

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Académico Profesional de Enfermería

Tesis

**Calidad del cuidado de enfermería percibida por los
adultos y adultos mayores hipertensos en el Centro
de Salud La Libertad, 2022**

Katherin Yemima Moscoso Laura
Heydi Dayana Romero Nieto

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Enfermería

Huancayo, 2023

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TESIS

A : Dra. Claudia María Teresa Ugarte Taboada
Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud

DE : Mg. Jenny Del Pino Moreyra
Asesor de tesis

ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de tesis

FECHA : 15 de Junio de 2023

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarlo y en vista de haber sido designado asesor de la tesis titulada: "CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA PERCIBIDA POR LOS ADULTOS Y ADULTOS MAYORES HIPERTENSOS EN EL CENTRO DE SALUD LA LIBERTAD, 2022", perteneciente al/la/los/las estudiantes(s) BACH. KATHERIN YEMIMA MOSCOSO LAURA; BACH. HEYDI DAYANA ROMERO NIETO, de la E.A.P. de Enfermería; se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 17 % de similitud (informe adjunto) sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores SI NO
(Nº de palabras excluidas:)
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que la tesis constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad.

Recae toda responsabilidad del contenido de la tesis sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios de legalidad, presunción de veracidad y simplicidad, expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales – RENATI y en la Directiva 003-2016-R/UC.

Esperando la atención a la presente, me despido sin otro particular y sea propicia la ocasión para renovar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



Asesor de tesis

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, Heydi Dayana Romero Nieto, identificado(a) con Documento Nacional de Identidad No. 72551968, de la E.A.P. de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. La tesis titulada: "CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA PERCIBIDA POR LOS ADULTOS Y ADULTOS MAYORES HIPERTENSOS EN EL CENTRO DE SALUD LA LIBERTAD, 2022", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. La tesis es original e inédita, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

13 de Junio de 2023.



Heydi Dayana Romero Nieto

DNI. No. 72551968

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, Katherin Yemima Moscoso Laura, identificado(a) con Documento Nacional de Identidad No. 70305884, de la E.A.P. de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

5. La tesis titulada: "CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA PERCIBIDA POR LOS ADULTOS Y ADULTOS MAYORES HIPERTENSOS EN EL CENTRO DE SALUD LA LIBERTAD, 2022", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería.
6. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
7. La tesis es original e inédita, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
8. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

13 de Junio de 2023.



Katherin Yemima Moscoso Laura

DNI. No. 70305884

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA PERCIBIDA POR LOS ADULTOS Y ADULTOS MAYORES HIPERTENSOS EN EL CENTRO DE SALUD LA LIBERTAD, 2022.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	11%
2	core.ac.uk Fuente de Internet	1%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Manuela Beltrán Trabajo del estudiante	1%
5	Jorge Pecart Huamán. "Factores de riesgo asociados a depresión en adultos mayores de un centro de salud de la sierra peruana", Revista Peruana de Medicina Integrativa, 2022 Publicación	1%
6	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

AGRADECIMIENTO

A Dios, por habernos guiado y dado la fuerza para seguir adelante en cada paso durante nuestra vida y hermosa carrera.

A la Escuela Académico Profesional de Enfermería, a nuestra casa superior de estudios, Universidad Continental y a cada docente, por habernos transmitido todo conocimiento posible para desarrollarnos profesionalmente durante nuestros años de estudios.

Al centro de salud La Libertad, por permitirnos realizar nuestro trabajo de investigación en tan prestigiosa institución.

A nuestra asesora, Jenny Del Pino Moreyra, por habernos guiado durante la realización de nuestro trabajo de investigación basándose en su experiencia y sabiduría.

Las autoras

DEDICATORIA

A Dios, por darnos la sabiduría, fortaleza y perseverancia que necesitábamos cada día para alcanzar nuestras metas, y por protegernos a cada instante en nuestro camino.

A nuestros padres, por el gran apoyo que nos brindaron en nuestro camino profesional y darnos aliento en momentos difíciles.

Las autoras

ÍNDICE

Agradecimiento	vi
Dedicatoria.....	vii
Índice.....	viii
Índice de tablas.....	xi
Índice de figuras.....	xiii
Resumen.....	xv
Abstract.....	xvi
Introducción	xvii
CAPÍTULO I.....	18
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	18
1.1. Delimitación de la investigación	18
1.1.1. Territorial	18
1.1.2. Temporal	18
1.1.3. Conceptual	18
1.2. Planteamiento y formulación del problema.....	18
1.3. Formulación del problema.....	19
1.3.1. Problema general.....	19
1.3.2. Problemas específicos	19
1.4. Objetivos	20
1.4.1. Objetivo general.....	20
1.4.2. Objetivos específicos	20
1.5. Justificación.....	21
1.5.1. Justificación teórica.....	21
1.5.2. Justificación metodológica.....	21
1.5.3. Justificación práctica.....	21
CAPÍTULO II	22
MARCO TEÓRICO	22
2.1. Antecedentes del problema	22
2.1.1. Antecedentes internacionales	22
2.1.2. Antecedentes nacionales	24
2.1.3. Antecedentes locales	26
2.2. Bases teóricas	26
2.2.1. Calidad del cuidado.....	26
2.2.1.1. Dimensiones de la calidad del cuidado	27
2.2.2. Percepción.....	30

2.2.2.1. Leyes de percepción	30
2.2.2.2. Elementos de percepción.....	31
2.2.2.3. Condiciones de percepción.....	31
2.3. Definición de términos básicos	32
2.3.1. Adulto	32
2.3.2. Adulto mayor	33
2.3.3. Hipertensión arterial.....	33
2.3.4. Calidad	33
2.3.5. Cuidado de enfermería	34
2.3.6. Percepción	34
CAPÍTULO III.....	35
HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	35
3.1. Hipótesis.....	35
3.2. Variables de la investigación.....	35
3.2.1. Identificación de variables	35
3.2.1.1. Calidad de cuidado de enfermería.....	35
3.2.1.2. Percepción	35
CAPÍTULO IV	37
METODOLOGÍA	37
4.1. Métodos, tipo y nivel de la investigación.....	37
4.1.1. Método de la investigación	37
4.1.2. Tipo de investigación	37
4.1.3. Alcance de la investigación.....	37
4.2. Diseño de la investigación.....	38
4.2.1. Confiabilidad.....	38
4.3. Población y muestra	39
4.3.1. Población.....	39
4.3.2. Muestra.....	39
4.3.2.1. Criterios de selección	39
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
4.4.1. Técnicas	40
4.4.2. Instrumento	40
4.4.3. Análisis de datos	41
4.4.3.1. Variable Calidad del cuidado de enfermería	41
4.4.3.2. Dimensión Elementos tangibles	41
4.4.3.3. Dimensión Fiabilidad	42
4.4.3.4. Dimensión Capacidad de respuesta.....	42

4.4.3.5. Dimensión Seguridad	42
4.4.3.6. Dimensión Empatía	42
4.5. Consideraciones éticas	42
CAPÍTULO V.....	43
RESULTADOS.....	43
5.1. Descripción del trabajo de campo	43
5.2. Presentación de resultados.....	43
5.3. Discusión de resultados	47
Conclusiones	50
Recomendaciones	51
Lista de referencias	52
Anexos	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estadísticas de fiabilidad.....	39
Tabla 2. Nivel general de calidad del cuidado de enfermería, percibida por los adultos y adultos mayores hipertensos en el centro de salud La Libertad, 2022	43
Tabla 3. Determinar cuál es el nivel de calidad del cuidado de enfermería percibidas por los adultos y adultos mayores hipertensos en la dimensión de elementos tangibles en el centro de salud La Libertad, 2022	44
Tabla 4. Determinar cuál es el nivel de calidad del cuidado de enfermería percibida por los adultos y adultos mayores hipertensos en la dimensión de fiabilidad en el centro de salud La Libertad, 2022	45
Tabla 5. Determinar cuál es el nivel del cuidado de enfermería percibida por los adultos y adultos mayores hipertensos en la dimensión de capacidad de respuesta en el centro de salud La Libertad, 2022	45
Tabla 6. Determinar el nivel de calidad del cuidado de enfermería percibida por los adultos y adultos mayores hipertensos en la dimensión de seguridad en el centro de salud La Libertad, 2022.....	46
Tabla 7. Determinar el nivel de calidad del cuidado de enfermería percibida por los adultos y adultos mayores hipertensos en la dimensión de empatía en el centro de salud La Libertad, 2022.....	47
Tabla 8. Matriz de consistencia.....	56
Tabla 9. Matriz de operacionalización de variables.....	58
Tabla 10. Edades de los adultos y adultos mayores hipertensos en el Centro de Salud La Libertad - Huancayo	89
Tabla 11. Sexo de los adultos y adultos mayores hipertensos en el centro de salud La Libertad – Huancayo	90
Tabla 12. Grado de instrucción de los adultos y adultos mayores hipertensos en el centro de salud La Libertad – Huancayo.....	91
Tabla 13. El estado en que se encuentra el servicio (apariencia, limpieza y orden) ha sido..	92
Tabla 14. La apariencia (limpieza y uniforme) del personal de enfermería ha sido	92
Tabla 15. La tecnología de los equipos que se utilizan en el servicio ha sido.	93
Tabla 16. Las indicaciones (señalizaciones) para orientarme y saber dónde se ubica el servicio ha sido.....	94
Tabla 17. El interés y compromiso que muestra el personal de enfermería hacia su atención ha sido.	94
Tabla 18. El interés del profesional de enfermería por resolver sus problemas ha sido.	95
Tabla 19. La puntualidad en la atención ha sido.....	96

Tabla 20. En general la atención ha sido.....	96
Tabla 21. La claridad y precisión de la información sobre su salud que le brinda la enfermera ha sido.....	97
Tabla 22. La comunicación que recibe del profesional de enfermería ha sido.	98
Tabla 23. La rapidez y eficacia con la que el personal de enfermería realiza su atención ha sido.	98
Tabla 24. La voluntad de ayuda del profesional de enfermería cuando lo necesita ha sido. .	99
Tabla 25. El tiempo que espera para ser atendido por la enfermera ha sido.	100
Tabla 26. La confianza y seguridad que el profesional le transmite ha sido.....	100
Tabla 27. La mejora a su problema de salud (hipertensión) ha sido.	101
Tabla 28. El respeto a su privacidad durante su atención ha sido.....	102
Tabla 29. El conocimiento (capacidad, desempeño) del profesional de enfermería para realizar su trabajo ha sido.	102
Tabla 30. El trato personalizado (individualizado) que le brinda el profesional de enfermería ha sido.....	103
Tabla 31. Los horarios de atención y llamadas proporcionadas por el profesional de enfermería ha sido.....	104
Tabla 32. La igualdad en el trato por parte del profesional de enfermería ha sido.	104
Tabla 33. La capacidad del profesional de enfermería para comprender sus necesidades ha sido.	105

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel general de calidad del cuidado de enfermería percibida por los adultos y adultos mayores hipertensos	44
Figura 2. Nivel de calidad del cuidado de enfermería en la dimensión de elementos tangibles	45
Figura 3. Nivel de calidad del cuidado de enfermería en la dimensión de fiabilidad	45
Figura 4. Nivel de calidad del cuidado de enfermería en la dimensión de capacidad de respuesta	46
Figura 5. Nivel de calidad del cuidado de enfermería en la dimensión de seguridad	46
Figura 6. Nivel de calidad del cuidado de enfermería en la dimensión de empatía	47
Figura 7. Edades de los adultos y adultos mayores hipertensos en el centro de salud La Libertad – Huancayo.....	90
Figura 8. Sexo de los adultos y adultos mayores hipertensos en el centro de salud La Libertad – Huancayo	91
Figura 9. Grado de instrucción de los adultos y adultos mayores hipertensos en el centro de salud La Libertad – Huancayo	91
Figura 10. Estado en que se encuentra el servicio.....	92
Figura 11. Apariencia del personal de enfermería	93
Figura 12. La tecnología de los equipos que se utilizan en el servicio ha sido.	93
Figura 13. Las indicaciones (señalizaciones) para orientarme y saber dónde se ubica el servicio ha sido.	94
Figura 14. El interés y compromiso que muestra el personal de enfermería hacia su atención ha sido.	95
Figura 15. El interés del profesional de enfermería por resolver sus problemas ha sido.	95
Figura 16. La puntualidad en la atención ha sido.....	96
Figura 17. En general la atención ha sido	97
Figura 18. La claridad y precisión de la información sobre su salud que le brinda la enfermera ha sido.....	98
Figura 19. La comunicación que recibe del profesional de enfermería ha sido	98
Figura 20. La rapidez y eficacia con la que el personal de enfermería realiza su atención ha sido.....	99
Figura 21. La voluntad de ayuda del profesional de enfermería cuando lo necesita ha sido.	100
Figura 22. Tiempo que espera para ser atendido por la enfermera ha sido.	100

Figura 23. Confianza y seguridad que el profesional le transmite ha sido.....	101
Figura 24. Mejora a su problema de salud (hipertensión) ha sido.	102
Figura 25. Respecto a su privacidad durante su atención ha sido.	102
Figura 26. El conocimiento (capacidad, desempeño) del profesional de enfermería para realizar su trabajo de vida	99
Figura 27. El trato personalizado (individualizado) que le brinda el profesional de enfermería ha sido.....	100
Figura 28. Horarios de atención y llamadas proporcionadas por el profesional de enfermería ha sido.	104
Figura 29. Igualdad en el trato por parte del profesional de enfermería ha sido.....	105
Figura 30. Capacidad del profesional de enfermería para comprender sus necesidades ha sido.....	105

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de calidad de cuidado de enfermería percibida por los adultos y adultos mayores hipertensos del centro de salud La Libertad, 2022. Este estudio empleó un diseño no experimental y un enfoque descriptivo transversal. La población estuvo conformada por 130 adultos y adultos mayores hipertensos que acuden al centro de salud La Libertad y la muestra fue de 97 adultos y adultos mayores hipertensos. En cuanto a la recolección de datos se utilizó como técnica una encuesta, el instrumento fue un cuestionario tipo Likert con 21 ítems divididos en 5 dimensiones, a saber: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El procesamiento de datos se realizó mediante la aplicación estadística «IBM SPSS» y los resultados obtenidos se presentan mediante tablas y figuras con sus respectivas interpretaciones. El estudio concluyó que el 58,8 % de los adultos y adultos mayores hipertensos calificó la calidad de la atención como alta, y otro 41,2 % calificó la calidad de la atención brindada por los profesionales de enfermería como medio. Demostrando que los profesionales de enfermería brindan atención de calidad a los pacientes de manera holística.

Palabras claves: adultos, adultos mayores, calidad del cuidado de enfermería, percepción

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the level of quality of nursing care perceived in hypertensive adults and older adults from the La Libertad health center. This study used a non-experimental design and a cross-sectional descriptive approach. The population consisted of 130 hypertensive adults and older adults who attend the La Libertad health center, and the sample was 97 hypertensive adults and older adults. Regarding data collection, a survey was shown as a technique, the instrument was a Likert-type questionnaire with 21 elements divided into 5 dimensions, namely: tangible elements, reliability, responsiveness, security, and empathy. The data processing was conducted using the statistical application «IBM SPSS» and the results obtained were presented through tables and figures with their respective interpretations. The study concluded that 58.8% of hypertensive adults and older adults rated the quality of care as high, and another 41.2% rated the quality of care provided by nursing professionals as moderate. Demonstrating that nursing professionals provide quality care to patients in a holistic way.

Keywords: adults, older adults, perception, quality of nursing care

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con las diferentes etapas de desarrollo divididas por la OMS (Organización Mundial de la Salud), los adultos entre 27 y 59 años se denominan etapa madura, y los adultos mayores de 60 años se denominan etapa de envejecimiento. Las personas que pasan por estas etapas experimentan constantes cambios físicos, sociales y psicológicos a lo largo de los años, por lo que requieren cuidados especiales a lo largo de este proceso (1). Con el paso de los años el cuerpo se irá deteriorando y se debe tener en cuenta que esto depende mucho del estilo de vida de cada individuo, sus factores sociales, económicos, etc. (2).

Por ello, la problemática de salud en los últimos años por el covid-19 no fue atendida como en anteriores años, ya que el riesgo que corrían la población adulta mayor era la primera barrera para que acudieran a un centro de salud u hospital cercano. La OPS menciona que las personas que sufren de enfermedades crónicas tienen más riesgo a morir por el covid-19 (3). Dentro de ello, se encuentra una de las enfermedades más comunes como la hipertensión arterial, afectando a un 40 % de la población adulta y adulta mayor, esta enfermedad es no transmisible, que es ocasionada a consecuencia de un inadecuado estilo de vida y al no ser controlada esto puede ocasionar complicaciones graves en la salud de la persona como insuficiencia renal, paro cardíaco, infarto cerebrovascular, entre otras complicaciones (4).

Según el INEI, en el Perú existen alrededor de 29.7 % de adultos mayores que indican haber tenido la atención médica con respecto a la presión arterial. 74,8 % se encontraba con tratamiento, mientras que el 25,2 % no se sometió a un tratamiento médico. Así mismo, mencionó que el aumento de la población adulta mayor aumentó en 13 % en el año 2021 (5), también indica que el 32.9 % con hipertensión arterial se presentó en mujeres y los hombres con un 25.9 % (5).

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Delimitación de la investigación

1.1.1. Territorial

La investigación se realizó en el centro de salud La Libertad, ubicada en el jirón Huancas 695, caracterizada como Unidad Ejecutora de Red de Salud Huancayo, región Junín.

1.1.2. Temporal

El estudio se realizó durante los meses de agosto a diciembre del año 2022.

1.1.3. Conceptual

La búsqueda de conceptos y teorías de las respectivas variables fue principalmente por un tema de cuidado de salud, los estudios son moderadamente limitados, por lo que se pudo rescatar mucha bibliografía para la finalidad del estudio.

1.2. Planteamiento y formulación del problema

Según la teoría de Jean Watson las enfermeras consideran a las personas como «un ser en un mundo» para ello se debe desarrollar y mejorar la calidad del cuidado colocándolo en tres factores espirituales que son el alma, el cuerpo y el espíritu (6). Por ello, el cuidado que debe brindar el personal de enfermería hacia la persona o paciente debe ser íntegro y eficaz, debido a la problemática de la pandemia se instauraron normas que no permitían cumplir con la atención correcta. La población adulta y adulta mayor con riesgo, disminuyó las actividades

sociales y recreativas debido al confinamiento en los hogares y esto afectó su estabilidad emocional (3). Es importante conocer que tener un envejecimiento saludable e integral consiste en conservar y aumentar las actividades que a los adultos y adultos mayores lo hagan autónomo, autosuficiente e independiente.

En medio de todos estos problemas, la atención a los adultos y adultos mayores no es igual ni completa (7). Esto se debe a la variedad de procedimientos de enfermería, además, también se destaca la situación de que los trabajadores de salud no pueden completar sus tareas debido a su propia falta de capacidad (8). En su mayoría, antes de la pandemia, esto se evidenciaba en los comentarios y quejas de los adultos y adultos mayores o sus familiares sobre la calidad de la atención que recibían de los cuidadores. Por lo tanto, es imperativo comprender la perspectiva de los usuarios de este servicio para orientar la atención en función de los resultados. Es bien sabido que el estándar de atención ha sufrido cambios y procesos de cumplimiento para una atención integral y de calidad, modificando ciertos aspectos para evitar el contagio y tratar los problemas de salud de los pacientes.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de calidad del cuidado de enfermería, percibido por los adultos y adultos mayores hipertensos en el centro de salud La Libertad, 2022?

1.3.2. Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de calidad del cuidado de enfermería percibido por los adultos y adultos mayores hipertensos en la dimensión de elementos tangibles en el centro de salud La Libertad, 2022?

¿Cuál es el nivel de calidad del cuidado de enfermería percibido por los adultos y adultos mayores hipertensos en la dimensión de fiabilidad en el centro de salud La Libertad, 2022?

¿Cuál es el nivel de calidad del cuidado de enfermería percibido por los adultos y adultos mayores hipertensos en la dimensión de capacidad de respuesta en el centro de salud La Libertad, 2022?

¿Cuál es el nivel de calidad del cuidado de enfermería percibido por los adultos y adultos mayores hipertensos en la dimensión de seguridad en el centro de salud La Libertad, 2022?

¿Cuál es el nivel de calidad del cuidado de enfermería percibido por los adultos y adultos mayores hipertensos en la dimensión de empatía en el centro de salud La Libertad, 2022?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar el nivel de calidad del cuidado de enfermería, percibido por los adultos y adultos mayores hipertensos en el centro de salud La Libertad, 2022.

1.4.2. Objetivos específicos

Determinar cuál es el nivel de calidad del cuidado de enfermería percibido por los adultos y adultos mayores hipertensos en la dimensión de elementos tangibles en el centro de salud La Libertad, 2022.

Determinar cuál es el nivel de calidad del cuidado de enfermería percibido por los adultos y adultos mayores hipertensos en la dimensión de fiabilidad en el centro de salud La Libertad, 2022.

