



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

“Factores sociodemográficos y satisfacción del cuidado de enfermería en
pacientes postoperados de cirugía abdominal. Hospital San Juan de
Lurigancho, 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERIA**

AUTOR:

Bibiana, Ramos Ticllacuri

ASESOR:

Mag. Helen Mengoa Castañeda

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Políticas y Gestión en Salud

Lima-Perú


2018


El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a).....

cuyo título es: FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y SATISFACIÓ DEL CUIDADO DE ENFERMERIA EN PACIENTES POSTOPERADOS DE CIRUGIA ABDOMINAL. HOSPITAL SAN JUAN DE LURIBANCHO. 2018.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (número) dieciséis (letras).

Trujillo (o Filial).....12.....de 12.....del 2018.

.....

 PRESIDENTE
 M6: SAMANIGBO BERRUCAL DANIEL

.....

 SECRETARIO
 M6: MARIA A. DAGA DIAZ

.....

 VOCAL
 M6: CARMEN ROSA BACALLA CERROY

Dedicatoria:

Este trabajo está dedicado a mi amada hija por ser el motor para seguir luchando y lograr mis metas trazadas. a mi esposo por su apoyo incondicional, mi madre por haberme forjado como la persona que soy hoy, a mi familia, quien me apoyo en todo momento, y que no existen sueños imposibles, por el contrario soñar es un motivo para concretar mis metas y objetivos.

Agradecimiento

Me emociona estas líneas, ya que servirán para manifestar mi grato reconocimiento a todas aquellas personas que han contribuido en la realización del presente trabajo, Muy en particular a mi madre, a mi hija adorada , y a la mg Helen Mengoa, por la disposición y seguimiento continuo del presente trabajo, sobre todo por el apoyo constante durante este ciclo académico.

Declaración de Autenticidad

Yo Ramos Tiellacuri Bibiana con DNI 42314663 acepto con cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Médicas, Escuela de Enfermería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, diciembre 12 del 2018



Ramos Tiellacuri Bibiana

DNI 42314663

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Factores sociodemográficos y satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes postoperados de cirugía abdominal. Hospital San Juan de Lurigancho, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Enfermería.

Lima, diciembre 12 del 2018



Ramos Tiellacuri Bibiana

DNI 42314663

INDICE

Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	VI
Índice	VII
Resumen	IX
Abstract	X
I. INTRODUCCION	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Antecedentes	13
1.3. Base teórica	19
1.3.1. cirugía abdominal	19
1.3.2. Factores socio demográficos	20
1.3.3. Satisfacción del cuidado de enfermería	23
1.3.4. Funciones de enfermería para lograr la satisfacción	26
1.4. Formulación del problema	28
1.5. Justificación	28
1.6. Hipótesis	29
1.7. Objetivo	30
II. METODO	
2.1. Diseño de investigación	31
2.2. Variable de operacionalizacion	31
2.3. población y muestra	35
2.4. técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
2.5. métodos de análisis de datos	36
2.6. aspectos éticos	37
III. RESULTADOS	38
IV. DISCUSIÓN	46

V. CONCLUSIÓN	50
VI. RECOMENDACIONES	51
VII.REFERENCIAS	52
VIII. ANEXOS	59
ANEXO 01 Matriz de Consistencia	60
ANEXO 02 Cuestionario	62
ANEXO 03 Instrumento	64
ANEXO 04 Escala de satisfacción del paciente postoperado	65
ANEXO 05 Confiabilidad – juicio de expertos	66
ANEXO 06 Alfa de cronbach	72
ANEXO 07 Formula para cálculo de la muestra	73
ANEXO 08 Cálculo de puntaje según estaninos de la variable	74
ANEXO 09 Hoja de información y consentimiento	79
ANEXO 10 Consentimiento informado	81
ANEXO 11 Turniting	83

RESUMEN

El estudio de investigación tuvo como objetivo Determinar la relación entre los factores socio/demográficos y satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes post operados de cirugía abdominal. Hospital San Juan de Lurigancho, 2018. El estudio responde a un enfoque cuantitativo de tipo correlacional de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 49 post operados de cirugía abdominal. Se empleó la técnica de la encuesta con el instrumento, factores socio demográficos y escala de likert para medir la variable satisfacción. se obtuvo como resultado, no existe relación significativa entre factores socio/demográficos y satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes post operados de cirugía abdominal., excepto el factor procedencia por tener un valor ($p < 0.002$). Así mismo, se evidencia el nivel de satisfacción de los pacientes post operados de cirugía abdominal, satisfacción alta con un total de 55%, medio satisfecho con 27%, insatisfecho con un 18%. Demostrando un alto nivel de satisfacción en pacientes post operados de cirugía abdominal.

Palabras claves: satisfacción, cuidado de enfermería, factores sociales, factores demográficos

ABSTRACT

The objective of the research study was to determine the relationship between sociodemographic factors and the satisfaction of nursing care in patients after abdominal surgery. Hospital San Juan de Lurigancho, 2018. The study responds to a quantitative approach of correlational type of non-experimental design. The population was constituted by 49 postoperative abdominal surgery. The technology of the survey with the instrument, the socioemographic factors and the escalation in the same way to measure the satisfaction variable. There is no significant relationship between socio-demographic factors and the satisfaction of nursing care in patients with postoperative abdominal surgery, except the factor of origin to have a value ($p < 0.002$). Likewise, the satisfaction level of patients with postoperative abdominal surgery is demonstrated, high satisfaction with a total of 55%, half satisfied with 27%, dissatisfied with 18%. Demonstrating a high level of satisfaction in patients with postoperative abdominal surgery.

Key words: satisfaction, nursing care, social factors, demographic factors.

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad problemática

La cirugía abdominal es la intervención más común en los servicios de urgencias; donde apendicitis es la causa más frecuente de intervenciones quirúrgicas abdominales. Por esta razón se necesita establecer cuidados de enfermería, donde debe ser valorada cuidadosamente por el personal de salud ya que se ven afectadas las necesidades fisiológicas y emocionales las cuales requerirán de un tipo de cuidados después del acto quirúrgico y hasta antes de ser dado de alta.¹

Según un informe de la OMS la experiencia de los usuarios están relacionados significativamente con la satisfacción y con sistemas de atención en salud, es así que explica que solo el 10,4% existe satisfacción. Otros factores, como las expectativas de los pacientes, el tipo de atención revelaron como factores relevantes de la satisfacción con el sistema de salud; sin embargo, globalmente explicaban sólo un 17,5%, muestran satisfacción, lo que lleva a pensar que hay otros factores sociales más generales que determinarían en gran medida la satisfacción con el sistema de atención de salud.²

En el ámbito del mundo globalizado, especialmente la carrera de enfermería enfrenta la necesidad de afinar su método de trabajo brindando cuidados de enfermería de calidad. La satisfacción del paciente es importante por ser un indicador de calidad de cuidado; refleja una sensación de comodidad y bienestar frente a diversas situaciones.³

Además; existen diversos factores sociodemográficos que contribuyen en la satisfacción de los pacientes post quirúrgicos. El estudio de los factores socio demográficos permite tener una visión más realista de las características individuales y clínicos de los pacientes, detectando importantes deficiencias la finalidad de incrementar la calidad de y satisfacción en cuanto a los cuidados de enfermería .⁴ Es responsabilidad del personal de enfermería velar por el aumento de la satisfacción de los pacientes hospitalizados; realizando seguimiento continuo en el proceso de la recuperación, especialmente de los pacientes post quirúrgicos.

