"Año del Centenario de Machu Picchu para el Mundo"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
BIBLIOTECA CENTRAL
UNU
1858T

"FACTORES BIOSOCIOCULTURALES Y SU RELACIÓN CON EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CUIDADO ENFERMERO EN LOS HOSPITALES DEL MINSA PUCALLPA - 2011"

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE:
LICENCIADOS EN ENFERMERÍA

PRESENTADO POR:

Bach. RIVERA BUSTAMANTE, PAULO RICARDO.
Bach. RONCAL ZARRIA, LUZ MARIA.
Bach. RUIZ RIOS, FLOR DE LIZ.

Pucallpa - Perú
2011

Esta tesis fue aprobada por:

Mg. Yolanda G. Santos Villegas
PRESIDENTA

Mg. Gaby Luz Panduro Salas
MIEMBRO

Lic. Enf. Francisco J. Ramírez Calle
MIEMBRO

Mg. Rolinda Falcón Rivaagüero
ASESORA

Bach. Paulo R. Rivera Bustamante

Bach. Luz M. Roncal Zarria

Bach. Flor de Liz Ruiz Ríos

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso por iluminarnos diariamente.

A nuestros padres, familiares por su comprensión y apoyo incondicional para desarrollarnos como personas y profesionales.

AGRADECIMIENTO

- A la Mg. Enf. Rolinda Falcón Rivaagüero, asesora de nuestra investigación por su valiosa orientación y apoyo incondicional para su culminación.

- .A la Mg. Enf. Teresa Eléspuro Nájar y al Lic. Enf. Carlos Ramos Bardales por transmitirnos sus conocimientos la cual sirvió como base para el desarrollo del presente estudio.

- A los directores ejecutivos de los hospitales del MINSA por darnos las facilidades para la aplicación del instrumento de investigación.

- A las jefas de departamentos de enfermería, jefas de los servicios de medicina y cirugía de los hospitales en estudio por su comprensión, apoyo desinteresado en la ejecución del presente trabajo.

- A los usuarios que estuvieron hospitalizados en el periodo de ejecución ya que con su colaboración hicieron posible la realización de la presente investigación.

- A los jurados por su colaboración, orientación y apoyo en el levantamiento de las observaciones.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
INDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1.- Formulación del problema	15
1.1.1.- Descripción y análisis del terna	15
1.1.2.- Problema general	17
1.1.3.- Problemas específicos	17
1.2.- Justificación	18
1.4.- Hipótesis general	19
1.5.- Hipótesis específicas	20
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	
2.1.- Antecedentes del problema	22
2.1.1.- Nivel internacional	22
2.1.2.- Nivel nacional	23
2.1.3.- Nivel local	28
2.2.- Marco conceptual	28
2.2.1.- Definición de satisfacción del cuidado enfermero	28
2.2.2.- Grado de satisfacción	30
2.2.3.- Las necesidades del usuario según Maslow	30
2.2.4.- Definición de cuidado	31
2.2.5.- Componentes del cuidado humano	32
2.2.5.1.- Teorías y/o modelos de enfermería	32
2.2.6.- Cuidado enfermero	33
2.2.7.- Dimensiones del cuidado enfermero	34

Pág.

2.2.7.1.- Definición de calidad 34

2.2.7.2.- Dimensiones de calidad 34

2.2.7.3.- Calidad del cuidado de enfermería 36

2.2.7.4.- Características de la calidad de atención en enfermería 37

2.2.7.5- Calidad en los servicios de enfermería 38

2.2.8.- Calidez en el cuidado de enfermería 39

2.2.8.1.- Humanización de la enfermería 40

2.2.9.- Definición de factores biosocioculturales 41

2.2.9.1.- Factores biológicos 41

2.2.9.2.- Factores sociales 43

2.2.9.3.- Factores culturales 44

2.3.- Definición de términos básicos 45

2.4.- Operacionalización de variable 47

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1.- Método de investigación 50

3.2.- Población y muestra 51

3.3.- Técnicas e instrumento de recolección de datos 51

3.4.- Procedimiento de recolección de datos 52

3.5.- Procesamiento y tratamiento de datos 53

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN 55

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones 86

Recomendaciones 88

Referencias bibliográficas 89

Bibliografía 93

Anexos 96

RESUMEN

La investigación se realizó con la finalidad de determinar el grado de satisfacción del usuario hospitalizado con relación al cuidado que brinda el profesional de enfermería en los servicios de medicina y cirugía de los hospitales del MINSA.

Se utilizó el diseño no experimental descriptivo, transversal, prospectivo y correlacional. La muestra fue de 220 usuarios hospitalizados en los meses de junio y Julio del 2011.

Para la recolección de datos se utilizó la escala de Likert, para el análisis de los datos se utilizó el análisis estadístico SPSS versión 17 y para contrastar la hipótesis se utilizó la prueba estadística no paramétrica del chi cuadrado con un nivel de significancia < 0.05.

Al analizar los datos se encontró que la mayoría de usuarios encuestados corresponden al sexo masculino pertenecientes al ciclo de vida adulto maduro, con grado de dependencia II, procedentes de zonas urbanas cuyo ingreso económico es $\leq$ 500 soles, que se dedican a trabajos dependientes, con grado de instrucción secundaria incompleta y profesan la religión católica.

Los usuarios en su mayoría calificaron como satisfactorio el cuidado enfermero recibido.

Dentro de los factores que se relacionan con el grado de satisfacción del usuario sobre el cuidado enfermero se encuentran: la edad, procedencia, ingreso económico y grado de instrucción.