes de la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional de Ayacucho.
5. Se observó que la calidad de cuidado de enfermería que se ofrece en su dimensión **mantiene relación de confianza** fue medianamente favorables (52,9%) y favorables (42,3%) según percepción de los pacientes de la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional de Ayacucho.
6. Se halló que la calidad de cuidado de enfermería que se brinda en su dimensión **monitorea y hace seguimiento** fue medianamente favorables

(57,7%) y favorables (42,3%) según percepción de los pacientes de la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional de Ayacucho.

7. Se encontró que la calidad de cuidado de enfermería que se brinda fue medianamente favorable (55,8%) y favorables (38,5%) según percepción de los pacientes de la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional de Ayacucho.

## RECOMENDACIONES

1. A la unidad de cuidados post anestésico es un servicio que requiere de personal con alta preparación técnica científica, pero por la condición de vulnerabilidad de los pacientes, el rol asistencial que realizan el profesional de enfermería aún lo califican como medianamente favorable, por ello se recomienda que sea integral, que se priorice las acciones propias de enfermería como son el apoyo emocional, el acompañamiento y el cuidado individualizado.
2. Al equipo de enfermeras de la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional de Ayacucho, se les recomienda la capacitación continua en el cuidado integral al paciente, que fortalezcan la formación en técnicas no medicamentosas para el alivio del dolor, que son acciones que se pueden realizar sin contar con la prescripción médica; sin dejar de trabajar en equipo con el personal médico, pero estas técnicas aportan y potencializan el uso de analgésicos.
3. A la unidad de cuidados post anestésico se recomienda la aplicación del protocolo de cuidado diseñado para la unidad de recuperación post anestésica, y que se realice constante supervisión en la aplicación, con la finalidad de actualizarle periódicamente.
4. A las autoridades del departamento de Centro Quirúrgico, así como, del Hospital Regional de Ayacucho que constantemente de haga una evaluación de la opinión de los pacientes sobre la calidad de cuidados que les brinda, porque ello ayudaría a mejorar periódicamente la calidad de cuidado que el hospital brinda.

5. Se recomienda realizar estudios a partir de los resultados obtenidos en esta investigación que, por su carácter subjetivo de la percepción del paciente, plantear una investigación con enfoque cualitativo de tal manera se corrija y mejore los cuidados que brinda los profesionales de enfermería.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Jara I, LLamocca M. Proceso de enfermería. 1era edición. Ayacucho. Perú. 2007.
2. Páez R. La ética de las virtudes y enfermería. En: Rev. mexicana de enfermería cardiológica 2000; 8 (1-4): 62.
3. Bravo Tapia, M. R. Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del Subcentro de Salud de Amaguaña. Quito. Ecuador. 2011.
4. Enfermería desde la percepción del usuario que acude al servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Rev. De Ciencia de Salud. Perú. 2012; 22.
5. Romero Ameri, L. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Perú. 2008.
6. Martínez M, Avalo O, Quintero C. Calidad de los servicios de enfermería: ¿utopía o realidad? Rev. Desarrollo científico en enfermería. 2001; 9 (3): 68–75. (Consultado 2011 May 3).
7. Pegazo A, Denis; Escate R, Lourde; Laura Z, Julissa Y Pablo M, July. Satisfacción de los pacientes frente al cuidado de Enfermería en el servicio de emergencia del Hospital de Huaycan. lima. Perú.2015
8. Martínez Junco H. Sistema de auditoría médica hospitalaria. Rev. Cubana Adm Salud 1988; 14(1):55-72.  
Disponible: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03191995000100001](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03191995000100001)
9. Sheldon D. Fields. La escasez de enfermeras en Estados Unidos es un problema, la comunidad news, october 2, by olesea plamadeala, nueva york. 2017.  
Disponible: <HTTPS://WISCONSINLCNEWS.COM/LA-ESCASEZ-DE-ENFERMERAS-EN-ESTADOS-UNIDOS-ES-UN-PROBLEMA/>

10. Rosa A. Zarate Grajales. La Gestión del Cuidado de Enfermería, Index Enferm. vol.13 no.44-45 Granada 2004, *versión On-line* ISSN 1699-5988 *versión impresa* ISSN 1132-1296.