Determinar cuál es el nivel del cuidado de enfermería percibido por los adultos y adultos mayores hipertensos en la dimensión de capacidad de respuesta en el centro de salud La Libertad, 2022.

Determinar el nivel de calidad del cuidado de enfermería percibido por los adultos y adultos mayores hipertensos en la dimensión de seguridad en el centro de salud La Libertad, 2022.

Determinar el nivel de calidad del cuidado de enfermería percibido por los adultos y adultos mayores hipertensos en la dimensión de empatía en el centro de salud La Libertad, 2022.

1.5. Justificación

1.5.1. Justificación teórica

Se basó en las prácticas que se ha visto notoriamente; la percepción y calidad de cuidado hacia los pacientes adultos y adultos mayores juega un gran papel dentro de este campo, esta investigación logrará identificar el nivel del cuidado de enfermería percibida por los adultos y adultos mayores hipertensos en distintas dimensiones y da a conocer las experiencias que pasan las personas mayores, a fin de identificar así como estudiar diversas estrategias y actividades que permitan un mejor desempeño para la mejora en el cuidado de enfermería, alcanzando los objetivos de una mejor calidad de cuidado a través de los procedimientos establecidos para la satisfacción de los pacientes y los enfermeros que llevan dicha responsabilidad en su respectivo centro de salud.

1.5.2. Justificación metodológica

Se basó en el uso del método científico por ser un sistema procedimental diseñado para la solución de problemas y también se estableció que el estudio es de tipo descriptivo básico, basado en un estudio a profundidad de las variables seleccionadas del estudio, que fundado en la encuesta anterior, permitió la provisión de retroalimentación de enfermería. Se utilizó el cuestionario tipo Likert para identificar el objetivo del trabajo y así determinar las conclusiones.

1.5.3. Justificación práctica

Se basó en que la calidad de vida es un factor importante que prevalece en el día a día, que puede ser presentado por diferentes circunstancias, obteniendo resultados que pueden perjudicar la salud, presentando diferentes síntomas como preocupación, nervios y estrés. Por ello, el presente trabajo de investigación identificó y evaluó las variables para demostrar que una buena calidad de cuidado por parte de la atención de la enfermería puede desarrollar y permitir evidentes mejoras hacia los pacientes que sufren de hipertensión, brindándoles una mejor calidad de vida y un avance progresivo mediante actividades dinámicas que permitan su satisfacción.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Antecedentes internacionales

Lenis y Manrique (9) en su investigación «Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados» tuvieron como objetivo identificar los factores que contribuyen a una mejor calidad de cuidado a los pacientes hospitalizados en clínicas privadas de Barranquilla, el método fue un diseño transversal descriptivo y de método cuantitativo, la población estuvo constituida por 422 pacientes, y se utilizó el cuestionario como herramienta para determinar la calidad de la atención. Los resultados muestran que la experiencia obtenida por los pacientes es superior al 70 %, y la satisfacción es muy alta. En general, los pacientes de la clínica se sintieron cómodos y tuvieron una buena opinión de ella, con una puntuación de 93,3 %.

Herrera et al. (10) en su investigación «El autocuidado del adulto hipertenso desde la perspectiva intercultural de las acciones de enfermería» tuvieron como objetivo controlar el cuidado de los pacientes brindados por los enfermeros, la metodología fue experimental, realizado en un único tiempo con un enfoque cuantitativo, la población fue constituida por personas mayores de 60 años. El resultado fue múltiple, ya que pudieron observar que ciertas estrategias pueden favorecer o retrasar al paciente. Concluyendo que el cuidado por parte de la enfermería juega un gran papel, brindando una mejor calidad y atención con el paciente enfermo hipertenso.

Zhong y Chen (11) en su informe «Gestión de la salud comunitaria y enfermería con estrategias para la hipertensión de las personas mayores» tuvieron como objetivo determinar los efectos terapéuticos de la gestión de la salud comunitaria y las estrategias de enfermería para los adultos mayores hipertensos. La metodología fue experimental, con un diseño longitudinal donde la población fue constituida por 64 pacientes adultos mayores, utilizando como instrumento las encuestas para la gestión de la salud de la comunidad y la orientación de la estrategia, realizando una comparación de antes y después de dicha calidad de cuidado. Los resultados muestran grandes evidencias de cambios y mejoras al comparar los dos grupos de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería, se observó que entre los 32 pacientes del grupo de estudio, 31 estaban muy satisfechos y básicamente satisfechos, con un índice de satisfacción del 96,87 %. Concluyendo que la gestión de la salud mejora el tratamiento de los pacientes y logró la satisfacción esperada.

Prabasari y Juwita (12) elaboraron el artículo científico «Aplicación del papel y la función de las enfermeras en los cuidados de enfermería a los adultos mayores con hipertensión en la comunidad», cuyo objetivo fue obtener información a través de la aplicación del papel para obtener una mejor atención para el adulto mayor. La metodología fue descriptiva-experimental con un diseño transversal; la población estuvo conformada por 8 pacientes, siendo necesario utilizar como parte de los instrumentos una entrevista, utilizando el método Cullaizi. En los resultados se obtuvo 8 temas: la comprensión del papel y la función de las enfermeras, la comprensión de la cultura y salud, la comprensión de los cuidados de enfermería para los adultos mayores con hipertensión, el papel y la función de la enfermera que demostraron un apoyo interno y externo, calidad del servicio de las enfermeras. Concluyendo que la aplicación del papel fue óptima y eficiente en los cuidados de enfermería, ofreciendo una mejor calidad de servicio.

Menéndez (13) en su investigación «Calidad del proceso de atención que se brinda al adulto mayor en el centro de salud de Siquinala» tuvo como finalidad determinar el grado de satisfacción del adulto mayor en los temas de atención que brinda dicho centro de salud, evaluando también su calidad. La metodología fue realizada de una manera prospectiva-descriptiva con un diseño transversal, la técnica de recolección utilizada estuvieron las entrevistas con preguntas de «Sí» o «No» para conocer el índice de satisfacción, además de un registro de información, en cuanto a la población fue constituida por personas adultas mayores entre 65 a 95 años. Los

resultados obtenidos fueron por rangos; entre las edades mencionadas expresaron que los proveedores de atención tienen una conducta poco empática con las pacientes, no detallando acerca de cuidados y tomas progresivas; por otra parte, el 56 % dijo que es todo lo contrario, siendo informado y cuidado por estos. Concluyendo que la calidad de servicio debe ser abarcado por diferentes factores para que estos puedan ser mejorados, para eso se debe aplicar un enfoque sistemático y brindar así una atención eficaz.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Chilquillo (14) desarrolló la investigación «Calidad del cuidado de enfermería percibida por el adulto mayor en el hospital de San Juan de Lurigancho, 2017», su propósito fue determinar el nivel de calidad de cuidado que experimentan los adultos mayores en el establecimiento antes mencionado. Se trata de un estudio descriptivo transversal y de diseño no experimental. La población estuvo compuesta por 53 pacientes adultos mayores que recibían servicios de hospitalización en el hospital de San Juan de Lurigancho. Como método de recolección de datos, la técnica utilizada es la encuesta y el instrumento es el cuestionario en escala de Likert con 22 ítems. Luego del procesamiento de los datos recopilados se concluyó que el 68 % de los adultos mayores calificó la calidad de cuidado como moderada, seguido por el 21 % de los adultos mayores, y el 11 % considera que el nivel de calidad es bajo.

Morocco (15) desarrolló la investigación «Calidad de cuidado de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez», tuvo como objetivo identificar la atención desde la perspectiva del paciente adulto, identificando la calidad de la atención en diferentes dimensiones. El método es un estudio descriptivo, comparativo y transversal. La población utilizada en el informe estuvo constituida por pacientes adultos, la técnica utilizada fue la encuesta, se adaptó el cuestionario para la investigación. Los resultados mostraron que el 78 % de los pacientes adultos veían la percepción de la calidad como normal y el 22 % como buena, mientras que el 74 % de los pacientes adultos mayores dijo que su percepción de la calidad era normal y el 26 % buena, como resultado del puntaje de calidad de cuidado. No hubo diferencias en la atención de pacientes adultos y geriátricos. La investigación concluyó que la calidad de la atención es un requisito esencial para todo servicio médico.

Izquierdo (16) realizó la investigación «Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor en el centro de salud Cayalti» con el objetivo de determinar la relación entre los pacientes y la atención en ese centro de salud y observar la satisfacción que existe. El método es de enfoque cuantitativo, descriptivo y con un diseño no experimental transversal, en el que se utilizó el método de Pearson, adaptado al estudio, y la población estuvo constituida por 65 pacientes, considerados adultos mayores. Resultando que en la correlación del método de Pearson, el valor obtenido es de 0.541, indicando una correlación positiva promedio entre las dos variables. Se concluyó que existió relación, obteniendo aproximadamente un 70 % de satisfacción de los pacientes, determinando con ello la concordancia entre calidad de cuidado y satisfacción.

Rivera (17) en su investigación «Factores biosocioculturales y calidad de cuidados de enfermería en el adulto mayor hospitalizado en la clínica Madre de Cristo» buscó determinar la relación entre los factores biosocioculturales y la calidad de cuidado en adultos mayores. El método es de enfoque descriptivo-relacional, cuantitativo con un diseño transversal, utilizando cuestionarios como instrumento, y la población estuvo constituida por adultos mayores de 60 años. Los resultados informaron que el 60 % de los pacientes hospitalizados recibió atención de alta calidad, el 31 % recibió atención de calidad regular y solo el 9 % recibió atención de mala calidad. Llegando a la conclusión que las instrucciones de calidad de cuidado de enfermería para los adultos mayores han jugado un papel importante y deben mejorarse gradualmente.

Curasi (18) realizó la investigación «Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Moquegua», donde planteó el objetivo de determinar la calidad y satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia. La metodología de investigación del estudio fue no experimental, correlativa y de corte transversal; la población estudiada estuvo conformada por 128 usuarios, la muestra fue realizada de manera no probabilística, utilizando técnicas de entrevista y cuestionarios para investigar un instrumento. Los resultados obtenidos mostraron que el 50,7 % calificó la calidad de cuidado como normal o media, pero el nivel de las dimensiones, explica y facilita, fue bajo.

2.1.3. Antecedentes locales

Chuquipoma y Palomino (19) en su investigación «Optimización de la gestión de servicio de enfermería en los pacientes adultos mayores con diagnóstico de hipertensión arterial del Hospital de Apoyo Junín» tuvieron como objetivo optimizar la gestión del servicio al cliente, conociendo los detalles para mejorar la satisfacción del paciente. El método se aplicó mediante SADCI y MACTOR, con un diseño transversal. La población estuvo conformada por adultos mayores con diagnóstico de hipertensión arterial en el centro de salud. Se obtuvo los siguientes resultados: pacientes y malos hábitos alimentarios, factores sociales relacionados con la carga de estrés. Se concluyó que la gestión del servicio entre los pacientes y el personal estaba lo suficientemente desarrollada como para que todos estos aspectos pudieran mejorarse con paquetes de información para gestionar mejor la atención, la rotación y el manejo del estrés.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad del cuidado

Según el modelo de Roper Logan Tierney muestra un esquema de instrucciones de acción basado en las tareas de la vida que puede ser utilizado para el cuidado holístico de una persona en las diferentes etapas de la vida. Este modelo tiene como finalidad apoyar el desarrollo de conocimientos para brindar cuidados de calidad al adulto mayor y preparar al personal de enfermería para desempeñar determinadas funciones, como ayudar al adulto mayor a prevenir, calmar, solucionar y enfrentar dificultades o posibles problemas ante el envejecimiento (20).

La calidad del cuidado de enfermería es uno de los elementos claves para lograr satisfacer las necesidades del paciente aumentando la probabilidad de obtener grandes resultados favorecedores para su salud.

Así, en 1980, Donabedian definió la calidad de la atención como un tratamiento que debe asegurar el máximo y más pleno bienestar del paciente después de considerar el balance de beneficios y daños esperados, asociados con el proceso de tratamiento en todas sus partes; es decir, hacer algún bien o el mayor bien para alcanzar el éxito en cualquier situación (21).

La calidad del cuidado de enfermería es el resultado de realizar lo correcto y adecuado en el momento indicado, logrando atender las necesidades del usuario, calmando las preocupaciones, inquietudes, fomentando la confianza y seguridad, brindándole información y despejando cualquier tipo de dudas que tengan.

La calidad de los cuidados se basa en poner a disposición de los pacientes los mejores medios y medidas para favorecer la calidad en su salud, tales como infraestructura, materiales, buena comunicación y buen trato.

La calidad y seguridad de los cuidados enfermeros no es preocupación reciente, ya que desde años inmemorables se encuentra arraigada al ejercicio profesional, estos se consideran un elemento unificador, ya que como profesionales se trabaja con un método con el que se evalúan sistemáticamente los cuidados (22).

2.2.1.1. Dimensiones de la calidad del cuidado

Basado en el instrumento de escala múltiple llamado Sevqual. Creado por Parasuman, Zeithaml y Berry donde se describen dimensiones de la calidad del cuidado.

A) Elementos tangibles

Todo aquello que puede ser percibido con los cinco sentidos.

- La compañía de prestaciones cuenta con buen equipamiento.
- El estado físico de la compañía de prestaciones es atractivo a la vista del usuario.
- Los trabajadores de la compañía de prestaciones muestran apariencia impecable.
- Las implementaciones en la compañía son visiblemente atractivos (23).

B) Fiabilidad

La capacidad para realizar las funciones adecuadamente logrando buenos resultados.

- La compañía al momento de realizar las prestaciones las realiza en el tiempo determinado.
- La compañía muestra empeño para resolver el inconveniente que presenta el usuario.
- La compañía realiza de manera correcta los servicios que presta desde el primer momento.
- La compañía cumple con sus prestaciones en el tiempo determinado.
- La compañía de prestaciones procura conservar anotaciones libres de equivocaciones (23).

C) Capacidad de respuesta

La rapidez y eficacia con la cual se atiende al usuario.

- Los trabajadores dan a conocer al usuario que ya culminaron las actividades acordadas.
- Los trabajadores de la compañía brindan una atención rápida a los usuarios.
- Los trabajadores de la compañía siempre están dispuestos a atender a los usuarios.
- Los trabajadores jamás están atareados para absolver las preguntas de los usuarios (23).

D) Seguridad

Los trabajadores brindan cuidado, entendimiento y cumplen con las capacidades para infundir fiabilidad, fe y certeza.

- Los trabajadores de la compañía transmiten seguridad a los usuarios.
- Los trabajadores de la compañía muestran y brindan un buen trato a los usuarios.
- Los trabajadores demuestran que están capacitados y cuentan con los saberes suficientes para absolver las interrogantes de los usuarios (23).

E) Empatía

La capacidad de comprender por parte de la compañía a los clientes.

- La compañía que presta los servicios brinda un cuidado personalizado a sus usuarios.
- La compañía prestadora de servicios cuenta con programas laborales para la atención a todos sus clientes.
- La compañía prestadora de servicios cuenta con trabajadores capacitados para brindar un cuidado individualizado a los usuarios.
- La compañía prestadora de servicios siempre está a disposición de los usuarios para brindarles mayores beneficios.
- La compañía prestadora de servicios comprende las exigencias personales de sus usuarios (23).

2.2.2. Percepción

Es una experiencia recolectada de manera inmediata después de un acto. Se puede entender también como una experiencia que se logra captar del exterior de la realidad (24).

Así mismo, la percepción es explicada como un proceso de acción y construcción en donde el ser humano puede procesar la información recibida, esta se adapta a la persona y de esa manera la persona logra construir la información, ya que el sujeto lo relaciona entre pasado y presente. Cada persona percibe el exterior de diferente manera, ya que unos más que otros logran percibir ciertos aspectos del ambiente. La percepción no ocurre en un instante, ya que tiene un lugar y un tiempo determinado (24).

2.2.2.1. Leyes de percepción

Existen leyes estudiadas principalmente por Gestalt, quien menciona que la percepción es una discriminación organizada con modificaciones de acuerdo con el sujeto.

A continuación, las principales leyes de percepción según Gestalt:

- Ley de agrupamiento: la presente ley hace referencia a diferentes estímulos que surgen de un momento donde se tienen que formar grupos a base de su homogeneidad.
- Ley de flexibilidad: la presente ley hace referencia a un mismo conjunto de estímulo, que permite una configuración de los objetos, cada individuo puede percibir de diferente manera un objeto.
- Ley de totalidad: la presente ley hace referencia a cómo la visión del individuo percibe un estímulo como un solo conjunto.
- Ley de la constancia perceptiva: la presente ley hace referencia a percibir un objeto o persona teniendo en cuenta una percepción pasada, conocida en su tamaño, forma, color, entre otros (25).

2.2.2.2. Elementos de percepción

La percepción para poder ser obtenida debe reunir datos e información del exterior y se determina con tres elementos importantes.

A) Percepción visual

Esta percepción muestra una imagen que se presenta de manera instantánea-directa retenida por las retinas y luego procesada, Gibson considera que todas las experiencias hasta las más complicadas deben tener un estímulo denominado imagen retiniana, por lo tanto, no existirá una percepción sin captar una información del entorno (24).

B) Percepción sensorial

La percepción sensorial se basa en la percepción de diferentes formas con la función principal del ser humano, oído, visión, gusto, olfato y tacto, las cuales son conocidas como las cinco puertas sensoriales. La percepción sensorial es muy importante y útil, ya que captan la información del individuo obteniendo datos por las cinco puertas sensoriales, donde la información más importante para cada individuo es procesada y seleccionada (26).

C) Percepción mental

La mencionan como «el conocedor» que se genera a partir de una condición dominante y, así mismo, posee un «receptor mental», es el último momento de la condición visual, ejemplo: el receptor mental recibe un color de forma directa sin interrupción o distracciones y el receptor mental es cuando están reunidas la condición dominante y la condición inmediata (26).

2.2.2.3. Condiciones de percepción

A) Condición dominante

Es todo aquello que se logra principalmente de la percepción sensorial, visual o mental; dentro de esta condición existe: condición dominante común y condición dominante particular.

B) Condición dominante común

Hace referencia a una percepción imprescindible para el individuo como la luz, que es indispensable para lograr observar en lugares oscuros.

C) Condición dominante particular

Hace referencia a su mismo nombre, es de forma particular, diferente para cada ser humano de acuerdo con la perspectiva que se tenga, para alguno de ellos será indispensable la percepción de algunos objetos, y para otros no.

D) Condición inmediata

Es la percepción que tiene el individuo para generar una visión previa de un objeto, con su forma, tamaño, color y hasta olor. Esto se genera antes de la percepción visual directa (26).

El punto de vista de los pacientes es fundamental para observar la calidad y entrega que cada profesional de enfermería posee, para ello, cada individuo logra recibir cierta información para lograr una conclusión sobre lo que observa y, de esta manera, logra sacar una conclusión de acuerdo con su percepción. Para los profesionales de enfermería involucrados en distintos aspectos del individuo, como lo espiritual, psicológico, emocional y biológico, es importante conocer cómo es que ellos logran percibir la calidad de los trabajadores de enfermería, para que de esa manera se mejore y se propicie una mejor interrelación entre ambos, ya que se genera una mayor complacencia entre el usuario y el personal de enfermería.

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Adulto

Se define a un adulto que comprende la edad de 25 a 59 años, es la etapa más larga y está relacionada a diversos cambios emocionales, físicos y psicológicos; a la vez, se logra dividir en 3 etapas como son adulto joven (25-40), adulto intermedio (40-50) y adulto tardío (50-60) (27).

2.3.2. Adulto mayor

Según la OMS (Organización Mundial de la Salud) y la ONU (Organización de las Naciones Unidas) se define a cualquier persona sin importar el género que tenga la edad mayor a 60 años, en la práctica de 60 a 65 años que son edades en las cuales se jubilan las personas en la mayoría de los países.

Estas personas se consideran el tercer grupo de edad mayor de 60 años y el cuarto grupo de edad mayor de 80 años, donde los cambios fisiológicos y sociales no siempre están condicionados por la presencia de enfermedad, sino por el envejecimiento. Y es más frecuente debido a cambios morfológicos y funcionales debilitantes, como una disminución de la aptitud física y la capacidad de reserva (28).

2.3.3. Hipertensión arterial

Se entiende como una elevación de la presión arterial sobrepasando los límites de los valores normales superior a 140/90 mm/Hg.

También se le conoce como el «asesino silencioso» ya que en muchos casos no produce manifestaciones detectables con facilidad, al inicio es asintomática y con el tiempo si no es tratado producen daños orgánicos (cardiopatía isquémica, retinopatía hipertensiva, nefropatía hipertensiva, enfermedad cerebrovascular), una vez ya hecho el daño, la sintomatología según el órgano afectado son palpitaciones, cefalea intensa, epistaxis, rubor facial, visión borrosa, ansiedad, mareos y sudores (29).

2.3.4. Calidad

La calidad en salud significa ofrecer o poner a disposición de los pacientes los mejores cuidados, un lugar con buena infraestructura y buenos materiales con los cuales se le puede atender para brindar la máxima calidad.

