



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADEMICA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



**FACTORES ASOCIADOS AL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL
USUARIO ADULTO, RESPECTO AL CUIDADO DE ENFERMERIA
EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL AMAZÓNICO
DE YARINACocha 2010.**

**Tesis para optar el título profesional de
LICENCIADOS EN ENFERMERIA**

Presentado por:

BACH. INGA PANDURO, BLANCA MARIBEL

BACH. RUÍZ RAMÍREZ, PRECIOSA DÁMARIS

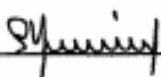
BACH. TORRES FLORES, CARLOS JUNIOR

PUCALLPA - PERÚ

2010

ESTA TESIS FUE APROBADA POR EL JURADO EVALUADOR DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI:

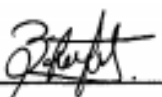



Mg. Eugenio Hugo Guimaray Olivera
PRESIDENTE

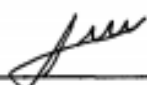

Mg. Nelly Graciela Tafur Flores
SECRETARIA


Mg. Víctor Misael Hernández Mendoza
MIEMBRO


Mg. Rolinda Falcón Rivagüero
ASESORA


Bach. Blanca Maribel Inga Panduro
GRADUANDO


Bach. Preciosa Dámaris Ruíz Ramírez
GRADUANDO


Bach. Carlos Junior Torres Flores
GRADUANDO

DEDICATORIA

A mis queridos padres, quienes me brindaron el apoyo económico y moral para culminar mis estudios con éxito.

A mis hermanos por el cariño y compañía siempre en los momentos felices y tristes.

A los docentes de la Universidad Nacional de Ucayali por compartir sus conocimientos y la amistad que nos brindaron siempre.

Blanca Maribel

A mis padres y demás seres queridos quienes me han brindado el soporte necesario e incondicional para terminar mi carrera.

A todas las personas que me apoyaron y brindaron su apoyo tanto moral y económicamente durante estos años de estudios superiores.

A Dios por estar conmigo cada día de mi vida, sobre todo en los momentos más difíciles.

Preciosa Dámaris

***A mis padres y a mis hermanos, quienes
me han brindado todo el amor y el apoyo
necesario para alcanzar mis metas.***

Carlos Junior

AGRADECIMIENTO

- **Agradecemos a Dios, por damos fortaleza y sabiduría necesaria para poder cumplir a cabalidad con este estudio.**
- **A la Universidad Nacional de Ucayali por financiar nuestro proyecto de tesis.**
- **A las autoridades del Hospital Amazónico de Yarinacocha por brindarnos la oportunidad de ejecutar el proyecto de investigación en sus instalaciones.**
- **A las Licenciadas en enfermería del Hospital Amazónico de Yarinacocha María Elena, Sara, Auda y Rafaela, también al Licenciado Roy, por la colaboración durante la recolección de datos en el servicio de medicina del mencionado establecimiento de salud.**
- **Nuestro reconocimiento sincero a la asesora de esta tesis Mg. Rolinda Falcón Riva Agüero por su orientación, apoyo y amistad a lo largo de este tiempo.**
- **A los usuarios del servicio de medicina que nos brindaron la información necesaria para el logro de nuestros objetivos.**
- **Finalmente a los miembros del jurado por su orientación en la conclusión de este estudio.**

Muchas Gracias

INDICE DEL CONTENIDO

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	vi
Índice del contenido	vii
Índice de tablas	x
índice de gráficos	xi
Resumen	xiii
Abstract	xiv
Introducción	xv

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Formulación del problema	19
---	-----------

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Marco teórico referencial	
a) Nivel internacional	23
b) Nivel nacional	24
c) Nivel local	25

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Variable dependiente (Nivel de satisfacción del usuario)

- a) Jean Watson "Teoría del cuidado humano" 26
- b) Hildegarde Peplau "Teoría de las relaciones interpersonales"30
- c) Dorotea Orem "Teoría de los sistemas de enfermería" 31

2.2.2 Variable independiente (Factores asociados)

- a) Virginia Henderson "Teoría de las necesidades básicas" 31
- b) MadeleineLeininger "Teoría de la diversidad y universalidad
de los cuidados culturales" 33
- c) Dorotea Orem "Teoría del autocuidado" 34
- a) Jean Piaget "teoría genética" 35