Disponible: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962004000100009](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009)

11. Grupo de Opinión de la Universidad de Lima BS. I Encuesta Anual sobre la Situación de Salud en el Perú, Lima Metropolitana y Callao, 2007. II Encuesta Anual sobre la Situación de Salud en el Perú, Lima Metropolitana y Callao, 2008. III Encuesta Anual sobre la Situación de Salud en el Perú. 2009.

Disponible:

<http://181.65.200.104/bitstream/handle/UNCP/3962/Arenas%20Gutierrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

12. Mira, J; Pérez, V; Rodríguez, J. Percepción del paciente quirúrgico acerca de la seguridad en el ámbito hospitalario. España. 2015. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3595/359540742005.pdf>
13. González M. Satisfacción del cuidado de enfermería que tienen las gestantes hospitalizadas por pre eclampsia. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Enfermería; 2014. Disponible en: <http://www.revistas.javeriana.edu.co/index.php/article/view...>
14. Rondón A, Salazar AM. Calidad de atención del profesional de enfermería en el Servicio de Maternidad I del Hospital Universitario Ruiz y Páez. Ciudad Bolívar. Noviembre 2010.

<https://docplayer.es/7568377-Calidad-de-atencion-del-profesional-de-enfermeria-en-el-servicio-de-maternidad-i-del-hospital-universitario-ruiz-y-paez-ciudad-bolivar.html>

15. Silva F, Ramón C, Vergaray V, Palacios F, Partezani R. Percepción del paciente hospitalizado. México. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal .2014. Citado 05 set 2017.pp:13-30. Disponible: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=358741843005>.
16. Grados A. Características de la comunicación enfermero paciente post quirúrgico mediato servicio de cirugía en el Hospital Nacional Dos de Mayo

2013. Universidad Nacional Mayor. Perú.2014. Citado Julio 2013.pp 29 -37.  
(6)  
Disponible:[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/3515/Grados\\_ab.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/3515/Grados_ab.pdf?sequence=3&isAllowed=y).
17. Espada C, JENNY Percepción del paciente post operado sobre la calidad de atención de Enfermería en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Sergio Bernales. 2015, Lima-Perú  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13616/Espada\\_Camones\\_Jenny\\_Mayne\\_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13616/Espada_Camones_Jenny_Mayne_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  18. Orosco J. “Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera del Servicio de Cirugía del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas”. 2015, Lima – Perú.  
<http://repebis.upch.edu.pe/cgi-bin/wxis.exe/iah/scripts/?IsisScript=iah.xis&lang=es&base=lipecs&nextAction=Ink&exprSearch=SERVICIO%20DE%20CIRUGIA%20EN%20HOSPITAL&indexSearch=MH>
  19. Espinoza JL. “Percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del Centro Obstétrico del Hospital San Juan de Lurigancho”. El 2014, Lima-Perú.  
Disponible en: <https://docplayer.es/52252411-Percepcion-de-la-calidad-de-atencion-del-parto-en-usuarias-del-centro-obstetrico-del-hospital-san-juan-de-lurigancho-enero-2014.html>
  20. Quinto MM. “Percepción de los pacientes y familiares sobre la calidad del cuidado que brinda la Enfermera en el Servicio de Emergencia del INEN 2010”  
Disponible en: <http://ateneo.unmsm.edu.pe/handle/123456789/2605>
  21. Alva CM, Tirado CB. “Satisfacción de paciente post operado inmediato sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del hospital Regional Docente de Trujillo 2016”. Perú. 2016. Disponible en <http://www.repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2001/1/...>
  22. Ramírez I. Nivel de satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en los servicios de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – 2015. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de

