



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

CUIDADADO HUMANO Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA
EN USUARIOS DE LOS HOSPITALES I PERIFERIE ESSALUD
LAMBAYEQUE, 2014

PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER
EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORA

Br. MARINA JACKELYNE MENDOZA AZCURRA

ASESOR

MG. KILDER MAYNOR CARRANZA SAMANEZ

CHICLAYO – PERÚ

2015

DEDICATORIA

A mis padres: Marina y Jorge, por el apoyo incondicional en respaldo a mi formación profesional y personal y a mis hijos: Oscar y Daniel que son la razón de mi vida y mis grandes tesoros.

Marina Jackelyne

AGRADECIMIENTO

A la Mg. Blanca Loayza Enríquez por su apoyo incondicional y consultoría en temas del Cuidado Humano

A todos aquellos profesionales de la salud que de una y otra manera contribuyeron con un granito de arena en la mejora de la presente investigación con sus aportes y comentarios valiosos.

A los pacientes que participaron en la presente investigación que con sus comentarios y respuestas completaron las expectativas del investigador.

A los miembros del jurado que con sus acertadas sugerencias permitieron mejorar el informe de la presente investigación

La Autora.

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

Presento la tesis denominada "Cuidado Humano y Calidad de Atención de Enfermería en usuarios de los Hospitales I periferie Es salud. Lambayeque 2014". El presente trabajo hace mención al Cuidado humano de Enfermería y la Calidad de enfermería que demanda dicha atención. La humanización de los cuidados hace referencia a personas en interacción, que saben clarificar sus necesidades, reconocen sus sentimientos y se enfocan positivamente. Para ello, se requiere formar una enfermera con empatía, capaz de otorgar un cuidado familiar, significativo y gratificante. Cuidar en enfermería implica el conocimiento de la persona a quien se brindara cuidado, conocer sus actitudes, aptitudes, intereses y motivaciones, además de los conocimientos que posee la enfermera, requiere manifestarse como persona: única, auténtica, capaz de generar confianza, serenidad, seguridad y apoyo efectivo.

Watson refiere que el cuidado requiere de un compromiso moral, social, personal y espiritual de la enfermera consigo misma y con otros humanos, para preservar la humanidad. El cuidar es el ideal moral, es protección, engrandecimiento y preservación de la dignidad humana. Es volver a establecer un compromiso con el mantenimiento de la salud de las personas en sus contextos de vida, en los momentos de enfermedad y en las situaciones de muerte. Las enfermeras deben comprender, que las situaciones de cuidado donde se involucra la vida o muerte, pueden representar crecimiento y aceptación personal.

El cuidado humano implica valores, deseo y compromiso de cuidar, conocimiento, acciones de cuidar y consecuencias. Se debe saber quién es el otro, sus necesidades, limitaciones y fortalezas, que conducen a su crecimiento. Los cuidados otorgados deben asegurar a la persona que se está haciendo todo lo posible para preservar su vida, deben proporcionar confianza

y al mismo tiempo compañía, el proveer cuidados despersonalizados repercutirá finalmente en un restablecimiento prolongado o fallido.

En todo este proceso de crisis social, política, económica, donde invadidos por el adelanto tecnológico y la falta de continuidad del proceso, atención multiprofesional, masificación y despersonalización de la atención a la salud, dan pauta a un proceso de cuidado deshumanizado, donde la persona se hace vulnerable frente a su dignidad y derechos. Se hace necesario recuperar un conjunto de valores y principios, que guíen el actuar de Enfermería, aunada a esto la Ética profesional aplicada al proceso de cuidado. Por lo que es de vital importancia incidir en el tema a investigar. Es por ello que el presente trabajo pretende describir y analizar la situación real del cuidado y fortalecer principios éticos profesionales de Enfermería a fin de que el proceso del cuidado enfermero se de en situaciones óptimas y de calidad. Señores miembros del Jurado, espero que este trabajo de investigación sea evaluado y merezca su aprobación.

La Autora

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACION	iv
INDICE	vi
RESUMEN	ix
ABSTRAC	x
INTRODUCCION	xi

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 Planteamiento del problema	15
1.2 Formulación del problema	22
1.3 Justificación	22
1.4 Limitaciones	24
1.5 Antecedentes	24
1.6 Objetivos	33
1.6.1 Objetivo General	33
1.6.2 Objetivos Específicos	33

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Historia del cuidado enfermero en América latina	35
2.2 Cuidado Humano	37
2.3 Calidad de atención de enfermería	50
2.4 Marco Conceptual	59

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1 Hipótesis	63
3.2 Variables	63
3.2.1 Definiciones Conceptuales	63
3.2.2 Definiciones operacionales	64
3.2.3 Operacionalización de variables	65
3.3 Metodología	69
3.3.1 Tipo de estudio	69

3.3.2 Diseño de estudio	69
3.4 Población y muestra	71
3.4.1 Población	71
3.4.2 Muestra	72
3.5 Método de investigación	73
3.6 Técnicas y procesamientos de recolección de datos	75
3.7 Métodos de Análisis de datos	78

