



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

**CALIDAD DE ATENCIÓN DEL CUIDADO BRINDADO POR EL  
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN PERCEPCIÓN DEL  
ADULTO MAYOR ATENDIDOS EN EL CENTRO DE SALUD EL  
BOSQUE - LA VICTORIA 2014**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER  
EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORA:**

**Br. KAREN MILAGROS VILLARREAL DÁVILA**

**ASESOR:**

**DR. CARLOS ALBERTO TELLO POMPA**

**CHICLAYO – PERU**

**2014**

## DECLARACIÓN JURADA

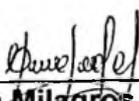
Yo, Karen Milagros Villarreal Dávila, estudiante del Programa Maestría en Gestión de Los Servicios de la Salud, de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 41644234, con la tesis titulada: **Calidad de Atención del Cuidado Brindado por el Profesional de Enfermería Según Percepción del Adulto Mayor Atendidos en el Centro de Salud el Bosque - La Victoria 2015.**

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados que se presentan son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en las tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, Enero del 2016

  
\_\_\_\_\_  
**Karen Milagros Villarreal Dávila**  
**DNI N° 41644234**

## DEDICATORIA

A mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi esposo Willian y a mi Hija Magna por que su presencia han sido y serán siempre el motivo más grande que ha impulsado para lograr mis metas

A, mi padre por su apoyo, la orientación que me has dado, por iluminar mi camino y darme la pauta para poder realizarme en mis estudios y en mi vida. Agradezco los consejos sabios que en el momento exacto has sabido darme para no dejarme caer y enfrentar los momentos difíciles, por ayudarme a tomar las decisiones que me ayuden a balancear mi vida y sobre todo gracias por el amor tan grande que me has dado y me sigues dando. A ti madre, que siempre has estado conmigo en todo momento de mi vida, por la paciencia y esas palabras sabias que siempre tienes para mí, por ser mi amiga y ayudarme a cumplir mis sueños.

También a mis Hermanos Johann y Marilyn por su Compañerismo y amor que cada día me demuestran.

**KAREN**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad César Vallejo y su plana docente por brindarme la oportunidad de profundizar mis conocimientos para enriquecer la calidad de atención brindado por el profesional de enfermería quienes se preocuparon por orientar la enseñanza en nuestros estudios de post grado, y en especial por habernos motivado a desarrollar como tesis un tema poco difundido en el medio y así poder contribuir en salud sobre todo en el cuidado de la enfermera.

Al Dr. Carlos Tello Pompa con afecto y gratitud por su apoyo y acertada asesoría en la realización de la presente Investigación

Al Gerente del establecimiento de salud y a los adultos mayores del C.S Fernando Carbajal Segura-El Bosque por brindarnos la oportunidad de realizar la presente investigación.

La autora

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, presentamos el trabajo de investigación denominado:

“CALIDAD DE ATENCIÓN DEL CUIDADO BRINDADO POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN PERCEPCIÓN DEL ADULTO MAYOR ATENDIDOS EN EL CENTRO DE SALUD EL BOSQUE - LA VICTORIA 2014”, lo cual es importante porque va a servir como aporte científico para la Institución, considerando que la enfermera debe estar comprometida en su labor como profesional actuando en forma responsable y dedicada para garantizar la calidad de atención del cuidado al adulto mayor.

El trabajo adquiere relevancia metodológica en el sentido que la atención de salud al adulto mayor está centrada en el cuidado integral de él y su familia, así como también en el entorno que les rodea, buscando con ello mejorar su calidad de vida presente y futura.

Por ello se presenta el siguiente trabajo para que los resultados encontrados se busque mejorar la Calidad de Atención que brinda la enfermera al Adulto Mayor en el Centro de Salud Fernando Carbajal Segura- El Bosque, ya que ellas promueven la salud de las personas durante el último ciclo vital para convertirse en adultos saludables.

Esperando que el presente trabajo de investigación constituya un aporte, que se tome como modelo en otros establecimientos de salud, para el fortalecimiento de la calidad de atención que brinde la enfermera al adulto sea de manera holística.

Pretendiendo que al término de la misma y al cumplimiento de los procedimientos estipulados en el reglamento para elaboración y sustentación de

Tesis, de nuestra casa Superior de Estudios César Vallejo de la ciudad de Chiclayo, poder optar el título de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud

A la estrategia Sanitaria del Adulto Mayor del C.S EL BOSQUE, por su colaboración para la realización de la presente investigación.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora.