- San Marcos, Facultad de Medicina Humana, Escuela de Post-Grado, 2015. 91 h. Recuperado de: <http://www.hdl.handle.net/123456789/5095>
23. Eddy I y Pepper A. Bases Conceptuales de la Enfermería Profesional. 1º edición: New York. USA. J.d. lippicott. OPS; 1990. <file:///C:/Users/JANET/Downloads/Bases%20conceptuales%20de%20la%20enfermeria%20profesional.pdf>
  24. Henderson VA. La naturaleza de la enfermería. Reflexiones después de 25 años. McGraw-Hill Interamericana. Madrid. 1994. <https://www.berri.es/pdf/MANUAL%20CTO%20OPOSICIONES%20DE%20ENFERMERIA%20%20PAIS%20VASCO%E2%80%9A%20Vol%C3%BAmen%201/9788417470050>
  25. Watson J. Nursing Human science and Human Care: A Theory of Nursing. New York: National League of Nursing, 1988.p. 158. <https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>
  26. Alba A, Fajardo G, Tixtha E, Papaqui J. La comunicación enfermera-paciente en la atención hospitalaria. Enfermería Neurológica. 2012; 11(3): 138-141p. <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2012/ene123d.pdf>
  27. Collado R. Cuidado espiritual, labor del profesional de enfermería. Revista 360. 2010; 5 (1): 1-3.(23)
  28. Muñoz L, Vásquez M. Mirando el cuidado cultural desde la óptica de Leininger. Corporación Editora Médica del Valle .Vol. 38 N° 4 (Supl 2), publicado en 2007. <http://www.scielo.org.co/pdf/cm/v38n4s2/v38n4s2a11.pdf>.
  29. Meléndez M, Garza GR, Castañeda HH, Gonzales SJ, Turrubiates PJ. Percepción del paciente quirúrgico acerca de la seguridad en el ámbito hospitalario. Hospital de seguridad social 31 de octubre 2014 Rev Cuid. 2015; 6(2): 1054-61. Universidad de Santander 2015. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v6i2.165>.
  30. LARSON, Patricia. Satisfaciión del paciente con el cuidado de las enfermeras durante la hospitalización. Western Journal of Nursing Research. 1993.

31. Ministerio de Salud (MINSA). Sistema Nacional de Gestión de la Calidad en Salud. Guía Metodológica para la elaboración del Programa de Gestión de la Calidad. Lima, Perú: 2002 p. 21. (15)  
[http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1405/Calidad\\_CardenasMatto\\_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1405/Calidad_CardenasMatto_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
32. Ministerio de Sanidad y política social. Definiciones y percepciones en torno al cuidado, España 2012. Disponible en: [http://www.msc.es/ca/organizacion/sns/.../pdf/.../hombresycuidado09.pdf.\(13\)](http://www.msc.es/ca/organizacion/sns/.../pdf/.../hombresycuidado09.pdf.(13))
33. Ministerio de Salud (MINSA). Sistema Nacional de Gestión de la Calidad en Salud. Guía Metodológica para la elaboración del Programa de Gestión de la Calidad. Lima, Perú: 2002 p. 21. (15)
34. Practice guidelines for postanesthetic care. An updated report by the American Society of Anesthesiologists task force on postanesthetic care Anesthesiology 2013; 118: 291-307.  
Disponible:  
[http://www.hcg.udg.mx/PAGs/Sec\\_Transparencia/PDFs\\_Transparencia/Cuidados\\_Postanestesicos.pdf](http://www.hcg.udg.mx/PAGs/Sec_Transparencia/PDFs_Transparencia/Cuidados_Postanestesicos.pdf)
35. Secretaria de Salud. Comisión Institucional de Enfermería. Evaluación Sistematizada de la calidad de los servicios de enfermería, 2002. Colegio de Enfermeros del Perú. Boletín informativo N°001. Lima. 2001. Pág. 8. Becerra, Armando; Sectores Sociales y la Atención de Salud. Perú. UNMSM. 1986. Pág38
36. (Billy Williams Moisés Ríos. Diseño del proyecto de investigación científica. Editorial san Marcos.2018.pag.110-35)
37. Hernández Sampieri, R., Fernández collado, C., Baptista lucio, P (2014). Metodología de la investigación (cuarta edición). Iztapalapa, México: Mc Graw-Hill.
38. ESTUDIO PILOTO DE LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO 'CARE-Q' EN VERSIÓN AL ESPAÑOL EN POBLACIÓN COLOMBIANA. 25 de marzo de 2009. Gloria Judith Sepúlveda Carrillo1 Lisset Alejandra Rojas