La calidad del cuidado de enfermería se infiere como un cuidado adecuado, individualizado, humano, coherente y eficaz, según modelos identificados para la práctica profesional competente y consciente, para lograr la satisfacción del paciente (30).

2.3.5. Cuidado de enfermería

Se puede entender como la atención y cuidado individual brindado al individuo de manera preventiva y clínica para poder lograr el objetivo de cubrir las necesidades individuales de cada persona que requiera de la atención profesional de enfermería.

Así mismo, los cuidados de enfermería se centran en cuatro diferentes conceptos, los cuales toman de referencia a lo siguiente: humano (los cuidados son específicamente al individuo respecto a sus funciones psíquicas, biológicas y emocionales), salud (todo lo referente a la enfermedad en promoción y en el tratamiento), entorno (ambiente cercano al individuo) y cuidado de enfermería en la prevención, atención y cuidados paliativos (31).

2.3.6. Percepción

Según el *Diccionario de psicología*, se puede entender la percepción como la organización e interpretación de diversos acontecimientos que tienen lugar en el entorno, que llegan a cada organismo individual a través de diferentes estímulos, que se basan en muchos factores objetivos y subjetivos individuales (32).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

Siendo el trabajo un estudio descriptivo no fue necesario una hipótesis, ya que el presente trabajo de investigación no está relacionado con una causa y efecto, así mismo, el objetivo principal del estudio es el recojo de información más no la relación de un problema.

3.2. Variables de la investigación

3.2.1. Identificación de variables

3.2.1.1. Calidad de cuidado de enfermería

Característica o atributo de excelencia en el contexto del grado de mérito deseado y valorado en las personas. Asimismo, constituyen un cuidado de enfermería de calidad hacia los pacientes, acorde a la situación del paciente para lograr la satisfacción de este, brindando atenciones y actividades que permitan un mejor progreso en su salud (33).

3.2.1.2. Percepción

Se define cómo la persona comprende la actitud y conducta de las personas a su alrededor en donde la mente se encarga de recibir todos los elementos percibidos por los canales sensoriales o la memoria (34).

Las personas que logran enfocar su percepción de manera más asertiva en cuanto a la etapa de la vejez logran manejar un estilo de vida de

manera positiva y aplicar buenos recursos psicológicos que ayuden a disfrutar de la vejez (35).

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Métodos, tipo y nivel de la investigación

4.1.1. Método de la investigación

Se utilizó el método descriptivo, cuyo objetivo es describir características importantes de conjuntos de fenómenos similares, rige los criterios del sistema, permite determinar la estructura o comportamiento de la población en estudio, brinda información del sistema comparable con otras fuentes. Una de las características más importantes de este tipo de investigación es que la información proporcionada sea veraz, precisa y sistemática (36).

4.1.2. Tipo de investigación

Pertenciente al tipo básico, se distingue porque se basa y se mantiene dentro de un marco teórico; el objetivo es formular nuevas teorías o modificar las existentes para aumentar el conocimiento científico o filosófico, pero no se opone a ninguna práctica (37).

4.1.3. Alcance de la investigación

El alcance del estudio es descriptivo, dado que se conocen las características del fenómeno, se pretende revelar su ocurrencia en una población específica. El proceso de cuantificación utiliza tendencia central y análisis de datos descentralizados. En este sentido, es posible, pero no obligatorio, formular hipótesis dirigidas a caracterizar el fenómeno en estudio (38).

4.2. Diseño de la investigación

Tiene un diseño no experimental y transversal, es muy utilizado en las ciencias sociales, donde el sujeto es una comunidad humana específica. A diferencia de otros tipos de investigación, como los estudios longitudinales, los estudios transversales limitan la recopilación de información a un solo periodo. Está estrechamente relacionado con la demografía y las estadísticas porque las herramientas son similares y los resultados se presentan de manera similar. Entre sus características, la velocidad de evaluación de las variables inspeccionadas es casi automática. No forma parte de la convocatoria experimental, sino que se basa en observaciones del entorno real de los sujetos. Después de elegir el propósito del estudio, se comparan al mismo tiempo ciertas características o situaciones. Por eso también se llama inmersión en vivo (39).



Donde

M = muestra

O = observación de la muestra

En esta investigación se usó el diseño no experimental de corte transversal, fue de gran importancia, ya que se centró en características puntuales de las determinadas variables para su posterior evolución en un determinado tiempo con una determinada muestra, donde la finalidad es interpretar los comportamientos en su actualidad y poder evidenciar científicamente las cualidades de los adultos y adultos mayores hipertensos. Se puede determinar una gran gama de conceptos gracias a este diseño, este estudio funcionará como aporte de la investigación relacionada al cuidado de los adultos y adultos mayores hipertensos.

4.2.1. Confiabilidad

En 1951, se describió el coeficiente alfa de Cronbach como un indicador para medir la confiabilidad del tipo de consistencia interna de una escala, lo que significa evaluar si los elementos de la escala están correlacionados. En resumen, el alfa de Cronbach es el promedio de las correlaciones entre cada ítem, que forma parte de la herramienta (40).

Tabla 1. Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,895	21

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población

Es el número total de unidades o individuos cuyas características son estudiadas. Estas unidades se denominan unidades de análisis, que pueden ser personas, instituciones, objetos, etc. (41).

Se tuvo una totalidad de 130 pacientes, con los que la investigación se basó para poder consensuar el nivel de percepción de calidad específicamente para los adultos y adultos mayores hipertensos.

4.3.2. Muestra

Se basó en el muestreo aleatorio simple, ya que implicó una selección aleatoria, lo que permitió recopilar datos fácilmente. Al usar una muestra probabilística se tiene la probabilidad de que cada persona pueda ser seleccionada, ya que posee las mismas características para el estudio (41).

4.3.2.1. Criterios de selección

A) Criterios de inclusión

- Pacientes adultos
- Pacientes adultos mayores
- Pacientes de ambos sexos (femenino, masculino)
- Pacientes hipertensos que lleven control en el centro de salud «La Libertad»
- Pacientes con capacidad de leer y escribir

B) Criterios de exclusión

- Usuarios que no deseen colaborar con el trabajo de investigación
- Usuarios que presenten desorientación en tiempo, espacio y persona
- Usuarios que presenten alguna discapacidad como: discapacidad visual y discapacidad auditiva

La muestra consistió en 97 pacientes adultos y adultos mayores hipertensos, quienes fueron encuestados con la finalidad de poder llevar a cabo el estudio para los fines de la investigación.

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

n = tamaño de muestra buscada

N = tamaño de la población

z = parámetro estadístico que depende el nivel de confianza (N)

e = error de estimación máximo aceptado

p = probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

q = (1-p) = probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnicas

Se utilizó la encuesta, ya que es la forma convencional de realizar investigaciones en las que se hacen preguntas a los encuestados sobre su comportamiento y otras características.

La recolección de datos se realizó previa coordinación y autorización de la jefatura del centro de salud La Libertad, Huancayo. Para esto, primero se sensibilizó a los pacientes y se les explicó la finalidad del estudio, logrando que respondieran la encuesta, previa firma del consentimiento informado.

4.4.2. Instrumento

Se utilizó el cuestionario de tipo Likert, este instrumento es psicométrico donde el encuestado indicó su respuesta de acuerdo con cada ítem proporcionado, en total fueron 21 preguntas, con una escala ordenada y dimensionada (42).

Dicho cuestionario tuvo como objetivo evaluar la opinión de la muestra seleccionada y así obtener información para lograr la finalidad del objetivo planteado.

Este cuestionario estuvo conformado por 5 dimensiones, que estuvieron divididas por:

- Elementos tangibles con 4 preguntas
- Fiabilidad con 5 preguntas
- Capacidad de respuesta con 4 preguntas
- Seguridad con 4 preguntas
- Empatía con 4 preguntas

El instrumento fue validado por juicio de expertos, se contó con la colaboración de 3 licenciadas especialistas en el tema. Teniendo en los instrumentos de evaluación de contenido el resultado que es válido en 96.18 % y 86.53 %. (anexos 3, 4 y 5).

Así mismo, se realizó una prueba piloto aplicada a 10 pacientes del servicio de No Transmisibles del centro de salud La Libertad, cuyo grupo fue evaluado con la prueba de alfa de Cronbach, obteniendo el resultado de 0.895, indicando que el instrumento es confiable.

4.4.3. Análisis de datos

Se utilizó la plataforma de SPSS para poder llevar a cabo las diversas interpretaciones estudiadas que demostraron los resultados para las conclusiones mediante tablas y gráficos que mostraron la calidad del estudio y su finalidad.

Los resultados lograron interpretarse utilizando la siguiente escala que permitió identificar los niveles alto, medio y bajo.

4.4.3.1. Variable Calidad del cuidado de enfermería

- Alto: 81 a 105
- Medio: 43 a 80
- Bajo: 17 a 42

4.4.3.2. Dimensión Elementos tangibles

- Alto: 17 a 20
- Medio: 9 a 16

- Bajo: 4 a 8

4.4.3.3. Dimensión Fiabilidad

- Alto: 21 a 25
- Medio: 11 a 20
- Bajo: 5 a 10

4.4.3.4. Dimensión Capacidad de respuesta

- Alto: 17 a 20
- Medio: 9 a 16
- Bajo: 4 a 8

4.4.3.5. Dimensión Seguridad

- Alto: 17 a 20
- Medio: 9 a 16
- Bajo: 4 a 8

4.4.3.6. Dimensión Empatía

- Alto: 17 a 20
- Medio: 9 a 16
- Bajo: 4 a 8

4.5. Consideraciones éticas

Los estándares de la investigación científica se basaron en la universalidad y su verdadero valor se estima con crítica general, es propiedad colectiva, es neutral, y es resaltante que favorece y apoya a la inspección en la comunidad científica. Los contenidos de esta tesis fueron seleccionados de fuentes que no tienen fines económicos. La información fue neutral y basada en hechos e investigaciones realizadas por grupos de investigación confiables de la comunidad científica.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Descripción del trabajo de campo

Los datos obtenidos de los adultos y adultos mayores hipertensos en el centro de salud la Libertad fue por un cuestionario impreso, fue aplicado dentro de los servicios de Enfermedades No Transmisibles, quienes atienden a personas hipertensas dentro de su jurisdicción correspondiente, por ello, se obtuvo la autorización de la Lic. Ivonne Chuquillanqui Bonifacio, jefa de la microrred La Libertad.

El recojo de datos del instrumento se llevó a cabo desde el 15 de noviembre al 15 de diciembre.

El inicio del proceso estadístico con los datos recolectados empezó a partir del 16 de diciembre con la participación total de la muestra.

5.2. Presentación de resultados

Tabla 2. Nivel general de calidad del cuidado de enfermería, percibida por los adultos y adultos mayores hipertensos en el centro de salud La Libertad, 2022

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	40	41,2	41,2	41,2
	Alto	57	58,8	58,8	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

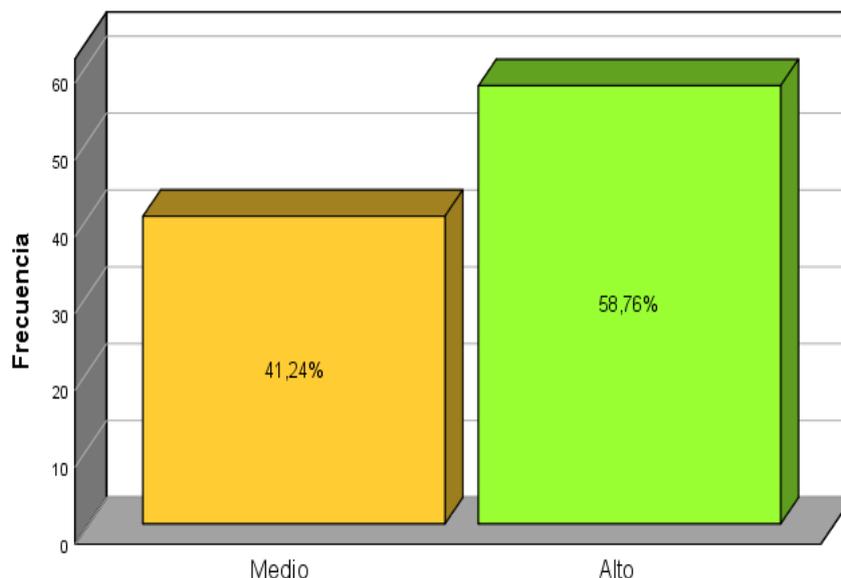


Figura 1. Nivel general de calidad del cuidado de enfermería percibida por los adultos y adultos mayores hipertensos

En la figura 1 se logra observar que la calidad del cuidado de enfermería percibida por los adultos y adultos mayores hipertensos en el centro de salud La Libertad el 58.76 % está en nivel alto.

Tabla 3. Determinar cuál es el nivel de calidad del cuidado de enfermería percibidas por los adultos y adultos mayores hipertensos en la dimensión de elementos tangibles en el centro de salud La Libertad, 2022

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	7,2	7,2
	Medio	76	78,4	85,6
	Alto	14	14,4	100,0
	Total	97	100,0	100,0

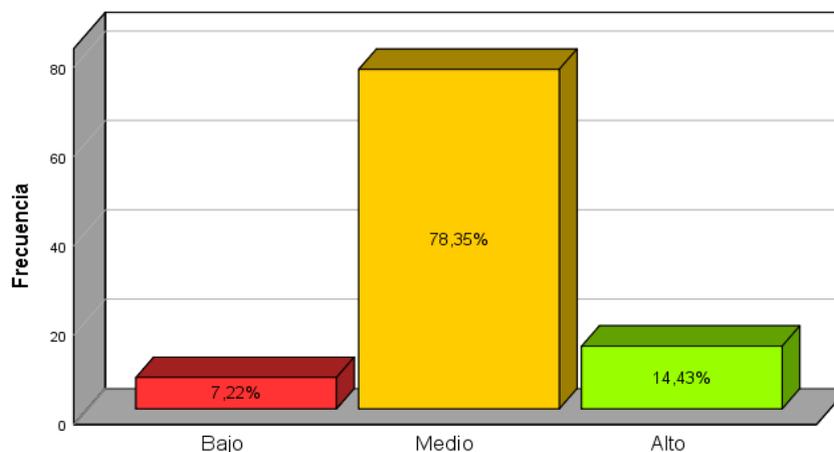


Figura 2. Nivel de calidad del cuidado de enfermería en la dimensión de elementos tangibles

En la figura 2 se logra observar que en la dimensión de elementos tangibles, la calidad del cuidado de enfermería percibida por los adultos y adultos mayores hipertensos en el centro de salud La Libertad el 78.35 % es de mediana calidad.

Tabla 4. Determinar cuál es el nivel de calidad del cuidado de enfermería percibida por los adultos y adultos mayores hipertensos en la dimensión de fiabilidad en el centro de salud La Libertad, 2022

		Dimensión de fiabilidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	61	62,9	62,9	62,9
	Alto	36	37,1	37,1	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

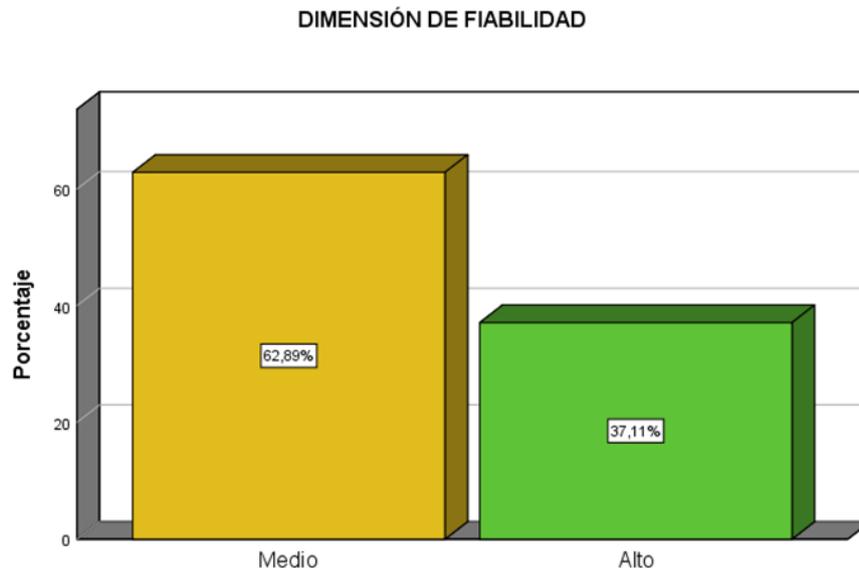


Figura 3. Nivel de calidad del cuidado de enfermería en la dimensión de fiabilidad

En la figura 3 se logra observar que en la dimensión de fiabilidad, la calidad del cuidado de enfermería percibida por los adultos y adultos mayores hipertensos en el centro de salud La Libertad el 62.90 % es de mediana calidad.

Tabla 5. Determinar cuál es el nivel del cuidado de enfermería percibida por los adultos y adultos mayores hipertensos en la dimensión de capacidad de respuesta en el centro de salud La Libertad, 2022

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	65	67,0	67,0	67,0
	Alto	32	33,0	33,3	100,0
	Total	97	100,0	100,0	
Total		97	100,0		

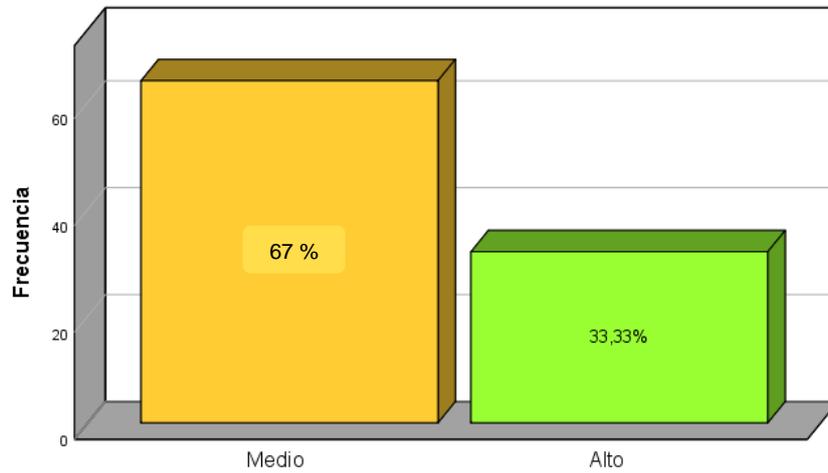


Figura 4. Nivel de calidad del cuidado de enfermería en la dimensión de capacidad de respuesta

En la figura 4 se logra observar que en la dimensión de capacidad de respuesta, la calidad del cuidado de enfermería percibida por los adultos y adultos mayores hipertensos en el centro de salud La Libertad el 67 % es de mediana calidad.

Tabla 6. Determinar el nivel de calidad del cuidado de enfermería percibida por los adultos y adultos mayores hipertensos en la dimensión de seguridad en el centro de salud La Libertad, 2022

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	60	61,9	61,9	61,9
	Alto	37	38,1	38,1	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

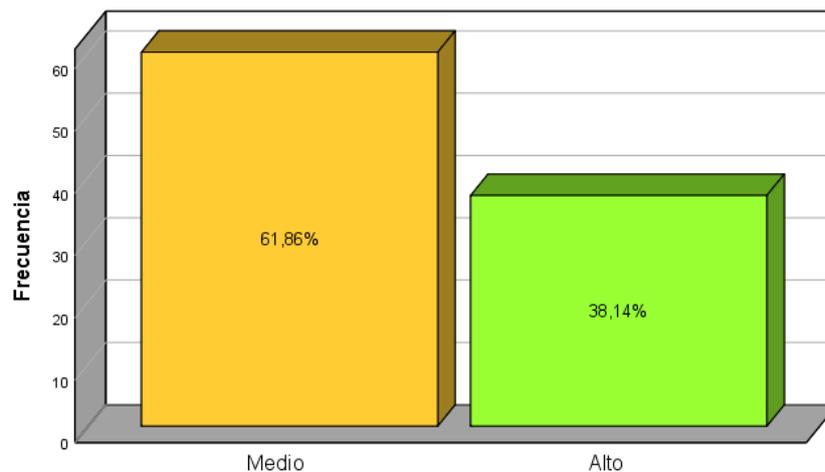


Figura 5. Nivel de calidad del cuidado de enfermería en la dimensión de seguridad

En la figura 5 se logra observar que en la dimensión de seguridad, la calidad del cuidado de enfermería percibida por los adultos y adultos mayores hipertensos en el centro de salud La Libertad el 61.86 % es de mediana calidad.