2.3 Definición de términos básicos 36

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1 Método de investigación 38

3.2 Población y muestra.....38

3.3 Procedimiento de recolección de datos 39

3.4 Técnicas e instrumentos para recolección de datos.....40

3.5 Procesamiento de datos..... 41

3.6 Tratamiento de datos 42

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados y discusión	43
4.2 Comprobación de hipótesis.....	54

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones.....	79
5.2 Recomendaciones	80
 BIBLIOGRAFIA	 81
ANEXOS	83

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre los factores asociados (biológicos, socioculturales y hospitalarios) con el nivel de satisfacción del usuario adulto respecto a los cuidados brindados por el profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Amazónico de Yarinacocha-2010. El presente estudio corresponde a un diseño no experimental de corte transversal, descriptivo, correlacional y prospectivo. MÉTODOS: Entre los meses de febrero y abril se aplicó una entrevista estructurada que en un anterior estudio fue validada, a una muestra de 135 usuarios en el servicio de medicina para determinar qué factores influyen en el nivel de satisfacción del usuario adulto. Para el análisis de datos se aplicó la prueba del Chi cuadrado. RESULTADOS: La población estuvo constituida en su mayoría por el grupo etario adulto joven con un 57%, el sexo predominante fue el de mujer (50.4%), el estado civil soltero constituyó el de mayor porcentaje (48.9%), la ocupación ama de casa representó el más alto porcentaje (25.2%), el tipo de trabajo dependiente representó el 54.1%, la modalidad de trabajo permanente un 83%, la procedencia selvática fue de un 77%, el grado de instrucción fue medio en un 57.8%, la religión católica predominó con un 57%, el ingreso económico mensual 5 550 alcanzó un 69.6%, la percepción de salud regular fue el más alto entre los usuarios con un 72.6%, el diagnóstico médico predominante fue Diabetes Mellitus con un 13.3%, la clase de enfermedad más frecuente entre los usuarios fueron las enfermedades gastrointestinales (32.6%) y la permanencia hospitalaria de 0 a 3 días fue de un 55.6% y con respecto al nivel de satisfacción se obtuvo como resultado un nivel alto (53%), medio (47%) y bajo (0%), dentro del cual, sobre la dimensión calidez y calidad, opinaron que se encuentra en un nivel alto con 71% y 50% respectivamente. CONCLUSIONES: Dentro de las variables independientes, el ingreso económico mensual fue el único que tuvo relación significativa con el nivel de satisfacción del adulto, mediante la prueba del Chi Cuadrado.

Abstract

The present work has as general objective to determine the relationship that exists among the associate factors (biological, sociocultural and hospital) with the level of satisfaction of the mature user regarding the cares toasted by the infirmary professional in the service of medicine of the Amazon Hospital of Yarinacocha-2010. The present study corresponds to a non experimental design of cross section, descriptive, correlacional and prospective. **METHODS:** Between the months of February and April a structured interview was applied that in a previous study it was validated, to a sample of 135 users in the medicine service to determine what factors they influence in the leve) of satisfaction of the mature user. For the analysis of data the test of the square Chi was applied. **RESULTS:** The population was constituted in her majority by the group young mature etario with 57%, the predominant sex was that of woman (50.4%), the single civil status constituted that of more percentage (48.9%), the occupation housewife represented the highest percentage (25.2%), the type working clerk represented 54.1%, the permanent working modality 83%, the wild origin was of 77%, the instruction grade was half in 57.8%, the Catholic religion prevailed with 57%, the monthly economic entrance 5.550 reached 69.6%, the perception of regular health it was the highest among the users with 72.6%, the predominant medical diagnosis was Diabetes Mellitus with 13.3%, the class of more frequent illness among the users was the gastrointestinal illnesses (32.6%) and the hospital permanency of O to 3 days was of 55.6% and with regard to the level of satisfaction it was obtained a high level as a result (53%), half (47%) and I lower (0%), inside the one which, about the dimension warmth and quality, they said that it is respectively in a high level with 71% and 50%. **SUMMATIONS:** Inside the independent variables, the monthly economic entrance was the only one that had significant relationship with the level of the adult's satisfaction, by means of the test of the Square Chi.