Así mismo el paciente quirúrgico necesita sentirse satisfecho con los cuidados recibidos de parte del profesional de enfermería ya que en esta etapa post quirúrgica los pacientes se encuentran vulnerables y están sometidos a diferentes sucesos emotivos; Sin embargo estudios internacionales realizados en México muestran que el 64.52% de los pacientes que se encuentran hospitalizados no conocen el nombre de la enfermera lo que significa que los usuarios muestran signos de insatisfacción.⁵

Estudios realizados en Perú muestran que en Apurímac existe baja satisfacción en relación al nivel de estudios secundarios (95%) así mismo al servicio que brinda el área de hospitalización 95%. donde se concluye que existe insatisfacción con el servicio recibido los usuarios hospitalizados.⁶

Por otro lado, muestran poca satisfacción del paciente quirúrgico en un Hospital de Huánuco, donde se evidencio que la satisfacción del usuario post quirúrgicos; resultado poco satisfecho con un resultado de 65.5%, así mismo muestra que el 19.3% están descontentos con la atención de enfermería, y hay un menor porcentaje de 6.9% de pacientes satisfechos con la atención que ofrece el personal de enfermería.⁷

Un estudio realizado en el Hospital Regional de Huancayo, refleja que la mayoría de los pacientes muestran insatisfacción representado con un 53.08% en cuanto a los cuidados de enfermería.⁸

A nivel de Lima, según el ministerio de salud, de acuerdo a los estudios realizados; se evidenció que los pacientes han calificado como insatisfacción la atención recibida por el personal de enfermería ; Hospital Arzobispo Loayza con 22%, María auxiliadora con 24%, Edgardo Rebagliati Martins con 25%, Daniel Alcides Carrión con porcentaje de 32% y Dos de Mayo con 34%.⁹

Mientras que, en el Hospital San Juan de Lurigancho, según el Análisis de Situación de Salud del 2016, anuncia que en el área hospitalización, la dimensión que presenta alta insatisfacción es capacidad de respuesta con, 55.58%, este resultado está vinculado con la capacidad de servir a los usuarios y proporcionar una atención rápida. En segundo

lugar está la empatía con una respuesta de 52.04% relacionado con la capacidad de ponerse en el lugar del otro y saber lo que siente.¹⁰

En el servicio de hospitalización de cirugía del Hospital San Juan de Lurigancho, durante el internado clínico, se observó y los pacientes manifestaron que no se sienten satisfechos en cuanto a los cuidados que brinda la enfermera, donde refieren verbalmente “las enfermeras no me hacen caso, se demoran en asearme” “me dicen que me levante pero no puedo meduele la herida” “cuando les digo que me duele, viene después de media hora”, “las señoritas no me hacen caso cuando le digo q me ayude, siempre me dice espera”.

Por lo antes mencionado surgen las siguientes preguntas. ¿Qué tan satisfechos están los usuarios con el servicio recibido en el área de cirugía hospitalización?, ¿cuáles serán los factores que provocan mayor satisfacción en los pacientes post operados?, ¿La edad influye en la satisfacción del usuario post quirúrgico? ¿El nivel de educación influye en la satisfacción del paciente post quirúrgico?

1.2. Antecedentes

Antecedentes Internacionales:

Álvarez R. (Nicaragua, 2017) en su estudio titulado “satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el hospital militar “escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños”, de febrero a marzo (Managua-Nicaragua) 2017” cuyo objetivo fue, medir el grado de satisfacción de los pacientes del área de hospitalización privada, en cuanto a calidad de atención recibida en el hospital. Fue un estudio de tipo descriptiva, corte transversal, la población estuvo conformada por 3 pacientes hospitalizados, las variables son objetivos, características socio demográficas y 5 dimensiones SERVQUAL para percepción y expectativa. Utilizo como instrumento la encuesta, el 33% de los usuarios corresponde entre las edades 51-60, el 67% de los usuarios son de sexo femenino, el 52.8% son universitarios con satisfacción, el 64% pertenecen al área urbana. La expectativa de los pacientes se encuentran entre los índices de 4.39-4.23 para las dimensiones donde 5 es el más alto nivel en cuanto a satisfacción. Para el indicador percepción 4.44 – 4.34, siendo 5 el

nivel más alto en cuanto a la satisfacción. Concluye que las expectativas y percepciones de los pacientes del servicio de hospitalización, estuvieron totalmente satisfechos con la atención recibida. Los resultados cercanos a cero indican que la atención brindada fue satisfecha, del mismo modo el índice de calidad en el área de hospitalización fue considerado como excelente por los pacientes hospitalizados.¹¹

Barahona V., Calapiña L, (Ecuador, 2015) en su estudio que lleva como título “satisfacción de los pacientes hospitalizados acerca de los cuidados de enfermería en el nosocomio padre “Alberto Bufonni” tiempo mayo –octubre 2015”. Cuyo objetivo fue determinar la satisfacción de los usuarios hospitalizados acerca de los cuidados de enfermería en el nosocomio “Padre Alberto Bufonni”. Fue una investigación de descriptivo transversal. La población estuvo conformada por 96 pacientes hospitalizados. Utilizaron como instrumento, técnica de encuesta, del mismo modo una guía de observación tipo lista de cotejo con 19 preguntas. Los resultados muestran que el 14 % de pacientes que fueron atendidos están satisfechos con los cuidados brindados, entre tanto que el 86% de pacientes estuvieron insatisfechos con el cuidado recibido por el profesional de enfermería; por lo que los pacientes desearon la mejoría de la identificación del profesional de salud que lo atiende. Concluyeron la ejecución de las dimensiones de calidad en cuidados de enfermería que asegura la satisfacción del paciente, razón por la cual, la hipótesis se acepta.¹²

Carrillo K. (Ecuador, 2015). En su estudio titulado “Guía de atención de enfermería en usuarios post quirúrgicos intervenidos a cirugía de apéndice , y sus efectos e influencias en la restauración de la operación en el área de cirugía del Hospital General Provincial de Latacunga en el inicio del semestre del 2015”, cuya finalidad fue crear una guía de atención del profesional de enfermería a usuarios post quirúrgicos intervenidos para Cirugías de Apendicetomías, y mostrar consecuencias y factor influyente en la restauración de la cirugía en el área de cirugía del Hospital General Provincial de Latacunga. Fue investigación de tipo descriptivo, explicativo y retrospectivo. Los habitantes fue conformada por 385 usuarios sometidos a apendicetomías de la unidad de de cirugía del Hospital Provincial General de Latacunga. Utilizaron como instrumento un formulario de Encuesta de 10 preguntas sobre efectos e influencias en la recuperación del mismo paciente. Los resultados muestran hay un porcentaje de 40%

donde refiere que el personal de enfermería que brinda cuidados ha sido bueno, el 34 refiere regular porcentaje, entretanto un porcentaje de 26% refiere que han recibido un trato excelente. Concluye que el profesional de enfermería está en la obligación de ser preparado para brindar atención de calidad a los usuarios operados, con ello se quiere dar a entender que el personal de enfermería tiene el deber de estar atento para brindar cuidado inmediato a los usuarios para una recuperación exitosa.¹³

