

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESIS

**CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA EN EL PROCESO DE
RECUPERACIÓN DE PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL ÁREA DE
MEDICINA EN EL HOSPITAL “SAN JUAN DE DIOS” - AYAVIRI, 2022**

PRESENTADA POR:

BRIGIDA QUISPE PACORI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

PUNO – PERÚ

2024



Repositorio Institucional ALCIRA by [Universidad Privada San Carlos](https://www.upsc.edu.pe/) is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



2.77%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 29 DEC 2023, 11:47 PM

Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

● IDENTICAL 0.61% ● CHANGED TEXT 2.16%

Report #19236727

BRIGIDAQUISPE PACORI CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA EN EL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL ÁREA DE MEDICINA EN EL HOSPITAL “SAN JUAN DE DIOS” - AYAVIRI, 2022 RESUMEN En la present e investigación que lleva por título: “Calidad de atención de la enfermera en el proceso de recuperación de pacientes hospitalizados en el área de medicina en el hospital “San Juan de Dios” - Ayaviri, 2022”, el tipo de investigación obedece a un estudio descriptivo que nos ayudó a buscar las causas y consecuencias de los hechos, así mismo se utilizó un diseño de investigación no experimental de corte transversal, ya que no se logró manipular, ni se sometió a prueba las variables de estudio, el enfoque que se utilizó en la presente investigación fue el cuantitativo, así mismo se utilizó como técnica para la recolección de datos la encuesta y como instrumento se ha logrado utilizar el cuestionario donde se logro presentar preguntas estructuradas que ha permitido acceder de primera mano sobre la información que se requería en el estudio , se ha tenido una poblacion que estuvo conformada por el total de pacientes hospitalizados en el area de medicina del hospital San Juan de Dios de la ciudad de Ayaviri, que hacen la cantidad de 64 pacientes, y la muestra se obtuvo mediante el sistema probabilístico bajo un muestreo aleatorio simple que hacen un total de 55 pacientes, cabe destacar que al culminar la presente investigacion se ha llegado a

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESIS

CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA EN EL PROCESO DE
RECUPERACIÓN DE PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL ÁREA DE
MEDICINA EN EL HOSPITAL "SAN JUAN DE DIOS" - AYAVIRI, 2022

PRESENTADA POR:

BRIGIDA QUISPE PACORI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

:



Mtro. MARITZA KARINA HERRERA PEREIRA

PRIMER MIEMBRO

:



Mg. IBETH MAGALI CHURATA QUISPE

SEGUNDO MIEMBRO

:



Mg. KATIA ELIZABETH ANDRADE LINAREZ

ASESOR DE TESIS

:



Dra. NOEMI ELIDA MIRANDA TAPIA

Área: Ciencias Médicas, Ciencias de Salud.

Sub Área: Ciencias de la Salud.

Línea de Investigación: Salud Pública

Puno, 04 de enero del 2024.

DEDICATORIA

A DIOS, por todo lo que me ha dado, gracias por no soltar mi mano, guiarme a lo largo de este proceso y estar presente en mi toma de decisiones.

A mi familia, por todo su amor, apoyo incondicional para cumplir mis metas y anhelo profesional.

BRIGIDA

AGRADECIMIENTO

Mi más sincero agradecimiento a la Universidad Privada San Carlos por haberme brindado la oportunidad en mi formación profesional como Enfermera.

A las autoridades del Hospital San Juan de Dios de la ciudad de Ayaviri, por su colaboración, sin la cual no hubiese sido posible la ejecución de este estudio.

A los docentes de la escuela profesional de Enfermería, por sus orientaciones y paciencia durante este arduo proceso.

A mi asesora de tesis Dra. Noemi Elida Miranda Tapia, quien contribuyó en el desarrollo y culminación de este trabajo de forma desinteresada.

BRIGIDA

ÍNDICE GENERAL

	Pág
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
ÍNDICE DE ANEXOS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1.1. Problema general de la investigación	13
1.1.2. Problemas específicos de la investigación	13
1.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	14
1.2.1. Antecedentes internacionales	14
1.2.2. Antecedentes nacionales	15
1.2.3. Antecedentes a nivel regional	17
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.3.1. Objetivo general de la investigación	18
1.3.2. Objetivos específicos de la investigación	18

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	19
2.1.1. Calidad de atención en salud	19

2.1.2. Calidad de Atención al Adulto Mayor	20
2.1.3. Apoyo social de la enfermera hacia el paciente adulto mayor	21
2.1.4. Las enfermedades más comunes del adulto mayor	21
2.1.5. Cuidado que deben recibir los adultos mayores	22
2.1.6. Intervención de la enfermera en el cuidado del adulto mayor para su recuperación	23
2.1.7. Atención de enfermería para el adulto mayor en el proceso de recuperación	24
2.1.8. Cuidados de enfermería para el adulto mayor	25
2.1.9. La sexualidad del adulto mayor	26
2.1.10. Pérdida del autoestima del adulto mayor en el proceso de recuperación de su salud	27
2.2. MARCO CONCEPTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	27
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	28
2.3.1. Hipótesis general de la investigación	28
CAPÍTULO III	
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1. ZONA DE ESTUDIO	30
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	31
3.2.1. Población	31
3.2.2. Muestra	31
3.3. TIPO, DISEÑO Y ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	32
3.4. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	33
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN	34
3.6. TÉCNICAS DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	36
3.7. ASPECTOS ÉTICOS	36
3.8. SOBRE LA CONFIDENCIALIDAD DEL INSTRUMENTO APLICADO	36
3.9. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	37

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. RESULTADOS OBTENIDOS EN LA INVESTIGACIÓN	38
4.1.1. Resultados de tipo descriptivo de la investigación	38
4.1.2. Resultados de tipo inferencial de la investigación de acuerdo a los objetivos planteados	51
4.2. CONTRASTACIÓN Y DEMOSTRACIÓN DE RESULTADOS EN FUNCIÓN A LA CORRELACIÓN	59
4.3. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS	68
CONCLUSIONES	73
RECOMENDACIONES	75
BIBLIOGRAFÍA	77
ANEXOS	82

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Calidad de atención de la enfermera mediante la dimensión biológica	38
Tabla 02: Calidad de atención de la enfermera en la dimensión sociocultural	40
Tabla 03: Calidad de atención de la enfermera mediante la dimensión espiritual	43
Tabla 04: Calidad de atención de la enfermera mediante la dimensión emocional	45
Tabla 05: Proceso de evaluación de recuperación del paciente	47
Tabla 06: Evaluación del resultado de recuperación del paciente	49
Tabla 07: Determinar la relación entre la calidad de atención de la enfermera en el proceso de recuperación de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de Ayaviri durante el año 2022.	51
Tabla 08: Identificar cómo se relaciona la calidad de atención en la dimensión biológica que brinda la enfermera en el proceso de recuperación de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de Ayaviri durante el año 2022.	52
Tabla 09: Identificar la relación entre la calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión socio cultural en el proceso de recuperación de la salud de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de Ayaviri durante el año 2022.	54
Tabla 10: Conocer cómo se relaciona la calidad de atención en la dimensión espiritual que brinda la enfermera en el proceso de recuperación de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de Ayaviri durante el año 2022.	56
Tabla 11: Conocer la relación entre la calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión emocional en el proceso de recuperación de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de Ayaviri durante el año 2022.	58
Tabla 12: Cálculo de la prueba sometida a estudio	60

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Plano de ubicación del hospital San Juan de Dios - Ayaviri.	30
Figura 02: Calidad de atención de la enfermera mediante la dimensión biológica.	103
Figura 03: Calidad de atención de la enfermera mediante la dimensión sociocultural.	103
Figura 04: Calidad de atención de la enfermera mediante la dimensión espiritual.	104
Figura 05: Calidad de atención de la enfermera mediante la dimensión emocional.	104
Figura 06: Proceso de evaluación de recuperación del paciente.	105
Figura 07: Evaluación del resultado de recuperación del paciente.	105

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Matriz de consistencia	83
Anexo 02: Consentimiento informado.	84
Anexo 03: Análisis documental.	85
Anexo 04: Instrumento utilizado en la investigación validado por juicio de expertos.	86
Anexo 05: Formatos que validan el instrumento aplicado.	89
Anexo 06: Documento administrativo de la investigación (solicitud para aplicar el instrumento).	99
Anexo 07: Documento administrativo (Autorización para aplicar el instrumento).	100
Anexo 08: Vistas fotográficas que evidencian la ejecución de la investigación.	101
Anexo 09: Figuras de los resultados obtenidos.	103

RESUMEN

En la presente investigación que lleva por título: “Calidad de atención de la enfermera en el proceso de recuperación de pacientes hospitalizados en el área de medicina en el hospital “San Juan de Dios” - Ayaviri, 2022”, el tipo de investigación obedece a un estudio descriptivo que nos ayudó a buscar las causas y consecuencias de los hechos, así mismo se utilizó un diseño de investigación no experimental de corte transversal, ya que no se logró manipular, ni se sometió a prueba las variables de estudio, el enfoque que se utilizó en la presente investigación fue el cuantitativo, así mismo se utilizó como técnica para la recolección de datos la encuesta y como instrumento se ha logrado utilizar el cuestionario donde se logro presentar preguntas estructuradas que ha permitido acceder de primera mano sobre la información que se requería en el estudio , se ha tenido una poblacion que estuvo conformada por el total de pacientes hospitalizados en el area de medicina del hospital San Juan de Dios de la ciudad de Ayaviri, que hacen la cantidad de 64 pacientes, y la muestra se obtuvo mediante el sistema probabilístico bajo un muestreo aleatorio simple que hacen un total de 55 pacientes, cabe destacar que al culminar la presente investigacion se ha llegado a las siguientes conclusiones: En el estudio se logro determinar que si existe una correlación significativa entre ambas variables de estudio que han sido planteados, esto en mérito a lo obtenido mediante el coeficiente de correlación de Spearman = 0,301, el cual nos indica la existencia de una relación directa moderada con tendencia alta, también se ha logrado obtener un $p = 0,001$ haciendo que sea significativa, por lo tanto se procede a rechazar la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna planteada en la investigación, por otro lado, frente a la atención que brinda la enfermera desde las diferentes dimensiones evaluadas, un gran porcentaje de pacientes ha presentado una percepción favorable, sobre todo, en la preocupación que muestra la enfermera en el proceso de recuperación del paciente.

Palabras clave: atención, calidad, enfermera, hospital, paciente.

ABSTRACT

In the present research, which is titled: "Quality of nursing care in the recovery process of hospitalized patients in the area of medicine at the "San Juan de Dios" hospital - Ayaviri, 2022", the type of research is due to a descriptive study that helped us find the causes and consequences of the events, likewise a non-experimental cross-sectional research design was used, since the study variables were not manipulated or tested, the approach that was used in this research was quantitative, likewise the survey was used as a technique for data collection and as an instrument it has been possible to use the questionnaire where structured questions were presented that have allowed first-hand access to the information that was collected. required in the study, there was a population that was made up of the total number of patients hospitalized in the medical area of the San Juan de Dios hospital in the city of Ayaviri, which makes up the number of 64 patients, and the sample was obtained through the probabilistic system under a simple random sampling that makes a total of 55 patients, it is worth noting that at the end of this investigation the following conclusions have been reached: In the study it was possible to determine that there is a significant correlation between both study variables that have been raised, this due to what was obtained through the Spearman correlation coefficient = 0.301, which indicates the existence of a moderate direct relationship with a high tendency, it has also been possible to obtain a $p = 0.001$ making it significant, for Therefore, the null hypothesis H_0 is rejected and the alternative hypothesis proposed in the research is accepted. On the other hand, regarding the care provided by the nurse from the different dimensions evaluated, a large percentage of patients have presented a favorable perception, above all, in the concern that the nurse shows in the patient's recovery process.

Keywords: care, quality, nurse, hospital, patient.

INTRODUCCIÓN

Dentro de la investigación se ha podido observar la calidad de atención a los pacientes quienes acuden al Hospital San Juan de Dios de la ciudad de Ayaviri, pacientes que con mucha frecuencia vienen padeciendo de enfermedades crónicas y discapacidades que merecen una excelente calidad de vida, es por ello que tienen derecho a los servicios de salud que conlleva a una atención de calidad que promueva una recuperación óptima del paciente, así mismo permite a que reciba una atención personalizada con bastante calidez por parte del profesional de salud.

Por otro lado, la importancia del presente estudio radica en que nos ha permitido medir los niveles de calidad en el proceso de recuperación de los pacientes mayores de edad dentro del consultorio de medicina interna así como medicina general, lo que permitió corregir los defectos encontrados.

La presente investigación dentro de su contenido permite dotar de nuevos conocimientos con la finalidad de conocer los indicadores, el proceso y el resultado que brinda el profesional de enfermería frente al paciente después de haber recibido la atención debida, para su posterior análisis e incrementar la satisfacción de estos pacientes así como de sus familiares.

En consecuencia la presente investigación se ha desarrollado en razón de cuatro capítulos que abordan toda la información consolidada, es por ello que se tiene en el capítulo I, al problema encontrado, así como también los objetivos de la investigación, dentro de este acápite damos a conocer los antecedentes que se tiene sobre el estudio realizado; en el capítulo II, se da a conocer el marco teórico, como también el marco conceptual de la investigación y las hipótesis planteadas para el presente estudio; en el capítulo III, se da a conocer la parte metodológica aplicada al estudio; en el capítulo IV, se tiene los resultados obtenidos en la investigación, así como las conclusiones a las cuales se ha llegado de acuerdo a los objetivos planteados, las recomendaciones que damos productos de los resultados obtenidos, adicionalmente a ello se muestra la bibliografía utilizada y los anexos donde se adjuntan las evidencias sobre cada uno de los documentos que respaldan la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La profesión de la Enfermería actualmente dentro de sus labores viene brindando de forma directa la asistencia debida a la persona consideradas adultas dentro del proceso de recuperación en los distintos niveles de atención. Cabe resaltar que el papel que viene ejerciendo dentro de la recuperación de los pacientes adultos, se manifiesta mediante los cuidados que brinda que está orientado a dar una atención individualizada, lo cual permite generar una continuidad y desarrollo de la salud de las personas, dentro de este proceso se debe de evaluar la interacción constante donde debe de existir una buena comunicación, respeto y relación de confianza, todo ello para poder apreciarlo al paciente como un ser humano que merece los cuidados respectivos. (1)

Para poder desarrollar este tipo de atención es necesario generar un cuidado integral por el equipo de enfermería, que está debidamente integrado por profesionales licenciados en enfermería quienes tienen el propósito de brindar un cuidado de calidad; donde destaquen las competencias como la promoción, la prevención, la recuperación y la rehabilitación de la salud de los pacientes. (2)

Cabe mencionar que el paciente mayor de edad se encuentra en una etapa donde las necesidades de salud son diferentes, por el mismo hecho propio de la edad que vienen atravesando. Es por ello que gran parte de la población de adultos, vienen presentando enfermedades crónico degenerativas, así como vienen presentando en el aspecto físico una alteración severa, por otro lado el crecimiento de esta población, hace necesario que

los establecimientos de salud como los profesionales en enfermería deban estar preparados para la atención de esta gran demanda de usuarios, que por su edad y condiciones de vida presentan niveles de dependencia que exige un cuidado de suplencia para la satisfacción de sus necesidades básicas. (3)

Es por ello que dentro del cuidado de enfermería debe considerarse un aspecto integral y holístico, el cual deba de abarcar las dimensiones a nivel biológico, sociocultural, emocional y espiritual de la persona, el cual permita atender las necesidades del paciente adulto durante su estancia hospitalaria, donde se debe de respetar sus derechos, su dignidad, así como su entorno sociocultural el cual permita una buena adaptación que promueve su bienestar. (4)

Dentro de la calidad del cuidado del paciente se debe de considerar 4 dimensiones, la dimensión biológica, sociocultural, emocional y espiritual. (5)

Por lo tanto ante esta situación nos planteamos las siguientes interrogantes:

1.1.1. Problema general de la investigación

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de la enfermera en el proceso de recuperación de los pacientes hospitalizados en el área de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de Ayaviri durante el año 2022?

1.1.2. Problemas específicos de la investigación

- ¿Cómo se relaciona la calidad de atención en la dimensión biológica que brinda la enfermera en el proceso de recuperación de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de Ayaviri durante el año 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión socio cultural en el proceso de recuperación de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de Ayaviri durante el año 2022?
- ¿Cómo se relaciona la calidad de atención en la dimensión espiritual que brinda la enfermera en el proceso de recuperación de la salud de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de Ayaviri durante el año 2022?

- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión emocional en el proceso de recuperación de la salud de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de Ayaviri durante el año 2022?

1.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Antecedentes internacionales

Ponce (6), año 2019, “Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en la unidad médica de alta especialidad”. se realizó en México, en donde se concluye que; El buen trato, como; el tener amabilidad, paciencia con los pacientes tiene una gran influencia en la percepción del paciente. Se observó que el personal brinda la atención, según le haya ido en su jornada de trabajo, es decir, si en la jornada todo aconteció de manera positiva, esto se verá reflejado en el servicio de calidad que brinde al usuario. Al realizar este estudio se permitió observar las distintas ópticas del porque el factor del entorno laboral, incide en la toma de decisiones, y la atención adecuada para con los pacientes.

Flores (7), año 2015 “Factores relacionados con la calidad de atención de enfermería”. se realizó en México, en donde se concluye que; Se tomaron al entorno laboral y académico como factores de para observar cual de los tenía mayor incidencia en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería. Es así que de los dos factores, el que menor incidencia tuvo fue el laboral, sin embargo y sin esperar que sea así, el factor educativo fue el de más incidencia en la actitud y comportamiento que tuvieron los profesionales de enfermería para con los pacientes de los servicios de Urgencias y Unidad de Cuidados Intensivos Adultos. Entonces, como remedio a esta deficiencias, se debe de brindar capacitaciones que ayuden a mejorar la calidad de atención que brindan a los pacientes, de esa forma se elevaría la productividad y la calidad de atención del personal de enfermería.

Menéndez (8), año 2018 “Síndrome de Burnout y calidad de atención del personal de enfermería de un hospital general en la provincia de Manabí, Ecuador”,. se realizó en

Ecuador, en donde se concluye que; En el Hospital General de Manabí, se observó existe un notable estrés laboral por parte de las enfermeras. Se observó que el estrés laboral (Síndrome de Burnout), tiene mayor incidencia en las enfermeras que oscilan entre los 28 años de edad y que estas están encargadas del área hospitalaria, debido a ello tenían a su cuidado mayor cantidad de pacientes que atender. A diferencia de otras áreas, específicamente en el área hospitalaria se labora con mayor exposición al estrés, esto debido que tienen que lidiar con una mayor carga de pacientes, además de la carga emocional, al presenciar decesos, sumado a eso, tiene que velar por el bienestar del paciente sin descuidar sus labores, todo ello se convierte en una rutina, que se desencadena en un cuadro de estrés o Síndrome de Burnout.