# ÍNDICE

PAGINA DEL JURADO.....	ii
DECLARACIÓN JURADA .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
RESUMEN .....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii

## CAPÍTULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema .....	16
1.1. Formulación del problema.....	20
1.2. Justificación .....	20
1.3. Antecedentes.....	22
1.3.1. Internacionales.....	22
1.3.2. Nacionales .....	23
1.4. Objetivos .....	25
1.4.1. Objetivo general.....	25
1.4.2. Objetivos específicos.....	25

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

2.1. Calidad de atención.....	27
2.1.1. Definiciones .....	27
2.1.2. Cuidado Humano.....	27
2.1.3. Calidad de Vida y Vejez .....	28
2.1.4. Dimensiones del ser humano .....	31
2.1.5. Interacción Enfermera(o)-Paciente.....	32
2.2.1. Generalidades del Adulto Mayor.....	37
2.3. Definición de Términos .....	40
2.3.1. Calidad de atención .....	40
2.3.2. Adulto mayor .....	40

**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

3. MARCO METODOLÓGICO.....	42
3.1. Hipótesis .....	42
3.2. Variables .....	42
3.2.1. Definición Conceptual.....	42
3.2.2. Definición Operacional.....	42
3.2.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	42
3.3. METODOLOGÍA.....	43
3.3.1. TIPO DE ESTUDIO.....	43
3.4. Población y Muestra.....	44
3.4.1. Población.....	44
3.4.2. Muestra .....	44
3.5. Método de Investigación.....	45
3.6. Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos .....	47
3.7. Métodos de Análisis de Datos .....	48

**CAPÍTULO IV**  
**RESULTADOS**

4.1. Descripción de los resultados .....	51
4.2. Discusión de Resultados .....	62

**CAPITULO V**  
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

CONCLUSIONES .....	66
RECOMENDACIONES.....	68
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	69

**ANEXOS**

Anexo N° 01: Test calidad de atención .....	73
Anexo N° 02: Validez y confiabilidad de calidad de vida.....	76
Anexo 03: Baremos percentiles calidad de atención .....	77
Anexo N° 04 : Hoja de Consentimiento para participación en estudio.....	78

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: "Calidad de atención del cuidado brindado por el profesional de enfermería según percepción del adulto mayor atendido en el Centro de Salud El Bosque - La Victoria 2015, Se halló la calidad de atención del cuidado brindado por el profesional de enfermería según percepción del adulto mayor atendidos en el centro de salud el bosque.

Se utilizó un tipo de investigación cuantitativa, no experimental, de campo, de tipo descriptivo y de corte transversal. En la cual se utilizó como instrumento de recolección de datos un cuestionario de 23 ítems, y mide 3 dimensiones que son: el profesionalismo, la comunicación y la comodidad que la enfermera les brinda durante su atención al adulto mayor. Se trabajó con una muestra de 60 pacientes adultos mayores que acuden a la Estrategia Sanitaria de Adulto Mayor. Se llegó a la conclusión de que el 50% de los adultos mayores manifestaron que las enfermeras tienen Profesionalismo con nivel bajo en el cuidado del Adulto Mayor, 28.3% se encuentra en el nivel medio y el 21.7% en el nivel alto. El 40% de los adultos mayores revelaron que las enfermeras tienen un nivel bajo de comunicación en el cuidado del Adulto Mayor, 30% se encuentra en el nivel medio y el 30% en el nivel alto.

**PALABRAS CLAVES:** Calidad de Atención, Cuidado Humano, Adulto Mayor.

## **ABSTRACT**

This research paper entitled "Quality of care care provided by the nurse as perception of the elderly attended at the Center of El Bosque - La Victoria 2015, the quality of care provided by care professional was found a nursing perception of the elderly seen at the health center the forest.

a type of quantitative research was used, not experimental, field, descriptive and cross-sectional. In which it was used as data collection instrument a questionnaire of 23 items, and is 3 dimensions are: professionalism, communication and comfort that the nurse gives them for their care of the elderly. We worked with a sample of 60 elderly patients who come to the Health Strategy for the Elderly. It was concluded that 50% of older adults have demonstrated that nurses with low Professionalism in senior care, 28.3% are in the middle level and 21.7% at the highest level. 40% of older adults revealed that nurses have a low level of communication in the care of the Elderly, 30% are in the medium level and 30% at the highest level.

**KEYWORDS:** Quality of Care, People Care, Elderly.