FhonJ, Córdova S, Villanueva S, Fhon V, Rodríguez R. (México 2015). En su estudio titulado “Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público”. Cuyo objetivo fue asociar y determinar la impresión del usuario en relación a atención de enfermería, de variable socio demográfica y días hospitalizados. Fue una investigación de tipo cuantitativo, transversal y descriptivo. La población estuvo conformada por 50 pacientes de ambos sexos mayores de 18 años que fueron atendidos en el servicio de medicina. Utilizaron como instrumento un cuestionario de perfil social y cuestionario de percepción del paciente de la atención que brinda el personal de enfermería. Los resultados muestran con relación a factores socio demográfico, donde predomina el sexo femenino, con edad entre 40 y 49 años, solteros con secundaria y hasta 5 días de estancia hospitalaria. Se comprueba que el 60% de los usuarios han tenido una percepción medianamente favorable en relación a cuidados realizados por el personal de enfermería. En relación con las variables edad, escolaridad y días de estancia hospitalaria, no se encontró ninguna relación. En la correlación de las categorías del instrumento con variables sexo y estado civil, se observó que las mujeres perciben mejor la atención en comparación con los hombres ($p = 0.04$). Concluyeron que es necesario un proceso de reflexión de parte del profesional de la salud (enfermería) para mejorar la atención, con la sensación del usuario y brindar cuidados de calidad.¹⁴

Borre O, Vega Y (Colombia, 2014). En su estudio titulado “calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados” tiene como propósito determinar la calidad percibida de la atención de enfermería por los usuarios hospitalizados de servicios de salud de Barranquilla (Colombia). Fue un estudio descriptivo, de corte transversal, se encuestaron a 158 usuarios del hospital. Utilizaron como instrumento un cuestionario de calidad percibida los datos se tabularon y graficaron en Excel. Dando

como resultados de 44% fueron varones y el 56% fueron mujeres, con una media de 48.5 años. La calidad percibida de la atención de Enfermería es "Peor y mucho peor de lo que esperaba" en un 4%, "Como me lo esperaba" en un 17%, y "Mejor y mucho mejor de lo que me esperaba" en un 78%. El 48.7% estuvo "Muy Satisfecho", el 48.1% "Satisfecho", y el 3% "Poco y Nada Satisfecho". Concluyeron que el 78% de los usuarios hospitalizados resulto con alto nivel de calidad percibida de atención de enfermería; el 17% moderado nivel de calidad percibida; y el 4% con bajo nivel de calidad percibida. El 96.8% se muestra satisfecho y el 97% recomendarían el nosocomio.¹⁵

Antecedentes Nacionales:

Suarez O., Huahuasoncco V. (Arequipa, 2017). En su estudio titulado "Calidad de Interrelación de la Enfermera Según Peplau y Satisfacción de Pacientes Quirúrgicos, servicios de Cirugía Hospital Regional Honorio Delgado", cuyo objetivo fue demostrar en vinculo que existe con la calidad de interrelación de usuario-enfermera, planteado por Peplau con la complacencia del usuario quirúrgico. Fue un estudio tipo descriptivo, corte transversal y diseño correlacional. La población estuvo conformada por 43 profesionales de enfermería - usuarios, del área de cirugía del nosocomio de Arequipa. Utilizaron el método observación y encuesta, como método la observación la observación y la encuesta cuestionario, la encuesta consta de consta de 30 ítems. Los resultados muestran que la calidad de interrelación usuario-enfermera, donde muestra la mayoría es profesional de enfermería con el 55.8% tienen un nivel bajo de calidad de interrelación, donde el 34.9% de usuarios muestran mediana complacencia. Concluyeron que el 81.4% tiene un bajo nivel a nulo en cuanto a calidad y tan solo el 18.6% tiene un nivel optimo en relación a complacencia, el 76.8% de los usuarios no se encuentran satisfechos y solo el 23.3% muestran satisfacción plena optima. Concluyeron que existe vínculo con las variables interrelación paciente -enfermera con la complacencia del paciente quirúrgico.¹⁶

Ciriaco S., Suárez E. (Trujillo, 2017). En su estudio titulado "grado de satisfacción de pacientes post operados mediatos de cirugía abdominal con el cuidado de enfermería, hospital belén de Trujillo 2017", cuyo propósito fue demostrar el grado de complacencia de usuarios post operado mediatos de cirugía de abdomen con los

cuidados de enfermería. Fue un estudio de tipo descriptivo, corte transversal. El universo estuvo constituido por 123 usuarios de los servicios de cirugía A y B. utilizaron como instrumento cuestionario modificado de 26 preguntas sobre nivel de satisfacción del usuario post/quirúrgico con los cuidados de enfermería. Los resultados muestran, el nivel de satisfacción general de los usuarios post/operados en cuanto a cuidados de enfermería del área de cirugía, se descubre que el 48.8% de los usuarios se encuentran satisfechos, el 48% muestran medianamente satisfechos. En la necesidad de pertenencia y amor se descubre que el 49.6% de usuarios post/quirúrgicos han estado satisfechos y el 42.3% estuvieron medianamente complacidos con los cuidados de enfermería. Concluyeron que los usuarios post/quirúrgicos inmediatos del área de cirugía se encuentran satisfechos con los cuidados de enfermería.¹⁷

Gavilán I., Torres M., Tovar E. (Satipo, 2016). En su estudio titulado “satisfacción del paciente post quirúrgico y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de cirugía del hospital Manuel Higa Arakaki Satipo 2014”, cuyo propósito fue argumentar el vínculo que existe entre el nivel de satisfacción del usuario postquirúrgico y la calidad de atención que ofrece el personal de enfermería en el área de cirugía. Fue un estudio de tipo correlacional. La población estuvo conformada por 145 usuarios post quirúrgicos y atendidos en el área de cirugía. Utilizaron como instrumento un cuestionario tipo escala Likert con 29 preguntas y otro método para determinar la calidad de atención de enfermería post quirúrgico que consta de 37 ítems. Los resultados muestran que el grado de complacencia, de los usuarios postquirúrgicos del área de cirugía resultó escasa satisfacción, con un 65.5%, el 19.3% está insatisfecho, y en su minoría 6.9% se están satisfechos con la calidad de cuidado que ofrece el profesional de enfermería. Concluyeron que el grado de complacencia en su gran parte resultó poco satisfechos y el cuidado de regular calidad, se nota que existe un vínculo directo entre las dos variables. Y se encuentra un vínculo de gran significancia entre la satisfacción de los usuarios postquirúrgicos y la calidad de cuidado que ofrece el profesional de enfermería.⁷