Gutiérrez (9), año 2019 “Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado”, se realizó en Venezuela, en donde se concluye que; En la Unidad clínica de traumatología del hospital Dr. Antonio María Pineda, se observó que los pacientes en su mayoría consideran que la atención es de regular a mala, debido a la ineficiente atención. Sin embargo los pacientes, consideran que el ambiente, brindaba con ser un lugar seguro, limpio, adecuado para la estadía de los pacientes. A pesar de lo vertido en el proceso de la atención brindada, los pacientes concluyeron que la atención brindada a lo largo de su estadía fue óptima, partiendo desde la involucración de los familiares de los pacientes hasta la administración y auto-cuidado de la salud de cada paciente. En conclusión, las opiniones vertidas por parte de los pacientes que se atendieron en la Clínica, se resumen en que la atención que recibieron fue positiva, por el cuidado que les brindaron las enfermeras, y que además esto contribuye a una mejor recuperación.

1.2.2. Antecedentes nacionales

Rosales (10), año 2017 “Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016”. Se realizó en Lima, en donde se concluye que; Acerca de de la atención de la enfermera, en cuanto al nivel de calidad de atención, y satisfacción del paciente, se encuentran relacionadas, es decir el paciente da el mismo valor a ambas, de regular a bueno. Se observó también

que la relación entre el nivel técnico y el nivel humano, se encuentra estrechamente relacionado con la calidad de atención por parte del personal de enfermería que atendieron al paciente adulto mayor en el servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia.

Alvan & Quiroz (11), año 2018 “Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital Apoyo Iquitos - 2020 ”. Se realizó en Iquitos, en donde se concluye que; En el Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo en Iquitos, se entrevistaron a adultos que oscilan entre los 26 a 35 años de edad. Se observó en la población el 35% provenían de Iquitos y el otro porcentaje , el 78% tenían que permanecer de 6 a 24 horas en el servicio de emergencia. Es así que el 76% de los pacientes que se encuentran en el servicio de Emergencia, indicaron que reciben una buena calidad de cuidado por parte del personal de enfermería del mencionado centro de salud. En resumen, se entiende que entre la calidad y la satisfacción que recibe el paciente que fue atendido en el servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo en Iquitos, se mostró una relación alta, con aprobación de bueno.

Tello (12), año 2021 “Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021 ”. Se realizó en Lima, en donde se concluye que; En el centro de salud la atención brindada por parte del personal de enfermería, en lo que, refiere a calidad fue de nivel medio a bajo. En ese orden, se observó que acerca de la atención, el trato con amabilidad, capacidad de escuchar el malestar de los pacientes fue en un nivel bajo. Además se observó que específicamente en la calidad de atención sobre cuidado oportuno del paciente y el de seguridad de servicio, fue en un nivel medio. Por último en cuanto a la calidad de atención ofrecida en lo que refiere al ambiente; los pacientes indicaron que el cuidado, comodidad fue bajo.

Curasi (13), año 2020 “Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción de los Usuarios en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Moquegua, 2019”. Se realizó en Arequipa, en donde se concluye que; En la población que fue

objeto de estudio oscilan alrededor de 18 a 39 años de edad, conformados de manera equitativa por género, se encontró que estaban afiliados al SIS. De la población de análisis, el 50% indicó que la atención que recibieron por parte del personal fue percibida como regular al trato humano que recibieron, y en cuanto a la técnica y atención, si fue percibida de manera positiva en un nivel bueno. En cuanto a la atención percibida sobre el monitoreo y seguimiento al paciente (emergencia), el 63% indicó que la percibieron en un nivel alto. En cambio en el aspecto metodológico del personal de enfermería, es decir, al momento de explicar o facilitar algún tipo de información fue deficiente, siendo percibida en un nivel bajo por parte de los pacientes.

1.2.3. Antecedentes a nivel regional

Betancurt (14), año 2023 “Calidad de Atención de la Enfermera en la Estrategia de Inmunizaciones según la Percepción de Madres con Niños entre 2 Meses a 2 Años, Puesto de Salud Hábitat Humanity-2021”. Se realizó en Puno, en donde se concluye que; El personal de enfermería, en cuanto se refiere a su labor de realizar las inmunizaciones, y sobre las estrategias empleadas, fue medianamente positiva. Se observó, por parte de las madres manifestaciones acerca de la calidad de atención percibida, la cual fue medianamente positiva, debido a que el trato no fue el más adecuado. Además de ello la percepción fue negativa en cuanto al entorno, esto motivado por no contar con el ambiente óptimo e idóneo. En síntesis, se califica a la calidad de atención por parte del personal del puesto de salud Hábitat Humanity, fue desfavorable, por mala atención a las madres; falta de orientación, falta de información, entre otros aspectos.

Justo (15), año 2019 “Percepción de las madres sobre calidad de atención de la enfermera en el servicio de crecimiento y desarrollo del niño, establecimiento de salud I – 3 Coata 2017”. Se realizó en Puno, en donde se concluye que; En el establecimiento de Salud I-3 Coata, por parte de las madres se percibe, que la atención recibida por el personal de enfermería fue medianamente positiva, en los aspectos de calidad, humanitaria, empatía, confort. Sin embargo en cuanto a la atención referida como;

eficiencia, accesibilidad, seguridad, las madres que asistieron al centro de salud, valoraron que fue favorable. Aun así las madres percibieron de manera medianamente positiva a la atención brindada, referida a la amabilidad, ética, respeto, y por último aspecto se observó conformidad de manera positiva referente al ambiente, resaltaron que se sintieron cómodas, por la seguridad, confort, entre otros, como limpieza y orden.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general de la investigación

Determinar la relación entre la calidad de atención de la enfermera en el proceso de recuperación de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de Ayaviri durante el año 2022.

1.3.2. Objetivos específicos de la investigación

- Identificar cómo se relaciona la calidad de atención en la dimensión biológica que brinda la enfermera en el proceso de recuperación de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de Ayaviri durante el año 2022.
- Identificar la relación entre la calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión socio cultural en el proceso de recuperación de la salud de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de Ayaviri durante el año 2022.
- Conocer cómo se relaciona la calidad de atención en la dimensión espiritual que brinda la enfermera en el proceso de recuperación de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de Ayaviri durante el año 2022.
- Conocer la relación entre la calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión emocional en el proceso de recuperación de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de Ayaviri durante el año 2022.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Calidad de atención en salud

La calidad de atención en Salud, así como refiere MINSA; la calidad está ligada a una serie de características propias de los establecimientos de salud, enfocados en dos aspectos; técnicos y humanitario, esto para poder alcanzar efectos positivos para con los pacientes y proveedores. La Organización Peruana de Salud, define a la calidad como; La combinación de aspectos, tales como el excelente servicio de profesionales, acompañado de una excelente calidad de recursos y materiales. Con lo cual se tendría un mínimo riesgo para con el paciente, asegurando así una mejor satisfacción por parte del usuario o paciente. A manera de resumen, podemos comprender que, la calidad en salud, no es básicamente tener una atención sofisticada, en cambio este concepto va más relacionado a que se debe de cumplir con las necesidades de los que más necesitan, es decir satisfacer sus necesidades desde la más mínima hasta la más compleja.

En ese orden de ideas debemos de resaltar tres elementos importantes como: la equidad, eficiencia y efectividad.

- **Equidad**

Tiene como premisa el atender a quienes más lo necesitan, siendo que los grupos más vulnerables, son los que en la mayoría de veces reciben una pésima atención.

- **Eficiencia**

Tiene como premisa brindar atención al menor costo, así lograr con mayor eficiencia los objetivos y aprovechar al máximo los recursos disponibles, en relación al dinero, recurso y tiempo.

- **Efectividad**

Es el parámetro que se tiene para ver el impacto de un determinado procedimiento, observa el nivel de las pruebas, los procedimientos, tratamientos y además realiza la observación del tipo de servicios que son proporcionados al paciente. Este elemento es evaluado en la práctica de la medicina. (16)

2.1.2. Calidad de Atención al Adulto Mayor

El adulto mayor, se entiende así a las personas mayores de 60 años y más, así lo indica la Organización de las Naciones Unidas. Sin embargo cabe resaltar que esto puede ser subjetivo, debido a que una persona en su entorno físico y social puede llegar a desempeñarse de manera distinta, así como un adulto mayor de 90 años de edad con buena salud puede llegar a ser funcionalmente más joven que un viejo joven de 65 años de edad, que en cambio no goza de buena salud y presenta ciertas limitaciones. Es parte del ciclo de la vida, el envejecimiento del ser humano, debido a distintas causas propias de la persona. Es así que el adulto mayor necesita mayor cuidado y necesita ser asistido de manera oportuna y eficiente, para así en un futuro evitar el aumento de ancianos con limitaciones funcionales, enfermedades crónicas o degenerativas. Es así que la atención al adulto mayor, debe de ser orientada y basada en realizar prácticas en donde se les ayude a tener independencia y productividad. Adicional a ellos el personal médico de de con la capacidad óptima para llevar a cabo las orientaciones, a ello sumar que debe de contar con una red de servicios debidamente acondicionados. En resumen, la calidad de atención hacia el adulto mayor debe ser enfocada en la educación, promoción, prevención de enfermedades que sean prevenibles, atenuadas y controladas, manteniendo de esa forma la capacidad funcional del adulto mayor. (17)

2.1.3. Apoyo social de la enfermera hacia el paciente adulto mayor

El apoyo social es la interacción que existe entre las personas, en donde se apoya con afecto y ayuda material, estos son elementos que básicamente caracteriza al apoyo social. Es noción el apoyo social, proteger a las personas de situaciones que conlleven a situaciones negativas; físicas y psicológicas, de esa manera permitir que las personas creen que tienen a quien se preocupa por ellos, que son valorados y estimados. En ese orden de ideas, el apoyo social realiza una función fundamental en la actividad, satisfacción, en la vida del adulto mayor, debido a que este sería un apoyo, para que pueda seguir manteniendo las relaciones sociales con sus familiares y amistades, quienes serían un factor muy importante para su bienestar, así evitar se desencadene enfermedades emocionales, como, la depresión. Entendiendo todo lo vertido anteriormente, el apoyo social por parte de la enfermera hacia el adulto mayor es de vital importancia por razones como; el rol que desempeñan la enfermera, quien crea una interacción directa con su entorno social cercano, brindando un apoyo emocional, le brinda información. Es así que de manera conjunta tanto con el entorno cercano y profesional que lo sistem, se crea una red responsable y sostenible, que puede proporcionar al adulto beneficios positivos en cuanto a su salud promocionando conductas saludables y una mayor calidad de vida. (18)

2.1.4. Las enfermedades más comunes del adulto mayor

La salud en el adulto mayor, debido a la avanzada edad, requiere tener mucha atención, debido a que con el pasar de los años ellos se vuelven más vulnerables y experimentan diversos cambios en su metabolismo, y están más expuestos a padecer más enfermedades. Les llegan aquejar enfermedades desde, la pérdida de elasticidad en la piel, la pérdida de calcio y hierro; haciendo así más débil los huesos, además de el funcionamiento cognitivo, este puede verse afectado; así estas enfermedades irán afectando la calidad de vida del adulto mayor. Es así que el grupo más frágil y expuesto a patologías, son los adultos mayor. Hay muchas enfermedades que sufren que se deben a

la edad y otras a la falta de cuidados a lo largo de la vida de la persona. Entre las más comunes tenemos :

- **Artritis y artrosis**

Son patologías que se presentan en las articulaciones, la artritis se presenta con inflamación de las articulaciones, en cambio la artrosis es consecuencia de un cuadro de artritis grave. Suele ser la más común en las mujeres.

- **Enfermedades mentales y neurológicas**

Estas enfermedades suelen presentar condiciones graves, causando así alteraciones cognitivas, emocionales y funcionales. Entre ellas y con más incidencia, alzheimer, demencia, parkinson.

- **Diabetes**

Esta enfermedad es la que más padecen los adultos mayores, debido al estrés, los malos hábitos alimenticios y deficiente estilo de vida.

- **Gripe y neumonía en ancianos**

Estas son enfermedades respiratorias, que en caso de los adultos mayores conllevan a complicaciones graves como la neumonía.

- **Enfermedades de corazón**

Es de las enfermedades más preocupantes, debido a que ataca a un órgano, que de padecer un infarto, sería causante del fallecimiento.

- **Problemas auditivos y visuales**

Estas enfermedades suelen presentarse por una degeneración natural de las funciones sensitivas, que afectaron a desarrollar problemas visuales y sordera.

- **Soledad y depresión**

Este tipo de enfermedades conllevan al aislamiento social, provocando tristeza o miedo. Consecuencia de ello desarrollan la aparición de la depresión. (19)

2.1.5. Cuidado que deben recibir los adultos mayores

Los cuidados que brinda el profesional de enfermería hacia el adulto mayor, debe de estar enfocado en brindar atenciones especiales. Deben de supervisar el estado de la

salud ya sea que estén sanos o enfermos, y según se requiera se debe de atender oportunamente a sus necesidades. Sin embargo el nivel de atención que se le brindara al adulto mayor, será dependiendo de su capacidad y según la gravedad de su enfermedad.

Se menciona algunas formas de cuidado

- Se ocupa de brindar cuidados en aspectos psicológicos, biológicos y emocionales.
- Se ocupa de buscar la mejora y reforzar la salud física y psicológica de cada paciente, recurriendo a actividades especiales.
- Se ocupa de brindar y adecuar el entorno del adulto mayor para que tenga comodidad y para prevenir cualquier tipo de accidente.
- Se ocupa de acudir ante sus necesidades, como, apoyar en la higiene y cuidado en general. (20)

2.1.6. Intervención de la enfermera en el cuidado del adulto mayor para su recuperación

La intervención de la enfermera, se basa en el conocimiento y criterio clínico que realizan como profesionales, a fin de favorecer un resultado positivo en el paciente. Las intervenciones que tiene la enfermera, se enfocan en la mejora de la comodidad, nutrición y alimentación, control de dolor y la comunicación de las personas mayores, que se encuentran bajo su cuidado. En resumen, la intervención de la enfermera, es orientada a los cuidados básicos, ocupándose así del bienestar físico y psicológico, por ello el profesional de enfermería debe de estar debidamente capacitado.

En ese orden de ideas, debemos de entender que la enfermera debe de eniervir en cuidados como:

- **Higiene personal**

La higiene en el adulto mayor , debe de ser realizada de forma segura, adecuada, entiendo que son pacientes incapacitados que están a su cuidado.

- **Alimentación saludable**

La alimentación en el adulto mayor es importante, sin embargo esta debe de estar basada en una dieta adecuada a sus necesidades nutritivas y sus restricciones alimentarias.

- **Cuidado al estado de ánimo**

Es un trastorno que se presenta por la poca movilidad y disminución de tareas, al respecto el profesional de enfermería debe de tener especial cuidado, ya que en lo posterior se llegan a desarrollar enfermedades mentales. (21)

2.1.7. Atención de enfermería para el adulto mayor en el proceso de recuperación

La atención de la enfermera en el proceso de recuperación de adulto mayor, es importante debido a que se vienen recuperando de enfermedades que generan ciertas discapacidades, o en casos más fatídicos terminan en muerte. En ese orden, la causa de la morbilidad en los adultos mayores ven en relación al mal estilo de vida que poseen a lo largo de su vida, debido a ello son mas suseptibles de tener enfermedades como la diabetes, la hipertensión arterial, la artritis y artrosis, los problemas auditivos y visuales, la desnutrición, el Alzheimer y la demencia senil, el Parkinson, la osteoporosis, la hipertrofia de la próstata, los infartos y los accidentes cerebrovasculares son las más comunes.

- **Asistencia del paciente adulto mayor en enfermedades degenerativas**

Las enfermedades degenerativas son un padecimiento crónico que se presenta en el adulto mayor, se relaciona a malestares en las articulaciones, causando dolor y rigidez, que al ser una enfermedad degenerativa; es una enfermedad de larga duración y de progresión lenta. El cuidado de la enfermera en este tipo de malestares es básicamente, cuidar a que se realice el control y tratamiento adecuado, permitiendo así que se eviten complicaciones de manera prolongada, de esa forma permite que vida de calidad al paciente. En caso de otra enfermedad degenerativa, como es la hipertensión arterial, que se da debido al aumento de la presión en el interior de las arterias, lo que provoca una circulación anormal de la sangre en el cuerpo del adulto mayor. Sin embargo para controlarla, será necesario cuidados más estrictos en el estilo de vida; tanto en el, entorno físico y alimentario. (22)

- **Asistencia del paciente adulto mayor en enfermedades neurodegenerativas**

Las enfermedades neurodegenerativas, afectan a distintas actividades propias del cuerpo, como, el equilibrio, moviendo, hablar y afectan al corazón. Las causas en su mayoría es debido a que son enfermedades congénitas o se desencadenan debido al alcoholismo, entre otros factores. Los cuidados de la enfermera en cuanto a los adultos que padecen estas enfermedades, deben de ser enfocadas a que los pacientes acepten su enfermedad y comprendan que deben de convivir con ella. Algunas enfermedades neurodegenerativas que afectan en su mayoría a adultos mayores, algunas son; parkinson y alzheimer. Los cuidados que debe de tener la enfermera son los siguientes:

- **Parkinson**

Se presenta como una patología neurológica, que avanza de manera progresiva, y afecta de forma predominante a las neuronas que producen la dopamina. Frente a esta enfermedad, la enfermera debe asistir al paciente enfocándose en tener un autocuidado, generar en el paciente hábitos correctos de higiene y dieta saludable, hábitos de sueño saludable, además de ello de estar atenta o evitar caídas, ya que estas suelen ser comunes debido a la pérdida de movilidad, encargándose así de crear un espacio óptimo para su comodidad. (23)

- **Alzheimer**

Es la enfermedad que causa demencia en los adultos mayores, esto ocurre debido a un trastorno cerebral que afecta de manera grave a la capacidad de la persona a llevar a cabo sus actividades de la vida diaria.

La asistencia que debe de brindar la enfermera, es orientada a cuidados a largo plazo, debido a que desafortunadamente esta es una enfermedad que va a agravarse con el pasar del tiempo. Además de hacer participe a la familia en la promoción y prevención de los cuidados de su familiar. (24)

2.1.8. Cuidados de enfermería para el adulto mayor

Los cuidados que debe de tener con el adulto mayor, deben de ser de acuerdo a sus necesidades, así como se viene explicando, esto debido a que no todos los adultos

presentan la misma sintomatología, o deficiencias en su salud. Comprendiendo ello, se debe de tener presente que al adulto mayor tendrá que adquirir hábitos de vida saludables, para poder seguir llevando una vida sana y en lo posible evitar complicaciones con enfermedades:

- **Hábitos alimenticios**

Debe de ser equilibrada y variada, según la dieta adecuada que se le haya brindado.