Tabla 7. Determinar el nivel de calidad del cuidado de enfermería percibida por los adultos y adultos mayores hipertensos en la dimensión de empatía en el centro de salud La Libertad, 2022

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	57	58,8	58,8	58,8
	Alto	40	41,2	41,2	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

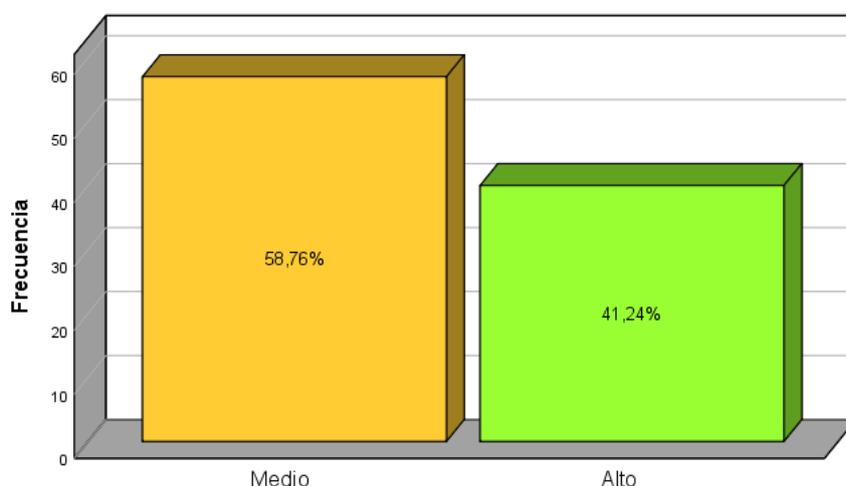


Figura 6. Nivel de calidad del cuidado de enfermería en la dimensión de empatía

En la figura 6 se logra observar que en la dimensión de empatía, la calidad del cuidado de enfermería percibida por los adultos y adultos mayores hipertensos en el centro de salud La Libertad el 58.76 % es de mediana calidad.

5.3. Discusión de resultados

Los resultados de la presente investigación sobre la percepción de los adultos y adultos mayores hipertensos en el centro de salud La Libertad; dio como resultado que el 58,76 % de los adultos y adultos mayores hipertensos percibían un nivel alto de calidad de cuidado, sin embargo, para el 41,24 % de los adultos y adultos mayores hipertensos, la percepción de calidad de cuidado fue medio, lo que sugiere que los adultos y adultos mayores perciben como positiva la calidad del cuidado brindada por los cuidadores. Esto es muy importante ya que facilita la continuidad de su control y de esta manera asegura el bienestar general.

Comparando con los resultados obtenidos de la investigación realizada de Chilquillo (14), quien concluye que el 68 % de los adultos mayores percibe un nivel de calidad

de cuidado medio. Así mismo, en el trabajo de investigación realizado por Morocco (15), mostró como resultado que el 78 % de los pacientes adultos y adultos mayores perciben una calidad de cuidado de enfermería regular o media seguido por un 22 % que perciben una calidad de cuidado de enfermería buena o alta. De la misma manera, Curasi (18), mostró que el 50.7 % percibió una calidad del cuidado de enfermería regular o media.

En la dimensión de elementos tangibles (instalaciones físicas, apariencia del personal de enfermería, equipamiento biomédico), los resultados obtenidos fueron que el 78,35 % de los adultos y adultos mayores hipertensos perciben que la calidad de la atención en las dimensiones anteriores se encuentra en un nivel medio. Parecido al trabajo de investigación de Chilquillo (14), los adultos mayores percibieron una mediana calidad del cuidado de enfermería con un 87 %. Compartiendo similitud con los resultados que brinda Morocco (15), en su dimensión entorno al cual refirió que un 62 % percibe la calidad de cuidado de enfermería como regular o medio.

En la dimensión de fiabilidad (solución a problemas, atención de calidad) donde los resultados mostraron que un 78.4 % de los adultos y adultos mayores hipertensos percibió un nivel medio de calidad en la dimensión mencionada. Similar a la escala de medición del trabajo de investigación de Chilquillo (14), donde mostró que la calidad del cuidado de enfermería fue percibida por el adulto mayor como de calidad media con un 80 %.

En la dimensión de capacidad de respuesta (atención rápida, disposición de ayuda) los resultados obtenidos fueron que el 67 % de los adultos y adultos mayores hipertensos percibieron un nivel medio de calidad del cuidado en la dimensión mencionada. De la misma manera que en el trabajo de investigación de Chilquillo (14), donde se mostró que el 89 % de los adultos mayores percibió una calidad del cuidado de calidad media. A diferencia del trabajo de investigación presentado por Curasi (18), donde mostró en su dimensión denominada «explica y facilita» la percepción frente a la calidad del cuidado de enfermería es bajo con un 36.7 %.

En la dimensión de seguridad (confianza, capacidad técnica, privacidad) los resultados son 61.86 % de los adultos y adultos mayores hipertensos percibió un nivel medio de calidad del cuidado en la dimensión mencionada. Con similitud de Chilquillo (14), quien mostró que un 76 % de los adultos mayores percibió una calidad media. A diferencia de Curasi (18), donde mostró que la calidad de cuidado de enfermería en su dimensión técnica fue percibida como

buena o alta por un 43.7 % de pacientes. A diferencia de Morocco (15), donde mostró que en su dimensión técnica el 70 % de los adultos indicaron que su percepción es deficiente o bajo y por lo contrario el 52 % de los adultos mayores indicaron que percibió una calidad de cuidado de enfermería regular o medio.

En la dimensión de empatía (atención individualizada y personalizada, comprensión de necesidades) los resultados son 58.76 % de los adultos y adultos mayores hipertensos percibió un nivel medio de calidad del cuidado en la dimensión mencionada. Con similitud al de Chilquillo (14), con un 78 % de adultos mayores que percibió la calidad de cuidado de enfermería en un nivel medio. Así como, Morocco (15), en su dimensión humana donde se mostró que tanto los adultos con un 58 % y adultos mayores con un 70 % percibió como regular o medio la calidad del cuidado de enfermería. De la misma manera, Curasi (18), en su dimensión «conforta», muestra que el 47.6 % de los pacientes perciben un nivel medio de la calidad de cuidado de enfermería.

CONCLUSIONES

- El nivel de calidad del cuidado de enfermería percibida por los adultos y adultos mayores hipertensos en el centro de salud La Libertad, es alto con un 58.76 %.
- Se determinó que el nivel de calidad del cuidado de enfermería percibida por los adultos y adultos mayores hipertensos en el centro de salud La Libertad en cuanto a la dimensión tangible es de nivel medio con un 78.35 %.
- En la dimensión de fiabilidad se determinó que el nivel de calidad del cuidado de enfermería percibida por los adultos y adultos mayores hipertensos en el centro de salud La Libertad es medio con un 62.90 %.
- En la dimensión capacidad de respuesta se determinó que la calidad de enfermería percibida por los adultos y adultos mayores hipertensos en el centro de salud La Libertad es medio con el 70 %.
- Se determinó que en la dimensión de seguridad el nivel calidad del cuidado de enfermería percibida por los adultos y adultos mayores hipertensos en el centro de salud La Libertad, es medio con un 61.82 %.
- En cuanto a la dimensión empatía, el nivel de calidad del cuidado de enfermería percibida por los adultos y adultos mayores fue medio con el 58.76 %.

RECOMENDACIONES

- Promover la calidad de la atención geriátrica, la educación, la formación y la enseñanza de los enfermeros con el objetivo de enriquecer la calidad de la atención y con ello multiplicar la satisfacción de los adultos y adultos mayores para alcanzar la excelencia, y al mismo tiempo crear una buena cobertura de enfermeras.
- Realizar capacitaciones al personal de enfermería sobre calidad de cuidado, para así lograr un nivel alto de atenciones referentes a calidad.
- Realizar un plan a largo plazo para implementar equipos biomédicos actualizados necesarios para brindar una atención adecuada a cada paciente.
- Realizar investigaciones sobre motivación y métodos de comunicación más efectivos para la comunicación y la interacción para enriquecer la calidad de la enfermería.
- Al personal de enfermería, fortalecer su desempeño en calidad de cuidado, actualizándose en capacitaciones o ampliando su conocimiento mediante revistas actualizadas.
- Al personal de enfermería, fortalecer mediante capacitaciones acerca de formas de comunicación para la relación paciente-enfermero y de esta manera lograr fortalecer las necesidades insatisfechas.
- El personal de enfermería deberá proporcionar un ambiente adecuado y seguro para mantener una comunicación efectiva y brindar un trato adecuado al paciente desde una concepción holística a base de los principios éticos que rigen la práctica profesional de enfermería y de esta manera brindar una adecuada calidad de cuidado.

LISTA DE REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Informe mundial sobre el envejecimiento y la salud. Suiza, 2015.
2. Abaunza C, y otros. Concepción del adulto mayor. Bogotá, Universidad del Rosario, 2014. pág. 40, Informe. 978-958-738-532-8.
3. Organización Panamericana de la Salud. ENT y covid-19. [En línea] 2020. [Citado el: 15 de 4 de 2022.] [https://www.paho.org/es/ent-covid-19#:~:text=Las %20personas %20con %20afecciones %20de,de %20morir %20por %20COVID %2D19](https://www.paho.org/es/ent-covid-19#:~:text=Las%20personas%20con%20afecciones%20de,de%20morir%20por%20COVID%2D19).
4. Ati J, Chinche N. Propuesta de cuidados paliativos y adulto mayor hipertenso. Parroquias Flores y Valasco de Riobamba. Universidad Nacional de Chimborazo. 2017. pág. 69, Informe de investigación.
5. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Situación de salud de la población adulta mayor 2014. [ed.] A Sanchez. Lima : INEI, 2015.
6. Izquierdo E. Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana. Julio de 2015, Revista cubana de enfermería, 31(3).
7. Palomino A, Rivera E, Tocto P. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de Emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2008. pág. 30, Informe de investigación.
8. García L, Guevara M. Calidad de cuidado del enfermero y grado de satisfacción percibido por el adulto mayor hospitalizado en el servicio de Medicina del hospital Belen de Trujillo-2016. Universidad Privada Anterior Orrego. 2016. pág. 62, informe de investigación.
9. Lenis C, Manrique F. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. Junio de 2015, Investigación Clínica, 15(3).
10. Herrera A, y otros. El autocuidado de adultos hipertensos desde la perspectiva intercultural de las acciones de enfermería. Marzo de 2022, Ciencia Latina, 6(2).
11. Zhon Q, Wanling C. Community health management and nursing strategies for elderly hypertension. November de 2021, Biq-Byword, 5(6).
12. Prabasari N, Linda J. Penerapan peran dan fungsi perawat dalam asuhan. 2021, Journal, 6(2).
13. Menéndez A, García M. Calidad del proceso de atención que se brinda al adulto mayor en el centro de salud de Siquinala. Guatemala, Universidad Galileo. Guatemala, 2019. pág. 39, Informe de investigación.
14. Chilquillo Maurologoitia AA. Calidad del cuidado de enfermerría percibida por el adulto mayor, Hospital San Juan de Lurigancho, 2017. Lima, Universidad Cesar Vallejo. 2017. pág. 122, trabajo de investigación.

15. Morocco E. Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Nuñez. Puno, Universidad Nacional del Altiplano. 2018. pág. 111, informe de investigación.
16. Izquierdo J. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor en el centro de salud Cayalti. Chiclayo, Universidad César Vallejo. 2022. pág. 73, informe de tesis.
17. Rivera D. Factores biosocioculturales y calidad de cuidados de enfermería en el adulto mayor hospitalizado en la clínica Madre de Cristo. Trujillo, Universidad Nacional de Trujillo. 2021. pág. 80, informe de investigación.
18. Curasi Miranda ED. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Moquegua. Arequipa, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. 2019. pág. 85, trabajo de investigación.
19. Chuquipoma M, Palomino P. Optimización de la gestión de servicio de enfermería en los pacientes adultos mayores con diagnóstico de hipertensión arterial del Hospital de Apoyo Junín. Universidad Continental. Huancayo, 2021. pág. 168, informe de investigación.
20. Aguilar HR. Modelo de enfermería Roper Logan Tierney [En línea] [Citado el: 2 de Diciembre de 2022.]
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Q3rP4R6B2ckJ:https://es.slideshare.net/romagui/el-modelo-de-enfermera-roper-logantierney&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe>.
21. Gimeno BA, Ayuso D. Gestión de la calidad de cuidados en enfermería. Edit Díaz de Santos. [En línea] 2015. [Citado el: 11 de noviembre de 2022.]
<http://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788499698830.pdf>.
22. Sepulveda MI. Revista Médica Clínica Las Condes. Noviembre de 2018, Chile, 33(6).
23. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry L. Servqual. A Multiple- Item Scale. A [En línea] 1998. [Citado el: 20 de noviembre de 2022.]
<https://www.proquest.com/openview/7d007e04d78261295e5524f15bef6837/1?pq-origsite=gscholar&cbl=41988>.
24. Margalef JB. Percepción, desarrollo cognitivo y artes visuales. Barcelona: Anthripos, 1987.
25. Sandoval LA. El aprendizaje por proyectos: una experiencia pedagógica para la construcción de espacios de aprendizaje dentro y fuera del aula. Ensayos Pedagógicos, 2017. 12(1), 51-68.
26. Gyatson GK. Comprensión de la mente. (2.^a ed.). Sevilla: Tharpa.
27. Euroinnova. Liderazgo. [En línea] [Citado el: 20 de diciembre de 2022.]
<https://www.euroinnova.pe/>.
28. Rivas LJ. El adulto mayor. [En línea] 2014. [Citado el: 15 de diciembre de 2011.]
<https://es.slideshare.net/JavierRivasLenti/adulto-mayor-38514476>.

29. Navarra. Cuidados de enfermería en el paciente con hipertensión arterial. Zona hospitalaria. [En línea] 2021. [Citado el: 20 de diciembre de 2022.]
<https://zonahospitalaria.com/cuidados-de-enfermeria-en-el-paciente-con-hipertension-arterial/>.
30. Santolalla PM. Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. *Ucv-Scientia*, 8(2), 119-123.
31. Báez HF, Nava NV, Ramos CL, Medina LO. El significado de cuidado en la práctica profesional de enfermería. [En línea] Agosto del 2009. [Citado el: 23 de diciembre de 2022.]
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972009000200002&lng=en..
32. Olortegui F. Diccionario de psicología. Lima: San Marcos.
33. Ariza C, Daza R. Calidad del cuidado de enfermería al paciente hospitalizado. [ed.] Pontificia Universidad Javeriana. Bogota : 2008.
34. Bolán MA. Teoría de Gestalt. Buenos Aires: Universidad de Palermo, Palermo : s.n.
35. Almeida J, y otros. Percepción del cuidado de los adultos mayores hospitalizados: un estudio comparativo entre las regiones del Norte y Centro de Portugal. 2757, 2017, *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, Vol. 25.
36. Lino J. Metodología de la investigación científica. Huancayo : Universidad Nacional del Centro del Perú (UNCP), 2009.
37. Alban G Guevara P, Arguello, A y Molina NE. Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción), julio de 2020, Recimundo.
38. Ramos GC. Los alcances de una investigación. 2020, *CienciAmérica*, 9(3).
39. Sánchez H, Reyes C, Mejía K. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima : Universidad Ricardo Palma, 2018.
40. Oviedo HC, Campo AA. Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. setiembre/diciembre de 2005, *Scielo*, 34(4).
41. Hernandez R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. México : McGraw-Hill Education, 2014.
42. Bertram D. Likert Scales are the meaning of life. [En línea] 2008. [Citado el: 24 de junio de 2022.] <http://poincare.matf.bg.ac.rs/~kristina/topic-dane-likert.pdf>.
43. Lazo S. Proceso de atención de enfermería aplicado a paciente maduro con diagnóstico médico de hipertensión arterial en la posta naval de Ventanilla Lima. Universidad Peruana Los Andes. Huancayo : 2020. pág. 48, informe de investigación.

ANEXOS

Anexo 1

Tabla 8. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	Metodología	Población y muestra
<p>Problema general ¿Cuál es el nivel de calidad del cuidado de enfermería, percibida por los adultos y adultos mayores hipertensos en el Centro de Salud La Libertad, 2022?</p> <p>Problemas específicos 1. ¿Cuál es el nivel de calidad del cuidado de enfermería percibida por los adultos y adultos mayores hipertensos en la dimensión de fiabilidad en el centro de salud La Libertad, 2022?</p> <p>2. ¿Cuál es el nivel de calidad del cuidado de enfermería percibidas por los adultos y adultos mayores hipertensos en la dimensión de elementos tangibles en</p>	<p>Objetivo general Determinar el nivel de calidad del cuidado de enfermería, percibida por los adultos y adultos mayores hipertensos en el centro de salud La Libertad, 2022</p> <p>Objetivos específicos 1. Determinar cuál es el nivel de calidad del cuidado de enfermería percibida por los adultos y adultos mayores hipertensos en la dimensión de fiabilidad en el centro de salud La Libertad, 2022. 2. Determinar cuál es el nivel de calidad del cuidado de enfermería percibidas por los adultos y adultos mayores hipertensos en la dimensión de elementos tangibles en el centro de salud La Libertad, 2022. 3. Determinar cuál es el nivel del cuidado de</p>	<p>Hipótesis general • Siendo el trabajo un estudio descriptivo no es obligatorio realizar hipótesis</p>	<p>Variable independiente: Percepción</p> <p>Indicadores: Cuantitativo</p> <p>Variable dependiente: Calidad de cuidado de enfermería</p> <p>Indicadores: Cuantitativo</p>	<p>Método Descriptivo</p> <p>Tipo Descriptivo - básico</p> <p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Diseño No experimental – corte transversal</p>	<p>Población: 130 pacientes adultos y adultos mayores hipertensos en el centro de salud La Libertad</p> <p>Muestra 97 pacientes adultos y adultos mayores hipertensos en el centro de salud La Libertad</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario – escala de Likert</p>

<p>el centro de salud La Libertad, 2022?</p> <p>3. ¿Cuál es el nivel de calidad del cuidado de enfermería percibida por los adultos y adultos mayores hipertensos en la dimensión de capacidad de respuesta en el centro de salud La Libertad, 2022?</p> <p>4. ¿Cuál es el nivel de calidad del cuidado de enfermería percibida por los adultos y adultos mayores hipertensos en la dimensión de empatía en el centro de salud La Libertad, 2022?</p> <p>5. ¿Cuál es el nivel de calidad del cuidado de enfermería percibida por los adultos y adultos mayores hipertensos en la dimensión de seguridad en el centro de salud La Libertad, 2022?</p>	<p>enfermería percibida por los adultos y adultos mayores hipertensos en la dimensión de capacidad de respuesta en el centro salud La Libertad, 2022.</p> <p>4. Determinar el nivel de calidad del cuidado de enfermería percibida por los adultos y adultos mayores hipertensos en la dimensión de empatía en el centro de salud La Libertad, 2022.</p> <p>5. Determinar el nivel de calidad del cuidado de enfermería percibida por los adultos y adultos mayores hipertensos en la dimensión de seguridad en el centro de salud La Libertad, 2022.</p>
---	---

Tabla 9. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Operacionalización		
					Escala de medición	Escala de medición	Tipo de variable
Calidad de cuidado de enfermería.	<p>Característica o atributo de excelencia en el contexto del grado de mérito deseado y valorado en las personas.</p> <p>Asimismo, constituyen un cuidado de enfermería de calidad acorde a la situación del paciente para lograr la satisfacción de éste brindado atenciones y actividades que permitan un mejor progreso en su salud.</p>	<p>La calidad de cuidado del profesional de enfermería que es percibido por los adultos y adultos mayores será medido a través de 5 dimensiones:</p> <p>Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.</p> <p>Los cuáles serán medidos por un cuestionario cuales resultados son:</p>	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Instalaciones físicas del Centro de Salud ➤ Apariencia del personal de enfermería ➤ Los equipos biomédicos 	<p>Alto: 17-20</p> <p>Medio: 9-16</p> <p>Bajo 4-8</p>	Ordinal	Cuantitativa
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Interés en solucionar los problemas del adulto y adulto mayor ➤ Cumplir lo que se promete ➤ Servicios sin errores. ➤ Concluir la atención en tiempo determinado. 			
Percepción	<p>Se define como la persona comprende la actitud y conducta de los seres humanos a su alrededor en donde la mente se encarga de recibir todos los</p>	<p>Alto: 81-105</p> <p>Medio: 43-80</p> <p>Bajo: 17-42</p>	Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Atención rápida ante la necesidad del adulto y adulto mayor. ➤ Disposición de ayuda. ➤ Comunicación asertiva ➤ Tiempo disponible para responder las preguntas de los adultos y adultos mayores. ➤ Transmitir confianza, seguridad y credibilidad 	<p>Alto: 17-20</p> <p>Medio: 9-16</p> <p>Bajo: 4-8</p>		
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Amabilidad con los adultos y adultos mayores ➤ Conocimientos teóricos y prácticos del personal de enfermería 			

elementos percibidos por los canales sensoriales o la memoria.	Empatía	<ul style="list-style-type: none">➤ Atención individualizada y personalizada.➤ Preocupación por los intereses de los adultos y adultos mayores.➤ Comprende las necesidades de los adultos y adultos mayores.	Alto: 17-20 Medio: 9-16 Bajo: 4-8
--	---------	--	---

Anexo 2
Instrumento

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título: “Calidad del cuidado de enfermería percibido por los adultos y adultos mayores hipertensos en el Centro de Salud La Libertad, 2022”

Institución : Universidad Continental

Investigadoras: Katherin Yemima Moscoso Laura

Heydi Dayana Romero Nieto

Usted este invitado a participar en el trabajo de investigación. El presente documento da a conocer el objetivo del estudio, la participación, los beneficios y riesgos para usted. Por favor, léalo con cuidado.