Alva C., Tirado C. (Trujillo, 2016). En su estudio titulado “Satisfacción del Paciente Pos/operado Inmediato sobre el Cuidado de Enfermería del Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente de Trujillo 2016”, cuyo propósito fue demostrar el nivel de

complacencia del usuario quirúrgico inmediato sobre el cuidados de enfermería en el servicio de cirugía. Fue un estudio de tipo descriptivo de corte transversal. El universo estuvo conformada por 200 usuarios hospitalizados. Utilizaron como instrumento temario escala de tipo Likert CARE-Q que se dividen en cinco capacidades. Los efectos muestran que diferentes características divididas en capacidades se descubrió que en facilita y explica el 47.5% estuvieron satisfechos y el 52.5% está insatisfecho, en confort el 37.5% se encuentra complacido y el 47.5% el 62.5% se encuentra insatisfecho, en se anticipa el 37.5% se encuentra satisfecho y el 62.5% insatisfecho, en mantiene relación de confianza el 40% se encuentra satisfecho y el 60% insatisfactoria. Concluyeron que hay una cantidad elevada de usuarios insatisfechos con el cuidado de enfermería, por tal motivo existe barreras que no permiten la comunicación entre personal de enfermería y profesional de la salud y en el paciente post operado hace pensar que podría ser por falta de recurso humano en el hospital.¹⁸

Laura E. (Puerto Maldonado, 2016). En su estudio titulado “Satisfacción del Paciente Pos-operado con el Cuidado del Profesional de Enfermería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2016”, cuyo propósito fue determinar la satisfacción del usuario post quirúrgico con el cuidado de enfermería del Hospital de Puerto Maldonado Santa Rosa . Fue una investigación de tipo descriptivo simple – correlacional. El grupo de estudio estuvo conformado por 55 usuarios post quirúrgicos del área de cirugía. Utilizaron como instrumento un temario tipo escala Likert con 25 ítems. Los resultados muestran que en la dimensión científica-técnica el 72% de los usuarios post operados estas satisfechos, a continuación con un 23.6% están medio satisfechos y el 3.65 están muy satisfechos. Seguido del 16.4% se encuentran medio satisfecho y el 1.8% están complacidos con los cuidados que brinda el profesional de enfermería. En la dimensión entorno se encontró que el 65,5% de los usuarios post quirúrgicos están satisfechos, el 18,2% están medianamente satisfechos y el 16,4% están muy satisfechos. Concluye que el profesional de enfermería logra un nivel de complacencia en los usuarios; mas no logra una excelente satisfecion.¹⁹

La torre A. (Lima, 2014). En su estudio titulado “Factores Asociados al Grado de Satisfacción del Usuario del Consultorio Externo de Gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú mayo 2014”, cuyo objetivo fue definir los factores

asociados al grado de satisfacción del paciente del consultorio externo de Gastroenterología. Fue un estudio de clase o tipo observacional, descriptivo de corte transversal. El grupo de estudio estaba conformado por 221 usuarios que fueron seleccionados mediante muestreo aleatorio simple del consultorio externo de Gastroenterología. Utilizaron como instrumento el cuestionario SERVQUAL Modificado que contiene 22 pares de preguntas. Los resultados muestran que el 21,3% de los pacientes manifestaron estar satisfecho con el cuidado recibido, entretanto esta complacencia subió a 26,7% en componente fiabilidad, a 31,2%, en responsabilidad, a 48% en seguridad (componente), a 38,9% en el componente empatía y 32,6% en el componente tangibles. 75 (70,8%) de los usuarios del sexo masculino y 99 (86,1%) de sexo femenino manifestaron estar insatisfechos con la atención recibida a medida que aumenta el lapso de espera para la atención baja la satisfacción del paciente. Concluye hay un alto porcentaje de pacientes con baja satisfacción con el servicio brindado en el consultorio externo de Gastroenterología y esta insatisfacción se vincula con el sexo de los usuarios, así como el lapso de espera en cuanto a atención.²⁰

1.3. Base teórica

1.3.1. Cirugía abdominal

En primera instancia se define la cirugía abdominal como parte de cirugía del abdomen, las cirugías están ordenadas por aparatos, sistemas orgánicos y por áreas, de las cuales conforman la cavidad abdominal, el aparato digestivo, sistema endocrínico, mama, abdominal, piel y partes blandas.²¹

Cirugía abdominal se refiere a enfermedades del esófago y Enfermedades del estómago, úlcera péptica, hemorragias digestivas altas y bajas, enfermedades de las vías biliares, colangitis aguda, Tumores, quistes del hígado, enfermedades del páncreas, pancreatitis aguda y crónica, Apendicitis aguda, Cáncer de colon y recto, Ostomías, patologías anales, hemorroides, y Abordaje por laparotomía y laparoscopia de los distintos órganos del abdomen el último siendo una cirugía mínimamente invasiva.²²

Tipos de cirugía

Cirugía biliar:

La colecistectomía es la eliminación total de la vesícula biliar principalmente indicada en pacientes con cálculos biliares, colelitiasis que reúnen determinadas reglas, así como es el caso de colecistitis aguda. Por otro lado existe la cirugía laparoscópica como alternativa a la cirugía abdominal abierta.²³

Cirugía de colon:

La cirugía de colon tiene como una de sus características la derivación directa de la parte proximal del colon a la piel, que se denomina colostomía y a su boca exterior estoma. Según su situación se denomina: ileostomía en el íleo y colostomía en el colon, las estomas pueden ser temporales o permanentes.²⁴

Cirugía de hernia (hernio plastia):

En la intervención extra peritoneal se realiza un neumoperitoneo y se accede al canal inguinal a través de la cavidad abdominal. La reparación laparoscópica de una hernia directa emplea la técnica laparoscopia para reducir el tejido herniado y reforzar el suelo del canal inguinal.²⁵

Cirugía apendicular:

La cirugía apendicular es una técnica quirúrgica de acceso mínimo que ha demostrado tener excelente resultado en disminuir las complicaciones de la apendicetomía abierta tradicional. La más evidente es la disminución de riesgo de infección de herida operatoria.²⁶

1.3.2. Factores socio/demográficos

El estudio de los factores socio demográficos permite tener una visión más realista de las características individuales y clínicas de los pacientes, detectando importantes deficiencias con el único fin de aumentar una buena calidad en la atención e incrementar la satisfacción en relación a los cuidados de enfermería.⁴

La satisfacción del paciente es parte de un proceso que se relaciona con diversas variedades de factores que son condicionados individualmente a cada paciente o familia dentro de estos factores se estudian sus experiencias vividas, además existen factores personales que se relacionan (edad, sexo, nivel de estudios), producido entre el prestador y el receptor de servicios de salud .²⁷

Factores sociales:

Los factores sociales se definen como una división de la sociedad donde las familias o individuos están adscritos en base a una serie de intereses, valores, estilos de vida, categoría entre otros. Lo social de un factor social es fácilmente apreciable cuando hay relación entre dos cosas humanas (hechos sociales, instituciones, estructuras, procesos, dinámicas, interacciones) que se pueden medir y observar desde afuera por alguien, sea investigador o no. Entre los factores Sociales tenemos (procedencia, estado civil, grado de instrucción, nivel educacional).²⁸