- **Actividad física**

La práctica de ejercicio ayuda a prevenir, el tratamiento y la rehabilitación de enfermedades. En caso de el adulto mayor se deben de realizar dependiendo de la edad y las patologías que éste tenga, debe de realizar movimientos, sesiones de calentamientos, estiramientos y técnicas de relajación. (25)

2.1.9. La sexualidad del adulto mayor

El envejecimiento es un proceso que es propio del ser humano, es decir, con el tiempo afecta a toda persona, afecta a distintas partes del cuerpo y de manera distinta a en el hombre y mujer, pues ya hablando de hábitos saludables, cuidados entre otros aspectos importantes en la vida del adulto mayor debemos de abordar otro tema, que es la sexualidad y los cambios que tiene en el adulto mayor. La salud sexual en el adulto mayor, es un medio de comunicación entre pareja, que han estado a lo largo de su vida, es una relación de confianza, amor, placer, con o sin coito. Es así que existen cambios en la fisonomía de hombre y mujer, básicamente en los órganos genitales y en la sexualidad; En la mujer se ven cambios como la resequedad de la mucosa vaginal, lo cual la expone a mayores infecciones. Se produce un acortamiento y estrechamiento en la vagina. Los ovarios tienden a disminuir su tamaño. Presentan disminución de hormonas como el estrógeno y la progesterona. En el hombre también sufren ciertos cambios como; presenta pérdida de vello pubico, se reduce el tamaño de los testículos, y se produce el aumento del tamaño de la próstata. En lo que refiere a la capacidad reproductiva, en el hombre desaparece gradualmente, en cambio en la mujer cesa al término de la menopausia. (26)

2.1.10. Pérdida del autoestima del adulto mayor en el proceso de recuperación de su salud

El envejecimiento es una etapa difícil de la vida, que implica una serie de situaciones, como la jubilación, enfermedades crónicas, la inevitable proximidad a la muerte, entre otros. Estas circunstancias hacen que los adultos mayores tengan reacciones afectivas de índole negativa, como la pérdida de autoestima. La autoestima, son las actitudes que tiene la persona para consigo misma, estas son de carácter positivo, es así que un nivel adecuado de autoestima es sinónimo de garantía de que la persona hará frente con dignidad a ciertas contrariedades que se le presenten en la vida. En el adulto mayor, el autoestima se va perdiendo, debido a los estigmas de la sociedad, es así que solo la palabra “ viejo”, hace referencia a una persona inútil, que está incapacitado para realizar ciertas actividades, sólo por la edad. Es inevitable que con el paso del tiempo el adulto mayor pierda ciertas capacidades que tenía cuando aún gozaba de buena salud. Sin embargo ello no conlleva a que se tenga esta carga de prejuicios, que no hace otra cosa que dañar el autoestima de las personas mayores, desencadenando en un cuadro de depresión.

Sin embargo, esto puede mejorar con la ayuda adecuada, con acciones que apoyen en incrementar el autoestima en el adulto mayor, como :

- Realizando ejercicio físico adecuado; ejercicio físico, cognitivo.
- Realizar actividades que impliquen relacionarse con personas nuevas.
- Realizar actividades para pasar un rato recreativo y distraerse.

De esta forma será más eficaz la recuperación del autoestima en el adulto mayor, debido a que se le muestra que es suficiente, aun teniendo algunas deficiencias. (27)

2.2. MARCO CONCEPTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

● Adulto mayor

El adulto mayor es aquella persona que tiene 60 años de edad a más, es un grupo que requiere atención prioritaria y sus intervenciones son encaminadas a la protección de sus derechos. (28)

- **Bienestar en la salud**

El bienestar en la salud, es tener un estado físico, mental y social; sano, libre de afecciones. Es el goce máximo de la salud. (29)

- **Calidad de atención**

La calidad de atención, es el grado en que se brindan los servicios de salud a las personas y población, con los conocimientos profesionales y capacidades idóneas para realizar las tareas. (30)

- **Enfermedad**

La enfermedad es aquella alteración del estado fisiológico, de una o distintas partes del cuerpo, que se manifiestan por sintomatología, cuya evolución es predecible. (31)

- **Enfermera**

La enfermera es la profesional que tiene como labor principal brindar una atención adecuada, de forma cálida, orientada en valores éticos hacia el paciente. (32)

- **Proceso de recuperación de la salud**

El proceso de recuperación de la salud es el cambio de los individuos, van mejorando y recuperando, su salud, bienestar y vitalidad. (33)

- **Tratamiento medico**

Es el conjunto de tratamientos planificados objetivamente, según las necesidades del paciente, para poder curar o aliviar una lesión. (34)

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. Hipótesis general de la investigación

- **Hipótesis Alternativa H1.**

Existe una relación entre la percepción sobre la calidad de atención de la enfermera dentro del proceso de recuperación de la salud en los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital "San Juan de Dios" de Ayaviri durante el año 2022.

- **Hipótesis nula H0.**

No existe una relación entre la percepción sobre la calidad de atención de la enfermera dentro del proceso de recuperación de la salud en los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de Ayaviri durante el año 2022.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

La presente investigación fue realizada en el Hospital San Juan de Dios del distrito Ayaviri, el cual pertenece a la Provincia de Melgar, departamento de Puno, ubicado a una altura de 3.907 metros sobre el nivel del mar. Actualmente cuenta con una población de 25057 habitantes según el último censo del INEI. El clima del distrito de Ayaviri es seco y muy frígido, llegando a temperaturas muy bajas en época de invierno, ello debido a la altitud en la que se encuentra.



Figura 01: Plano de ubicación del hospital San Juan de Dios - Ayaviri.

Fuente: Google maps.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. Población

La población para el presente estudio estuvo conformada por pacientes hospitalizados en el área de medicina del Hospital San Juan de Dios del distrito de Ayaviri durante el año 2022, haciendo un total de 64 pacientes adultos.

3.2.2. Muestra

La muestra se obtuvo mediante muestreo aleatorio simple y calculada a través de la fórmula estadística para una población finita:

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

Donde:

N: Tamaño de la población = 64

p: Proporción favorable para la investigación = **0,5**

q: Proporción desfavorable para la investigación = **0,5**

Z: Nivel de confianza (al 95%) = **1.96**

e: Error de estimación (al 5%) = **0.05**

$$n = \frac{64(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(64-1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 55$$

Quedando nuestra muestra por un total de 55 pacientes.

- **Criterios de inclusión**

- Pacientes mayores de edad que han recibido tratamiento médico en el consultorio de medicina interna que quisieron someterse a estudio.

- Pacientes mayores de edad que vienen recibiendo tratamiento médico en el consultorio de medicina general que quisieron someterse a estudio.

- Pacientes mayores de edad que vienen recibiendo tratamiento médico en el consultorio de medicina general y medicina interna que firmaron el consentimiento informado.

- Pacientes mayores de edad hospitalizados en el servicio de medicina del hospital San Juan de Dios de la ciudad de Ayaviri.

- **Criterios de Exclusión**

- Pacientes mayores de edad que no han recibido tratamiento médico en el consultorio de medicina interna que quisieron someterse a estudio.

- Pacientes mayores de edad que no vienen recibiendo tratamiento médico en el consultorio de medicina general que quisieron someterse a estudio.

- Pacientes mayores de edad que no vienen recibiendo tratamiento médico en el consultorio de medicina general y medicina interna que firmaron el consentimiento informado.

- Pacientes mayores de edad que no están hospitalizados en el servicio de medicina del hospital San Juan de Dios de la ciudad de Ayaviri.

3.3. TIPO, DISEÑO Y ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

- **Tipo de investigación**

Se utilizó el tipo de investigación aplicada, cuyo interés es de proponer posibles soluciones al problema encontrado en la investigación.

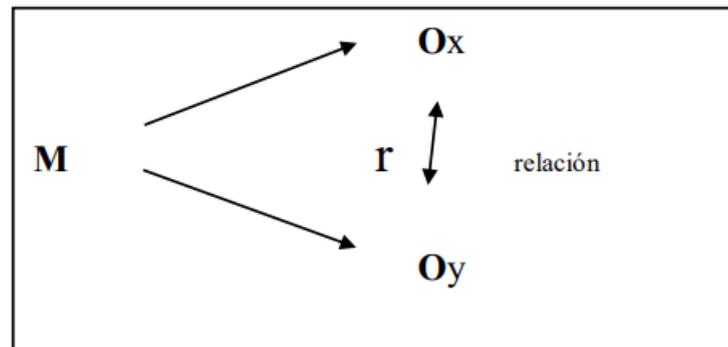
Así mismo el tipo de investigación obedece a un estudio descriptivo que nos ayudó a buscar las causas y consecuencias de los hechos.

- **Diseño de investigación**

El diseño de investigación que se ha utilizado en el presente estudio fue el No experimental, de corte transversal, ya que no se manipuló, ni se sometió a prueba las variables de estudio.

En consecuencia, es no experimental porque el estudio se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en la que solo se observa los fenómenos dentro de su ambiente natural para después analizarlas.

También es de corte transeccional o de corte transversal ya que se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado de tiempo.



Donde:

M : Pacientes hospitalizados.

Ox : Calidad de atención de la enfermera.

Oy : Proceso de recuperación.

r : Nivel de relación entre las variable

● **Enfoque de la investigación**

El enfoque que se utilizó en la presente investigación fue el cuantitativo, según Hernández en el año 2003 “utiliza la relación y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y pruebas de hipótesis establecidas previamente”.

Mediante este enfoque que se ha empleado nos ha permitido apreciar la calidad de atención de la enfermera en el proceso de recuperación de pacientes hospitalizados en el área de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de la ciudad de Ayaviri durante el año 2022, así como los problemas más álgidos que se vienen suscitando.

3.4. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Los métodos de investigación que fueron utilizados son los siguientes:

● **El método empíricos**

Dentro de ella se ha utilizado el método de la observación, lo que me ha permitido recoger distintos datos que fueron analizados para el presente estudio.

● **Los métodos teóricos**

- **El método hipotético - deductivo**

Este tipo de método me ha permitido verificar las hipótesis planteadas en el presente

estudio

- **El método analítico - sintético**

Este método se ha utilizado para poder realizar el análisis de los resultados obtenidos y producir las diferentes conclusiones arribadas en la investigación que dieron paso a la formulación de las recomendaciones del estudio.

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

● **Técnica**

En cuanto a la técnica para la medición de la variable se utilizó la encuesta, que es una técnica social que sirve para establecer e identificar las características de un hecho a estudiar mediante preguntas de un contexto cerrado, permiten investigar las características, opiniones, costumbres, hábitos, gustos, conocimientos, modos y calidad de vida, situación ocupacional, cultural, etc, dentro de una comunidad determinada.

● **Instrumento**

Este instrumento de investigación se utilizó de modo preferente durante el desarrollo de la investigación lo cual se utiliza dentro del campo de las ciencias sociales, para poder conseguir la información que fueron registradas de forma debida en una hoja de cálculo.

Dentro del cuestionario se han presentado preguntas estructuradas que ha permitido al investigador acceder de primera mano a la información sobre la calidad de atención de la enfermera en el proceso de recuperación de pacientes hospitalizados en el área de medicina en el hospital “San Juan de Dios” en la ciudad de Ayaviri durante el año 2022.

Dentro del presente estudio el instrumento consta de 24 preguntas divididas en dos variables respectivamente.

- **Validez del instrumento**

El instrumento que fue utilizado en el presente estudio fue validado por juicio de expertos, los cuales fueron refrendados por 05 profesionales de la salud, 03 licenciados en enfermería y 02 médicos con más de cinco años de experiencia en el ejercicio profesional.

Para evaluar cada uno de los hallazgos, estos fueron sometidos a la prueba binomial donde se obtuvo el ($p = 0.46$), en consecuencia al tener el valor referencial de $P < 0.5$, la prueba ha resultado válida para el instrumento que fue aplicado.

- **Confiabilidad del instrumento**

Para poder desarrollar la confiabilidad de las preguntas, se ha utilizado el coeficiente de alfa de Cronbach. Por este coeficiente debemos considerar que posee valores entre cero y uno, donde cero significa confiabilidad nula mientras que el uno representa confiabilidad total. Valderrama, en el año 2015.

Criterio de confiabilidad de los valores

- No confiable = -1 a 0
- Baja confiabilidad = 0.01 a 0.49
- Moderada confiabilidad = 0.5 a 0.75
- Fuerte confiabilidad = 0.76 a 0.89
- Alta confiabilidad = 0.9 a 1

Escala a evaluar

Cuestionario “Calidad de atención de la enfermera en el proceso de recuperación de pacientes hospitalizados en el área de medicina en el hospital “San Juan de Dios” - Ayaviri, 2022”.

Preguntas	Número	(%)
Válido	24	100%
Excluido	00	00
Total	24	100%

Estadística de la prueba aplicada sobre la fiabilidad del instrumento:

Alfa de Cronbach	N de elementos evaluados
,785	24

En el resultado que se ha obtenido mediante el alfa de Cronbach se ha llegado a

conseguir el 0,785, lo que significa que los resultados de los datos de los profesionales de la salud, en razón al instrumento sobre “Calidad de atención de la enfermera en el proceso de recuperación de pacientes hospitalizados en el área de medicina en el hospital “San Juan de Dios” - Ayaviri, 2022”, el cual está desarrollado en función a 24 preguntas, tienen un fuerte criterio de resumen de procesamiento de casos N % Casos Válido 24 - 100,0; Excluidos 0,0 Total 24 - 100,0

Es por ello que según la estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach N de elementos ,785 pueden ser aplicados en el estudio.

Para poder determinar la confiabilidad del instrumento que se ha utilizado se ha realizado la aplicación de la prueba piloto a 14 pacientes que fueron atendidos y están hospitalizados en el area de medicina del hospital San Juan de Dios de la ciudad de Ayaviri, quienes pudieron observar la calidad de atención de la enfermera en el proceso de recuperación, en consecuencia para el instrumento aplicado se ha logrado obtener mediante el método de alfa de Cronbach el valor de 0.785, y esto nos ha demostrado que el instrumento es confiable y puede ser aplicado en el presente estudio.

3.6. TÉCNICAS DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Para poder obtener el análisis de los datos, luego de tener las respuestas, se procedió a volcar toda la información a una hoja de Excel para luego ser analizado por el software SPSS versión 2.5, para la reconversión de variables a niveles, rangos y brindar los informes respectivos.

3.7. ASPECTOS ÉTICOS

Se tomó en cuenta los siguientes aspectos éticos:

Permiso de las autoridades del Hospital San Juan de Dios de la ciudad de Ayaviri, asimismo el presente estudio fue aprobado por las autoridades de la Universidad Privada San Carlos.

3.8. SOBRE LA CONFIDENCIALIDAD DEL INSTRUMENTO APLICADO

El instrumento es absolutamente confidencial y anónimo, pues no lleva el nombre de los participantes, la información que se ha obtenido pertenece solo a los fines de la

investigación. Se indica que la participación de los pacientes fue voluntaria, anónima confirmando con el documento de consentimiento informado, asimismo por tal sus respuestas no fueron ni serán divulgadas.

3.9. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable independiente: La calidad de atención de la enfermera.	Dimensión biológica.	- Interés en los procesos fisiológicos.	Siempre = 11-14 A veces = 6-10 Nunca = 0-5
	Dimensión socio cultural.	- Respeto a la intimidad física durante la atención. - Interacción. - Transculturalidad. - Relaciones interpersonales.	
	Dimensión espiritual.	- Interés por la fe. - Solidaridad con el prójimo.	
	Dimensión emocional.	- Disponibilidad. - Empatía	
Variable dependiente: Proceso de recuperación.	Evaluación del proceso de recuperación.	Atención óptima en el proceso de recuperación.	Bueno Regular Malo
	Evaluación de recuperación.	Satisfacción del paciente en la recuperación del paciente.	

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. RESULTADOS OBTENIDOS EN LA INVESTIGACIÓN

Los resultados que se presentan en la presente investigación son los siguientes:

4.1.1. Resultados de tipo descriptivo de la investigación

Variable Independiente: Calidad de atención de la enfermera

Tabla 01: Calidad de atención de la enfermera mediante la dimensión biológica

Ítems evaluados en el cuestionario	Siempre	(%)	A veces	(%)	Nunca	(%)	Total	(%)
Procuran para usted un ambiente tranquilo y libre de ruidos, para que pueda descansar.	40	72.7%	08	14.5%	07	12.7%	55	100%
Cuando usted siente algún tipo de dolor, lo atienden de manera oportuna.	15	27.3%	10	18.2%	30	34.5%	55	100%
Respetan y cuidan su intimidad.	35	63.6%	20	36.4%	00	00%	55	100%
Se preocupan por su medicación.	49	89.1%	06	10.9%	00	00%	55	100%

Fuente: Cuestionario aplicado en la investigación.

En la tabla 01 se muestran los resultados en la calidad de atención de la enfermera que proporciona mediante la dimensión biológica, donde el 42.7% de personas sometidas a estudio han referido que las profesionales en enfermería siempre procuran dotar de un ambiente tranquilo y libre de ruidos, para que pueda descansar el paciente, mientras que el 14.5% de pacientes han referido a veces procuran de dotar de dichas condiciones, así mismo el 12.7% han manifestado que nunca buscan dotar de dichas condiciones al paciente; por otro lado se tiene al 27.3% de pacientes quienes han manifestado que siempre el profesional de enfermería lo atiende de forma oportuna cuando padece de algún dolor, mientras que el 18.2% han manifestado que a veces son atendidos cuando presentan dolores, mientras que el 34.5% han manifestado que nunca han sido atendidos de forma oportuna cuando sientes dolores propias del mal que vienen padeciendo; dentro de los resultados también se tiene que 63.6% de pacientes quienes han manifestado que siempre los profesionales de enfermería respetan y cuidan su intimidad, mientras que el 36.4% de pacientes han manifestado que a veces han sido respetado su intimidad como paciente; por otro lado se tiene al 89.1% de pacientes quienes han manifestado que la profesional en enfermería se preocupa por dotar de su medicación, mientras que el 10.9% de pacientes han referido que a veces los profesionales de enfermería de muestra preocupados por su medicación. Así mismo en las diferentes acciones que realiza la profesional en enfermería son las acciones que se caracterizan por ser polivalentes, altamente flexibles, bajo un alto grado de contenido multidisciplinario, bajo un pensamiento crítico, donde se tenga la aplicación de un pensamiento analítico, que van a dar razón a una atención desde el punto de vista biológico de forma óptima. También el profesional de enfermería debe de estar dotado de un alto grado de capacidad técnica de muy alto nivel que permita desarrollar un trato humano del paciente que se tenga bajo su cuidado. Pero cabe mencionar que los diferentes cambios que vienen enfrentando las enfermeras frente a la atención a la salud y en la práctica profesional son la razón de ser de la profesión y que va a constituir en el motor de su quehacer es por ello que nuestros resultados que han sido obtenidos en la presente tabla guardan relación con la

investigación realizada por Gutiérrez , Z. en 2019 “Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado”, en el sentido que en la Unidad clínica de traumatología del hospital Dr. Antonio Maria Pineda, se observó que los pacientes en su mayoría consideran que la atención es de regular a mala, debido a la ineficiente atención. Sin embargo los pacientes, consideran que el ambiente, brindaba con ser un lugar seguro, limpio, adecuado para la estadía de los pacientes. A pesar de lo vertido en el proceso de la atención brindada, los pacientes concluyeron que la la atención brindado a lo largo de su estadía fue óptima, partiendo desde la involucración de los familiares de los pacientes hasta la suministración y auto-cuidado de la salud de cada paciente. En conclusión, las opiniones vertidas por parte de los pacientes que se atendieron en la Clínica, se resumen en que la atención que recibieron fue positiva, por el cuidado que les brindaron las enfermeras, y que además esto contribuye a una mejor recuperación.