El presente trabajo de investigación ha sido elaborado con el objetivo de identificar el nivel de calidad del cuidado de enfermería percibida por los adultos y adultos mayores hipertensos del Centro de Salud La Libertad, 2022

Para cumplir con nuestro objetivo, su participación es de suma importancia, dado que usted cumple con los criterios de inclusión del estudio.

Si usted accede a colaborar en este trabajo de investigación, le pedimos por favor nos brinde su género, su edad, grado de instrucción y que responda todas las preguntas de los cuestionarios que se le serán entregados. Solo requerimos que nos brinde aproximadamente 30 minutos para responder las preguntas.

No existe ningún riesgo ni molestias derivadas en este proyecto. Asimismo, usted contribuirá a mejorar la calidad de cuidado que brinda el profesional de enfermería a los adultos y adultos mayores hipertensos.

La participación en esta investigación es voluntaria; si usted no desea participar o desea retirarse antes de culminar, puede hacerlo sin que ello lo perjudique. Toda información que se recolecte será tratada de forma confidencial y no será utilizada por ningún otro propósito fuera de los alcances de la investigación.

Si usted tiene alguna duda acerca del estudio, puede consultar o realizar sus preguntas en cualquier momento. Puede hacer sus preguntas a las investigadoras (email: 70305884@continental.edu.pe-72551968@continental.edu.pe).

¿Desea participar en esta investigación?

Si

No

Requerimos también que firme el presente documento, este nos permitirá constar que estuvo de acuerdo en colaborar con nuestro estudio.

.....

Firma del participante

GRACIAS POR SU PARTICIPACION

ESCALA DE SATISFACCION DE CALIDAD

A. INTRODUCCION

Estimado Sr.(a) solicito su participación en la presente investigación cuyo objetivo es "Determinar el nivel de calidad del cuidado de enfermería, percibida por los adultos y adultos mayores en el centro salud La Libertad, 2022", para la cual le entregue una encuesta, acerca de la atención que usted ha recibido de la enfermera durante su hospitalización, es de carácter anónimo y servirá para mejorar la calidad de atención del profesional de enfermería.

B. CONTENIDO

Fecha: _____

Sexo: F () M ()

Edad: ____ años

Grado de Instrucción: () Sin Instrucción
() Primaria
() Secundaria
() Superior Técnico
() Superior Universitario

C. INFORMACIÓN ESPECÍFICA:

A continuación, le entregare una encuesta en base a las siguientes preguntas elaboradas que tiene cinco posibles respuestas de las cuales usted responderá lo que crea conveniente sobre la base de alternativas que a continuación presento:

1. Peor de lo que esperaba
2. Regular como lo esperaba
3. Medianamente como debe estar
4. Como debe estar y esperaba
5. Mejor de lo que esperaba

N°	PREGUNTAS	CLAVE DE LAS RESPUESTAS				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN DE ELEMENTOS TANGIBLES						
1	El estado en que se encuentra el servicio (apariciencia, limpieza y orden) ha sido.					
2	La apariencia (limpieza y uniforme) del personal de enfermería ha sido.					
3	La tecnología de los equipos que se utilizan en el servicio para su atención ha sido.					
4	Las indicaciones (señalizaciones) para orientarme y saber donde se ubica el servicio ha sido.					
DIMENSIÓN DE FIABILIDAD						
5	El interés y compromiso que muestra el personal de enfermería hacia su atención ha sido					
6	El interés del profesional de enfermería por resolver sus problemas ha sido.					
7	La puntualidad en la atención ha sido					
8	En general la atención de enfermería ha sido					
9	La claridad y precisión de la información sobre su salud que le brinda la enfermera ha sido					
DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA						
10	La comunicación que recibe del profesional de enfermería sobre su atención ha sido.					
11	La rapidez y eficacia con la que el personal de enfermería realiza su atención ha sido					
12	La voluntad de ayuda del profesional de enfermería cuando lo necesita ha sido					
13	El tiempo que espera para ser atendido por la enfermera ha sido					
DIMENSIÓN DE SEGURIDAD						
14	La confianza y seguridad que el profesional le transmite ha sido					
15	La mejora a su problema de salud (hipertensión) ha sido					
16	El respeto a su privacidad durante su atención ha sido					
17	El conocimiento (capacidad, desempeño) del profesional de enfermería para realizar su trabajo ha sido					
DIMENSIÓN DE EMPATÍA						
18	El trato personalizado (individualizado) que le brinda el profesional de enfermería ha sido					
19	Los horarios de atención y llamadas proporcionadas por el profesional de enfermería ha sido					
20	La igualdad en el trato por parte del profesional de enfermería ha sido					
21	La capacidad el profesional de enfermería para comprender sus necesidades ha sido					

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
JUICIO DE EXPERTO

Estimado Especialista: Sumarianda Huayllani Hernández

Considerando su actitud ética y trayectoria profesional, permítame considerarlo como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del siguiente instrumento de recolección de datos:

ESCALA DE LIKERT

Le adjunto las matrices de consistencia y operacionalización de variables para la revisión respectiva del proyecto de tesis:

Título del proyecto de tesis:	"CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA PERCIBIDA POR LOS ADULTOS Y ADULTOS MAYORES HIPERTENSOS EN EL CENTRO DE SALUD LA LIBERTAD, 2022"
-------------------------------	---

El resultado de esta evaluación permitirá la **VALIDEZ DE CONTENIDO** del instrumento.

De antemano le agradezco sus aportes y sugerencias.

Huancayo, 14 de junio del 2022



Tesista: Katherin Yemima Moscoso Laura
D.N.I. 70305884



Tesista: Heydi Dayana Romero Nieto
D.N.I. 72551968

ADJUNTO:

Matriz de consistencia

Matriz de operacionalización de variables

VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO

Para validar el Instrumento debe colocar, en el casillero de los criterios: **suficiencia, claridad, coherencia y relevancia**, el número (entre 1-5) que según su evaluación corresponda, cada ítem tendrá un valor máximo de 20 = 100%

Nombre del Instrumento: Escala de Likert, aplicado con el objetivo de determinar el nivel de calidad del cuidado de enfermería							
Autor del Instrumento: Katherin Yemima Moscoso Laura y Heydi Dayana Romero Nieto (Adaptado del instrumento de Annie Anyela Chilquillo Maurologoitia y a su vez adaptado del instrumento de calidad Servqual.							
VARIABLE:							
Dimensión: Elementos Tangibles	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Puntuación	Observaciones o recomendaciones
Indicadores							
Instalaciones físicas del Centro de Salud.	El estado en que se encuentra el servicio (aparición, limpieza y orden) ha sido.	5	5	5	4	19	
	Las indicaciones (señalizaciones) para orientarme y saber dónde se ubica el servicio ha sido.	4	4	5	4	17	
Aparición del personal de enfermería.	La aparición (limpieza y uniforme) del personal de enfermería ha sido.	5	5	5	5	20	
Los equipos biomédicos	La tecnología de los equipos que se utilizan en el servicio para su atención ha sido.	5	4	5	5	19	
Dimensión: Fiabilidad	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia		Observaciones o recomendaciones
Indicadores							
Interés en solucionar los problemas del adulto y adulto mayor.	En general la atención de enfermería ha sido	5	5	5	5	20	
	El interés del profesional de enfermería por resolver sus problemas ha sido	5	5	5	5	20	
Cumplir lo que se promete.	El interés y compromiso que muestra el personal de enfermería hacia su atención ha sido	5	5	5	4	19	

Servicios sin errores.	La claridad y precisión de la información sobre su salud que le brinda la enfermera ha sido	5	5	5	5	20	
Concluir la atención en tiempo determinado.	La puntualidad en la atención ha sido	5	5	4	5	19	
Dimensión: Capacidad de Respuesta	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia		Observaciones o recomendaciones
Indicadores							
Atención rápida ante la necesidad del adulto y adulto mayor.	La rapidez y eficacia con la que el personal de enfermería realiza su atención ha sido	5	5	5	5	20	
Disposición de ayuda.	La voluntad de ayuda del profesional de enfermería cuando lo necesita ha sido.	5	4	4	5	18	
Comunicación asertiva.	La comunicación que recibe del profesional de enfermería sobre su atención ha sido.	5	4	4	4	17	
Tiempo disponible para responder las preguntas de los adultos y adultos mayores.	El tiempo que espera para ser atendido por la enfermera ha sido.	5	5	5	4	19	
Dimensión: Seguridad	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia		Observaciones o recomendaciones
Indicadores							
Transmitir confianza, seguridad y credibilidad	La confianza y seguridad que el profesional le transmite ha sido.	5	5	5	5	20	
	La mejora a su problema de salud (hipertensión) ha sido.	5	5	5	5	20	
Amabilidad con los adultos y adultos mayores	El respeto a su privacidad durante su atención ha sido.	5	5	5	5	20	

Conocimientos teóricos y prácticos de personal enfermería	El conocimiento (capacidad, desempeño) del profesional de enfermería para realizar su trabajo ha sido.	4	5	5	4	18	
Dimensión: Empatía	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia		Observaciones o recomendaciones
Indicadores							
Atención individualizada y personalizada.	El trato personalizado (individualizado) que le brinda el profesional de enfermería ha sido.	4	5	4	4	17	
	Los horarios de atención y llamadas proporcionadas por el profesional de enfermería han sido.	4	4	4	4	16	
Preocupación por los intereses de los adultos y adultos mayores.	La igualdad en el trato por parte del profesional de enfermería ha sido.	3	4	4	4	15	
Comprende las necesidades de los adultos y adultos mayores.	La capacidad el profesional de enfermería para comprender sus necesidades ha sido.	5	5	5	5	20	
Total						893	18.71
						%	93.55
						Puntuación decimal	

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA

Nombres y Apellidos	<i>Guacolda - Huayllani Hernandez</i>
Profesión y Grado Académico	<i>Enfermera</i>
Especialidad	<i>38 años en DIBIS Lima Ciudad 04 años JPRES Juan Pablo del Rio.</i>

Institución y años de experiencia	IPRESS CENTRO DE SALUD JUAN PARRA DEL RIEGO
Cargo que desempeña actualmente	Enfermera de No transmisibles y Salud Bucal  Gumerinda Huayllani Hermán... CEP: 11808 E.S. DE ENFERMERAS NO TRANSMISIBILES SALUD OCULAR Adelto Huay V.

Puntaje del Instrumento Revisado: 93.55%

Opinión de aplicabilidad:

APLICABLE () APLICABLE LUEGO DE REVISIÓN NO APLICABLE ()


Gumerinda Huayllani Hermán...
E.S. DE ENFERMERAS NO TRANSMISIBILES
DNI: 19885690
COLEGIATURA: 11808 #

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO- CUESTIONARIO
JUICIO DE EXPERTO

Estimado Especialista: *Luzmaría Huacastani Hernández*

Considerando su actitud ética y trayectoria profesional, permítame considerarlo como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del siguiente instrumento de recolección de datos:

ESCALA DE LIKERT

Le adjunto las matrices de consistencia y operacionalización de variables para la revisión respectiva del proyecto de tesis:

Título del proyecto de tesis:	"CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA PERCIBIDA POR LOS ADULTOS Y ADULTOS MAYORES HIPERTENSOS EN EL CENTRO DE SALUD LA LIBERTAD - 2022"
-------------------------------	--

El resultado de esta evaluación permitirá la **VALIDEZ DE CONTENIDO** del instrumento.

De antemano le agradezco sus aportes y sugerencias.

Huancayo, 14 de junio del 2022

Katherin Yemima Moscoso Laura
Tesisista: Katherin Yemima Moscoso Laura
D.N.I. 70305884

Heydi Dayana Romero Nieto
Tesisista: Heydi Dayana Romero Nieto
D.N.I. 72551968

ADJUNTO:

Matriz de consistencia

Matriz de operacionalización de variables

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración					PUNTAJE
	(1) Deficiente 0-20%	(2) Regular 21-40%	(3) Bueno 41-60%	(4) Muy bueno 61-80%	(5) Eficiente 81-100%	
1. SUFICIENCIA: Los ítems de una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener su medición.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se incrementan ítems para evaluar completamente la dimensión o indicador.	Los ítems son relativamente suficientes.	Los ítems son suficientes.	92%
2. PERTINENCIA: Los ítems de una misma dimensión o indicador son adecuados para obtener su medición.	Los ítems no son adecuados para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se incrementan ítems para evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son relativamente suficientes.	Los ítems son suficientes.	78%
3. CLARIDAD: Los ítems se comprenden fácilmente, es decir, su sintaxis y semántica son adecuadas.	Los ítems no son claros.	Los ítems requieren modificaciones en el uso de palabras por su significado o por el orden de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos ítems.	Los ítems son claros en lo sintáctico.	Los ítems son claros, tienen semántica y sintaxis adecuada.	80%
4. COHERENCIA: Los ítems tienen relación lógica con la dimensión o indicador que están midiendo.	Los ítems no tienen relación lógica con la dimensión o indicador.	Los ítems tienen una relación tangencial con la dimensión o indicador.	Los ítems tienen una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	Los ítems están relacionados con la dimensión o indicador.	Los ítems están muy relacionados con la dimensión o indicador.	92%
5. RELEVANCIA: Los ítems son esenciales o importantes y deben ser incluidos.	Los ítems deben ser eliminados sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	Los ítems pueden ser eliminados sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	Los ítems tienen alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	Los ítems son necesarios.	Los ítems son muy relevantes y debe ser incluido.	96%

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA

Nombres y Apellidos	<i>Mercedes Huayllani Hernández</i>
Profesión y Grado Académico	<i>Enfermera</i>
Especialidad	<i>38 años de Servicio</i>
Institución y años de experiencia	<i>38 años DIRIS-Lima Ciudadach 04 7 PRES Juan Pablo del Riego</i>
Cargo que desempeña actualmente	<i>Enfermera no transmisibles y Patología Ocular y Faldo Hoja</i>

Puntaje del Instrumento Revisado: _____

Opinión de aplicabilidad:

APLICABLE ()

APLICABLE LUEGO DE REVISIÓN

NO APLICABLE ()


 Mercedes Huayllani Hernández
 Nombres y apellidos
 DNI: *19885690*
 COLEGIATURA: *11808 #*

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO- CUESTIONARIO
JUICIO DE EXPERTO

Estimado Especialista: Evelin Estefanie Valentin Baca

Considerando su actitud ética y trayectoria profesional, permítame considerarlo como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del siguiente instrumento de recolección de datos:

ESCALA DE LIKERT

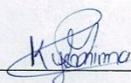
Le adjunto las matrices de consistencia y operacionalización de variables para la revisión respectiva del proyecto de tesis:

Título del proyecto de tesis:	"CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA PERCIBIDA POR LOS ADULTOS Y ADULTOS MAYORES HIPERTENSOS EN EL CENTRO DE SALUD LA LIBERTAD - 2022"
-------------------------------	--

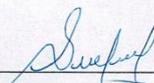
El resultado de esta evaluación permitirá la **VALIDEZ DE CONTENIDO** del instrumento.

De antemano le agradezco sus aportes y sugerencias.

Huancayo, 14 de junio del 2022



Tesista: Katherin Yemima Moscoso Laura
D.N.I. 70305884



Tesista: Heydi Dayana Romero Nieto
D.N.I. 72551968

ADJUNTO:

Matriz de consistencia

Matriz de operacionalización de variables

VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO

Para validar el Instrumento debe colocar, en el casillero de los criterios: **suficiencia, claridad, coherencia y relevancia**, el número (entre 1-5) que según su evaluación corresponda, cada ítem tendrá un valor máximo de 20 = 100%

Nombre del Instrumento: Escala de Likert, aplicado con el objetivo de determinar el nivel de calidad del cuidado de enfermería							
Autor del Instrumento: Katherin Yemima Moscoso Laura y Heydi Dayana Romero Nieto (Adaptado del instrumento de Annie Anyela Chilquillo Maurologoitia y a su vez adaptado del instrumento de calidad Servqual.							
VARIABLE:							
Dimensión: Elementos Tangibles	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Puntuación	Observaciones o recomendaciones
Indicadores							
Instalaciones físicas del Centro de Salud.	El estado en que se encuentra el servicio (apariciencia, limpieza y orden) ha sido.	5	5	5	5	20	
	Las indicaciones (señalizaciones) para orientarme y saber dónde se ubica el servicio ha sido.	4	5	4	4	17	
Apariencia del personal de enfermería.	La apariencia (limpieza y uniforme) del personal de enfermería ha sido.	5	5	5	5	20	
Los equipos biomédicos	La tecnología de los equipos que se utilizan en el servicio para su atención ha sido.	4	5	5	4	18	
Dimensión: Fiabilidad	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia		Observaciones o recomendaciones
Indicadores							
Interés en solucionar los problemas del adulto y adulto mayor.	En general la atención de enfermería ha sido	5	5	5	4	19	
	El interés del profesional de enfermería por resolver sus problemas ha sido	4	4	5	4	17	
Cumplir lo que se promete.	El interés y compromiso que muestra el personal de enfermería hacia su atención ha sido	5	5	5	5	20	

Servicios sin errores.	La claridad y precisión de la información sobre su salud que le brinda la enfermera ha sido	5	5	5	5	20	
Concluir la atención en tiempo determinado.	La puntualidad en la atención ha sido	5	5	5	4	19	
Dimensión: Capacidad de Respuesta	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia		Observaciones o recomendaciones
Indicadores							
Atención rápida ante la necesidad del adulto y adulto mayor.	La rapidez y eficacia con la que el personal de enfermería realiza su atención ha sido	5	5	5	5	20	
Disposición de ayuda.	La voluntad de ayuda del profesional de enfermería cuando lo necesita ha sido.	5	5	5	4	19	
Comunicación asertiva.	La comunicación que recibe del profesional de enfermería sobre su atención ha sido.	5	5	5	5	20	
Tiempo disponible para responder las preguntas de los adultos y adultos mayores.	El tiempo que espera para ser atendido por la enfermera ha sido.	5	5	4	4	18	
Dimensión: Seguridad	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia		Observaciones o recomendaciones
Indicadores							
Transmitir confianza, seguridad y credibilidad	La confianza y seguridad que el profesional le transmite ha sido.	4	5	5	5	19	
	La mejora a su problema de salud (hipertensión) ha sido.	4	5	4	5	18	
Amabilidad con los adultos y adultos mayores	El respeto a su privacidad durante su atención ha sido.	5	5	5	5	20	

Conocimientos teóricos y prácticos del personal de enfermería	El conocimiento (capacidad, desempeño) del profesional de enfermería para realizar su trabajo ha sido.	5	5	5	5	20		
Dimensión: Empatía	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia		Observaciones o recomendaciones	
Indicadores								
Atención individualizada y personalizada.	El trato personalizado (individualizado) que le brinda el profesional de enfermería ha sido.	5	5	5	5	20		
	Los horarios de atención y llamadas proporcionadas por el profesional de enfermería han sido.	4	5	5	5	19		
Preocupación por los intereses de los adultos y adultos mayores.	La igualdad en el trato por parte del profesional de enfermería ha sido.	5	5	5	5	20		
Comprende las necesidades de los adultos y adultos mayores.	La capacidad el profesional de enfermería para comprender sus necesidades ha sido.	5	5	5	5	20		
	Total					403	= 19.19	
						%	95	
	Puntuación decimal							

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA

Nombres y Apellidos	<i>Evelin Estefanie Valentin Baca</i>
Profesión y Grado Académico	<i>Licenciada en enfermería</i>
Especialidad	

Institución y años de experiencia	C.S. La Libertad 3 años
Cargo que desempeña actualmente	Coordinadora del área de no transmisibles de la MICRORED "La Libertad"

Puntaje del Instrumento Revisado: 95%

Opinión de aplicabilidad:

APLICABLE ()

APLICABLE LUEGO DE REVISIÓN (X)

NO APLICABLE ()



Nombres y apellidos

DNI: 47231140

COLEGIATURA: 93461

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
JUICIO DE EXPERTO

Estimado Especialista: Evelin Estefanie Valentin Baca

Considerando su actitud ética y trayectoria profesional, permítame considerarlo como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del siguiente instrumento de recolección de datos:

ESCALA DE LIKERT

Le adjunto las matrices de consistencia y operacionalización de variables para la revisión respectiva del proyecto de tesis:

Título del proyecto de tesis:	"CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA PERCIBIDA POR LOS ADULTOS Y ADULTOS MAYORES HIPERTENSOS EN EL CENTRO DE SALUD LA LIBERTAD, 2022"
-------------------------------	---

El resultado de esta evaluación permitirá la **VALIDEZ DE CONTENIDO** del instrumento.

De antemano le agradezco sus aportes y sugerencias.