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 Resultado de la encuesta aplicada a los usuarios	81
4.2 Discusión de resultados	89
4.3. Contrastación de la hipótesis	105
CONCLUSIONES	106
SUGERENCIAS	108
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	109
ANEXOS	

INDICE DE TABLAS

- 1) Tabla 01. Nivel del Cuidado Humano del personal de enfermería que brindan a los usuarios que ingresan a Emergencia y Hospitalización, de los Hospitales I. Periferie. Es salud 2014. Pág. 81
- 2) Tabla 02. Nivel de las dimensiones del Cuidado Humano del personal de enfermería que brindan a los usuarios que ingresan a Emergencia y Hospitalización de los Hospitales I. Periferie. Es salud 2014 Pág. 82
- 3) Tabla 03. Nivel de la Calidad de Atención del personal de Enfermería que brindan a los usuarios que ingresan a Emergencia y Hospitalización, de los Hospitales I. Periferie. Es salud 2014 Pág. 84
- 4) Tabla 04. Nivel de la Calidad de Atención del personal de Enfermería que brindan a los usuarios que ingresan a Emergencia y Hospitalización, de los Hospitales I. Periferie. Es salud 2014. Pág.85
- 5) Tabla 05. Relación entre las dimensiones del Cuidado Humano con las dimensiones de la Calidad de Atención de Enfermería que brindan a los usuarios que ingresan a Emergencia y Hospitalización, de los Hospitales I. Periferie. Es salud 2014 Pág.87
- 6) Tabla 06. Relación entre el Cuidado Humano y la Calidad de Atención de Enfermería que brindan a los usuarios que ingresan a Emergencia y Hospitalización, de los Hospitales I. Periferie. Es salud 2014. Pág.88
- 7) Tabla 07. Prueba del coeficiente de correlación de Spearman Pág.89

RESUMEN

El estudio titulado Cuidado Humano y Calidad de Atención de Enfermería en usuarios de los Hospitales I Periferie -Es Salud Lambayeque, 2014; es de tipo cuantitativo, correlacional; tuvo como objetivos Identificar el nivel del Cuidado Humano de Enfermería y el nivel de la Calidad de Atención de Enfermería que brindan a los usuarios que ingresan a observación de emergencia y hospitalización de los Hospitales I Periferie Es Salud, y Analizar la relación entre las dimensiones del Cuidado humano con las dimensiones de la Calidad de atención de enfermería en los usuarios que ingresaron a observación de emergencia y hospitalización de los hospitales mencionados. La muestra fue aleatoria simple, constituido por 352 usuarios. Las bases teóricas se sustentan en J. Watson y Donavedian. La recolección de datos se realizó mediante la aplicación de dos cuestionarios el primero que mide la humanización del cuidado, con Alfa de Cronbach de 0,89 y un cuestionario que mide la calidad de atención de enfermería con Alfa de Cronbach de 0,56. Los resultados obtenidos mostraron que un 28.1% de los usuarios afirman que el nivel de cuidado humano del personal de enfermería es malo, el 25% lo califica como nivel de calidad medio y bueno y el 21.9% como nivel excelente. Respecto a la calidad de Atención el 28.13% afirma que es desfavorable; el 25.57% afirma que es medianamente desfavorable; el 23.58 afirma que es medianamente favorable y el 22.73 que es favorable. Se concluyó que existe relación directa entre las dimensiones del cuidado humano con las dimensiones de la calidad de atención de enfermería.

Palabras claves: cuidado humano, calidad de atención, cuidado enfermero, servicio de emergencia, hospitalización

Abstract

The study titled Human Care and Quality of Nursing Care from users of Periphery Hospitals I–Sealed Lambayeque, 2014; is a quantitative and correlational research, it had as outcomes; First: to identify the level of Nursing Human Care and the level of quality nursing care that was given to users that entered to the emergency observation room and hospitalization Periphery Hospitals I –Sealed, and a second outcome: to analyze the relationship between the dimensions of human Care and the dimensions of quality nursing care from users admitted to emergency observation room and hospitalization. Simple random sample was used; the sample consisted on 352 users. The theoretical bases were based on J. Watson and Donavedian. The Data collection was performed by applying two questionnaires: the first measures the level of human care, with an alphaCronbach's of 0.89; the second questionnaire measures the quality of nursing care, with an alpha Cronbach's of 0.56. The results showed that 28.1% of users qualify the care of nurses as: bad, 25% between regular and good, 21.9% as excellent. Related to the quality of care the 28.13% qualify it, as unfavorable; the 25.57% rates it as moderately unfavorable; the 23.58 as fairly favorable and 22.73 as favorable. Finally we can conclude that there is a direct relation between the dimensions of human care and the dimensions of the quality of nursing care.

Keywords: human care, quality of care, nursing care, emergency service, hospitalization