Tabla 02: Calidad de atención de la enfermera en la dimensión sociocultural

Ítems evaluados en el cuestionario	Siempre	(%)	A veces	(%)	Nunca	(%)	Total	(%)
En cuanto a la comunicación que tienen las enfermeras con usted; lo hacen en un lenguaje claro.	46	83.6%	07	12.7%	02	3.6%	55	100%
Responden amablemente a sus preguntas.	20	36.4%	30	54.5%	05	9.1%	55	100%
Antes de realizar algún procedimiento, le explican de manera	25	45.5%	28	50.9%	02	3.6%	55	100%

clara de que trata.

Cuando los familiares vienen a la visita, se comunican adecuadamente con ellos.	38	69.1%	17	30.9%	00	00%	55	100%
Muestran respeto por sus creencias, costumbres o su cultura.	42	76.4%	13	23.6%	00	00%	55	100%
Cuando se acercan a usted lo saludan y lo llaman por su nombre.	55	100%	00	00%	00	00%	55	100%
Lo animan o propician el diálogo de usted con otros pacientes.	55	100%	00	00%	00	00%	55	100%

Fuente: Cuestionario aplicado en la investigación.

Se observa dentro de la tabla 02, los resultados que han sido obtenidos sobre la calidad de atención de la enfermera mediante la dimensión sociocultural, es así que se tiene al 83.6% de pacientes quienes han manifestado que las profesionales en enfermería siempre se lograron comunicar con un lenguaje claro, mientras que el 12.7% lo han realizado a veces, así mismo el 3.6% de pacientes dijeron que nunca se lograron comunicar con un lenguaje claro; así también se tiene al 36.4% de pacientes quienes han referido que que las enfermeras siempre han respondido amablemente a sus preguntas, mientras que el 54.5% dijeron a veces responden amablemente a sus preguntas y el 9.1% dijeron nunca respondieron a sus preguntas de forma amable las enfermeras; de otro lado se tiene al 45.5% de pacientes quienes manifestaron que siempre la enfermera

les explican antes de realizar algún procedimiento de forma clara sobre de qué trata su intervención a fin de generarle calma, mientras que el 50.9% dijeron que a veces les explican sobre el procedimiento a aplicar, también se tiene al 3.6% de pacientes de pacientes quienes han referido que nunca les han logrado explicar sobre los procedimientos que la enfermera va a desarrollar; también se ha logrado tener como resultado que el 69.1% de pacientes dijeron que siempre el profesional de enfermería comunica a los familiares cuando vienen a la visita de forma adecuada, mientras que el 30.9% de pacientes han referido que a veces realizan dicha comunicación a los parientes del paciente; por otro lado se tiene al 76.4% de pacientes quienes han manifestado que siempre las profesionales en enfermería muestran respeto por sus creencias, costumbres o su cultura, mientras que el 23.6% de pacientes dijeron que a veces muestran actitud de respeto por sus creencias, costumbres o su cultura; también se ha logrado tener la percepción del 100% de pacientes quienes han manifestado que siempre el profesional de enfermería lo ha saludado cuando se acercan así como también lo llaman por su nombre; por último se tiene también los resultados sobre el 100% de pacientes quienes han manifestado que siempre el profesional de enfermería lo anima o siempre propicia el diálogo con con otros pacientes.

Cabe resaltar que dentro de la gestión del cuidado se debe de incluir la creación de instrumentos para la recolección de datos de índole socio cultural de forma sistemática, para que se pueda tener una mejor experiencia sobre su entorno del paciente sea de forma individual, familiar o comunitaria, el cual conlleve a desarrollar un análisis reflexivo de la información personal del paciente y de su entorno familiar teniendo en cuenta como elemento fundamental cual es su salud. Es por ello que las enfermeras deben realizar el diagnóstico del paciente frente a su experiencia que permita generar una planificación sobre las intervenciones que requiere ser sometido el paciente, es por ello que los resultados obtenidos guardan relación de forma parcial con los resultados que muestra el estudio desarrollado por Ponce. J. en 2019 "Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en la unidad médica de alta especialidad". donde hace referencia que el buen

trato, como; el tener amabilidad, paciencia con los pacientes tiene una gran influencia en la percepción del paciente. Se observó que el personal brinda la atención, según le haya ido en su jornada de trabajo, es decir, si en la jornada todo aconteció de manera positiva, esto se verá reflejado en el servicio de calidad que brinde al usuario. Al realizar este estudio se permitió observar las distintas ópticas del porque el factor del entorno laboral, incide en la toma de decisiones, y la atención adecuada para con los pacientes.

Tabla 03: Calidad de atención de la enfermera mediante la dimensión espiritual

Ítems evaluados en el cuestionario	Siempre	(%)	A veces	(%)	Nunca	(%)	Total	(%)
Cuando la enfermera se ha acercado a usted, le han preguntado de qué religión es usted.	48	87.3%	07	12.7%	00	00%	55	100%
Le permiten tener sus objetos religiosos de acuerdo a su creencia.	55	100%	00	00%	00	00%	55	100%
Durante su estancia hospitalaria, cuando la enfermera se le acercó, le brindo un abrazo o una palmada en la espalda.	37	67.3%	18	32.7%	00	00%	55	100%
Demuestran preocupación y lo hacen sentirse valioso aun cuando está enfermo.	39	70.9%	16	29.1%	00	00%	55	100%

Fuente: Cuestionario aplicado en la investigación.

Dentro de la tabla 03, se tiene los resultados sobre la calidad de atención de la enfermera mediante la dimensión espiritual, donde el 87.3% de pacientes han manifestado que siempre el profesional la enfermera se logró acercar para poder preguntarle de qué religión es el paciente; mientras que el 12.7% de pacientes manifestaron que a veces lograba preguntar la enfermera sobre dicho criterio; por otro lado se tiene al 100% de pacientes quienes han manifestado que la enfermera siempre le ha permitido tener sus objetos religiosos de acuerdo a su creencia; por otro lado se tiene al 67.3% de pacientes quienes han manifestado que siempre la profesional de enfermería ha mostrado afecto durante su estancia hospitalaria, donde se le acercó y le brindo un abrazo o una palmada en la espalda, mientras que el 32.7% de pacientes dijeron que a veces mostraban dicho gesto; por otro lado se tiene al 70.9% de pacientes quienes han manifestado que siempre la profesional de enfermería han demostrado preocupación y lo hacen sentirse valioso aun cuando estaba enfermo, mientras que el 29.1% han referido que a veces mostraban dicho comportamiento frente a ellos.

Debemos considerar que en tiempos actuales un gran número de enfermeras están comprometidas con una práctica profesional del paciente desde el punto de vista espiritual, considerando el respeto irrestricto del credo que profesa el paciente que está a su cuidado. De manera tal que se puede afirmar, que el centro de interés de la disciplina espiritual de la enfermería indica aquello que se orienta a la práctica de la enfermera sobre situaciones que van a dirigir su juicio clínico y sus decisiones profesionales sobre el paciente hospitalizado; él por ello que los resultados que han sido conseguidos en la presente tabla guardan relación con los resultados conseguidos en el estudio de Justo, M. en 2019 “Percepción de las madres sobre calidad de atención de la enfermera en el servicio de crecimiento y desarrollo del niño, establecimiento de salud I – 3 Coata 2017”. donde hace notar que el establecimiento de Salud I-3 Coata, por parte de las madres se percibe, que la atención recibida por el personal de enfermería fue medianamente positiva, en los aspectos de calidad, humanitaria, empatía, confort y espiritual. Sin embargo en cuanto a la atención referida como; eficiencia, accesibilidad, seguridad, las

madres que asistieron al centro de salud, valoraron que fue favorable. Aun así las madres percibieron de manera medianamente positiva a la atención brindada, referida a la amabilidad, ética, respeto, y por último aspecto se observó conformidad de manera positiva referente al ambiente, resaltaron que se sintieron cómodas, por la seguridad, confort, entre otros, como limpieza y orden.

Tabla 04: Calidad de atención de la enfermera mediante la dimensión emocional

Ítems evaluados en el cuestionario	Siempre	(%)	A veces	(%)	Nunca	(%)	Total	(%)
Lo atienden oportunamente, cuando usted necesita o solicita algo; sin demora.	49	89.1%	06	10.9%	00	00%	55	100%
Muestran preocupación por su estado de ánimo y suelen animarlo cuando lo observan triste o llorando.	55	100%	00	00%	00	00%	55	100%
Mantienen una relación cercana y agradable con usted durante el tiempo que lo cuida.	38	69.1%	17	30.9%	00	00%	55	100%
Le escuchan y miran atentamente cuando Ud. le habla.	42	76.4%	13	23.6%	00	00%	55	100%

Fuente: Cuestionario aplicado en la investigación.

Se puede apreciar en la tabla 04, los resultados que fueron obtenidos sobre la calidad de atención de la enfermera mediante la dimensión emocional, es así que se tiene los

resultados 89.1% de pacientes quienes han manifestado que la enfermera siempre lo atienden oportunamente, cuando llego a necesitar algo sin promover la demora del caso, mientras que el 10.9% de pacientes dijeron que a veces han logrado mostrar dicha actitud la enfermera; por otro lado se tiene al 100% de pacientes quienes han manifestado que las profesionales de enfermería han demostrado preocupación por su estado de ánimo y así mismo han logrado animarlo cuando se les observaba tristes o llorando; por otro lado se tiene al 69.1% de pacientes quienes han manifestado que la profesional de enfermería siempre ha mantenido una relación cercana y agradable con el paciente durante el tiempo que lo cuidaba, mientras que el 30.9% de pacientes dijeron que a veces mostraban dicha actitud; por otro lado se tiene al 76.4% de pacientes quienes han referido que las enfermeras siempre lograron escucharlo y fijaban su mirada atentamente cuando les entablaba el diálogo, mientras que el 23.6% de pacientes manifestaron que a veces mostraban dicha actitud la profesional en enfermería.

Debemos de considerar que la práctica de enfermería debe enfocar el aspecto emocional del paciente ya que ocupa más allá del acto de cuidar que une el cuidado y el cómo de la interacción entre el paciente y la profesional de enfermería, donde se genera un cuidado que va a tener situaciones de reflexión, integración de creencias, valores; bajo un análisis crítico, donde deben de aplicarse conocimientos, para la organización de los recursos clínicos y la evaluación de la calidad de las intervenciones. Desde esta perspectiva se trata de un cuidado innovador que une la ciencia y el arte de enfermería donde se centra en la persona, la cual en continua interacción con su entorno, vive experiencias de salud. Razón por la cual nuestro estudio guarda relación con los resultados obtenidos en la investigación de Flores, C. en 2015 "Factores relacionados con la calidad de atención de enfermería". Donde se tomaron al entorno laboral y académico como factores de para observar cual de los tenía mayor incidencia en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería. Es así que de los dos factores, el que menor incidencia tuvo fue el laboral, sin embargo y sin esperar que sea así, el factor educativo fue el de más incidencia en la actitud y comportamiento que tuvieron los profesionales de enfermería

para con los pacientes de los servicios de Urgencias y Unidad de Cuidados Intensivos Adultos. Entonces, como remedio a estas deficiencias, se debe de brindar capacitaciones que ayuden a mejorar la calidad de atención que brindan a los pacientes, de esa forma se elevaría la productividad y la calidad de atención del personal de enfermería.

Variable Dependiente: Proceso de recuperación

Tabla 05: Proceso de evaluación de recuperación del paciente

Ítems evaluados en el cuestionario	Buen o	(%)	Regular	(%)	Malo	(%)	Total	(%)
Cómo considera la atención de la enfermera recibida en el consultorio.	36	65.5%	12	21.8%	07	12.7%	55	100%
Cómo se siente en relación a la atención recibida por la enfermera.	38	69.1%	27	49.1%	00	00%	55	100%
Cómo considera la atención recibida por la enfermera en relación al proceso de recuperación en su salud.	45	81.8%	10	18.2%	00	00%	55	100%

Fuente: Cuestionario aplicado en la investigación.

Se observa en la tabla 05 los resultados obtenidos sobre el proceso de evaluación de recuperación del paciente, donde el 65.5% de pacientes han calificado como buenos la atención de la enfermera recibida en el consultorio, mientras que el 21.8% han calificado como regular la atención de la profesional de enfermería, así mismo el 12.7% han manifestado que la atención de la enfermera fue mal; por otro lado se tiene al 69.1% de

pacientes quienes han calificado como bueno la atención recibida por la enfermera durante su tiempo de permanencia en el hospital, mientras que el 49.1% de pacientes han calificado como regular la atención recibida; por otro lado se tiene al 81.8% de pacientes quienes han calificado como bueno la atención recibida por la enfermera en relación al proceso de recuperación en su salud, mientras que el 18.2% de pacientes lo ha calificado como regular dicha atención que haya podido recibir.

Se debe considerar que, el rol que cumple la enfermera es de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos humanos y clínicos para poder lograr un proceso de recuperación en la salud del paciente que está hospitalizado. Por lo tanto de un tiempo a esta parte la enfermera se ha logrado constituir en gestora de sus actividades a partir de los conocimientos clínicos que posee. Por otro lado el profesional en enfermería es responsable de la recuperación del paciente por lo tanto debe de desarrollar en su ejercicio profesional valores, actitudes y conocimientos clínicos y humanos el cual le permita brindar una visión distinta y específica del cuidado del paciente. Tomado este precepto nuestros resultados que han sido obtenidos guardan relación con los resultados que están desarrollados en la investigación desarrollada por Rosales, G. en 2017 “Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016”. donde pone de conocimiento que la atención de la enfermera, en cuanto al nivel de calidad de atención, y satisfacción del paciente, se encuentran relacionadas, es decir el paciente da el mismo valor a ambas, de regular a bueno. Se observó también que la relación entre el nivel técnico y el nivel humano, se encuentra estrechamente relacionado con la calidad de atención por parte del personal de enfermería que atendieron al paciente adulto mayor en el servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, así mismo se tiene relación con los resultados conseguidos en la investigación de Alvan, G., & Quiroz., L. en 2018 sobre “Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital Apoyo Iquitos - 2020”. Donde se llegó a observar en la población el 35% provenían de Iquitos y el otro porcentaje, el 78% tenían que permanecer de 6 a 24 horas

en el servicio de emergencia. Es así que el 76% de los pacientes que se encuentran en el servicio de Emergencia, indicaron que reciben una buena calidad de cuidado por parte del personal de enfermería del mencionado centro de salud. En resumen, se entiende que entre la calidad y la satisfacción que recibe el paciente que fue atendido en el servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo en Iquitos, se mostró una relación alta, con aprobación de bueno.

Tabla 06: Evaluación del resultado de recuperación del paciente

Ítems evaluados en el cuestionario	Bueno	(%)	Regular	(%)	Malo	(%)	Total	(%)
Cómo siente la atención recibida por la enfermera en la recuperación de su salud.	48	87.3%	07	12.7%	00	00%	55	100%
El trato que viene recibiendo por la enfermera viene influyendo en la recuperación de su salud.	47	85.5%	08	14.5%	00	00%	55	100%

Fuente: Cuestionario aplicado en la investigación.

Al interior de la tabla 06 se tiene los resultados obtenidos sobre la evaluación del resultado de recuperación del paciente, donde el 87.3% de pacientes han calificado como bueno la atención recibida por la enfermera en la recuperación de su salud, mientras que el 12.7% de pacientes lo ha calificado como regular; por otro lado se tiene al 85.5% de pacientes quienes han calificado como buenos el trato que viene recibiendo por la enfermera lo que sin duda viene influyendo en la recuperación de su salud, mientras que el 14.5% de pacientes lo ha calificado como regular dicho criterio evaluado en el

cuestionario.

A nivel de la gestión de los cuidados debe estar orientada hacia la recuperación del paciente, y por ende la satisfacción de los familiares, razón por la cual que el profesional de enfermería, deben estar disponibles para poder cumplir el tratamiento médico en favor del paciente hospitalizado. Así mismo debemos de identificar al proceso humano y social de la enfermera frente a los diferentes roles interpersonales de liderazgo, motivación y participación dentro del centro de salud donde pueda favorecer al hecho de practicar una cultura organizacional en el cuidado del paciente. Es por ello que los resultados que se muestran en la presente tabla guardan relación con los resultados encontrados en el estudio de Curasi, E. en 2020 “Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción de los Usuarios en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Moquegua, 2019”. Se ha podido determinar en la población que fue objeto de estudio oscilan alrededor de 18 a 39 años de edad, conformados de manera equitativa por género, se encontró que estaban afiliados al SIS. De la población de análisis, el 50% indicó que la atención que recibieron por parte del personal fue percibida como regular al trato humano que recibieron, y en cuanto a la técnica y atención, si fue percibida de manera positiva en un nivel bueno. En cuanto a la atención percibida sobre el monitoreo y seguimiento al paciente (emergencia), el 63% indicó que la percibieron en un nivel alto. En cambio en el aspecto metodológico del personal de enfermería, es decir, al momento de explicar o facilitar algún tipo de información fue deficiente, siendo percibida en un nivel bajo por parte de los pacientes.

4.1.2. Resultados de tipo inferencial de la investigación de acuerdo a los objetivos planteados

Tabla 07: Determinar la relación entre la calidad de atención de la enfermera en el proceso de recuperación de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de Ayaviri durante el año 2022.

		Proceso de recuperación							
		Buen Proceso de recuperación		Regular proceso de recuperación		Mal proceso de recuperación		Total	
Calidad de atención de la enfermera	de la enfermera	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
Siempre existe una calidad de atención de la enfermera		23	41.8%	06	10.9%	02	3.6%	31	56.4%
A veces existe una calidad de atención de la enfermera		05	9.1%	08	14.5%	02	3.6%	15	27.3%
Nunca existe una calidad de atención de la enfermera		02	3.6%	03	5.5%	04	4.8%	9	16.4%
Total		30	54.5%	17	30.9%	08	14.5%	55	100%

Selección de prueba estadística: Correlación de Spermán, $p(\rho) = 0.402 - p = 0,001$.

Fuente: Cuestionario aplicado.

Se puede observar que dentro de la tabla 07 que del 100% de los pacientes que están hospitalizados en el área de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de la ciudad de Ayaviri, se logró ubicar al 41.8% de pacientes quienes perciben siempre una calidad de atención de la enfermera, y por ende vienen presentando un buen proceso de recuperación, mientras que el 9.1% de pacientes perciben a veces una una calidad de atención en la enfermera y un 3.6% de pacientes dijeron que nunca perciben una buena atención de la enfermera trayendo consigo un mal proceso de recuperación del paciente.

Tabla 08: Identificar cómo se relaciona la calidad de atención en la dimensión biológica que brinda la enfermera en el proceso de recuperación de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de Ayaviri durante el año 2022.

Proceso de recuperación - Dimensión proceso de recuperación (Biológica)									
		Buen Proceso de recuperación		Regular proceso de recuperación		Mal proceso de recuperación		Total	
		(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
Calidad de atención de la enfermera en su dimensión biológica									
Siempre existe una calidad de atención de la enfermera en su dimensión biológica.		18	32.7%	06	10.9%	02	3.6%	26	47.3%
A veces existe una calidad de		11	20%	04	7.3%	01	1.8%	16	29.1%

atención de la
enfermera en su
dimensión
biológica

Nunca existe una calidad de atención de la enfermera en su dimensión biológica	09	16.4%	03	5.5%	01	1.8%	13	23.6%
Total	38	69.1%	13	23.6%	04	7.3%	55	100%

Selección de prueba estadística: Correlación de Sperman, $p(\rho) = 0.237$ - $p = 0,001$.