Huancayo, 14 de junio del 2022



Tesista: Katherin Yemima Moscoso Laura
D.N.I. 70305884



Tesista: Heydi Dayana Romero Nieto
D.N.I. 72551968

ADJUNTO:

Matriz de consistencia

Matriz de operacionalización de variables

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración					PUNTAJE
	(1) Deficiente 0-20%	(2) Regular 21-40%	(3) Bueno 41-60%	(4) Muy bueno 61-80%	(5) Eficiente 81-100%	
<p>1. SUFICIENCIA: Los ítems de una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener su medición.</p>	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se incrementan ítems para evaluar completamente la dimensión o indicador.	Los ítems son relativamente suficientes.	Los ítems son suficientes.	85%
<p>2. PERTINENCIA: Los ítems de una misma dimensión o indicador son adecuados para obtener su medición.</p>	Los ítems no son adecuados para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se incrementan ítems para evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son relativamente suficientes.	Los ítems son suficientes.	92%
<p>3. CLARIDAD: Los ítems se comprenden fácilmente, es decir, su sintaxis y semántica son adecuadas.</p>	Los ítems no son claros.	Los ítems requieren modificaciones en el uso de palabras por su significado o por el orden de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos ítems.	Los ítems son claros en lo sintáctico.	Los ítems son claros, tienen semántica y sintaxis adecuadas.	88%
<p>4. COHERENCIA: Los ítems tienen relación lógica con la dimensión o indicador que están midiendo.</p>	Los ítems no tienen relación lógica con la dimensión o indicador.	Los ítems tienen una relación tangencial con la dimensión o indicador.	Los ítems tienen una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	Los ítems están relacionados con la dimensión o indicador.	Los ítems están muy relacionados con la dimensión o indicador.	85%
<p>5. RELEVANCIA: Los ítems son esenciales e importantes y deben ser incluidos.</p>	Los ítems deben ser eliminados sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	Los ítems pueden ser eliminados sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	Los ítems tienen alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	Los ítems son necesarios.	Los ítems son muy relevantes y debe ser incluido.	91%

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA

Nombres y Apellidos	<i>Evelin Estefanie Valentin Baca</i>
Profesión y Grado Académico	<i>Licenciada en enfermería</i>
Especialidad	
Institución y años de experiencia	<i>3 años - C.S "La Libertad"</i>
Cargo que desempeña actualmente	<i>Coordinadora del área de no transmisibles - del adulto mayor de la MICRORED "LA LIBERTAD"</i>

Puntaje del Instrumento Revisado: 88.2%

Opinión de aplicabilidad:

APLICABLE ()

APLICABLE LUEGO DE REVISIÓN

NO APLICABLE ()


M.R. "LA LIBERTAD"
 EVELIN ESTEFANIE VALENTIN BACA
 ENFERMERA
 C.E.P. 063461

Nombres y apellidos

DNI: *47231140*

COLEGIATURA: *93461*

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO- CUESTIONARIO
JUICIO DE EXPERTO

Estimado Especialista: Lic. Joly K. Ancochea Roque

Considerando su actitud ética y trayectoria profesional, permítame considerarlo como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del siguiente instrumento de recolección de datos:

ESCALA DE LIKERT

Le adjunto las matrices de consistencia y operacionalización de variables para la revisión respectiva del proyecto de tesis:

Título del proyecto de tesis:	"CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA PERCIBIDA POR LOS ADULTOS Y ADULTOS MAYORES HIPERTENSOS EN EL CENTRO DE SALUD LA LIBERTAD, 2022"
-------------------------------	---

El resultado de esta evaluación permitirá la **VALIDEZ DE CONTENIDO** del instrumento.

De antemano le agradezco sus aportes y sugerencias.

Huancayo, 14 de junio del 2022



Tesista: Katherin Yemima Moscoso Laura
D.N.I 70305884



Tesista: Heydi Dayana Romero Nieto
D.N.I. 72551968

ADJUNTO:

Matriz de consistencia

Matriz de operacionalización de variables

VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO

Para validar el Instrumento debe colocar, en el casillero de los criterios: **suficiencia, claridad, coherencia y relevancia**, el número (entre 1-5) que según su evaluación corresponda, cada ítem tendrá un valor máximo de 20 = 100%

Nombre del Instrumento: Escala de Likert, aplicado con el objetivo de determinar el nivel de calidad del cuidado de enfermería							
Autor del Instrumento: Katherin Yemima Moscoso Laura y Heydi Dayana Romero Nieto (Adaptado del instrumento de Annie Anyela Chilquillo Maurologoitia y a su vez adaptado del instrumento de calidad Servqual).							
VARIABLE:							
Dimensión: Elementos Tangibles	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Puntuación	Observaciones o recomendaciones
Indicadores							
Instalaciones físicas del Centro de Salud.	El estado en que se encuentra el servicio (aparición, limpieza y orden) ha sido.	5	4	5	4	18	
	Las indicaciones (señalizaciones) para orientarme y saber dónde se ubica el servicio ha sido.	5	5	5	5	20	
Aparición del personal de enfermería.	La aparición (limpieza y uniforme) del personal de enfermería ha sido.	5	5	5	4	19	
Los equipos biomédicos	La tecnología de los equipos que se utilizan en el servicio para su atención ha sido.	4	4	4	4	16	
Dimensión: Fiabilidad	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia		Observaciones o recomendaciones
Indicadores							
Interés en solucionar los problemas del adulto y adulto mayor.	En general la atención de enfermería ha sido	5	5	5	5	20	
	El interés del profesional de enfermería por resolver sus problemas ha sido	4	5	5	5	19	
Cumplir lo que se promete.	El interés y compromiso que muestra el personal de enfermería hacia su atención ha sido	5	5	5	5	20	

Servicios sin errores.	La claridad y precisión de la información sobre su salud que le brinda la enfermera ha sido	5	5	5	5	20	
Concluir la atención en tiempo determinado.	La puntualidad en la atención ha sido	5	5	5	5	20	
Dimensión: Capacidad de Respuesta	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia		Observaciones o recomendaciones
Indicadores							
Atención rápida ante la necesidad del adulto y adulto mayor.	La rapidez y eficacia con la que el personal de enfermería realiza su atención ha sido	4	5	5	4	18	
Disposición de ayuda.	La voluntad de ayuda del profesional de enfermería cuando lo necesita ha sido.	5	5	5	4	19	
Comunicación asertiva.	La comunicación que recibe del profesional de enfermería sobre su atención ha sido.	5	4	4	5	18	
Tiempo disponible para responder las preguntas de los adultos y adultos mayores.	El tiempo que espera para ser atendido por la enfermera ha sido.	4	4	4	4	16	
Dimensión: Seguridad	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia		Observaciones o recomendaciones
Indicadores							
Transmitir confianza, seguridad y credibilidad	La confianza y seguridad que el profesional le transmite ha sido.	5	5	5	5	20	
	La mejora a su problema de salud (hipertensión) ha sido.	5	5	5	5	20	
Amabilidad con los adultos y adultos mayores	El respeto a su privacidad durante su atención ha sido.	4	5	5	5	19	

Conocimientos teóricos y prácticos del personal de enfermería	El conocimiento (capacidad, desempeño) del profesional de enfermería para realizar su trabajo ha sido.	5	5	5	5	20	
Dimensión: Empatía	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia		Observaciones o recomendaciones
Indicadores							
Atención individualizada y personalizada.	El trato personalizado (individualizado) que le brinda el profesional de enfermería ha sido.	5	5	5	5	20	
	Los horarios de atención y llamadas proporcionadas por el profesional de enfermería ha sido.	5	5	5	5	20	
Preocupación por los intereses de los adultos y adultos mayores.	Los horarios de atención y llamadas proporcionadas por el personal de enfermería ha sido.	5	5	5	5	20	
	La igualdad en el trato por parte del profesional de enfermería ha sido.	5	5	5	5	20	
Comprende las necesidades de los adultos y adultos mayores.	La capacidad el profesional de enfermería para comprender sus necesidades ha sido.	5	5	5	5	20	
Total						422	20
%						100	
Puntuación decimal							

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA

Nombres y Apellidos	Soly Ketty Alicia Roque
Profesión y Grado Académico	Lic. Enfermería Especialista en Salud Familiar
Especialidad	

Institución y años de experiencia	IPRES Pedro Sánchez Meza. 3 años.
Cargo que desempeña actualmente	Responsable de Curso de vida Adulto mujer y varón y Adulto Mayor.

Puntaje del Instrumento Revisado: 100%

Opinión de aplicabilidad:

APLICABLE ()

APLICABLE LUEGO DE REVISIÓN (X)

NO APLICABLE ()

GOBIERNO REGIONAL DE JUNÍN
UNIDAD EJECUTORA 412 SALUD RURAL
IPRES PEDRO SÁNCHEZ MEZA

Lic. Yoly K. Arrieta Roque
Cep. 28013

Nombres y apellidos Soly Katty Arrieta Roque

DNI: 21259752

COLEGIATURA: 28013

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
JUICIO DE EXPERTO

Estimado Especialista: Lic. Yoly K. Arceada Roque

Considerando su actitud ética y trayectoria profesional, permítame considerarlo como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del siguiente instrumento de recolección de datos:

ESCALA DE LIKERT

Le adjunto las matrices de consistencia y operacionalización de variables para la revisión respectiva del proyecto de tesis:

Título del proyecto de tesis:	"CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA PERCIBIDA POR LOS ADULTOS Y ADULTOS MAYORES HIPERTENSOS EN EL CENTRO DE SALUD LA LIBERTAD, 2022"
-------------------------------	---

El resultado de esta evaluación permitirá la **VALIDEZ DE CONTENIDO** del instrumento.

De antemano le agradezco sus aportes y sugerencias.

Huancayo, 14 de junio del 2022



Tesisista: Katherin Yemima Moscoso Laura
D.N.I 70305884



Tesisista: Heydi Dayana Romero Nieto
D.N.I. 72551968

ADJUNTO:

Matriz de consistencia

Matriz de operacionalización de variables

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración					PUNTAJE
	(1) Deficiente 0-20%	(2) Regular 21-40%	(3) Bueno 41-60%	(4) Muy bueno 61-80%	(5) Eficiente 81-100%	
1. SUFICIENCIA: Los ítems de una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener su medición.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar ítems para evaluar completamente la dimensión o indicador.	Los ítems son relativamente suficientes.	Los ítems son suficientes.	83%
2. PERTINENCIA: Los ítems de una misma dimensión o indicador son adecuados para obtener su medición.	Los ítems no son adecuados para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar ítems para evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son relativamente suficientes.	Los ítems son suficientes.	85%
3. CLARIDAD: Los ítems se comprenden fácilmente, es decir, su sintaxis y semántica son adecuadas.	Los ítems no son claros.	Los ítems requieren modificaciones en el uso de palabras por su significado o por el orden de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos ítems.	Los ítems son claros en lo sintáctico.	Los ítems son claros, tienen semántica y sintaxis adecuada.	80%
4. COHERENCIA: Los ítems tienen relación lógica con la dimensión o indicador que están midiendo.	Los ítems no tienen relación lógica con la dimensión o indicador.	Los ítems tienen una relación tangencial con la dimensión o indicador.	Los ítems tienen una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	Los ítems están relacionados con la dimensión o indicador.	Los ítems están muy relacionados con la dimensión o indicador.	79%
5. RELEVANCIA: Los ítems son esenciales o importantes y deben ser incluidos.	Los ítems deben ser eliminados sin que se vea la dimensión o indicador.	Los ítems pueden ser eliminados sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	Los ítems tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	Los ítems son necesarios.	Los ítems son muy relevantes y debe ser incluido.	92%

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA

Nombres y Apellidos	Yoly Ketty Arrieta Roque
Profesión y Grado Académico	Lic. Enfermería. Especialista.
Especialidad	Salud Familiar y Comunitaria.
Institución y años de experiencia	IPRESS Pedro Sánchez Meza 3 años.
Cargo que desempeña actualmente	Responsable de curso de vida de Adulto Mujer y varón y Adulto Mayor

Puntaje del Instrumento Revisado: 83.8%

Opinión de aplicabilidad:

APLICABLE () APLICABLE LUEGO DE REVISIÓN () NO APLICABLE ()



Nombres y apellidos Yoly K. Arrieta Roque

DNI: 21259752

COLEGIATURA: 28013

Huancayo, 15 de Julio del 2022.

OFICIO N°014-2022-EAP/ENF-UC

SEÑORA:
LIC. IVONNE CHUQUILLANQUI BONIFACIO
JEFE DE LA MICRO RED LA LIBERTAD - HUANCAYO

PRESENTE.-

ASUNTO : SOLICITO AUTORIZACIÓN Y FACILIDADES PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN

De mi mayor aprecio:

Es grato dirigirme a usted, con la finalidad de hacerle llegar el cordial saludo de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad Continental y a la vez solicitar a su despacho la autorización y facilidades para que nuestras egresadas puedan realizar su prueba piloto, encuestar en su prestigiosa institución y poder desarrollar la tesis titulada: "CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA PERCIBIDA POR EL ADULTO Y ADULTO MAYOR DEL CENTRO DE SALUD LA LIBERTAD 2022".

Se presenta a las egresadas:

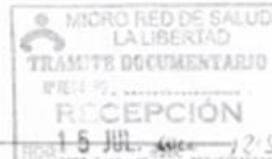
N°	APELLIDOS Y NOMBRES	DNI
1	MOSCO SO LAURA KATHERIN YEMIMA	70305884
2	ROMERO NETO HEYDI DAYANA	72551968

Sin otro en particular me suscribo de usted.

Atentamente,



Gallorina Pérez Gutera
Directora
E.A.P. Enfermería
Universidad Continental



Arequipa
Av. Los Yacis 871
Los Yacis, Arequipa y Rivera
(054) 42000

Calle Alonso Ugarte 607, Yanahuara
(054) 42000

Huancayo
Av. San Carlos 1900
(054) 481430

Cusco
Urb. Miraflores - Los Rios 774, Cuzco
(054) 480000

Pedro Angel 2033 M 10,
Cuzco, San Jerónimo - Sayta
(054) 480070

Lima
Av. Alheda Mendoza 520, Los Olivos
(01) 2032760

Av. Lurín 505, Miraflores
(01) 2032760

Cc: Archiv

ucontinental@ucp.pe



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"



CARTA DE ACEPTACION

Por medio del presente me es grato dirigirme a Ud. Con la finalidad de saludarlo y a la vez presentar a las egresadas de la carrera profesional de Enfermería de la universidad Continental, quienes desarrollaran el trabajo de investigación titulada "CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA PERCIBIDA POR EL ADULTO MAYOR DEL CENTRO DE SALUD LA LIBERTAD 2022".

MOSCO SO LAURA KATHERIN YEMIMA.

ROMERO NIETO HEYDI DAYANA.

Haciendo de su conocimiento que sus intervenciones empezaran en el presente año.

Por lo que deberá de brindar las facilidades del caso.

Aprovecho la oportunidad para testimoniarle las muestras de consideración.

Atentamente.



DIRECCION REGIONAL DE SALUD
DEPARTAMENTO DE Tarma
MICHIGUAYLA LA LIBERTAD
D.L. Nro. Chiquillayki Barilacio
Dpto. Tarma - Perú 2022

Anexo 3

Características generales

Tabla 10. Edades de los adultos y adultos mayores hipertensos en el Centro de Salud La Libertad - Huancayo

Estadísticos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	42	2	2,1	2,1	2,1
	45	4	4,1	4,1	6,2
	51	2	2,1	2,1	8,2
	54	8	8,2	8,2	16,5
	55	2	2,1	2,1	18,6
	56	3	3,1	3,1	21,6
	59	3	3,1	3,1	24,7
	60	7	7,2	7,2	32,0
	63	2	2,1	2,1	34,0
	65	6	6,2	6,2	40,2
Válido	68	7	7,2	7,2	47,4
	69	5	5,2	5,2	52,6
	70	8	8,2	8,2	60,8
	71	8	8,2	8,2	69,1
	73	6	6,2	6,2	75,3
	74	4	4,1	4,1	79,4
	75	3	3,1	3,1	82,5
	76	2	2,1	2,1	84,5
	80	4	4,1	4,1	88,7
	81	2	2,1	2,1	90,7
	83	2	2,1	2,1	92,8
	84	4	4,1	4,1	96,9
	85	3	3,1	3,1	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

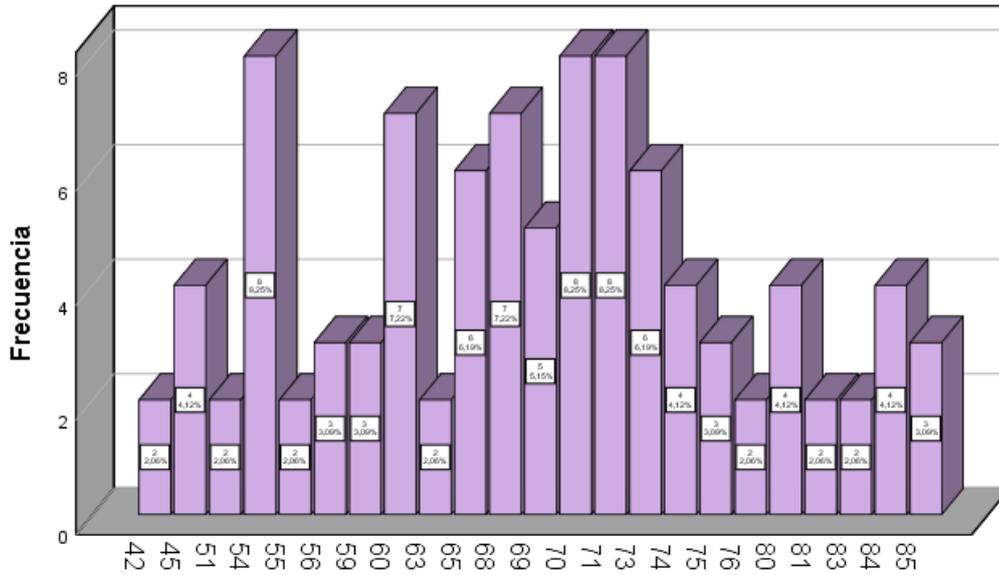


Figura 7. Edades de los adultos y adultos mayores hipertensos en el centro de salud La Libertad – Huancayo

En la figura 7, de los 97 adultos y adultos mayores hipertensos encuestados, se logró observar que la edad de los adultos y adultos mayores hipertensos se distribuye de 42 a 85 años, siendo 54, 70 y 71 años, la edad con mayor número de adultos y adultos mayores el cual es un 24.75 % del 100 %.

Tabla 11. Sexo de los adultos y adultos mayores hipertensos en el centro de salud La Libertad – Huancayo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	60	61,9	61,9	61,9
	Masculino	37	38,1	38,1	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

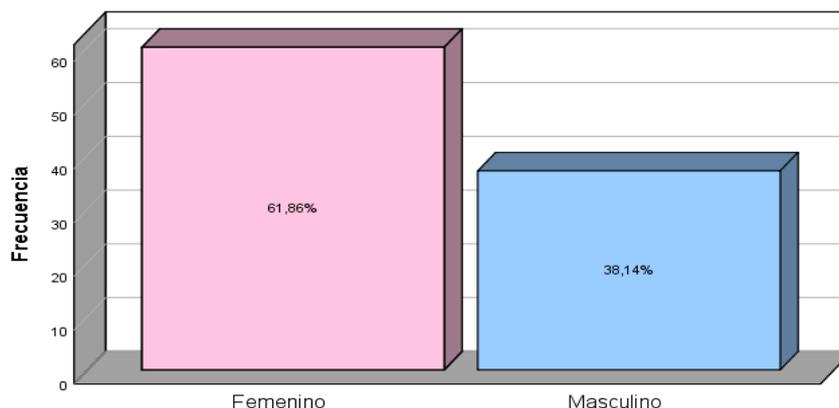


Figura 8. Sexo de los adultos y adultos mayores hipertensos en el centro de salud La Libertad – Huancayo

En la figura 8, de los 97 adultos y adultos mayores hipertensos encuestados, se logró observar que el 61.86 % de los adultos mayores son del sexo femenino y el 38.14 % son de sexo masculino.