Cifuentes2 Olga Liliana Cárdenas Jiménez3 Elsy Guevara Rojas4 Adriana Milena Castro Herrera.

[file:///C:/Users/Core%20i3/Downloads/DialnetEstudioPilotoDeLaValidacionDelCuestionarioCareQEnV-6986449%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Core%20i3/Downloads/DialnetEstudioPilotoDeLaValidacionDelCuestionarioCareQEnV-6986449%20(1).pdf)

## **ANEXOS**

Anexo 1: Matriz de consistencia

TITULO: PERCEPCION DE LOS PACIENTES SOBRE LA CALIDAD DEL CUIDADO BRINDADO POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS POS ANESTESICOS DEL HOSPITAL REGIONAL, MIGUEL ANGEL MARISCAL LLERENA; AYACUCHO-2020.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGIA
<p><b><u>GENERAL:</u></b></p> <p>¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado brindado por el profesional de Enfermería en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena den Ayacucho, 2020?</p> <p><b><u>ESPECIFICOS:</u></b></p> <p>¿Cuál es la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado brindado por el profesional de Enfermería en la dimensión <b>ACCESIBILIDAD</b> en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2020?</p> <p>¿Cuál es la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado brindado por el profesional de Enfermería en la dimensión <b>EXPLICA Y FACILITA</b> en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2020?</p> <p>¿Cuál es la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado brindado por el profesional de Enfermería en la dimensión <b>CONFORTA</b> en la unidad de cuidados posanestésicos en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2020?</p>	<p><b><u>GENERAL:</u></b></p> <p>Identificar la percepción de los pacientes sobre calidad del cuidado brindado por el profesional de Enfermería en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2020.</p> <p><b><u>ESPECIFICOS:</u></b></p> <p>Identificar la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado brindado por el profesional de Enfermería en la dimensión <b>ACCESIBILIDAD</b> en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2020.</p> <p>Identificar la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado brindado por el profesional de Enfermería en la dimensión <b>EXPLICA Y FACILITA</b> en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2020.</p> <p>Identificar la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado brindado por el profesional de Enfermería en la dimensión <b>CONFORTA</b> en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2020.</p> <p>Identificar la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado brindado por el profesional de Enfermería en la dimensión <b>SE ANTICIPA</b> en la unidad de cuidados pos anestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2020.</p>	<p>Se prescindió de la hipótesis por su carácter descriptivo del tema de investigación.</p>	<p><b>VARIABLE:</b></p> <p>Calidad del cuidado.</p> <p><b>INDICADORES:</b></p> <p>Accesibilidad</p> <p>Explica y facilita</p> <p>Conforta</p> <p>Se anticipa</p> <p>Mantiene relación de confianza</p> <p>Monitorea y hace seguimiento</p>	<p><b>Tipo de la Investigación:</b></p> <p>Cuantitativo ,Descriptivo</p> <p><b>Diseño de la Investigación:</b></p> <p>No experimental, Transversal</p> <p><b>Población:</b></p> <p>La población está conformada por 119 pacientes post operados de la Unidad de Cuidados Posanestésicos del Hospital Regional de Ayacucho. 2020.</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra está conformada por 52 pacientes.</p> <p><b>Criterios de Inclusión</b> Pacientes de 18 a 60 años de edad ambos sexos con todas las facultades mentales, de la Unidad de Cuidados Posanestésicos.</p> <p>Pacientes que aceptaron participar en el estudio de la Unidad de Cuidados Posanestésicos <b>Criterios de Exclusión:</b></p> <p>Pacientes menores de 18 años.</p> <p>Pacientes mayores de 60 años Pacientes con efectos de sedación.</p> <p>Pacientes con dificultad para comunicarse.</p>