Fuente: Cuestionario aplicado.

En la tabla 08 se observa que del 100% de los pacientes que están hospitalizados en el área de medicina en el hospital "San Juan de Dios" de la ciudad de Ayaviri, se ha logrado ubicar al 32.7% de pacientes quienes vienen percibiendo siempre una buena calidad de atención de la enfermera en su dimensión biológica, por lo tanto tienen un buen proceso de recuperación en su salud, así mismo se ha podido observar que el 20% de pacientes quienes viene percibiendo a veces una buena calidad de atención de la enfermera en su dimensión biológica, trayendo un regular proceso de recuperación en su salud; así mismo se tiene al 16.4% de pacientes quienes nunca han percibido una buena calidad de atención de la enfermera en su dimensión biológica, trayendo un mal proceso de recuperación en la salud del paciente hospitalizado.

Tabla 09: Identificar la relación entre la calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión socio cultural en el proceso de recuperación de la salud de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de Ayaviri durante el año 2022.

Proceso de recuperación - Dimensión proceso de recuperación								
	Buen Proceso de recuperación		Regular proceso de recuperación		Mal proceso de recuperación		Total	
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
Calidad de atención de la enfermera en su dimensión socio cultural.								
Siempre existe una calidad de atención de la enfermera en su dimensión socio cultural.	18	32.7%	04	7.3%	02	3.6%	24	43.6%
A veces existe una calidad de atención de la enfermera en su dimensión socio cultural.	13	23.6%	03	5.5%	02	3.6%	18	32.7%
Nunca existe una calidad de atención de la enfermera en su dimensión socio cultural.	08	14.5%	04	7.3%	01	1.8%	13	23.6%
Total	39	70.9%	11	20%	05	9.1%	55	100%

Selección de prueba estadística: Correlación de Spermán, $p(\rho) = 0.329 - p = 0,002$.

Fuente: Cuestionario aplicado.

Al interior de la tabla 09 se tiene los resultados donde se ha llegado a observar que del 100% de los pacientes que están hospitalizados en el área de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de la ciudad de Ayaviri, se ha llegado a encontrar al 32.7% viene percibiendo siempre una buena calidad de atención de la enfermera en su dimensión socio cultural trayendo como consecuencia un buen proceso de recuperación del paciente; mientras que el 23.6% de pacientes vienen percibiendo a veces una buena calidad de atención de la enfermera en su dimensión socio cultural, trayendo como consecuencia un regular proceso de recuperación del paciente; así también se tiene al 15.5% de pacientes nunca han percibido una buena calidad de atención de la enfermera en su dimensión socio cultural, el cual trae como consecuencia un mal proceso de recuperación del paciente hospitalizado.

Tabla 10: Conocer cómo se relaciona la calidad de atención en la dimensión espiritual que brinda la enfermera en el proceso de recuperación de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de Ayaviri durante el año 2022.

	Buen Proceso de recuperación		Regular proceso de recuperación		Mal proceso de recuperación		Buen Proceso de recuperación	
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
Calidad de atención de la enfermera en su dimensión espiritual.								
Siempre existe una calidad de atención de la enfermera en su dimensión espiritual.	25	45.5%	03	5.5%	01	1.8%	29	52.7%
A veces existe una calidad de atención de la enfermera en su dimensión espiritual.	14	25.5%	02	3.6%	01	1.8%	17	30.9%
Nunca existe una calidad de atención de la enfermera en su dimensión espiritual.	05	9.1%	03	5.5%	01	1.8%	09	16.4%
Total	44	80%	08	14.5%	03	5.5%	55	100%

Selección de prueba estadística: Correlación de Spearman, $p(\rho) = 0.328 - p = 0,001$.

Fuente: Cuestionario aplicado.

En la tabla 10 se tiene los resultados donde se ha llegado a observar que del 100% de los pacientes que están hospitalizados en el área de medicina en el hospital “San Juan de

Dios” de la ciudad de Ayaviri, se ha llegado a encontrar al 45.5% viene percibiendo siempre una buena calidad de atención de la enfermera en su dimensión espiritual trayendo como consecuencia un buen proceso de recuperación del paciente en su dimensión resultado de recuperación; mientras que el 25.5% de pacientes vienen percibiendo a veces una buena calidad de atención de la enfermera en su dimensión espiritual, trayendo como consecuencia un regular proceso de recuperación del paciente en su dimensión resultados de recuperación; así también se tiene el 9.1% de pacientes nunca han percibido una buena calidad de atención de la enfermera en su dimensión espiritual, el cual trae como consecuencia un mal proceso de recuperación del paciente hospitalizado en su dimensión resultados de recuperación.

Tabla 11: Conocer la relación entre la calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión emocional en el proceso de recuperación de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de Ayaviri durante el año 2022.

Proceso de recuperación - Dimensión resultado de recuperación									
	Buen Proceso de recuperación		Regular proceso de recuperación		Mal proceso de recuperación		Buen Proceso de recuperación		
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	
Calidad de atención de la enfermera en su dimensión emocional.									
Siempre existe una calidad de atención de la enfermera en su dimensión emocional.	28	50.9%	05	9.1%	02	3.6%	35	32.3%	
A veces existe una calidad de atención de la enfermera en su dimensión emocional.	09	16.4%	03	5.5%	01	1.8%	13	37.1%	
Nunca existe una calidad de atención de la enfermera en su dimensión emocional.	05	9.1%	01	1.8%	01	1.8%	07	30.6%	
Total	42	50%	09	32.3%	04	17.7%	55	100%	

Selección de prueba estadística: Correlación de Sperman, $p(\rho) = 0.329 - p = 0,001$.

Fuente: Cuestionario aplicado.

Al interior de la tabla 11, se presentan los resultados donde se ha llegado a observar que del 100% de los pacientes que están hospitalizados en el área de medicina en el hospital

“San Juan de Dios” de la ciudad de Ayaviri, se ha llegado a encontrar al 50.9% viene percibiendo siempre una buena calidad de atención de la enfermera en su dimensión emocional trayendo como consecuencia un buen proceso de recuperación del paciente en su dimensión resultado de recuperación; mientras que el 16.4% de pacientes vienen percibiendo a veces una buena calidad de atención de la enfermera en su dimensión emocional, trayendo como consecuencia un regular proceso de recuperación del paciente en su dimensión resultados de recuperación; así también se tiene el 9.1% de pacientes nunca han percibido una buena calidad de atención de la enfermera en su dimensión emocional, el cual trae como consecuencia un mal proceso de recuperación del paciente hospitalizado en su dimensión resultados de recuperación.

4.2. CONTRASTACIÓN Y DEMOSTRACIÓN DE RESULTADOS EN FUNCIÓN A LA CORRELACIÓN

- **Prueba 01**

H1. - Existe una relación entre la percepción sobre la calidad de atención de la enfermera dentro del proceso de recuperación de la salud en los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de Ayaviri durante el año 2022.

H0. No existe una relación entre la percepción sobre la calidad de atención de la enfermera dentro del proceso de recuperación de la salud en los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de Ayaviri durante el año 2022.

- **Prueba de la hipótesis general.**

H1. Existe una relación entre la percepción sobre la calidad de atención de la enfermera dentro del proceso de recuperación de la salud en los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de Ayaviri durante el año 2022.

- **Nivel de significancia del análisis obtenido = 0.05**

- **Proceso de selección para la prueba estadística aplicada**

Aplicando la prueba de correlación de Spearman, ρ (rho) aplicada a la investigación.

- **Regla sobre la decisión encontrada en la investigación**

- Se va a proceder a rechazar la hipótesis nula (H_0) siempre en cuando el valor de p pueda resultar menor a 0,05.

- **Cálculo de la prueba sometida a estudio**

Tabla 12: Cálculo de la prueba sometida a estudio

			Calidad de atención de la enfermera.	Proceso de recuperación.
RH0 de Spearman	Calidad de atención de la enfermera.	Coefficiente de correlación	1,000	0,301
		Significado bilateral	—	0,001
		(f)	55	55
	Proceso de recuperación.	Coefficiente de correlación	0,301	1,000
		Significado bilateral	0,001	—
		(f)	55	55

Fuente: Prueba estadística aplicada.

Interpretación

En relación a la contrastación de la hipótesis general planteada en la presente investigación se ha logrado establecer que si existe una correlación significativa entre ambas variables de estudio que han sido planteados, esto en mérito a lo obtenido mediante el coeficiente de correlación de Spearman = 0,301, el cual nos indica la existencia de una relación directa moderada con tendencia alta, también se ha logrado obtener un $p = 0,001$ haciendo que sea significativa, por lo tanto se procede a rechazar la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna planteada en la investigación, en consecuencia existe una relación entre la calidad de atención de la enfermera dentro del

proceso de recuperación de la salud en los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de Ayaviri durante el año 2022.

- **Prueba 02.**

H1. - Existe una relación entre la calidad de atención en la dimensión biológica que brinda la enfermera en el proceso de recuperación de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de Ayaviri durante el año 2022.

H0. No existe una relación entre la calidad de atención en la dimensión biológica que brinda la enfermera en el proceso de recuperación de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de Ayaviri durante el año 2022.

- **Prueba de los resultados obtenidos**

H1. Existe una relación entre la calidad de atención en la dimensión biológica que brinda la enfermera en el proceso de recuperación de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de Ayaviri durante el año 2022.

- **Nivel de significancia del análisis obtenido = 0.05**

- **Proceso de selección para la prueba estadística aplicada**

Aplicando la prueba de correlación de Spearman, ρ (rho) aplicada a la investigación.

- **Regla sobre la decisión encontrada en la investigación**

Se va a proceder a rechazar la hipótesis nula (H0) siempre en cuando el valor de p pueda resultar menor a 0,05.

● **Cálculo de la prueba sometida a estudio**

		Calidad de atención en la dimensión biológica.	Proceso de recuperación.
RH0 de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	0,237
	Significado bilateral	—	0,001
	(f)	55	55
	Coeficiente de correlación	0,237	1,000
	Significado bilateral	0,001	—
	(f)	55	55

Fuente: Prueba estadística aplicada.

Según los resultados obtenidos, se ha logrado establecer que si existe una relación significativa entre ambas variables de estudio que han sido planteados, en razón a lo aplicado bajo el coeficiente de correlación de Spearman = 0,237, el cual nos indica la existencia de una relación directa moderada con tendencia alta, también se ha logrado obtener un valor de $p = 0,001$ lo que hace que el resultado sea significativa, en consecuencia existe una relación entre la calidad de atención en la dimensión biológica que brinda la enfermera en el proceso de recuperación de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de Ayaviri durante el año 2022.

- **Prueba 03.**

H1. - Existe una relación entre la calidad de atención en la dimensión socio cultural que brinda la enfermera en el proceso de recuperación de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de Ayaviri durante el año 2022.

H0. No existe una relación entre la calidad de atención en la dimensión socio cultural que brinda la enfermera en el proceso de recuperación de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de Ayaviri durante el año 2022.

- **Prueba de los resultados obtenidos**

H1. Existe una relación entre la calidad de atención en la dimensión socio cultural que brinda la enfermera en el proceso de recuperación de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de Ayaviri durante el año 2022.

- **Nivel de significancia del análisis obtenido = 0.05**

- **Proceso de selección para la prueba estadística aplicada**

Aplicando la prueba de correlación de Spearman, ρ (rho) aplicada a la investigación.

- **Regla sobre la decisión encontrada en la investigación**

Se va a proceder a rechazar la hipótesis nula (H_0) siempre en cuando el valor de p pueda resultar menor a 0,05.

● **Cálculo de la prueba sometida a estudio**

		Calidad de atención en la dimensión Socio cultural.	Proceso de recuperación.
RH0 de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	0,329
	Significado bilateral	—	0,001
	(f)	55	55
	Coeficiente de correlación	0,329	1,000
	Significado bilateral	0,001	—
	(f)	55	55

Fuente: Prueba estadística aplicada.

Según los resultados obtenidos, se ha logrado establecer que si existe una relación significativa entre ambas variables de estudio que han sido planteados, en razón a lo aplicado bajo el coeficiente de correlación de Spearman = 0,329, el cual nos indica la existencia de una relación directa moderada con tendencia alta, también se ha logrado obtener un valor de $p = 0,001$ lo que hace que el resultado sea significativo, en consecuencia existe una relación entre la calidad de atención en la dimensión socio cultural que brinda la enfermera en el proceso de recuperación de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de Ayaviri durante el año 2022

- **Prueba 04.**

H1. - Existe una relación entre la calidad de atención en la dimensión espiritual que brinda la enfermera en el proceso de recuperación de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital "San Juan de Dios" de Ayaviri durante el año 2022.

H0. No existe una relación entre la calidad de atención en la dimensión espiritual que brinda la enfermera en el proceso de recuperación de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital "San Juan de Dios" de Ayaviri durante el año 2022.

- **Prueba de los resultados obtenidos**

H1. Existe una relación entre la calidad de atención en la dimensión espiritual que brinda la enfermera en el proceso de recuperación de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital "San Juan de Dios" de Ayaviri durante el año 2022.

- **Nivel de significancia del análisis obtenido = 0.05**

- **Proceso de selección para la prueba estadística aplicada**

Aplicando la prueba de correlación de Spearman, ρ (rho) aplicada a la investigación.

- **Regla sobre la decisión encontrada en la investigación**

Se va a proceder a rechazar la hipótesis nula (H_0) siempre en cuando el valor de p pueda resultar menor a 0,05.

● **Cálculo de la prueba sometida a estudio**

		Calidad de atención en la dimensión Espiritual.	Proceso de recuperación.
RH0 de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	0,328
	Significado bilateral	—	0,001
	(f)	55	55
	Coeficiente de correlación	0,328	1,000
	Significado bilateral	0,001	—
	(f)	55	55

Fuente: Prueba estadística aplicada.

Según los resultados obtenidos, se ha logrado establecer que si existe una relación significativa entre ambas variables de estudio que han sido planteados, en razón a lo aplicado bajo el coeficiente de correlación de Spearman = 0,328, el cual nos indica la existencia de una relación directa moderada con tendencia alta, también se ha logrado obtener un valor de $p = 0,001$ lo que hace que el resultado sea significativo, en consecuencia existe una relación entre la calidad de atención en la dimensión espiritual que brinda la enfermera en el proceso de recuperación de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de Ayaviri durante el año 2022.

- **Prueba 05.**

H1. - Existe una relación entre la calidad de atención en la dimensión emocional que brinda la enfermera en el proceso de recuperación de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital "San Juan de Dios" de Ayaviri durante el año 2022.

H0. No existe una relación entre la calidad de atención en la dimensión emocional que brinda la enfermera en el proceso de recuperación de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital "San Juan de Dios" de Ayaviri durante el año 2022.

- **Prueba de los resultados obtenidos**

H1. Existe una relación entre la calidad de atención en la dimensión emocional que brinda la enfermera en el proceso de recuperación de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital "San Juan de Dios" de Ayaviri durante el año 2022.

- **Nivel de significancia del análisis obtenido = 0.05**

- **Proceso de selección para la prueba estadística aplicada**

Aplicando la prueba de correlación de Spearman, ρ aplicada a la investigación.

- **Regla sobre la decisión encontrada en la investigación**

Se va a proceder a rechazar la hipótesis nula (H_0) siempre en cuando el valor de p pueda resultar menor a 0,05.

● **Cálculo de la prueba sometida a estudio**

		Calidad de atención en la dimensión Emocional.	Proceso de recuperación.
RH0 de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	0,329
	Significado bilateral	—	0,001
	(f)	55	55
	Coeficiente de correlación	0,329	1,000
	Significado bilateral	0,001	—
	(f)	55	55

Fuente: Prueba estadística aplicada.

Según los resultados obtenidos, se ha logrado establecer que si existe una relación significativa entre ambas variables de estudio que han sido planteados, en razón a lo aplicado bajo el coeficiente de correlación de Spearman = 0,329, el cual nos indica la existencia de una relación directa moderada con tendencia alta, también se ha logrado obtener un valor de $p = 0,001$ lo que hace que el resultado sea significativo, en consecuencia existe una relación entre la calidad de atención en la dimensión emocional que brinda la enfermera en el proceso de recuperación de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de Ayaviri durante el año 2022.