Tabla 12. Grado de instrucción de los adultos y adultos mayores hipertensos en el centro de salud La Libertad – Huancayo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sin Instrucción	14	14,4	14,4
	Primaria	21	21,6	36,1
	Secundaria	50	51,5	87,6
	Superior Técnico	10	10,3	97,9
	Superior Universitario	2	2,1	100,0
	Total	97	100,0	100,0

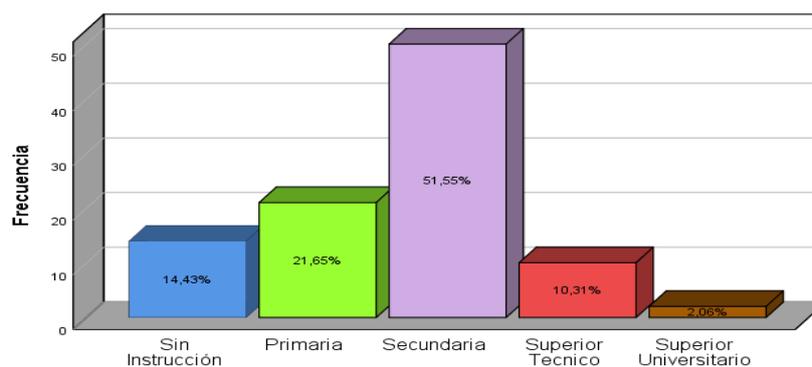


Figura 9. Grado de instrucción de los adultos y adultos mayores hipertensos en el centro de salud La Libertad – Huancayo

En la figura 9, de los 97 adultos y adultos mayores hipertensos encuestados, se observó que el 51.55 % de los encuestados tienen un grado de instrucción de nivel secundaria, así mismo, el 2.06 % de los encuestados tienen el grado de instrucción superior universitario.

Anexo 9

Resultado Ítem por ítem

Tabla 13. El estado en que se encuentra el servicio (apariencia, limpieza y orden) ha sido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular como lo esperaba	12	12,4	12,4	12,4
	Medianamente como debe estar	23	23,7	23,7	36,1
	Como debe estar y esperaba	44	45,4	45,4	81,4
	Mejor de lo que esperaba	18	18,6	18,6	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

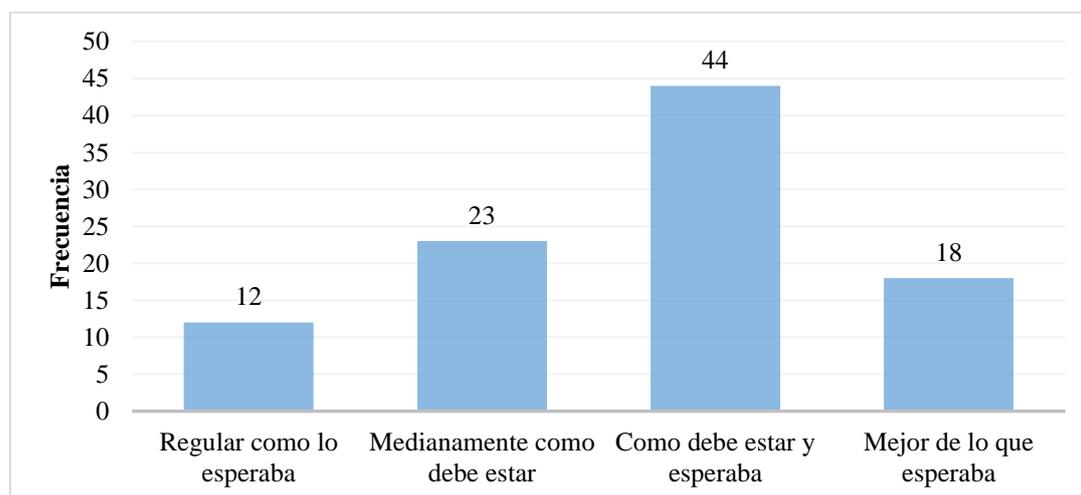


Figura 10. Estado en que se encuentra el servicio

En la figura 10, se logra observar donde el 45.36 % (44) respondieron que el estado en que se encuentra el servicio ha sido “Como debe estar y esperaba”.

Tabla 14. La apariencia (limpieza y uniforme) del personal de enfermería ha sido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular como lo esperaba	7	7,2	7,2	7,2
	Medianamente como debe estar	34	35,1	35,1	42,3
	Como debe estar y esperaba	43	44,3	44,3	86,6
	Mejor de lo que esperaba	13	13,4	13,4	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

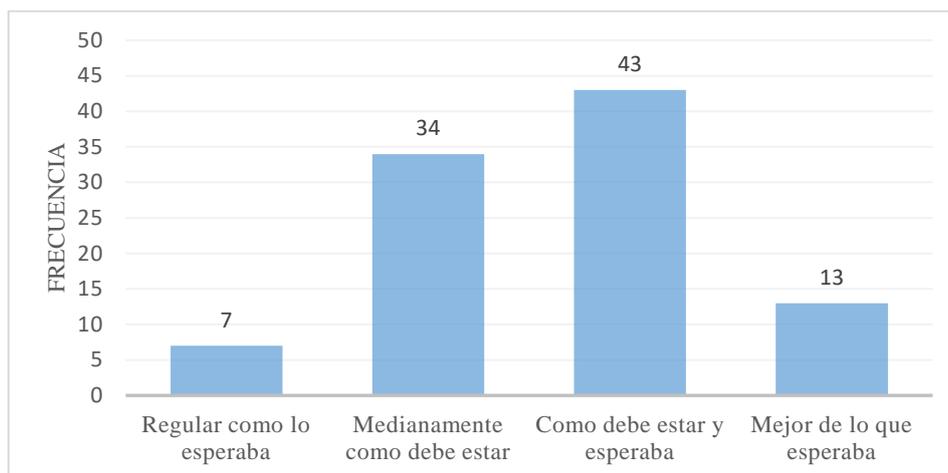


Figura 11. Apariencia del personal de enfermería

En la Figura 11, se logra observar donde el 44.42 % (43) respondieron que la apariencia del profesional de enfermería ha sido “Como debe estar y esperaba”.

Tabla 15. La tecnología de los equipos que se utilizan en el servicio ha sido.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Regular como lo esperaba	20	20,6	20,6	20,6
Válido Medianamente como debe estar	32	33,0	33,0	53,6
Válido Como debe estar y esperaba	39	40,2	40,2	93,8
Válido Mejor de lo que esperaba	6	6,2	6,2	100,0
Total	97	100,0	100,0	

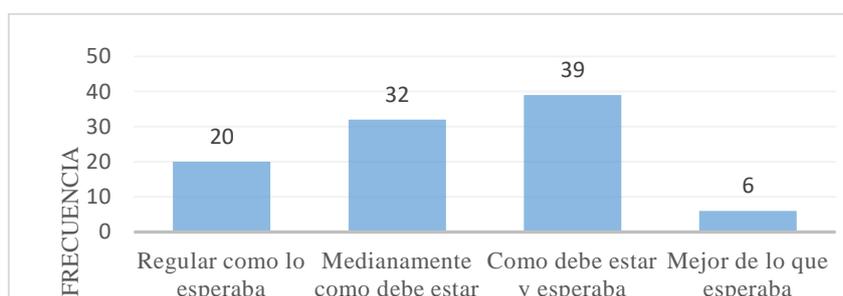


Figura 12. La tecnología de los equipos que se utilizan en el servicio ha sido.

En la Figura 12, se logra observar donde el 40.20 % (39) respondieron que la tecnología de los equipos que se utilizan en el servicio ha sido “Como debe estar y esperaba”.

Tabla 16. Las indicaciones (señalizaciones) para orientarme y saber dónde se ubica el servicio ha sido.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular como lo esperaba	9	9,3	9,3	9,3
	Medianamente como debe estar	37	38,1	38,1	47,4
	Como debe estar y esperaba	49	50,5	50,5	97,9
	Mejor de lo que esperaba	2	2,1	2,1	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

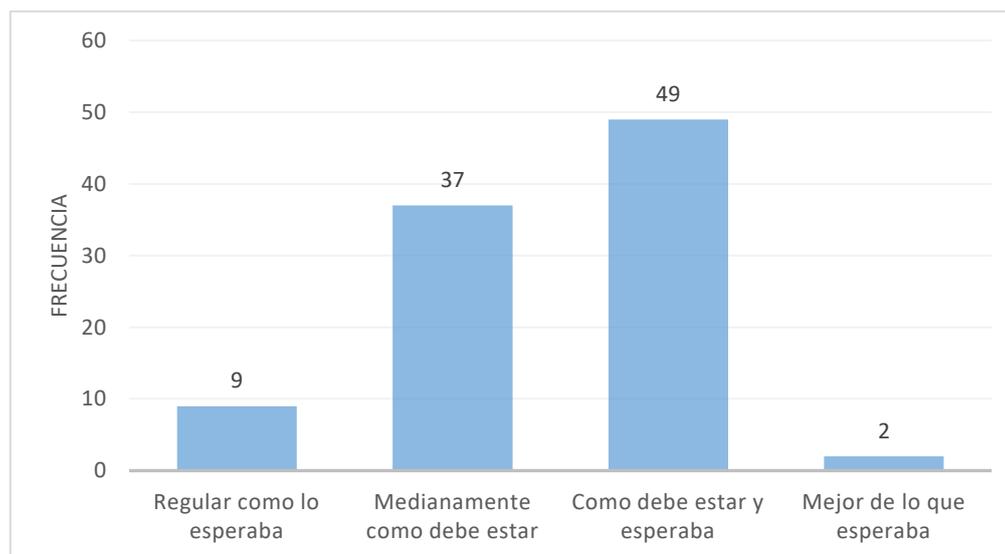


Figura 13. Las indicaciones (señalizaciones) para orientarme y saber dónde se ubica el servicio ha sido.

En la figura 13, se logra observar donde el 50.51 % (49) respondieron que las indicaciones para orientarse y saber dónde se ubican el servicio ha sido “Como debe estar y esperaba”.

Tabla 17. El interés y compromiso que muestra el personal de enfermería hacia su atención ha sido.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular como lo esperaba	7	7,2	7,2	7,2
	Medianamente como debe estar	21	21,6	21,6	28,9
	Como debe estar y esperaba	39	40,2	40,2	69,1
	Mejor de lo que esperaba	30	30,9	30,9	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

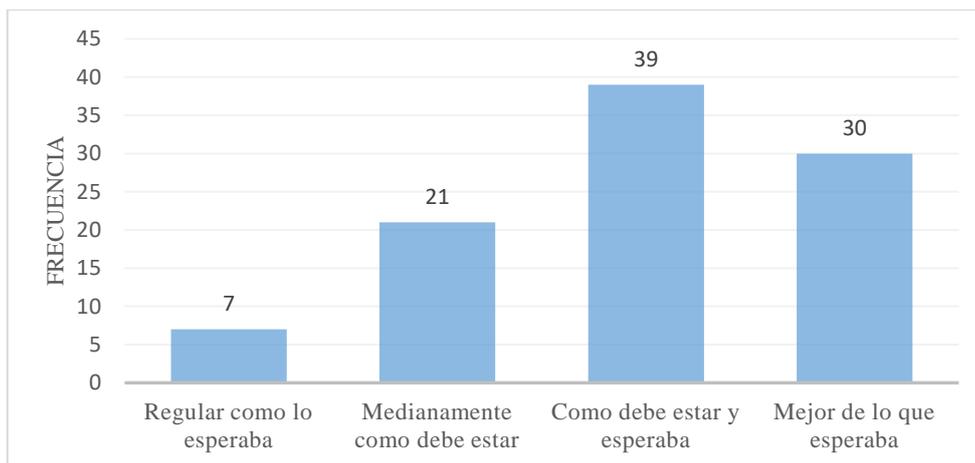


Figura 14. El interés y compromiso que muestra el personal de enfermería hacia su atención ha sido.

En la figura 14, se logra observar donde el 40.20 % (39) respondieron que el interés y compromiso que muestra el personal de enfermería hacia su atención ha sido “Como debe estar y esperaba”.

Tabla 18. El interés del profesional de enfermería por resolver sus problemas ha sido.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medianamente como debe estar	20	20,6	20,6	20,6
	Como debe estar y esperaba	54	55,7	55,7	76,3
	Mejor de lo que esperaba	23	23,7	23,7	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

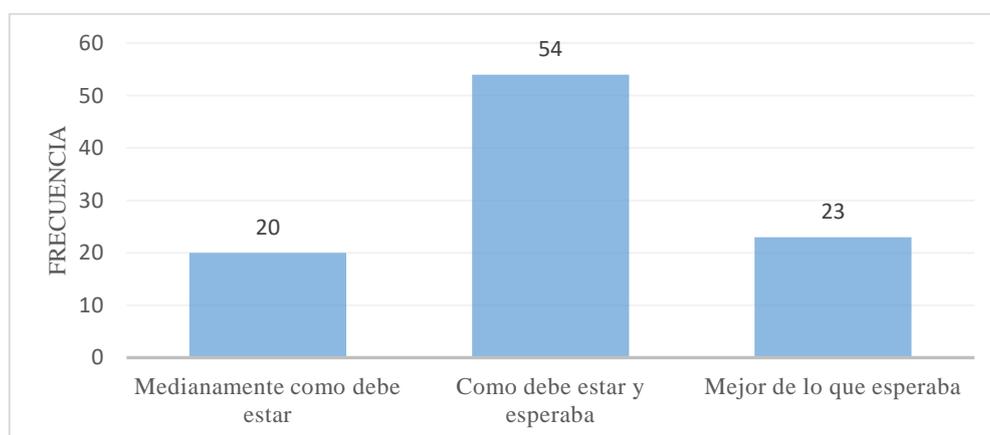


Figura 15. El interés del profesional de enfermería por resolver sus problemas ha sido.

En la figura 15, se logra observar donde el 55.67 % (54) respondieron que el interés del profesional de enfermería por resolver sus problemas ha sido “Como debe estar y esperaba”

Tabla 19. La puntualidad en la atención ha sido.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular como lo esperaba	1	1,0	1,0
	Medianamente como debe estar	18	18,6	19,6
	Como debe estar y esperaba	62	63,9	83,5
	Mejor de lo que esperaba	16	16,5	100,0
	Total	97	100,0	100,0

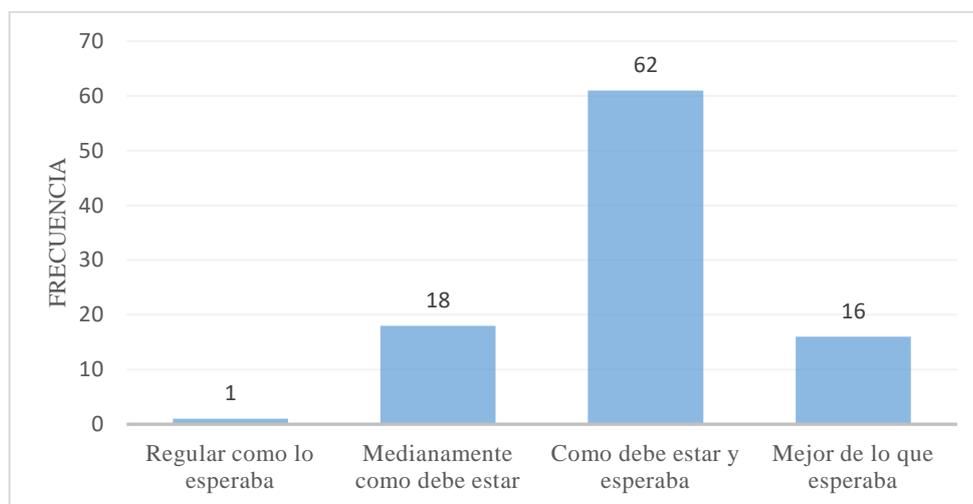


Figura 16. La puntualidad en la atención ha sido.

En la figura 16, se logra observar donde el 63.92 % (62) respondieron que la puntualidad en la atención ha sido “Como debe estar y esperaba”.

Tabla 20. En general la atención ha sido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medianamente como debe estar	19	19,6	19,6
	Como debe estar y esperaba	50	51,5	71,1
	Mejor de lo que esperaba	28	28,9	100,0
	Total	97	100,0	100,0

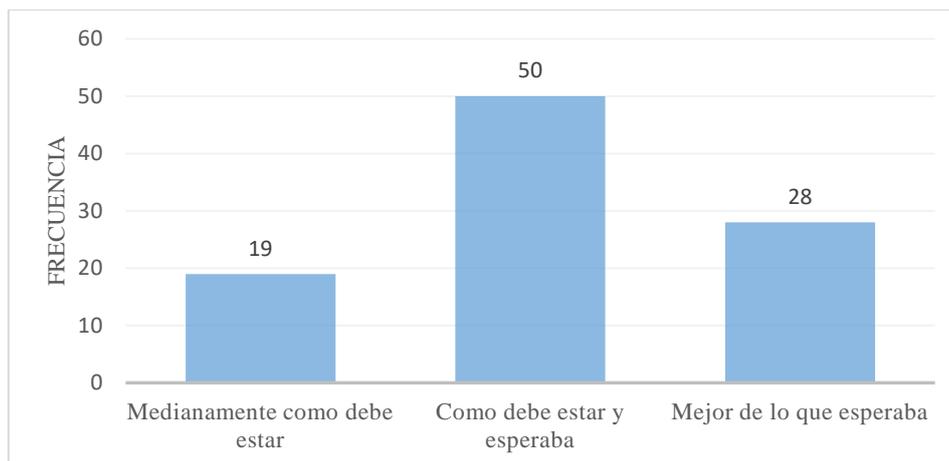


Figura 17. En general la atención ha sido

En la figura 17, se logra observar donde el 51.55 % (50) respondieron que en general la atención de enfermería ha sido “Como debe estar y esperaba”.

Tabla 21. La claridad y precisión de la información sobre su salud que le brinda la enfermera ha sido.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular como lo esperaba	5	5,2	5,2	5,2
	Medianamente como debe estar	20	20,6	20,6	25,8
	Como debe estar y esperaba	50	51,5	51,5	77,3
	Mejor de lo que esperaba	22	22,7	22,7	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

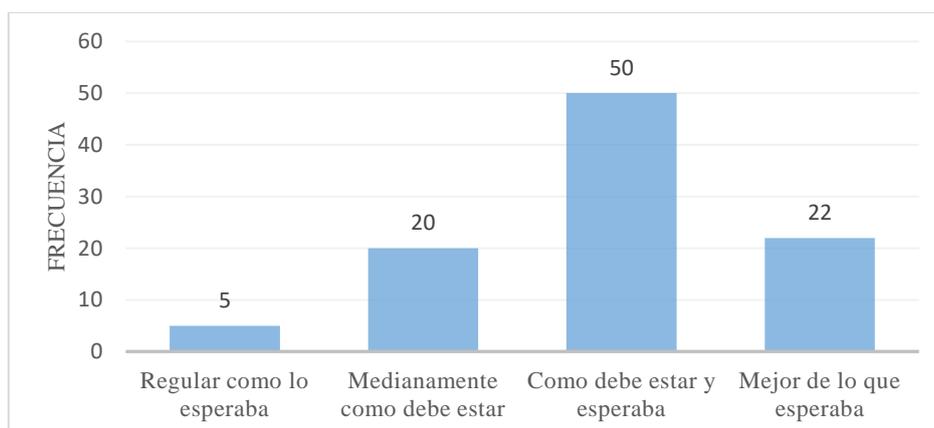


Figura 18. La claridad y precisión de la información sobre su salud que le brinda la enfermera ha sido.

En la figura 18, se logra observar donde el 51.55 % (50) respondieron que la claridad y precisión de la información sobre su salud que le brinda la enfermera ha sido “Como debe estar y esperaba”,

Tabla 22. La comunicación que recibe del profesional de enfermería ha sido.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular como lo esperaba	1	1,0	1,0
	Medianamente como debe estar	18	18,6	19,6
	Como debe estar y esperaba	56	57,7	77,3
	Mejor de lo que esperaba	22	22,7	100,0
	Total	97	100,0	100,0

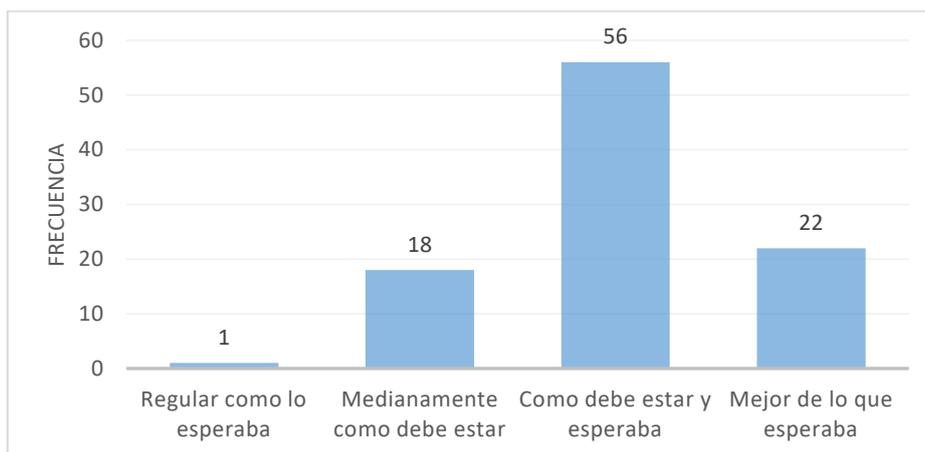


Figura 19. La comunicación que recibe del profesional de enfermería ha sido

En la figura 19, se logra observar donde el 57.73 % (56) respondieron que la comunicación que recibe del profesional de enfermería ha sido “Como debe estar y esperaba”.