Procedencia:

La procedencia se refiere al área geográfica en el que vive el usuario, del mismo modo se utiliza el concepto de procedencia. Por otro lado, es utilizada como un cajón de sastre donde se incluye todo aspecto identificable del proceso de complacencia en salud donde se incluye las costumbres y el modo de vivir de los usuarios, como los límites o barreras que dificultan la accesibilidad al sistema sanitario o comunicación profesional entre enfermera paciente. ²⁹

Estado civil:

El estado civil es un atributo de la personalidad y las divide de acuerdo a los siguientes; convivientes, divorciado soltero viudo casado. Es la calidad o posición permanente, en la mayoría de los casos, que ocupa un individuo dentro de la sociedad, en relación a sus relaciones de familia y que le otorga ciertos derechos, deberes y obligaciones civiles.³⁰

Grado de instrucción:

Es el grado más alto completado, dentro del nivel más avanzado que se ha cursado, de acuerdo a las características del sistema educacional del país, considerando tanto los

niveles primario, secundario, terciario y universitario del sistema educativo no reformado, como la categorización del sistema educativo reformado (ciclos de Educación General Básica y Polimodal).³¹

Días de hospitalización:

Los días de hospitalización es un indicador para evaluar la satisfacción del paciente post operado, estos indicadores no sustituyen a los estándares simplemente son señales que identifican posibles problemas de insatisfacción. Los días de hospitalización son el número de días que un paciente post operado se encuentra internado.³²

- Factores demográficos.

La demografía es el estudio de las características de la población, sus cambios así como de las causas y consecuencias de dichos cambios. Es la ciencia que estudia a la población desde un punto de vista cuantitativo, tanto como su dimensión, estructura y evolución, finalmente las características generales. Otra definición se refiere la composición o distribución de la población de acuerdo a determinadas características como son: edad, sexo.³³

Edad:

La edad de las personas es tomada en cuenta en el ordenamiento jurídico, en tanto y cuanto repercute su capacidad de obrar. Se puede definir como el periodo de existencia de una persona. Por otro lado la edad cronológica de las personas se expresa en años, así mismo según leyes de diversos países que a partir de los 18 años tienen responsabilidades por lo tanto es mayor de edad que tiene deberes y derechos en la sociedad.³⁴

Sexo:

El sexo se determina en un determinado momento cuando se fusionan los cromosomas sexuales y se lleva a cabo la fecundación. Culturalmente existen conductas para diferenciar lo femenino y lo masculino. A los hombres se les educa desde niños con la idea de que son más fuertes que las mujeres, por tanto, les está negado demostrar sus sentimientos y deben resolver sus problemas sin llorar, Mientras que a las mujeres se les

educa partiendo del concepto de que son más débiles tanto física como emocionalmente y con todo el derecho a expresar sus sentimientos.³⁵

1.3.3. Satisfacción del paciente post operado

- satisfacción:

El concepto "satisfacción" se apodera de una importante prominencia en el ámbito de la biblioteca en la década de los 80. Regularmente aparece en unión a otros términos donde se evidencia con más fuerza parecida en cuanto a la calidad y evaluación.³⁶ Según el MINSA, La satisfacción del usuario es un resultado de gran importancia en cuanto a prestación de calidad de atención en salud, esto influye en el grado de comportamiento de los prestadores de salud. La satisfacción del paciente no solo depende de calidad y cuidados de servicios; también cuenta las expectativas del paciente o usuario.³⁷

- cuidado de enfermería:

Cuidado de enfermería es la esencia, están reflejadas por acciones, intervenciones tanto objetivos y subjetivos para proteger la salud de los pacientes y ayudando a entender el significado de enfermedad, dolor, sufrimiento y educar para adquirir el autocontrol, conocimiento y auto curación para preservar la humanidad.³⁸

- Elementos de la satisfacción:

Rendimiento Percibido:

Es el resultado de lo que el usuario percibe y que es lo obtuvo del producto o servicio al cual acudió. Por otro lado mezquita señala que el buen trato personal es un factor predominante en la calidad de atención, personalizada y humanizada por ello va depender mucho del estado de ánimo del paciente y de su forma de pensar en el momento.³⁹

Las expectativas:

Las expectativas se refieren a las "esperanzas" que tienen los clientes de conseguir algo y se producen por el efecto de una o más de estas situaciones; Así mismo los usuarios forman expectativas como resultado de factores que no están bajo el control de las entidades prestadoras de salud. Se presentan ciertas situaciones como:

- la experiencia de las compras que realizaron anteriormente.
- las promesas que ofrecen otras instituciones o la competencia.⁴⁰

- Niveles de Satisfacción:

Los niveles de satisfacción aparecen cuando un cliente realiza o adquiere de un servicio o producto, los usuarios practican uno de los siguientes tres niveles:

- Insatisfacción: La insatisfacción se realiza cuando no cumple las expectativas del usuario.
- Satisfacción: Se ejecuta cuando no cumple o cuando no coincide con las expectativas del usuario.⁴⁰

- Métodos para medir satisfacción.

Para valorar la satisfacción de los pacientes en un determinado lugar se puede tener una información de dos formas distintas que son:

- Medición Directa: se tiene apreciación del usuario sobre el cumplimiento de sus requisitos de la entidad restadora de salud.
- Medición Indirecta: se obtiene la información vinculada con el cumplimiento de los requisitos de los usuarios.⁴¹

- Dimensiones de la satisfacción

Esta investigación se enfoca en la teoría de se concentra en la teoría de (Eriksen, 1995). La satisfacción del cuidado es contemplado cuando hay cierta coherencia o acuerdos entre las expectativas de los usuarios y la experiencia en la actualidad. Es así que Eriksen, determinó seis dimensiones que están relacionados a la satisfacción y al cuidado de enfermería. Y en el que se define “la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería, como la congruencia o acuerdo entre las expectativas de los pacientes cuidados y su percepción de la experiencia actual”.⁴²

Trato:

En el trato es indispensable la empatía del profesional de enfermería hacia los pacientes. El trato que brinda la enfermera se concentra específicamente en el tipo de cuidado, para luego evaluar los niveles y características de la satisfacción del paciente donde están incluidos.⁴³