4.3. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Dentro de los resultados obtenidos sobre la relación que existe entre la calidad de atención de la enfermera en el proceso de recuperación de pacientes hospitalizados en el área de medicina en el hospital San Juan de Dios de la ciudad de Ayaviri durante el año

2022, se ha podido demostrar que ha prevalecido el nivel regular ya que estos resultados se comparan con la investigación realizada por Gutiérrez , Z. en 2019 “Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado”. En el sentido que en la Unidad clínica de traumatología del hospital Dr. Antonio Maria Pineda, se observó que los pacientes en su mayoría consideran que la atención es de regular a mala, debido a la ineficiente atención. Sin embargo los pacientes, consideran que el ambiente, brindaba con ser un lugar seguro, limpio, adecuado para la estadía de los pacientes. A pesar de lo vertido en el proceso de la atención brindada, los pacientes concluyeron que la atención brindado a lo largo de su estadía fue óptima, partiendo desde la involucración de los familiares de los pacientes hasta la suministración y auto-cuidado de la salud de cada paciente. En conclusión, las opiniones vertidas por parte de los pacientes que se atendieron en la Clínica, se resumen en que la atención que recibieron fue positiva, por el cuidado que les brindaron las enfermeras, y que además esto contribuye a una mejor recuperación, en la cual se evidencia que gran porcentaje de pacientes adultos vienen percibiendo en gran número donde la enfermera se preocupa de su medicación y esta situación contribuye en la recuperación de forma regular para el paciente. Así mismo debemos de mencionar que los resultados que fueron obtenidos en nuestra investigación se relacionan desde el punto de vista de la percepción de la calidad de atención por parte del paciente, en consecuencia la calidad de atención viene hacer la conformidad que el paciente pueda tener al interior del centro de salud dentro de un tiempo determinado, para lo cual se debe considerar el cumplimiento de ciertas normas que están establecidas en la institución de salud, en consecuencia la satisfacción del paciente en razón a la atención se constituye en un indicador razonable. Es por ello, que la calidad de la atención brindada por el profesional de enfermería no se estaría dado del todo de forma eficaz ya que existen pacientes que están disconformes con dicha atención prestada lo cual no viene llegando a satisfacer las expectativas del caso. En razón a la calidad de atención brindada por la enfermera bajo la dimensión biológica, se ha podido evidenciar que más de la mitad de los pacientes han logrado percibir que la atención dada fueron de

forma favorable, en consecuencia las diferentes acciones que realiza la profesional en enfermería son las acciones que se caracterizan por ser polivalentes, altamente flexibles, bajo un alto grado de contenido multidisciplinario, bajo un pensamiento crítico, donde se tenga la aplicación de un pensamiento analítico, que van a dar razón a una atención desde el punto de vista biológico de forma óptima. Así mismo el profesional de enfermería debe de estar dotado de un alto grado de capacidad técnica de muy alto nivel que permita desarrollar un trato humano del paciente que se tenga bajo su cuidado. Pero cabe mencionar que los diferentes cambios que vienen enfrentando las enfermeras frente a la atención a la salud y en la práctica profesional son la razón de ser de la profesión y que va a constituir en el motor de su quehacer. Por otro lado dentro del estudio se ha logrado demostrar en mayor predominio que la enfermera respeta la medicación, seguida del hecho que la enfermera procura un ambiente tranquilo y libre de ruidos, para que pueda descansar el paciente, por lo tanto el humano es la persona y su intimidad es una de las expresiones. Dentro de la dimensión sociocultural, se ha logrado obtener los resultados que se vienen mostrando en la tabla 02, donde se ha demostrado que más de la mitad de los pacientes hospitalizados vienen percibiendo la calidad de la atención favorables. Estos resultados se corroboran con la investigación de Ponce. J. en 2019 “Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en la unidad médica de alta especialidad”. donde hace referencia que el buen trato, como; el tener amabilidad, paciencia con los pacientes tiene una gran influencia en la percepción del paciente. Se observó que el personal brinda la atención, según le haya ido en su jornada de trabajo, es decir, si en la jornada todo aconteció de manera positiva, esto se verá reflejado en el servicio de calidad que brinde al usuario. Al realizar este estudio se permitió observar las distintas ópticas del porque el factor del entorno laboral, incide en la toma de decisiones, y la atención adecuada para con los pacientes, es por eso que la enfermera debe conocer cuáles son las costumbres que tiene el paciente, a qué cultura pertenece, de qué sociedad proviene, por cuanto el Perú y en especial la región Puno es Pluricultural. También debemos de destacar que dentro de la tabla 03, se muestran los

resultados sobre la dimensión espiritual, en la calidad de atención de la enfermera, en donde la mayor parte de los pacientes perciben la atención como regularmente favorables. Estos resultados difieren de los resultados que han sido obtenidos por Justo, M. en 2019 “Percepción de las madres sobre calidad de atención de la enfermera en el servicio de crecimiento y desarrollo del niño, establecimiento de salud I – 3 Coata 2017”. donde hace notar que el establecimiento de Salud I-3 Coata, por parte de las madres se percibe, que la atención recibida por el personal de enfermería fue medianamente positiva, en los aspectos de calidad, humanitaria, empatía, confort y espiritual. Sin embargo en cuanto a la atención referida como; eficiencia, accesibilidad, seguridad, las madres que asistieron al centro de salud, valoraron que fue favorable. Aun así las madres percibieron de manera medianamente positiva a la atención brindada, referida a la amabilidad, ética, respeto, y por último aspecto se observó conformidad de manera positiva referente al ambiente, resaltaron que se sintieron cómodas, por la seguridad, confort, entre otros, como limpieza y orden; en consecuencia esta dimensión que se aborda en el estudio es imprescindible al momento de brindar los cuidados, ya que la espiritualidad significa un estado de conexión con el mundo y el paciente como persona. Dentro de esta dimensión también se debe tener en cuenta las creencias religiosas, puesto que cada religión tiene una manera de ver el mundo, situación que debe ser considerada por la profesional en enfermería al momento de realizar la tensión clínica correspondiente. Por otro lado, dentro de la dimensión emocional, los resultados mostrados en la Tabla 4, se ha logrado evidenciar que más de la mitad de pacientes vienen percibiendo la calidad de la atención como favorables. Ello se asemeja a los resultados obtenidos en el estudio de Flores, C. en 2015 “Factores relacionados con la calidad de atención de enfermería”. Donde se tomaron al entorno laboral y académico como factores de para observar cual de los tenía mayor incidencia en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería. Es así que de los dos factores, el que menor incidencia tuvo fue el laboral, sin embargo y sin esperar que sea así, el factor educativo fue el de más incidencia en la actitud y comportamiento que tuvieron los profesionales de enfermería para con los

pacientes de los servicios de Urgencias y Unidad de Cuidados Intensivos Adultos. Entonces, como remedio a esta deficiencias, se debe de brindar capacitaciones que ayuden a mejorar la calidad de atención que brindan a los pacientes, de esa forma se elevaría la productividad y la calidad de atención del personal de enfermería. Cabe resaltar que de los resultados que se muestran se infiere que el entorno del paciente tiene influencia en su proceso de recuperación, ya que los paciente van a experimentar transiciones de diferente orden en razón de un mismo tiempo en razón de su salud y enfermedad, es por ello que el profesional de enfermería debe mostrar una relación de lo más amigable posible, lo que sin duda esto influirá en la percepción de la calidad de cuidado que se tenga en favor del paciente.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Dentro de la investigación se ha logrado establecer que si existe una correlación significativa entre ambas variables de estudio que han sido planteados, esto en mérito a lo obtenido mediante el coeficiente de correlación de Spearman = 0,301, el cual nos indica la existencia de una relación directa moderada con tendencia alta, también se ha logrado obtener un $p = 0,001$ haciendo que sea significativa, por lo tanto se procede a rechazar la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna planteada en la investigación.

SEGUNDA: En relación a la atención que brinda la enfermera desde el punto de vista de la dimensión biológica, un gran porcentaje de pacientes ha presentado una opinión favorable, sobre todo, en la preocupación que muestra la enfermera en la medicación del paciente. seguidamente procurar un ambiente tranquilo y libre de ruidos, para que pueda descansar. el paciente por lo tanto guarda relación con el proceso de recuperación del paciente.

TERCERA: En razón de la dimensión sociocultural, se ha logrado establecer que más de la mitad de los pacientes sometidos a estudio han mostrado una opinión favorable en la atención recibida en los indicadores del saludo cordial al paciente así mismo lo llaman por su nombre. y en la forma como propicia el diálogo la enfermera entre los pacientes, por lo tanto guarda relación con el proceso de recuperación del paciente.

CUARTA: Frente a la atención en la dimensión espiritual, más de la mitad de los pacientes han presentado una opiniones favorable, lo que lleva a tener una relación con el proceso de recuperación del paciente en su dimensión resultado de la recuperación.

QUINTA: Dentro de la atención del paciente en la dimensión emocional se ha dado como resultado una situación medianamente favorable en la mayoría de las personas sometidas a estudio, situación que lleva a tener una relación con el proceso de recuperación del paciente en su dimensión resultado de la recuperación.

RECOMENDACIONES

PRIMERO: Se recomienda a las enfermeras que vienen laborando en el hospital San Juan de Dios de la ciudad de Ayaviri a que puedan poner más énfasis en el fortalecimiento los diferentes aspectos sobre la atención de los pacientes, para poder generar una recuperación óptima en la salud de las personas hospitalizadas.

SEGUNDO: - Debe de concebirse de la forma más eficiente posible las diferentes cualidades sobre la atención del paciente hospitalizado de parte de la enfermera para generar un vínculo ameno entre el paciente y el profesional de salud.

TERCERO: Se recomienda a las autoridades del Hospital de San Juan de Dios de la ciudad de Ayaviri a que puedan seguir motivando en las enfermeras más conocimientos que puedan estar relacionados con la práctica de una atención óptima en favor del paciente hospitalizado, todo ello para poder generar un proceso de recuperación del paciente.

CUARTO: Se recomienda a las profesionales de la salud que puedan desarrollar estudios de tipo cualitativo donde se permita identificar de forma analítica las vivencias del paciente sobre la atención que haya podido recibir por parte del profesional de la enfermería, donde se tenga como respuesta el sentir abierto del paciente que está hospitalizado.

QUINTO: A los profesionales de enfermería que puedan continuar capacitándose en el desarrollo de actividades que promuevan valores y trabajo en equipo, el cual permita desarrollar un mejor servicio en la atención del paciente hospitalizado.

BIBLIOGRAFÍA

1. Guevara B, Rengifo J, et all. El cuidado de enfermería: una visión integradora en tiempos de crisis. 2014 (Citado el 8 de mayo del 2018); 13(33). Disponible en: <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/eglobal.13.1.168021/157251>
2. Normas de competencia del profesional técnico en enfermería. Disponible en: RESOLUCION-N%C2%BA-352-2017-DEC-IEES-Normas-deCompetencia-del-Profesional-T%C3%A9cnico-en-Enfermer%C3%ADa.pdf.
3. Morfi R. La salud del adulto mayor en el siglo XXI. Rev. Cubana Enfermer (internet) 2010 (Citado el 30 mayo 2018). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252009000300003
4. Zapata S. Percepción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que recibe de la enfermera en el servicio de geriatría del hospital almenara. (internet) 2013 (Citado el 12 de abril del 2019). Disponible en: http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/311/Zapata_sm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
5. Tirado E, Mamani F. La situación de la población adulta mayor en el Perú: Camino a una nueva política. KAS. IDEHPUCP. (internet) 2018. (citado el 23 de noviembre del 2020). Disponible en: <https://cdn01.pucp.education/idehpucp/wpcontent/uploads/2018/11/23160106/publicacion-virtual-pam.p>
6. Ponce, J., Reyes, H., & Ponce, G. en 2019. *Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad*. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social, 14(2), 65-73. Recuperado de: http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/view/576/552
7. Flores, C., Ponce, R., Ruíz, M., & Corral, R. (2015). *Factores relacionados con la calidad de atención de enfermería*. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del

- Seguro Social,
3(3),143-148.http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/view/56/90
8. Menéndez, T., Calle, A., Delgado., D., Espinel., J., & Cedeño Y., en 2018 “*Síndrome de Burnout y calidad de atención del personal de enfermería de un hospital general en la provincia de Manabí, Ecuador*”, Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales. <https://www.eumed.net/rev/cccss/2018/10/sindrome-burnout-ecuador.html>
9. Gutiérrez , Z., Lorenzo, M., & Berríos, A., (2019). *Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado*. Revista Científica “Conecta Libertad” ISSN 2661-6904, 3(1), 1–11. <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70>
10. Rosales, G., en 2017. “*Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016*”.(Para optar el grado de Magister, Universidad César Vallejo).Repositorio Digital Institucional- Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/7107>
11. Alvan, G., & Quiroz., L., en 2018. “*Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital Apoyo Iquitos - 2020*” .(Para optar el Título de Licenciado en Enfermería, Universidad Científica del Perú). Repositorio UCP <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1332>
12. Tello., W, en 2021.“*Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021*”. (Para optar el grado de Licenciado en Enfermería, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Repositorio Institucional Digital Universidad Nacional Mayor de San Marcos. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16944/Tello_mw.pdf?sequence=2&isAllowed=y
13. Curasi, E., en 2020.“*Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción de los Usuarios en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Moquegua, 2019*”. (Para optar el Título de Segunda Especialidad en Enfermería, Universidad Nacional

- San Agustín de Arequipa). Repositorio Institucional Digital UNSA.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11681/SEcumied.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
14. Betancurt, S., en 2023. “*Calidad de Atención de la Enfermera en la Estrategia de Inmunizaciones según la Percepción de Madres con Niños entre 2 Meses a 2 Años, Puesto de Salud Hábitat Humanity-2021*”. (Para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería, Universidad Nacional del Altiplano). Repositorio Institucional Digital UNAP. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/19453>
15. Justo, M., en 2019, “ *Percepción de las madres sobre calidad de atención de la enfermera en el servicio de crecimiento y desarrollo del niño, establecimiento de salud I – 3 Coata 2017* ”. (Para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería, Universidad Nacional del Altiplano). Repositorio Institucional Digital UNAP. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/11074>
16. Rosales, G., en 2017. “*Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016*”.(Para optar el grado de Magister, Universidad César Vallejo).Repositorio Digital Institucional- Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7107>
17. Saraiva, R., & Salmazo da Silva, H., en 2022. *Calidad de la atención a la salud de las personas mayores en la atención primaria: una revisión integradora*. Enfermería Global, 21(65), 545-589. Epub 28 de marzo de 2022. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.444591>
18. Fernández, R., & Manrique, F.. en 2010. *Rol de la enfermería en el apoyo social del adulto mayor*. Enfermería Global, (19). http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412010000200016&lng=es&tlng=es.
19. Cuideo. (s.f). *Enfermedades Y Patologías En La Tercera Edad*. Cuideo.com <https://cuideo.com/blog/enfermedades-patologias-tercera-edad/>

20. Canitas. (s.f). *Cuidados de Enfermería en el Adulto Mayor*.Canitas.mx
<https://canitas.mx/guias/cuidados-de-enfermeria-en-el-adulto-mayor/#%c2%bfqu%c3%a9+son+los+cuidados+de+enfermer%c3%ada%3f>
21. Aguado, S. en 2021, 22 de Septiembre.¿Cuáles son los cuidados de enfermería en geriatría?. *Cursos Femxa.es*.
<https://www.cursosfemxa.es/blog/cuidados-enfermeria-geriatria>
22. Heredia, D,. Ponce. E., & Ponce K., en 2019: “*Prevención de enfermedades crónicas degenerativas en adultos mayores: una mirada desde la experiencia de vinculación con la sociedad*”, Revista Caribeña de Ciencias Sociales (diciembre 2019).
<https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/12/prevencion-enfermedades-cronicas.html>
23. Real, S. en 2019. *Cuidados de enfermería en pacientes con Enfermedad de Parkinson: una revisión bibliográfica*.(para optar por el título de Licenciado en Enfermería. Universidad de Cantabria). Repositorio Abierto de la Universidad de Cantabria-España. <https://repositorio.unican.es/xmlui/handle/10902/15858>
24. Fernández, A. en 2017. “*Calidad de vida en los ancianos con enfermedades neurodegenerativas Alzheimer y Parkinson*”. (Para optar por el Grado en Enfermería. Universidad de Valladolid). Repositorio Documental de la Universidad de Valladolid.
<https://uvadoc.uva.es/handle/10324/23428>
25. Heredia, D,. Ponce. E., & Ponce K., en 2019 “*Prevención de enfermedades crónicas degenerativas en adultos mayores: una mirada desde la experiencia de vinculación con la sociedad*”, Revista Caribeña de Ciencias Sociales (diciembre 2019).
<https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/12/prevencion-enfermedades-cronicas.h>
26. Llanes, C. en 2013. *La sexualidad en el adulto mayor*. Revista cubana de enfermería, 29(3), 223-232.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192013000300008&script=sci_arttext&lng=pt
27. Orosco, C., en 2015. *Depresión y autoestima en adultos mayores institucionalizados y no institucionalizados en la ciudad de Lima*. Persona, (18), 91-104.

- <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147143428004>
28. Defensoría del Pueblo. (s.f.). *Adulto Mayor*. Defensoría del pueblo.
https://www.defensoria.gob.pe/grupos_de_proteccion/adultos-mayores/
29. Organización Mundial de la Salud (s.f.) *Constitución*. OMS.
<https://www.who.int/es/about/governance/constitution#:~:text=La%20salud%20es%20un%20estado.o%20condici%C3%B3n%20econ%C3%B3mica%20o%20social.>
30. Berrios, D. ., Gómez, . L, & Rivas,. T. en 2019. *Calidad de atención de enfermería según el paciente hospitalizado*. Revista Científica"Conecta Libertad" ISSN 2661-6904, 3(1), 1-11. <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70/185>
31. Herrero,S. en 2016. *Formalización del concepto de salud a través de la lógica: impacto del lenguaje formal en las ciencias de la salud*. *Ene*, 10(2)
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2016000200006&lng=es&tlng=es.
32. Rosales, G., en 2017. "*Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016*".(Para optar el grado de Magister, Universidad César Vallejo).Repositorio Digital Institucional- Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7107/Rosales_PGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
33. Davidson, L, & González, À. en 2017. *La recuperación centrada en la persona y sus implicaciones en salud mental*. Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría, 37(131), 189-205.
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0211-57352017000100011&lng=es&tlng=es.
34. Diccionario Panhispánico del Español. en 2022. *Definición de tratamiento médico*.
<https://dpej.rae.es/lema/tratamiento-m%C3%A9dico>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

“Calidad de atención de la enfermera en el proceso de recuperación de pacientes hospitalizados en el área de medicina en el hospital “San Juan de Dios” - Ayaviri, 2022”

<u>Planteamiento del problema</u>	<u>Hipótesis de la investigación</u>	<u>Objetivos de la investigación</u>	<u>VARIABLES</u>	<u>Dimensiones</u>	<u>Indicadores</u>	<u>Instrumento</u>
<p>Problema General: - ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de la enfermera en el proceso de recuperación de los pacientes hospitalizados en el área de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de Ayaviri durante el año 2022?</p> <p>Problema Específico: - ¿Cómo se relaciona la calidad de atención en la dimensión biológica que brinda la enfermera en el proceso de recuperación de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de Ayaviri durante el año 2022?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión socio cultural en el proceso de recuperación de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de Ayaviri durante el año 2022?</p> <p>- ¿Cómo se relaciona la calidad de atención en la dimensión espiritual que brinda la enfermera en el proceso de recuperación de la salud de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de Ayaviri durante el año 2022?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión emocional en el proceso de recuperación de la salud de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de Ayaviri durante el año 2022?</p>	<p>Hipótesis General: Hipótesis Alterna H1. - Existe una relación entre la calidad de atención de la enfermera dentro del proceso de recuperación de la salud en los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de Ayaviri durante el año 2022.</p> <p>Hipótesis nula H0. - No existe una relación entre la calidad de atención de la enfermera dentro del proceso de recuperación de la salud en los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de Ayaviri durante el año 2022.</p>	<p>Objetivo General: - Determinar la relación entre la calidad de atención de la enfermera en el proceso de recuperación de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de Ayaviri durante el año 2022.</p> <p>Objetivos Específicos: - Identificar cómo se relaciona la calidad de atención en la dimensión biológica que brinda la enfermera en el proceso de recuperación de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de Ayaviri durante el año 2022.</p> <p>- Identificar la relación entre la calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión socio cultural en el proceso de recuperación de la salud de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de Ayaviri durante el año 2022.</p> <p>- Conocer cómo se relaciona la calidad de atención en la dimensión espiritual que brinda la enfermera en el proceso de recuperación de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de Ayaviri durante el año 2022.</p> <p>- Conocer la relación entre la calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión emocional en el proceso de recuperación de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de Ayaviri durante el año 2022.</p>	<p>Variable independiente e: Calidad de atención de la enfermera.</p> <p>Variable dependiente: Proceso de recuperación</p>	<p>Dimensión biológica.</p> <p>Dimensión socio cultural.</p> <p>Dimensión espiritual.</p> <p>Dimensión emocional</p> <p>Evaluación del proceso de recuperación.</p> <p>Evaluación del resultado de recuperación</p>	<p>- Interés en los procesos fisiológicos. - Respeto a la intimidad física durante la atención. - Interacción. - Transculturalidad. - Relaciones interpersonales. - Interés por la fe. - Solidaridad con el prójimo. - Disponibilidad. - Empatía</p> <p>Atención óptima en el proceso de recuperación.</p> <p>Satisfacción del paciente en la recuperación del paciente.</p>	<p>Cuestionario.</p> <p>Cuestionario.</p>

Anexo 02: Consentimiento informado.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____ declaro que he sido informado e invitado a participar en una investigación denominada “Calidad de atención de la enfermera en el proceso de recuperación de pacientes hospitalizados en el área de medicina en el hospital “San Juan de Dios” - Ayaviri, 2022”, la presente es una investigación que cuenta con el respaldo y financiamiento de la propia tesista que es bachiller en enfermería por la Universidad Privada San Carlos. Entiendo que este estudio busca determinar la relación entre la calidad de atención de la enfermera en el proceso de recuperación de la salud de pacientes hospitalizados en el área de medicina en el hospital “San Juan de Dios” de Ayaviri durante el año 2022, y sé que mi participación se llevará a cabo en las instalaciones del Hospital San Juan de Dios de la ciudad de Ayaviri, en el horario de la mañana de 8:00 a 1:00 de la tarde y consistirá en responder una encuesta que demora alrededor de 15 minutos.