Tabla 23. La rapidez y eficacia con la que el personal de enfermería realiza su atención ha sido.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medianamente como debe estar	23	23,7	23,7
	Como debe estar y esperaba	54	55,7	79,4
	Mejor de lo que esperaba	20	20,6	100,0
	Total	97	100,0	100,0

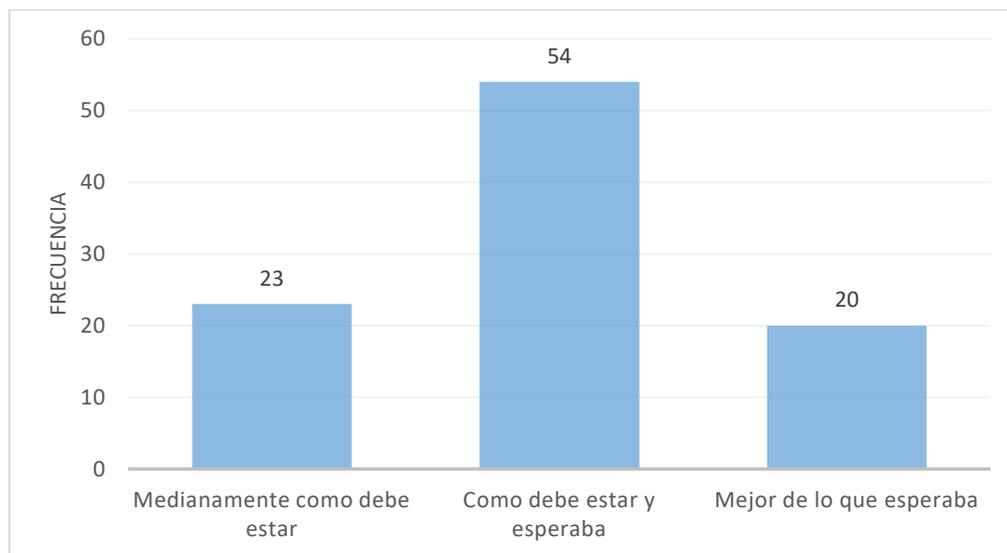


Figura 20. La rapidez y eficacia con la que el personal de enfermería realiza su atención ha sido.

En la figura 20, se logra observar donde el 55.67 % (54) respondieron que la rapidez y eficacia con la que el personal de enfermería realiza su atención ha sido “Como debe estar y esperaba”.

Tabla 24. La voluntad de ayuda del profesional de enfermería cuando lo necesita ha sido.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Medianamente como debe estar	19	19,6	19,6	19,6
Válido Como debe estar y esperaba	58	59,8	59,8	79,4
Válido Mejor de lo que esperaba	20	20,6	20,6	100,0
Total	97	100,0	100,0	

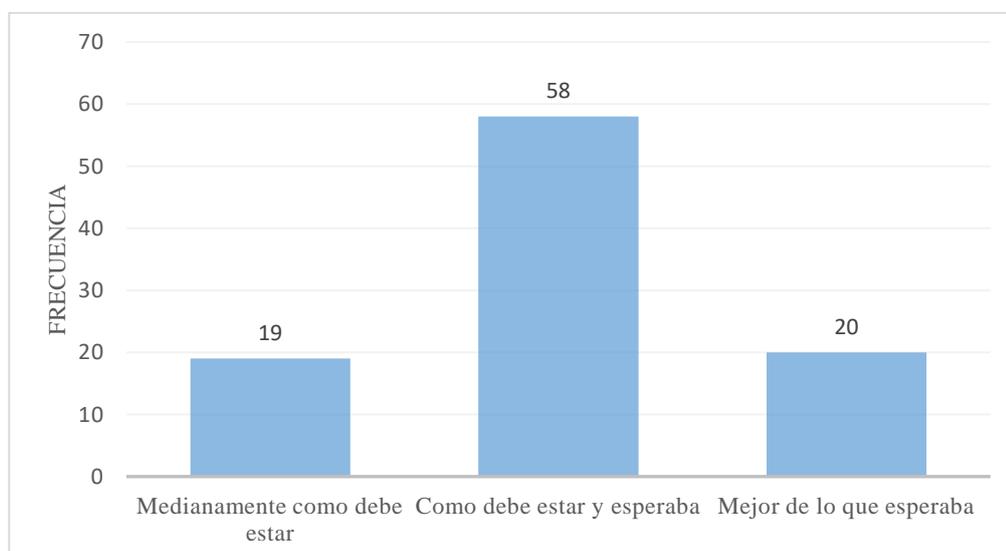


Figura 21. La voluntad de ayuda del profesional de enfermería cuando lo necesita ha sido.

En la figura 21, se logra observar donde el 59.79 % (58) respondieron que la voluntad de ayuda del profesional de enfermería cuando lo necesita ha sido “Como debe estar y esperaba”.

Tabla 25. El tiempo que espera para ser atendido por la enfermera ha sido.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular como lo esperaba	8	8,2	8,2	8,2
	Medianamente como debe estar	19	19,6	19,6	27,8
	Como debe estar y esperaba	57	58,8	58,8	86,6
	Mejor de lo que esperaba	13	13,4	13,4	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

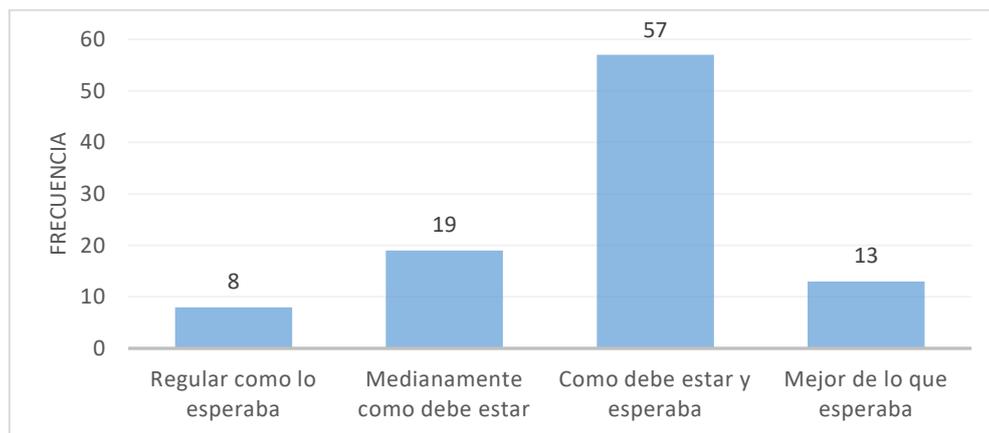


Figura 22. Tiempo que espera para ser atendido por la enfermera ha sido.

En la figura 22, se logra observar donde el 58.76 % (57) respondieron que el tiempo que espera para ser atendido por la enfermera ha sido “Como debe estar y esperaba”.

Tabla 26. La confianza y seguridad que el profesional le transmite ha sido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular como lo esperaba	7	7,2	7,2	7,2
	Medianamente como debe estar	9	9,3	9,3	16,5

Como debe estar y esperaba	54	55,7	55,7	72,2
Mejor de lo que esperaba	27	27,8	27,8	100,0
Total	97	100,0	100,0	

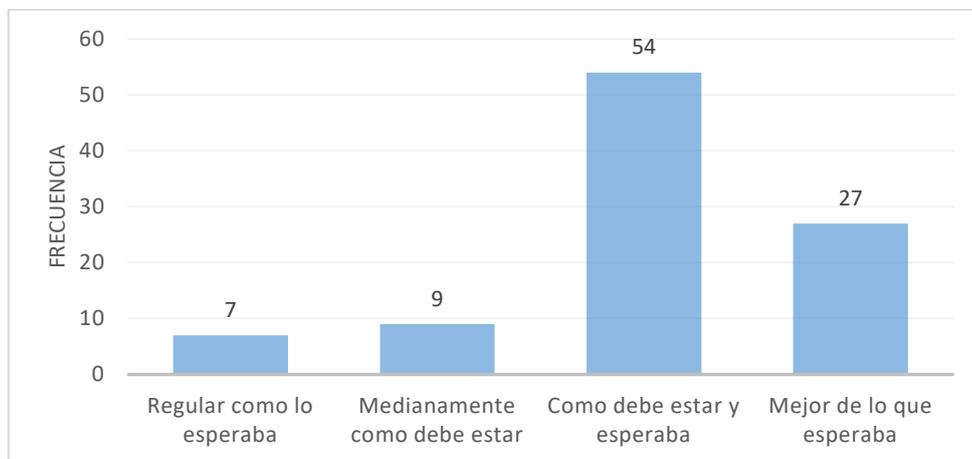


Figura 23. Confianza y seguridad que el profesional le transmite ha sido.

En la figura 23, se logra observar donde el 55.67 % (54) respondieron que la confianza y seguridad que el profesional le transmite ha sido “Como debe estar y esperaba”.

Tabla 27. La mejora a su problema de salud (hipertensión) ha sido.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medianamente como debe estar	22	22,7	22,7	22,7
Como debe estar y esperaba	64	66,0	66,0	88,7
Mejor de lo que esperaba	11	11,3	11,3	100,0
Total	97	100,0	100,0	

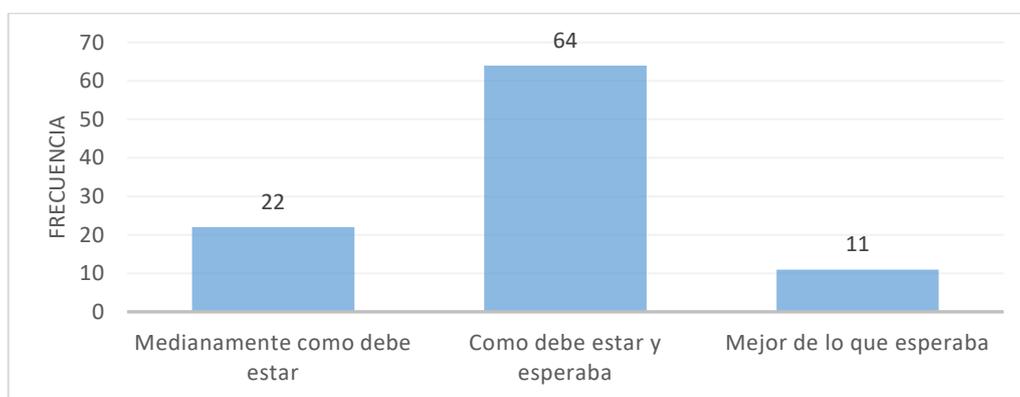


Figura 24. Mejora a su problema de salud (hipertensión) ha sido.

En la figura 24, se logra observar donde el 65.98 % (64) respondieron que la mejora a su problema de salud ha sido “Como debe estar y esperaba”.

Tabla 28. El respeto a su privacidad durante su atención ha sido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medianamente como debe estar	18	18,6	18,6	18,6
	Como debe estar y esperaba	48	49,5	49,5	68,0
	Mejor de lo que esperaba	31	32,0	32,0	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

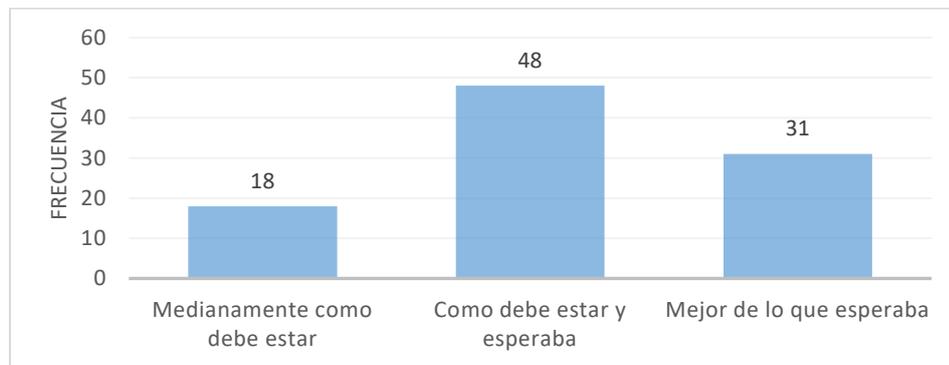


Figura 25. El respeto a su privacidad durante su atención ha sido.

En la figura 25, se logra observar donde el 49.48 % (48) respondieron que el respeto a su privacidad durante su atención ha sido “Como debe estar y esperaba”.

Tabla 29. El conocimiento (capacidad, desempeño) del profesional de enfermería para realizar su trabajo ha sido.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medianamente como debe estar	22	22,7	22,7	22,7
	Como debe estar y esperaba	53	54,6	54,6	77,3
	Mejor de lo que esperaba	22	22,7	22,7	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

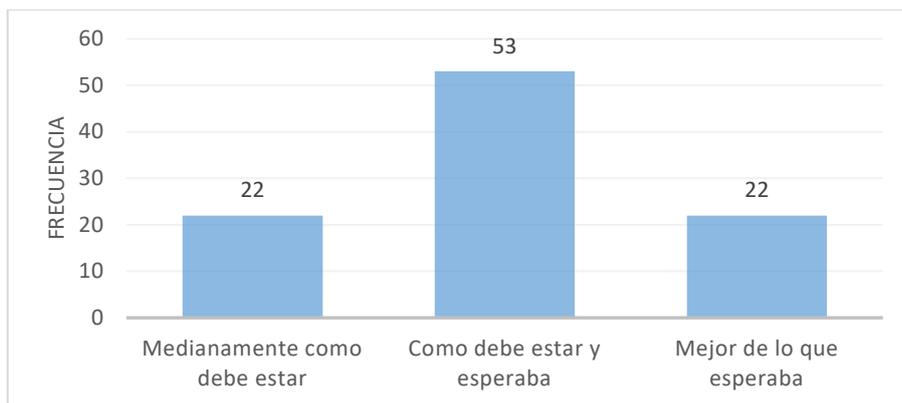


Figura 26. El conocimiento (capacidad, desempeño) del profesional de enfermería para realizar su trabajo ha sido.

En la figura 26, se logra observar donde el 54.64 % (53) respondieron que el conocimiento del profesional de enfermería para realizar su trabajo ha sido “Como debe estar y esperaba”.

Tabla 30. El trato personalizado (individualizado) que le brinda el profesional de enfermería ha sido.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medianamente como debe estar	11	11,3	11,3	11,3
	Como debe estar y esperaba	53	54,6	54,6	66,0
	Mejor de lo que esperaba	33	34,0	34,0	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

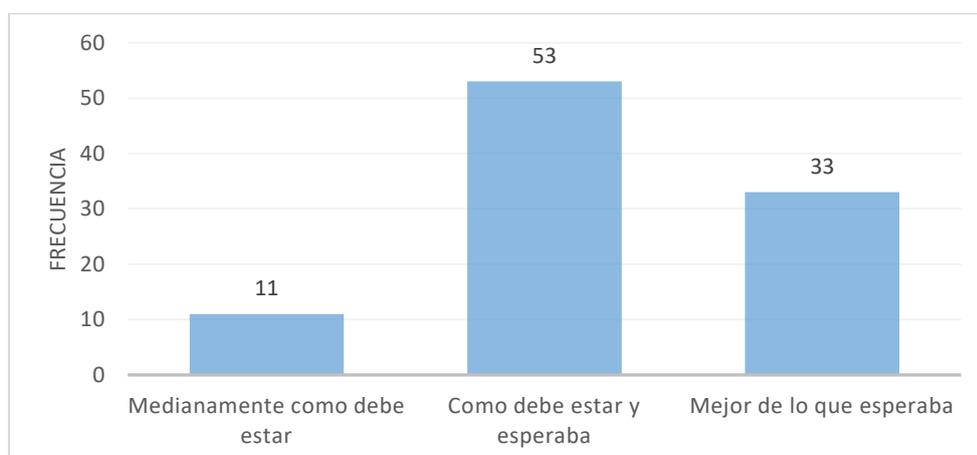


Figura 27. El trato personalizado (individualizado) que le brinda el profesional de enfermería ha sido

En la figura 27, se logra observar donde el 54.64 % (53) respondieron que el trato personalizado que le brinda el profesional de enfermería ha sido “Como debe estar y esperaba”.

Tabla 31. Los horarios de atención y llamadas proporcionadas por el profesional de enfermería han sido.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medianamente como debe estar	20	20,6	20,6	20,6
	Como debe estar y esperaba	59	60,8	60,8	81,4
	Mejor de lo que esperaba	18	18,6	18,6	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

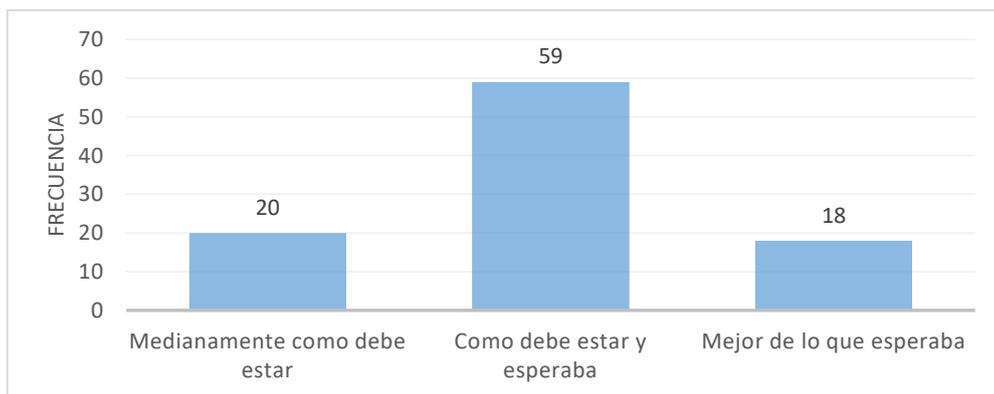


Figura 28. Los horarios de atención y llamadas proporcionadas por el profesional de enfermería han sido.

En la figura 28, se logra observar donde el 60.83 % (59) respondieron que los horarios de atención y llamadas proporcionadas por el profesional de enfermería ha sido “Como debe estar y esperaba”.

Tabla 32. La igualdad en el trato por parte del profesional de enfermería ha sido.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medianamente como debe estar	9	9,3	9,3	9,3

Como debe estar y esperaba	54	55,7	55,7	64,9
Mejor de lo que esperaba	34	35,1	35,1	100,0
Total	97	100,0	100,0	

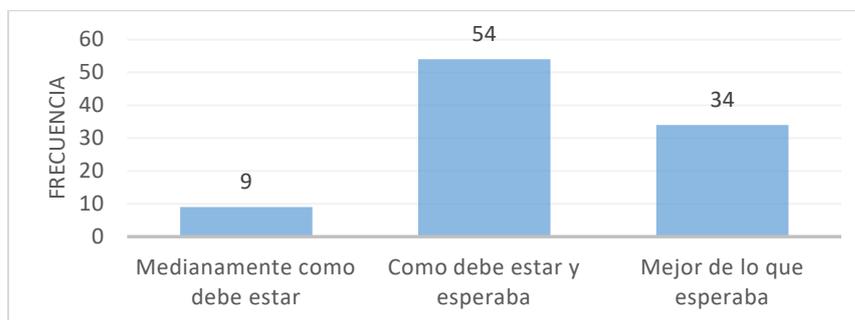


Figura 29. Igualdad en el trato por parte del profesional de enfermería ha sido.

En la figura 29, se logra observar donde el 55.67 % (54) respondieron que la igualdad en el trato por parte del profesional de enfermería ha sido “Como debe estar y esperaba”.

Tabla 33. La capacidad del profesional de enfermería para comprender sus necesidades ha sido.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medianamente como debe estar	11	11,3	11,3
	Como debe estar y esperaba	74	76,3	87,6
	Mejor de lo que esperaba	12	12,4	100,0
	Total	97	100,0	100,0

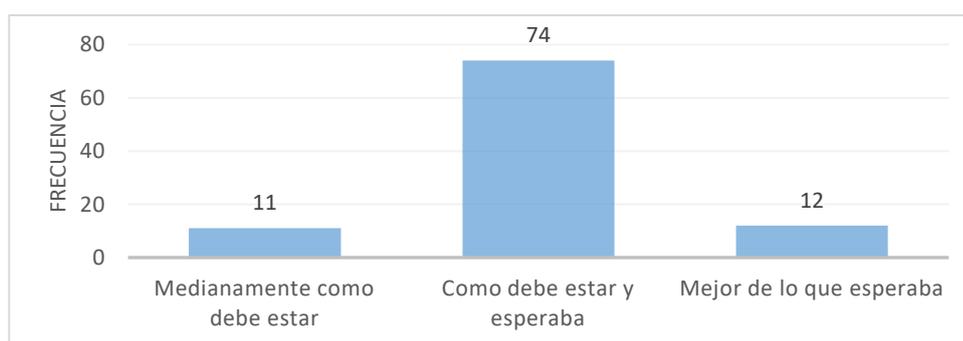


Figura 30. Capacidad del profesional de enfermería para comprender sus necesidades ha sido.

En la figura 30, se logra observar donde el 76.29 % (74) respondieron que la capacidad del profesional de enfermería para comprender sus necesidades ha sido “Como debe estar y esperaba”.

Anexo 4
Evidencia fotográfica