- amabilidad.-Es algo que debe salir del corazón. Los seres humanos necesitan de la experiencia de ver los resultados de la amabilidad para así quieran ser amables. cuando ellos notan la alegría y la satisfacción que experimentamos en ser amables con otras personas, también querrá sentir lo mismo. ⁴⁴
- Comprensión.- constituye un proceso fundamental para captar al otro en su circunstancia vital y luego intervenir en el contexto que lo rodea. ⁴⁵
- Privacidad.- Se entiende por privacidad la capacidad de guardar con firmeza y seguridad la información del paciente. Para franca, existe en la relación enfermera – paciente en una mutua comprensión y de verdad y su naturaleza confidencial es aceptada por las enfermeras como mayor importancia y es exigida por el paciente y por la sociedad como una forma de protección. ⁴⁶
- Paciencia.- paciencia es la actitud que lleva al sr humano a poder ser paciente con las personas, cosas o sucesos. esta virtud se ven reflejados en la relación enfermera-paciente a menudo la enfermera tiene que repetir las cosas varias veces. ⁴⁷
- Atención buena.- la buena atención significa que todos los servicios de salud moderna deben ser aplicados a las necesidades de la salud de las personas hospitalizadas.
- Orientación.- La orientación es una de las actividades donde las enfermeras ayudan al paciente y familia en su ingreso y egreso del área hospitalaria, proporcionar al paciente explicaciones y pautas que le ayuden a comprender y asumir lo que tiene que hacer para conseguir su máxima eficacia y mínima incomodidad. ³⁹
- Atención en la conversación.- Valorar la percepción que tienen los usuarios sobre algunos aspectos relacionados con la escucha activa durante el periodo de hospitalización.
- Amistosas o amigables.- Que se comporta dando muestras de amabilidad y cortesía, Que es propio de amigos o de la amistad. ⁴⁰

Disponibilidad:

La disponibilidad se enfoca en el servicio y el profesional de enfermería y se refiere al cuidado e incluye aspectos positivos que la enfermera debe conseguir para lograr satisfacción plena en el paciente.³⁹

Continuidad del cuidado:

En términos generales se conceptualiza como entrega de cuidados sin la mínima interrupción.

- Cuidados de enfermería.- entendimiento sobre el cuidado del paciente, satisfacer las necesidades del paciente.
- Valoración.- la valoración rigurosa satisfaciendo las necesidades y brindar cuidados básicos.
- Enfermera continua.-evaluar al paciente asignado las veces que sea necesario en cada turno.⁴⁸

Resultado del cuidado:

Es la eficiencia en el tratamiento cuidado y mantenimiento del estado de salud del paciente donde se incluye hacer sentir satisfecho al usuario, tranquilizar, mantenerlo limpio y brindar seguridad, así mismo brindar educación para el cuidado de su salud en casa.

- orientación hospitalaria
- comodidad
- tranquilo y relajado
- seguridad
- información recibida³⁹

1.3.4. Funciones de enfermería para lograr la satisfacción del cuidado de enfermería.

La satisfacción se basa en la correlación de las expectativas que las personas tienen acerca de los servicios recibidos por parte del personal de enfermería y las percepciones de la calidad de los servicios.

- Incorporar cambios en la labor asistencial para no defraudar la expectativa del paciente.
- Tener contacto más estrecho y prolongado en el tiempo con los pacientes para satisfacer las necesidades básicas.
- Conocer necesidades y expectativas de los pacientes post operados para dimensionar bien las funciones que permita medir los resultados del trabajo en cuanto al cuidado de enfermería.
- mejorar la atención ofrecida al paciente post operado, ya que se encuentra en una etapa vulnerable.
- brindar cuidados que permiten alcanzar el máximo resultado de satisfacción, proporcionando sensación de bienestar en el paciente.
- brindar apoyo físico moral al paciente al momento de realizar cuidados humanizados en el momento oportuno.
- Ético; donde el profesional de enfermería es consciente de sus capacidades y está motivado por el beneficio del paciente ⁴⁷

Teorías relacionadas al cuidado de enfermería

Teoría de Roper:

Las teorías relacionadas al cuidado pretenden restaurar la independencia máxima del paciente y promover la adquisición y restauración de las actividades de prevención y esto se da en la exploración de confort. “cuando el paciente realiza ciertas actividades se encuentra en optimas condiciones para realizar causas relacionadas a amar, adorar, “Como se ha percibido desde los años 1985 hasta hoy se han pronunciado y explicado diversas modelos y teorías para realizar el ejercicio clínico de enfermería; teniendo en cuenta que nuestros usuarios, la actitud del profesional de enfermería, el medio ambiente que lo rodea, los valores su formación y todos aquello que permitan una interjección satisfactoria para el paciente. Las necesidades individuales se centran como el objetivo principal, para ello se hace necesario valorara y acompañar en el reconocimiento de sus carencias respetando sus elecciones, para así ofrecer una atención de calidad y cuidado en cuanto a la satisfacción y preservación de su autonomía. Todos los pacientes tienen derecho a recibir un trato digno, recibir el tratamiento en el momento adecuado, y recibir cuidados personalizados.³⁵

Teoría de Lydia hall:

“modelo del núcleo, el cuidado y la curación”.- Hall basa su teoría en la conducta, adapta acondicionando modelos sobre de la psicología y psiquiatría. Ha tenido una fuerte influencia en la labor de Carl Rogers sobre su punto de vista sobre el paciente y sobre la terapia centrada en el paciente. Según hall; el único campo exclusivo de la enfermera es el aspecto personal, mientras que círculos de núcleo y curación los compete con profesiones de otras disciplinas ³⁷

1.4. formulación del problema

¿Cuál es la relación que existe entre los factores sociodemográficos y satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes post operados de cirugía abdominal.Hospital san Juan de Lurigancho, 2018?

1.5. Justificación del estudio

El presente estudio de investigación busca determinar la relación que existe entre los factores sociodemográficos y satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes post operados de cirugía abdominal, de esta forma se brindara una información actualizada y relevante para que las instituciones de salud cuenten con indicadores de relación en cuanto a satisfacción del cuidado de enfermería.

Así mismo, servirá de base metodológica para la replicación de futuros trabajos de investigación que permitirá disponer de datos actualizados, de la problemática y conocer el nivel de satisfacción del usuario post quirúrgico, determinando sus diversos niveles y cuyas conclusiones permitieran informar acerca del estado situacional de la institución. por lo tanto, el estudio no solo beneficiará la institución, sino también al profesional de salud quienes acompañan en el día a día a los pacientes post/operados, en segundo lugar será el profesional que labora en el área ya que aumentara sus conocimientos en cuanto al cuidado de enfermería y la relación entre los factores socio demográficos.

también, los beneficiados serán los pacientes quienes en adelante recibirán una buena atención en cuanto a cuidados de enfermería, también se puede aplicar en los diferentes

servicios del hospital de esta manera evaluar y conocer la satisfacción y determinar los factores que influyen en la satisfacción del paciente, del mismo modo es relevante socialmente por las implicaciones teórico-prácticas, ya que constituirá como antecedente para futuros profesional de enfermería, así determinar más factores que influyen en la satisfacción del paciente con el cuidado del profesional de enfermería.

1.6. Hipótesis:

Hipótesis general

H1=Existe relación significativa entre los factores socio/demográficos y satisfacción del paciente post quirúrgico de cirugía abdominal en el Hospital san Juan de Lurigancho.

H0= no existe relación significativa entre los factores socio/demográficos y satisfacción del paciente post quirúrgico de cirugía abdominal en el Hospital san Juan de Lurigancho.

Hipótesis específicos

- El nivel de satisfacción del paciente post quirúrgico de cirugía abdominal en el Hospital san Juan de Lurigancho es bajo.
- Existe relación entre los factores sociales con la satisfacción del paciente post quirúrgico de cirugía abdominal en el Hospital san Juan de Lurigancho.
- Existe relación entre los factores demográficos con la satisfacción del paciente post quirúrgico de cirugía abdominal en el Hospital San Juan de Lurigancho.