Me han explicado que la información registrada será confidencial, y que los nombres de los participantes serán asociados a un número de serie, esto significa que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco ser identificadas en la fase de publicación de resultados.

Estoy en conocimiento que los datos no me serán entregados y que no habrá retribución por la participación en este estudio, sí que esta información podrá beneficiar de manera indirecta y por lo tanto tiene un beneficio para la sociedad dada la investigación que se está llevando a cabo. Asimismo, sé que puedo negar la participación o retirarme en cualquier etapa de la investigación, sin expresión de causa ni consecuencias negativas para mí.

Sí. Acepto voluntariamente participar en este estudio y he recibido una copia del presente documento.

Firma participante:

Fecha:

Anexo 03: Análisis documental.

H CL Nº	Procedencia	SEXO	ENFERMEDAD PREVIA	ANEMIA
4863	URBANO	M	SI	LEVE
4690	URBANO	M	NO	NO
4749	URBANO	F	SI	NO
4875	URBANO	F	SI	LEVE
4854	URBANO	M	NO	LEVE
4680	URBANO	M	SI	MODERADA
4822	URBANO	M	NO	MODERADA
4917	RURAL	M	NO	LEVE
4534	RURAL	M	NO	NO
4702	URBANO	M	SI	NO
4913	URBANO	M	SI	LEVE
4611	URBANO	M	NO	NO
4696	URBANO	F	NO	NO
4657	URBANO	F	NO	NO
4775	URBANO	F	SI	MODERADA
4849	RURAL	M	SI	MODERADA
4847	RURAL	M	SI	LEVE
4859	URBANO	M	SI	LEVE
4548	URBANO	M	NO	NO
4865	URBANO	M	SI	LEVE
4880	URBANO	F	SI	LEVE
4882	RURAL	M	SI	NO
4818	URBANO	F	SI	NO
4537	URBANO	F	SI	NO
4753	RURAL	F	SI	NO
4740	RURAL	F	SI	MODERADA

4891	URBANO	F	NO	LEVE
4831	RURAL	M	NO	MODERADA
4860	URBANO	F	SI	LEVE
4698	URBANO	F	NO	LEVE
4898	URBANO	F	SI	NO
4881	URBANO	M	SI	NO
4912	URBANO	M	SI	NO
4874	URBANO	M	NO	LEVE
4606	URBANO	M	NO	NO
4779	URBANO	F	SI	MODERADA
4852	RURAL	M	SI	MODERADA
4774	RURAL	M	SI	LEVE
4679	URBANO	F	NO	NO
4770	RURAL	F	NO	MODERADA
4892	URBANO	F	SI	LEVE
4746	RURAL	F	SI	MODERADA
4747	RURAL	M	SI	MODERADA
4670	URBANO	F	SI	NO
4686	URBANO	M	NO	NO
4937	RURAL	F	NO	NO
4939	URBANO	M	NO	NO
4817	RURAL	M	SI	NO
4925	URBANO	F	NO	NO
4787	RURAL	F	SI	NO
4717	URBANO	M	NO	LEVE
4755	RURAL	M	SI	MODERADA
4757	RURAL	F	SI	LEVE
4705	URBANO	M	SI	NO
4742	RURAL	M	NO	NO

Anexo 04: Instrumento utilizado en la investigación validado por juicio de expertos.

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

ENCUESTA 01. APLICADA AL PACIENTE HOSPITALIZADO: Estimado paciente la presente es una encuesta que se viene realizando para poder conocer la relación entre la calidad de atención de la enfermera en el proceso de recuperación de pacientes hospitalizados en el área de medicina en el hospital "San Juan de Dios" - Ayaviri, 2022, así mismo se hace de conocimiento que esta encuesta es anónima y la información que se obtenga será utilizada únicamente para fines académicos.

Por favor marque con una (X) la alternativa que usted considere como correcta.

Variable Independiente: Percepción de la calidad de atención de la enfermera.

Dimensión 1: Dimensión biológica.

1. Procuran para usted un ambiente tranquilo y libre de ruidos, para que pueda descansar.

- Siempre ()
A veces ()
Nunca ()

2. Cuando usted siente algún tipo de dolor, lo atienden de manera oportuna.

- Siempre ()
A veces ()
Nunca ()

3. Respetan y cuidan su intimidad.

- Siempre ()
A veces ()
Nunca ()

4. Se preocupan por su medicación.

- Siempre ()
A veces ()
Nunca ()

Dimensión 2: Dimensión socio cultural.

1. En cuanto a la comunicación que tienen las enfermeras con usted; lo hacen en un lenguaje claro.

- Siempre ()
A veces ()
Nunca ()

2. Responden amablemente a sus preguntas.

- Siempre ()
A veces ()
Nunca ()

3. Antes de realizar algún procedimiento, le explican de manera clara de que trata.

- Siempre ()
A veces ()
Nunca ()

4. Cuando los familiares vienen a la visita, se comunican adecuadamente con ellos.

- Siempre ()
A veces ()
Nunca ()

5. Muestran respeto por sus creencias, costumbres o su cultura.

- Siempre ()
A veces ()
Nunca ()

6. Cuando se acercan a usted lo saludan y lo llaman por su nombre.

- Siempre ()
A veces ()
Nunca ()

7. Lo animan o propician el diálogo de usted con otros pacientes.

- Siempre ()
A veces ()
Nunca ()

Dimensión 3: Dimensión espiritual.

1. Cuando la enfermera se ha acercado a usted, le han preguntado de qué religión es usted.

- Siempre ()
A veces ()
Nunca ()

2. Le permiten tener sus objetos religiosos de acuerdo a su creencia.

- Siempre ()
A veces ()
Nunca ()

3. Durante su estancia hospitalaria, cuando la enfermera se le acercó, le brindo un abrazo o una palmada en la espalda.

- Siempre ()
A veces ()
Nunca ()

4. Demuestran preocupación y lo hacen sentirse valioso aun cuando está enfermo.

- Siempre ()
A veces ()
Nunca ()

Dimensión 4: Dimensión emocional.

1. Lo atienden oportunamente, cuando usted necesita o solicita algo; sin demora.

- Siempre ()
A veces ()
Nunca ()

2. Muestran preocupación por su estado de ánimo y suelen animarlo cuando lo observan triste o llorando.

- Siempre ()
A veces ()
Nunca ()

3. Mantienen una relación cercana y agradable con usted durante el tiempo que lo cuida.

- Siempre ()
A veces ()
Nunca ()

4. Le escuchan y miran atentamente cuando Ud. le habla.

- Siempre ()
A veces ()
Nunca ()

Variable Dependiente: Proceso de recuperación.

Dimensión 1: Evaluación del proceso de recuperación.

1. Cómo considera la atención de la enfermera recibida en el consultorio.

- Bueno ()
Regular ()
Malo ()

2. Cómo se siente en relación a la atención recibida por la enfermera.

- Bueno ()

Regular ()
Malo ()

3. Cómo considera la atención recibida por la enfermera en relación al proceso de recuperación en su salud.

Bueno ()
Regular ()
Malo ()

Dimensión 2: Evaluación del resultado de recuperación.

1. Cómo siente la atención recibida por la enfermera en la recuperación de su salud.

Bueno ()
Regular ()
Malo ()

2. El trato que viene recibiendo por la enfermera viene influyendo en la recuperación de su salud.

Bueno ()
Regular ()
Malo ()



Handwritten signature and circular stamp of a medical professional. The stamp includes the text "INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES C.A.F. 8417 MEDICO CIRUJANO".



Handwritten signature and circular stamp of a medical professional. The stamp includes the text "INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES MEDICO CIRUJANO C.M. 2443".



Handwritten signature and circular stamp of a medical professional. The stamp includes the text "INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES DNI: 48908297 CEP: 90541".



Handwritten signature and circular stamp of a medical professional. The stamp includes the text "INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES Licda. Mercedes Montero CEP 40118".



Handwritten signature and circular stamp of a medical professional. The stamp includes the text "INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES LIC. EN ENFERMERIA CEP: 83329".

Anexo 05: Formatos que validan el instrumento aplicado.

MATRIZ PARA LA VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: <small>(1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)</small>	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):						
• La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)						✓
• Las opciones de respuesta son adecuadas						✓
• Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico				✓		
PERTINENCIA (contribuye a recoger información relevante para la investigación):						
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación						✓
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 01 de la investigación						✓
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 02 de la investigación						✓
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 03 de la investigación				✓		
Observaciones y recomendaciones						
Motivos por los que se considera no adecuada						
Motivos por los que se considera no pertinente						
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)						



Lina Vanesa Mamani Cori
C.M.P. 84617
MEDICO CIRUJANO

EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado profesional, se pide participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación que se viene desarrollando para la Universidad Privada San Carlos. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacer llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación. A continuación sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacer llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de ítem	Validez de contenido El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		Validez de constructo El ítem contribuye a medir el indicador planteado		Validez de criterio El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		Observaciones
	Si	No	Si	No	Si	No	
	1	✓					
2	✓					✓	Ninguna
3	✓					✓	Ninguna
4	✓					✓	Ninguna
5	✓					✓	Ninguna
6	✓					✓	Ninguna
7	✓					✓	Ninguna
8	✓					✓	Ninguna
9	✓					✓	Ninguna
10	✓					✓	Ninguna
11	✓					✓	Ninguna
12	✓					✓	Ninguna
13	✓					✓	Ninguna
14	✓					✓	Ninguna
15	✓					✓	Ninguna
16	✓					✓	Ninguna
17	✓					✓	Ninguna
18	✓					✓	Ninguna
19	✓					✓	Ninguna
20	✓					✓	Ninguna
21	✓					✓	Ninguna
22	✓					✓	Ninguna
23	✓					✓	Ninguna
24	✓					✓	Ninguna
25							
26							
27							
28							
29							



Francisco Huidoro Casti
C.M.P. 84817
MÉDICO CIRUJANO

MATRIZ PARA LA VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)		Grado de acuerdo					
		1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):							
• La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)							✓
• Las opciones de respuesta son adecuadas					✓		
• Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico							✓
PERTINENCIA (contribuye a recoger información relevante para la investigación):							
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación						✓	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 01 de la investigación							✓
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 02 de la investigación							✓
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 03 de la investigación							✓
Observaciones y recomendaciones							
Motivos por los que se considera no adecuada							
Motivos por los que se considera no pertinente							
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)							



ALDO MONTEA PARCOVILCA
MEDICO CIRUJANO
C.R.P. 91479

EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado profesional, se pide participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación que se viene desarrollando para la Universidad Privada San Carlos. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación. A continuación sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de ítem	Validez de contenido El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		Validez de constructo El ítem contribuye a medir el indicador planteado		Validez de criterio El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		Observaciones
	Si	No	Si	No	Si	No	
	1	✓				✓	
2	✓				✓		ninguna
3	✓				✓		ninguna
4	✓				✓		ninguna
5	✓				✓		ninguna
6	✓				✓		ninguna
7	✓				✓		ninguna
8	✓				✓		ninguna
9	✓				✓		ninguna
10	✓				✓		ninguna
11	✓				✓		ninguna
12	✓				✓		ninguna
13	✓				✓		ninguna
14	✓				✓		ninguna
15	✓				✓		ninguna
16	✓				✓		ninguna
17	✓				✓		ninguna
18	✓				✓		ninguna
19	✓				✓		ninguna
20	✓				✓		ninguna
21	✓				✓		ninguna
22	✓				✓		ninguna
23	✓				✓		ninguna
24	✓				✓		ninguna
25							
26							
27							
28							
29							



JUAN CARLOS FRANCO VELCA
MEDICO CIRUJANO
C.M.P. 81475

MATRIZ PARA LA VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: <small>(1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)</small>	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):						
• La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)						✓
• Las opciones de respuesta son adecuadas					✓	
• Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico						✓
PERTINENCIA (contribuye a recoger información relevante para la investigación):						
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación						✓
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 01 de la investigación					✓	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 02 de la investigación					✓	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 03 de la investigación						✓
Observaciones y recomendaciones						
Motivos por los que se considera no adecuada						
Motivos por los que se considera no pertinente						
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)						





 DNI: 48008297
 CEP. 90541

EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado profesional, se pide participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación que se viene desarrollando para la Universidad Privada San Carlos. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacer llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación. A continuación sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacer llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	Si	No	Si	No	Si	No	
1	✓				✓		ninguna
2	✓				✓		ninguna
3	✓				✓		ninguna
4	✓				✓		ninguna
5	✓				✓		ninguna
6	✓				✓		ninguna
7	✓				✓		ninguna
8	✓				✓		ninguna
9	✓				✓		ninguna
10	✓				✓		ninguna
11	✓				✓		ninguna
12	✓				✓		ninguna
13	✓				✓		ninguna
14	✓				✓		ninguna
15	✓				✓		ninguna
16	✓				✓		ninguna
17	✓				✓		ninguna
18	✓				✓		ninguna
19	✓				✓		ninguna
20	✓				✓		ninguna
21	✓				✓		ninguna
22	✓				✓		ninguna
23	✓				✓		ninguna
24	✓				✓		ninguna
25							
26							
27							
28							
29							



Epichlo
Calle 1001, Ciro Torres Juárez Chón
DNI: 48008297
CEP. 90541

MATRIZ PARA LA VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):						
• La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)					✓	
• Las opciones de respuesta son adecuadas						✓
• Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico						✓
PERTINENCIA (contribuye a recoger información relevante para la investigación):						
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación					✓	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 01 de la investigación					✓	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 02 de la investigación						✓
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 03 de la investigación						✓
Observaciones y recomendaciones						
Motivos por los que se considera no adecuada						
Motivos por los que se considera no pertinente						
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)						

INISTER O DE SA.

 Jady Marbco Montero
 CEP 40118

EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado profesional, se pide participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación que se viene desarrollando para la Universidad Privada San Carlos. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación. A continuación sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de ítem	Validez de contenido El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		Validez de constructo El ítem contribuye a medir el indicador planteado		Validez de criterio El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		Observaciones
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	✓						
2	✓				✓		ninguna
3	✓				✓		ninguna
4	✓				✓		ninguna
5	✓				✓		ninguna
6	✓				✓		ninguna
7	✓				✓		ninguna
8	✓				✓		ninguna
9	✓				✓		ninguna
10	✓				✓		ninguna
11	✓				✓		ninguna
12	✓				✓		ninguna
13	✓				✓		ninguna
14	✓				✓		ninguna
15	✓				✓		ninguna
16	✓				✓		ninguna
17	✓				✓		ninguna
18	✓				✓		ninguna
19	✓				✓		ninguna
20	✓				✓		ninguna
21	✓				✓		ninguna
22	✓				✓		ninguna
23	✓				✓		ninguna
24	✓				✓		ninguna
25							ninguno
26							
27							
28							
29							

INIS FER OUE SA

 Lady Moroco Morrey
 CEP 40118

MATRIZ PARA LA VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)		Grado de acuerdo					
		1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):							
<ul style="list-style-type: none"> La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado) 							✓
<ul style="list-style-type: none"> Las opciones de respuesta son adecuadas 							✓
<ul style="list-style-type: none"> Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico 							✓
PERTINENCIA (contribuye a recoger información relevante para la investigación):							
<ul style="list-style-type: none"> Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación 							✓
<ul style="list-style-type: none"> Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 01 de la investigación 							✓
<ul style="list-style-type: none"> Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 02 de la investigación 							✓
<ul style="list-style-type: none"> Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 03 de la investigación 							✓
Observaciones y recomendaciones							
Motivos por los que se considera no adecuada							
Motivos por los que se considera no pertinente							
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)							




 [Handwritten Signature]
 Lic. en Enfermería
 CCP: 83329

EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado profesional, se pide participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación que se viene desarrollando para la Universidad Privada San Carlos. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación. A continuación sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de ítem	Validez de contenido El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		Validez de constructo El ítem contribuye a medir el indicador planteado		Validez de criterio El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		Observaciones
	Si	No	Si	No	Si	No	
1	✓				✓		ninguna
2	✓				✓		ninguna
3	✓				✓		ninguna
4	✓				✓		ninguna
5	✓				✓		ninguna
6	✓				✓		ninguna
7	✓				✓		ninguna
8	✓				✓		ninguna
9	✓				✓		ninguna
10	✓				✓		ninguna
11	✓				✓		ninguna
12	✓				✓		ninguna
13	✓				✓		ninguna
14	✓				✓		ninguna
15	✓				✓		ninguna
16	✓				✓		ninguna
17	✓				✓		ninguna
18	✓				✓		ninguna
19	✓				✓		ninguna
20	✓				✓		ninguna
21	✓				✓		ninguna
22	✓				✓		ninguna
23	✓				✓		ninguna
24	✓				✓		ninguna
25							
26							
27							
28							
29							



Mary Patricia Alvarado Alvarado
LIC. EN ENFERMERÍA
CEP: 83379

Anexo 06: Documento administrativo de la investigación (solicitud para aplicar el instrumento).

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Juliaca 24 de julio del 2023

OFICIO N°001-2023 RED MELGAR- HSJDD-AYAVIRI

SEÑOR

: DIRECTOR DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS RED MELGAR-
AYAVIRI

PRESENTE

ASUNTO : Solicito autorización para realizar trabajos de implementación de
informe final de tesis.

REFERENCIA : MEMORANDO MULTIPLE N° 001-2023-UPSC

Es grato dirigirme a usted, con la finalidad de poner en conocimiento que mi persona viene realizando implementación del informe final de tesis.

CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA EN EL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL ÁREA DE MEDICINA EN EL HOSPITAL "SAN JUAN DE DIOS" - AYAVIRI, 2022.

Sin otro particular, seguros de su aceptación al presente aprovecho la oportunidad para reiterarle nuestras consideraciones más distinguidas



MEMORANDO MULTIPLE
MEMORANDO MULTIPLE
CAMP 2022 FINE 26752

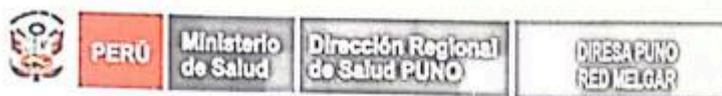
ATENTAMENTE



BRIGIDA QUISPE PACORI

DNI: 46197635

Anexo 07: Documento administrativo (Autorización para aplicar el instrumento).



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

JULIACA 24 DE JULIO 2023

OFICIO N° 060-2023/RED MELGAR-HSJDD-AYAVIRI

SRTA:

BRIGIDA QUISPE PACORI

Bach. De la escuela profesional de enfermería de la UPSC-PUNO

PRESENTE:

ASUNTO: Autorización para ejecución de su proyecto con nuestros pacientes hospitalización en el HSJDD- Ayaviri.