<p>¿Cuál es la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado brindado por el profesional de Enfermería en la dimensión <b>SE ANTICIPA</b> en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2020?</p>	<p>Identificar la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado brindado por el profesional de Enfermería en la dimensión <b>MANTIENE RELACION DE CONFIANZA</b> en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2020.</p>			<p>Pacientes que no deseen participar por diferentes razones</p> <p><b><u>Técnicas e Instrumentos para recolección de la información:</u></b></p> <p>La técnica utilizada va ser la entrevista.</p> <p>El instrumento que se utilizo es el cuestionario de Caring Assessment Instrument (Care-Q). El CARE-Q, es un cuestionario de evaluación de la atención, tiene una validez interna de 0.88 a 0.97, ha sido adaptado y utilizado en varios países como Estados Unidos, Australia, China, Taiwán. Contiene 46 conductas de atención de enfermería que permiten al usuario, mediante escala análoga de cuatro puntos, determinar los comportamientos que se perciben importantes para sentirse satisfechos, tiene 6 sub escalas de comportamiento: accesible; explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza y monitorea y hace seguimiento.</p>
<p>¿Cuál es la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado brindado por el profesional de Enfermería en la dimensión <b>MANTIENE RELACION DE CONFIANZA</b> en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2020?</p>	<p>Identificar la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado brindado por el profesional de Enfermería en la dimensión <b>MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO</b> en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2020.</p>			
<p>¿Cuál es la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado brindado por el profesional de Enfermería en la dimensión <b>MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO</b> en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2020?</p>				

## ANEXO 2:



CODIGO: .....

FECHA:.....

### CUESTIONARIO

#### I. INSTRUCTIVO:

Sr. Sra. Srta. La presente entrevista es estrictamente confidencial. Tiene por objeto recabar información sobre la calidad del cuidado brindado por la enfermera. Por favor sírvase a responder las preguntas con imparcialidad y sinceridad. Agradezco su gentil colaboración que será útil para la investigación que se está realizando. Según sea el caso:

**1: NUNCA    2: A VECES    3: CASI SIEMPRE    4: SIEMPRE**

#### II. CARACTERISTICAS SOCIO DEMOGRAFICAS

a. **Sexo:** femenino ( )                      masculino ( )

b. **Edad:** 18-23 ( )    24-29( )    30-35( )    36-41( )    42-47( )    48-53( )    54-59( )

#### III. DATOS ESPECIFICOS

**Procedimiento quirúrgico:** .....

**Tipo de anestesia:**

Anestesia general ( )                      anestesia regional ( )

**Tiempo de permanencia en Unidad de Cuidados Post Anestésicos:**

Menor a 1 hora ( )    1 hora ( )    2 horas ( )    mayor a 2 horas ( )

#### IV. CUESTIONARIO “CARE - Q” VERSION ESPAÑOL

DIMENSION-ITEMS		(1)	(2)	(3)	(4)
<b>ACCESIBILIDAD</b>					
1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos.				
2	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				
3	La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud.				
4	La enfermera responde rápidamente a su llamado.				

5	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.				
<b>EXPLICA Y FACILITA</b>					
6	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.				
7	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual.				
8	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.				
9	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.				
10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.				
<b>CONFORTA</b>					
11	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				
12	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				
13	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				
14	La enfermera es alegre.				
15	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.				
16	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				
17	La enfermera lo escucha con atención.				
18	La enfermera habla con usted amablemente.				
19	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.				
<b>SE ANTICIPA</b>					
20	La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.				
21	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.				
22	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.				
23	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.				
24	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.				
25	Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.				