1.7. Objetivos:

Objetivo general

- Determinar la relación entre los factores socio/demográficos y satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes postoperados de cirugía abdominal. Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.

Objetivos específicos

- Evaluar el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes post/operados de cirugía abdominal. Hospital San Juan de Lurigancho.
- Relacionar los factores sociales con la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes postoperados de cirugía abdominal. Hospital San Juan de Lurigancho.
- Relacionar los factores demográficos con la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes post/operados de cirugía abdominal. Hospital San Juan de Lurigancho.

II. METODO

2.1. Diseño de Investigación

El estudio es de nivel descriptivo correlacional. Es descriptivo porque especifica propiedades, características y cierta peculiaridad importante de cualquier suceso que se analice. Es de nivel correlacional porque relaciona variables con un patrón predecible para un grupo de estudio donde se pretenden contestar a las preguntas de la investigación con la finalidad saber el vínculo que existe entre dos o más variables. El diseño de la investigación es no experimental; porque no se manipulan las variables, solo se estudian en su hábitat natural para que posteriormente sean analizados. Es de corte transversal ya que la información se recolectará en un solo tiempo.

2.2. Variables y Operacionalización

v1: factores sociodemográficos.

v2: satisfacción del cuidado de enfermería.

OPERACIONALIZACION VARIABLE FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS

variable	definición conceptual	definición operacional	dimensiones	indicadores	escala de medición
Satisfacción del cuidado	<p>Se ejecuta cuando no cumple o cuando no coincide con las expectativas del usuario.</p> <p>Cuidado de enfermería es la esencia, están reflejadas por acciones, intervenciones tanto objetivos y subjetivos para proteger la salud de los pacientes y ayudando a entender el significado de enfermedad, dolor,</p>	<p>Es la respuesta expresada por el usuario acerca de la seguridad de bienestar que experimenta o siente cuando el profesional de enfermería realiza el cuidado a través de una escala de likert valorada en:</p> <ul style="list-style-type: none"> -insatisfecho -medio satisfecho -satisfecho 	<p>Trato.</p> <p>Disponibilidad.</p>	<p>Amabilidad</p> <p>Comprensión</p> <p>Paciencia</p> <p>Atención buena</p> <p>Orientación</p> <p>Atención en la conversación</p> <p>Amistosas</p> <p>Privacidad</p> <p>Educación</p> <p>Higiene</p> <p>Alimentación</p> <p>Necesidades fisiológicas</p>	ordinal

	<p>sufrimiento y educar para adquirir el autocontrol, conocimiento y autocuración para preservar la humanidad.³¹</p>		<p>Continuidad del cuidado.</p> <p>Resultado del cuidado.</p>	<p>Valoración Cuidados de enfermería Enfermera continua</p> <p>Comodidad Tranquilidad Seguridad Información recibida Orientación hospitalaria.</p>	
--	---	--	---	--	--

2.3. Población, muestra y muestreo.

El presente estudio se realizará en el Hospital San Juan de Lurigancho que se encuentra ubicado en avenida canto grande s/n altura paradero 11. La población que se consideró para el estudio de investigación es a los pacientes del área de cirugía del Hospital San Juan de Lurigancho en el año 2018. Se tomó como referencia el promedio mensual siendo un total aproximado de 150 pacientes post operado. (Fuente: Análisis Situacional de Salud del Hospital san Juan de Lurigancho 2016). La muestra será no probabilístico por conveniencia donde los sujetos son seleccionados dada la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador.

2.3.1. Criterio de selección:

Criterio de inclusión:

- Pacientes post operados de cirugía abdominal
- Todos los pacientes que deseen participar
- Pacientes que estén orientados en tiempo espacio y persona

Criterio de exclusión:

- Pacientes postoperados de otra especialidad
- Los pacientes que se niegan a participar
- Pacientes con enfermedades de comorbilidad

2.4. Técnicas e Instrumentos de selección de datos. validez y confiabilidad

Técnica: Se utilizara la encuesta que permitirá identificar la relación que existe entre factores sociodemográficos y satisfacción.

Instrumento: Se utilizara dos instrumentos que será el cuestionario basado 6 preguntas cerradas para evaluar los factores sociodemográficos y la escala de Likert con 22 enunciados con 4 indicadores para valorar la satisfacción en relación a cuidados de enfermería en usuarios post operados de cirugía abdominal del servicio de cirugía en el hospital san Juan de Lurigancho. Factores socio/demográficos, que está dividido en 2

dimensiones: Sociales sus con indicadores de precedencia, estado civil, grado de instrucción, días de hospitalización. Y demográficos con indicadores de edad, sexo.

Satisfacción del cuidado, que está dividido en 4 dimensiones: Trato (8 preguntas) sobre amabilidad, comprensión, paciencia, atención buena, orientación, atención en la conversación, amistosas, privacidad, disponibilidad, (4 preguntas) sobre Educación, Higiene, Alimentación, Necesidades fisiológicas. Continuidad del cuidado (3 preguntas) sobre Valoración, Cuidados de enfermería, Enfermera continúa y Resultado del cuidado (8 preguntas) sobre Comodidad, Tranquilidad, Seguridad, Información recibida, Orientación hospitalaria.

Validez y confiabilidad:

La validación del instrumentó será el cuestionario que se determinara mediante el juicio de expertos, donde se contó con la participación de 5 profesionales del área de salud, entre ellos especialistas del área asistencial e investigación, según la opinión de los jueces se llegó a una validez de 21.1.

Para determinación de la confiabilidad del instrumento se realizó una prueba piloto donde se encuestaron a 20 pacientes post operados de cirugía abdominal la muestra no conforma parte del estudio. Del mismo modo se promedió a pasar los resultados obtenidos en el programa SPSS 24 para luego evaluarlo con alfa de Crombach ($p > 0,60$) para conocer los factores socio/demográficos de los usuarios post operados de cirugía abdominal. Donde se obtuvo como resultado 0,707 lo que indica que el instrumento utilizado es confiable.

2.5. Método de Análisis de Datos

Para el análisis de datos se realizó un proceso que consiste en la codificación de datos obtenidos y posteriormente pasarlos al SPSS 24, del mismo modo estos datos fueron evaluados. Finalmente los resultados se representarán mediante gráficos, los cuales serán interpretados.