REF: solicitud presentada por la interesada

Es grato dirigirme a Ud. Para saludarlo cordialmente, deseándole éxitos, bendiciones y expresar lo siguiente.

Que, viendo su solicitud para ejecutar el informe final de su proyecto de tesis, nuestra administración concede realizar el plan proyectado a partir del día 20 julio del 2023 fijado con pacientes hospitalizados en el área de medicina del HSJDD - Ayaviri.

Sin otro en particular, seguros de su aceptación al presente aprovecho la oportunidad para reiterarle nuestras consideraciones más distinguidas.

ATENTAMENTE.



MINISTERIO DE SALUD
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PUNO
DIRESA PUNO RED MELGAR

Anexo 08: Vistas fotográficas que evidencian la ejecución de la investigación.





Anexo 09: Figuras de los resultados obtenidos.

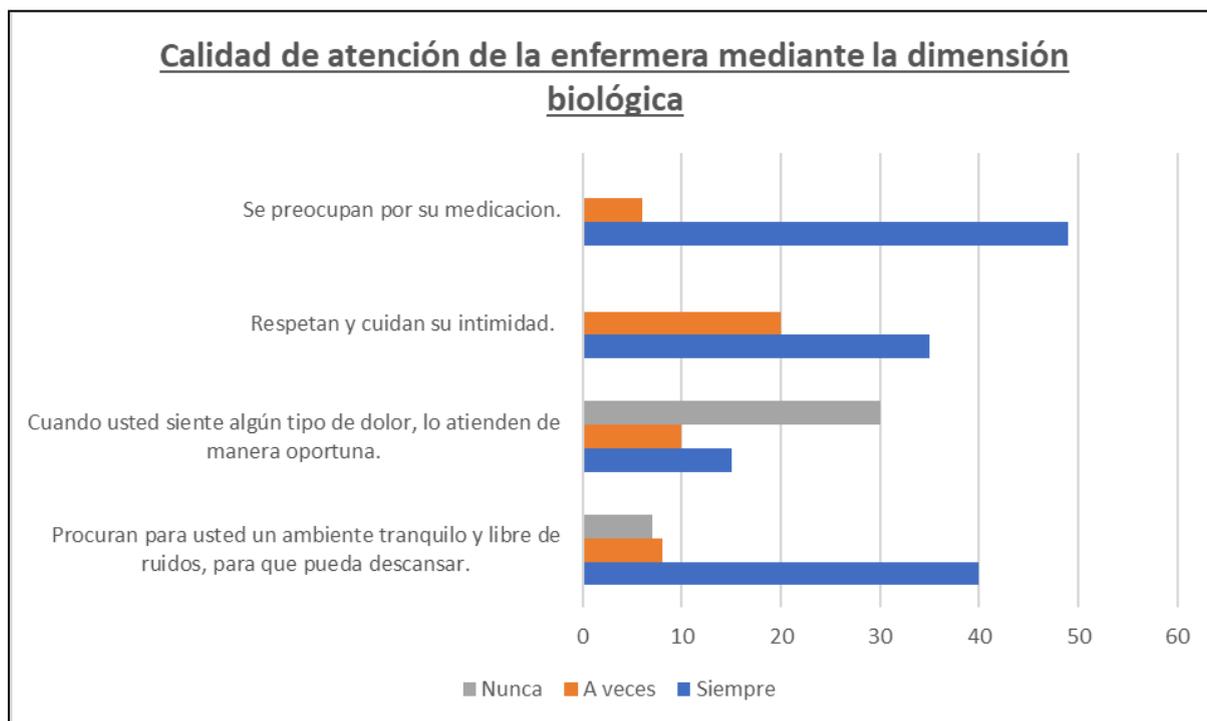


Figura 02: Calidad de atención de la enfermera mediante la dimensión biológica.

Fuente: Elaboración propia.

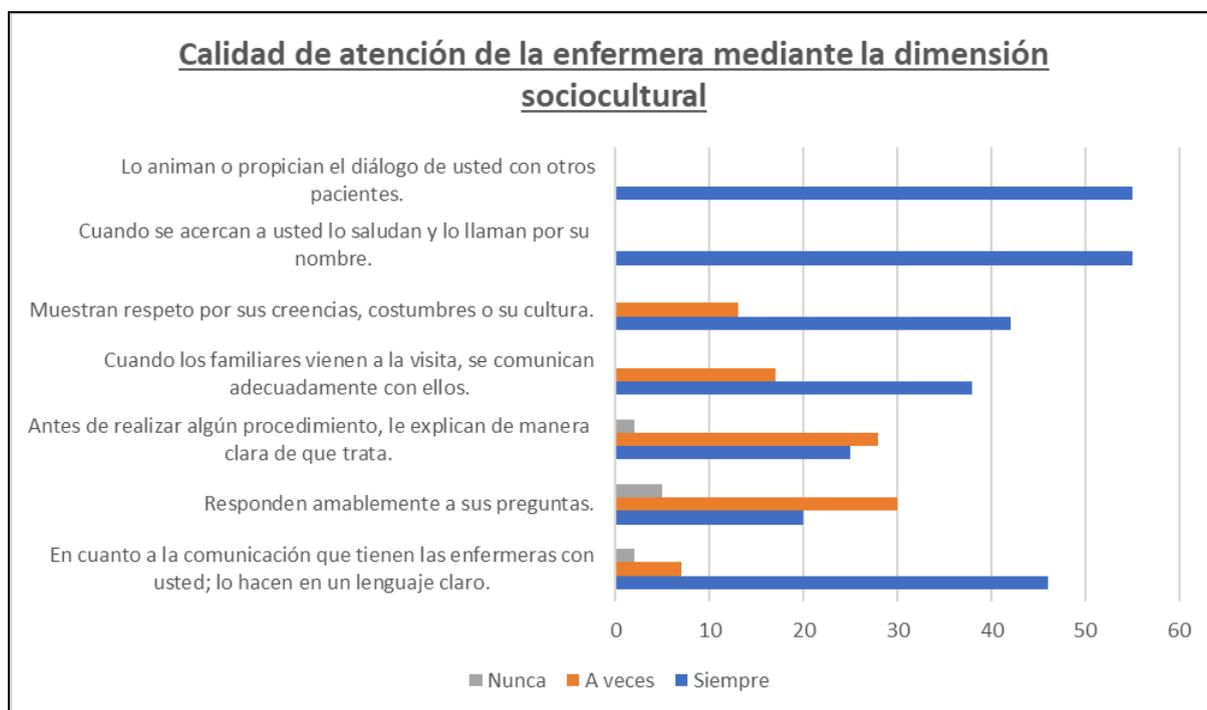


Figura 03: Calidad de atención de la enfermera mediante la dimensión sociocultural.

Fuente: Elaboración propia.

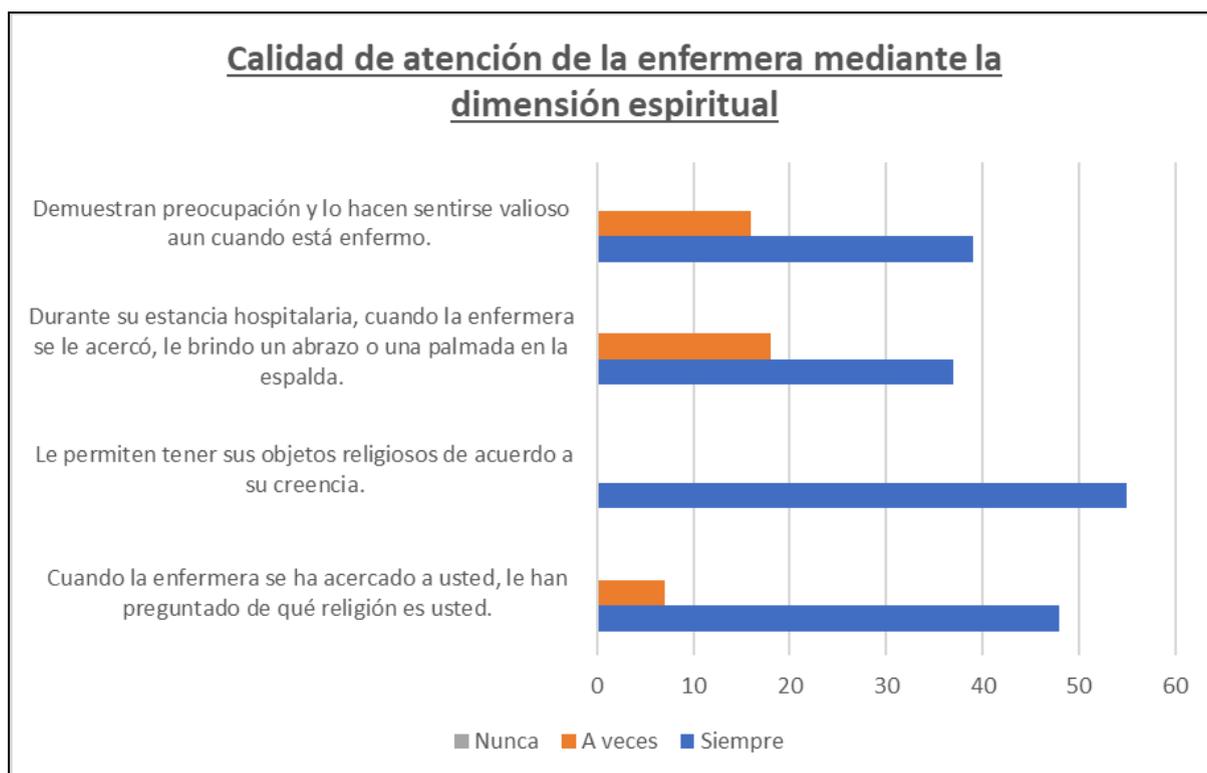


Figura 04: Calidad de atención de la enfermera mediante la dimensión espiritual.

Fuente: Elaboración propia.

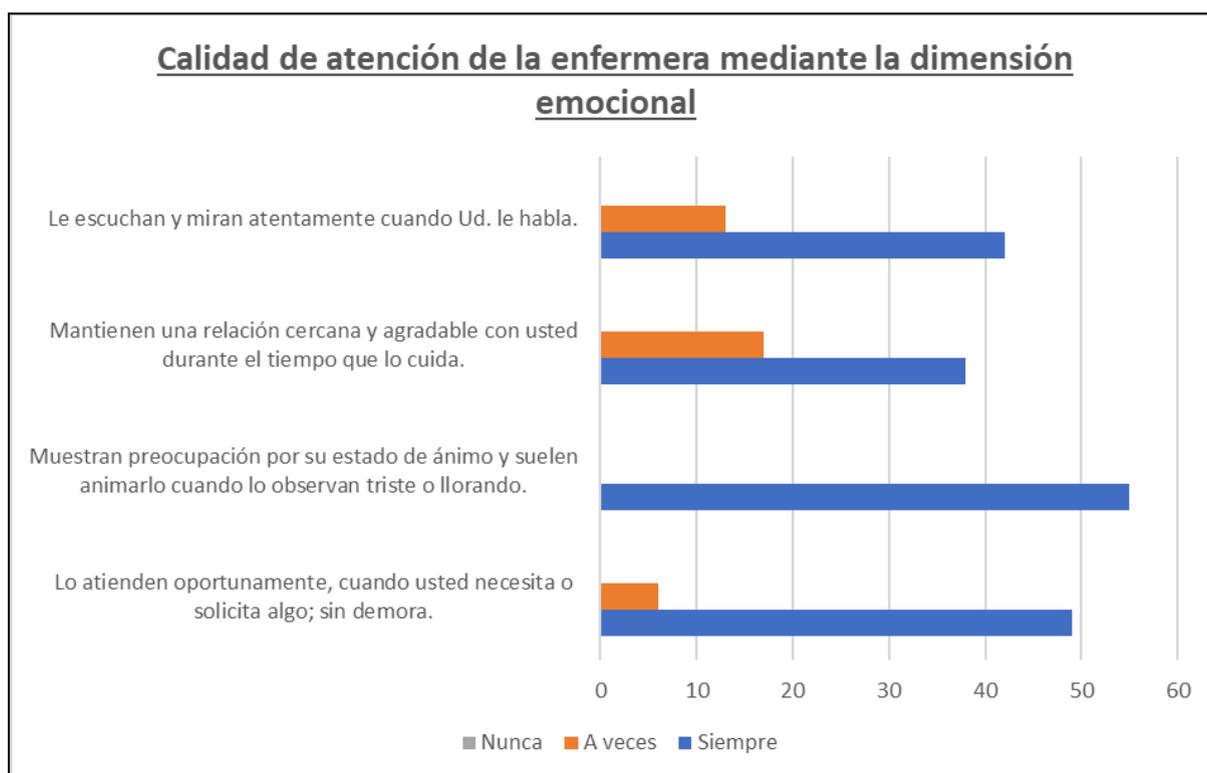


Figura 05: Calidad de atención de la enfermera mediante la dimensión emocional.

Fuente: Elaboración propia.

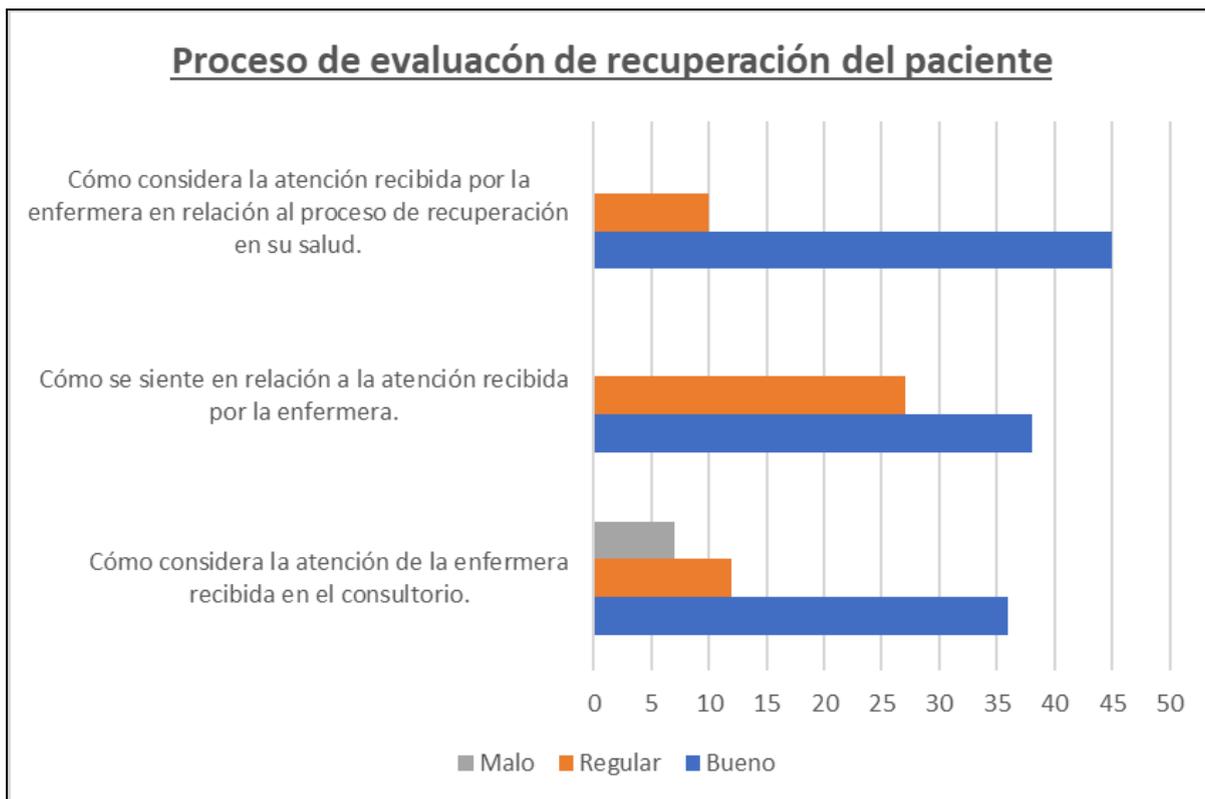


Figura 06: Proceso de evaluación de recuperación del paciente.

Fuente: Elaboración propia.

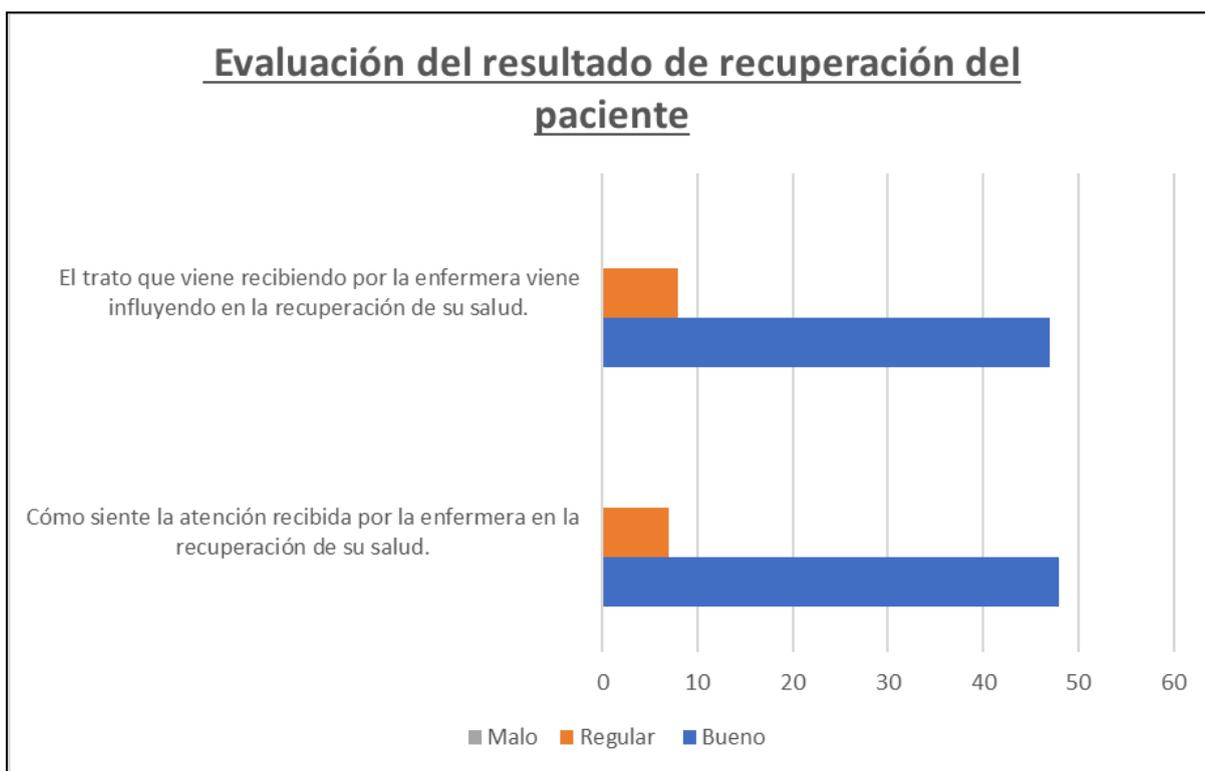


Figura 07: Evaluación del resultado de recuperación del paciente.

Fuente: Elaboración propia.