26	La enfermera continúa interesada en usted aunque haya pasado por una crisis o fase crítica				
27	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.				
28	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.				
29	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.				
<b>MANTIENE RELACION DE CONFIANZA</b>					
30	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.				
31	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.				
32	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.				
33	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.				
34	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				
35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento				
36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.				
38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				
<b>MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO</b>					
39	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal				
40	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				
41	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo				
42	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad				
43	La enfermera es calmada				
44	La enfermera le proporciona buen cuidado físico.				
45	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
46	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.				
<b>TOTAL</b>					

## ANEXO 03

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr(a):

Usted ha sido invitada(o) a participar en el estudio titulado “PERCEPCION DE LOS PACIENTES SOBRE LA CALIDAD DEL CUIDADO BRINDADO POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS POS ANESTESICOS DEL HOSPITAL REGIONAL, MIGUEL ANGEL MARISCAL LLERENA; AYACUCHO-2020”, por esta razón es muy importante que conozca y entienda la información necesaria sobre el estudio de forma que permita tomar una decisión sobre su participación en el mismo. Cualquier duda o aclaración que surja respecto al estudio, le será aclarada por las investigadoras.

El estudio pretende Identificar la percepción de los pacientes sobre calidad del cuidado brindado por el profesional de Enfermería en la unidad de cuidados posanestésicos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2020.

Por medio de este documento se asegura y garantiza la total confidencialidad de la información suministrada por usted t el anonimato de su identidad. Queda explícito que los datos obtenidos serán de uso y análisis exclusivo del estudio de investigación con fines netamente académico.

#### **DECLARACIÓN PERSONAL**

He sido invitado a participar en el estudio titulado “PERCEPCION DE LOS PACIENTES SOBRE LA CALIDAD DEL CUIDADO BRINDADO POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS POS ANESTESICOS DEL HOSPITAL REGIONAL, MIGUEL ANGEL MARISCAL LLERENA; AYACUCHO-2020”, me han explicado y he comprendido satisfactoriamente el propósito de la investigación y se me han aclarado dudas relacionadas con mi participación en dicho estudio. Por lo tanto, acepto participar de manera voluntaria en el estudio, aportando la información necesaria para el estudio y sé que tengo el derecho a terminar mi participación en cualquier momento.

.....  
Firma del participante

# ANEXO 04

## BASE DE DATOS:

TESIS GRUPO 6.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 73 de 73 variables

	codigo	sexo	edad	cirugia	anestesia	tiempo	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	ite
1	1	1	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	1	4	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	1	5	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	1	1	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	5	1	1	7	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
6	6	1	1	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	7	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
8	8	2	1	4	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
9	9	1	4	5	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
10	10	1	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
11	11	1	3	6	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12	12	2	4	6	1	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
13	13	2	2	6	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	14	1	3	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
15	15	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
16	16	1	5	5	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17	17	2	2	6	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
18	18	1	2	5	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
19	19	1	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
20	20	1	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
21	21	1	5	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
22	22	1	3	1	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
23	23	1	3	1	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2

Vista de datos Vista de variables

TESIS GRUPO 6.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 73 de 73 variables

	codigo	sexo	edad	cirugia	anestesia	tiempo	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	ite
24	24	1	2	3	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
25	25	1	2	6	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
26	26	1	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	27	1	3	1	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
28	28	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
29	29	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
30	30	2	4	6	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
31	31	1	4	1	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
32	32	2	2	6	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
33	33	1	3	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	34	1	3	1	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
35	35	2	4	4	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
36	36	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
37	37	1	3	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
38	38	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	39	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
40	40	1	3	1	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
41	41	2	1	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
42	42	1	4	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	43	1	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
44	44	2	2	6	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	45	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	46	1	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Vista de datos Vista de variables

TESIS GRUPO 6.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 73 de 73 variables

	codigo	sexo	edad	cirugia	anestesia	tiempo	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	ite
47	47	1	2	5	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
48	48	1	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	49	1	3	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
50	50	1	4	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
51	51	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	52	1	1	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
53																
54																
55																
56																
57																
58																
59																
60																
61																
62																
63																
64																
65																
66																
67																
68																
69																

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Área del procesador