2.6. Aspectos éticos.

- Autonomía: Los pacientes que participen en esta investigación se encuentran informados de los objetivos y beneficios que tendrán, y si aceptan su participación.
- Beneficencia: esta investigación se realiza para beneficiar a los usuarios que se encuentran internados en el área de cirugía del hospital.
- No maleficencia: todos resultados obtenidos de la encuesta no serán divulgadas.
- Justicia: los usuarios tienen el derecho de decidir si participan o no en la presente investigación.
- confidencialidad: se asumirá el compromiso de conservar en el anonimato la identificación de los pacientes hospitalizados y la información obtenida se empleará para fines de la investigación en el presente estudio de investigación

III. RESULTADOS

Tabla 1

**RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES SOCIO/DEMOGRÁFICOS Y
SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES
POSTOPERADOS DE CIRUGÍA ABDOMINAL. HOSPITAL SAN JUAN DE
LURIGANCHO, 2018.**

CORRELACION Chi – cuadrado	valor	gl	valor p
Edad y satisfacción del cuidado	4.223 ^a	6	0.647
Sexo y satisfacción del cuidado	5.141 ^a	2	0.077
Procedencia y satisfacción del cuidado	20.801 ^a	6	0.002
Estado civil y satisfacción del cuidado	4.605 ^a	4	0.330
Grado instrucción y satisfacción del cuidado	6.850 ^a	6	0.335
Días de hospitalización y satisfacción del cuidado	8.566 ^a	6	0.199

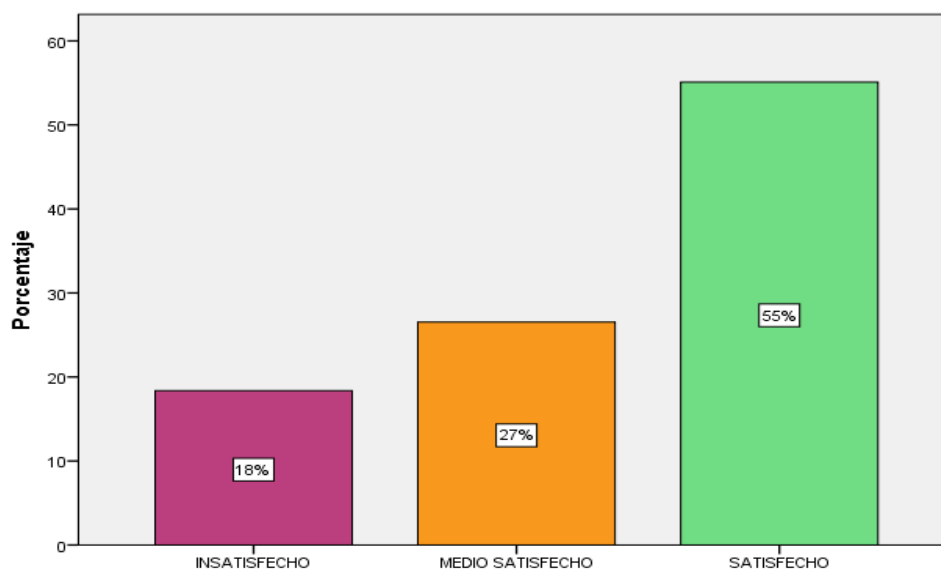
Fuente: Escala de Likert y Cuestionario aplicado a los pacientes post operados de cirugía abdominal en el Hospital san Juan de Lurigancho.

Interpretación: en cuanto a relación se realizó la prueba de Chi-Cuadrado obteniendo como resultado ($p > 0.05$). En la edad con una sig. (0.647), sexo con una sig. (0.077), estado civil con una sig. (0.330), grado de instrucción con una sig. (0.335), días de hospitalización con una sig. (0.199). por lo que se rechaza la hipótesis H_1 y se acepta la hipótesis alterna: no existe relación significativa entre factores socio/demográficos y satisfacción del cuidado, excepto el indicador procedencia por tener un valor sig. (0.002)

Tabla-grafico2

**EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN
PACIENTES POSTOPERADOS DE CIRUGIA ABDOMINAL. HOSPITAL SAN
JUAN DE LURIGANCHO, 2018.**

SATISFACCION					
		Frecuenci	Porcentaj	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válid	INSATISFECHO	9	18,4	18,4	18,4
o	MEDIO	13	26,5	26,5	44,9
	SATISFECHO				
	SATISFECHO	27	55,1	55,1	100,0
	Total	49	100,0	100,0	



Fuente: Escala de Likert aplicado a los pacientes post operados de cirugía abdominal en el Hospital San Juan de Lurigancho.

INTERPRETACIÓN: En cuanto al nivel de satisfacción de pacientes post/operados de cirugía abdominal en el Hospital san Juan de Lurigancho. Se observa del 100% (49) pacientes, Se encuentran satisfechos (27) 55%, medio satisfecho (13) 27%, insatisfechos (9) 18%.

Tabla 3
RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES DEMOGRÁFICOS Y SATISFACCIÓN
DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES POSTOPERADOS DE
CIRUGÍA ABDOMINAL. HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2018.

	EDAD	NIVEL DE SATISFACCION						Total	
		INSATISFEC		MEDIO		SATISFECH			
		HO		SATISFECH		O			
¿Cuánto s años tiene?	menos o igual a 18 años	0	0,0%	0	0,0%	1	2,0%	1	2,0%
	mayor de 18 años a 35	2	4,1%	6	12,2%	10	20,4%	18	36,7%
	mayor de 35 años a 60	6	12,2%	7	14,3%	12	24,5%	25	51,0%
	de 60 años a mas	1	2,0%	0	0,0%	4	8,2%	5	10,2%
	Total	9	18,4%	13	26,5%	27	55,1%	49	100%
		X ² = 4.223 ^a		GL= 6		p= 0.647			

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,223 ^a	6	,647
Razón de verosimilitud	5,890	6	,436
Asociación lineal por lineal	,162	1	,688
N de casos válidos	49		

INTERPRETACION: En la siguiente tabla edad se identifica del 100%, el 55.1% están satisfechos. De los cuales 35 a 60 años están insatisfechos (12.2%) y el (14,3%) están medio satisfechos, y los (24,5%) muestran satisfacción, así mismo de 60 años a mas muestran insatisfacción con (18.4%). Al realizar análisis estadístico de Chi-cuadrado se obtiene valor de sig.0.647.Lo que indica que existe no relación entre la edad y satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes post operados de cirugía abdominal.

Tabla 4

SEXO		NIVEL DE SATISFACCION						Total	
		INSATISFECHO		MEDIO SATISFECHO		SATISFECHO			
¿Cuál es su sexo?	masculino	1	2,0%	3	6,1%	13	26,5%	17	34,7%
	femenino	8	16,3%	10	20,4%	14	28,6%	32	65,3%
Total		9	18,4%	13	26,5%	27	55,1%	49	100,0%
		X ² = 5.141 ^a		GL= 2		p= 0.077			

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,141 ^a	2	,077
Razón de verosimilitud	5,545	2	,063
Asociación lineal por lineal	4,873	1	,027
N de casos válidos	49		

INTERPRETACION: En la siguiente tabla sexo se identifica del 100% de pacientes, el 55.1% están satisfechos de los cuales el 16.3% son de sexo femenino, el 2.5% son pacientes medio satisfechos del cual prevalece el sexo femenino mientras que el 18.4% son pacientes insatisfechos. Al realizar análisis estadístico de Chi-cuadrado se obtiene valor de sig. 0.077. Lo que indica que no existe relación entre el sexo y satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes post operados de cirugía abdominal.

Tabla 5

RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES SOCIALES Y SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES POSTOPERADOS DE CIRUGÍA ABDOMINAL. HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2018.

PROCEDENCIA		NIVEL DE SATISFACCION						Total	
		INSATISFECH		MEDIO		SATISFEC			
		O	O	SATISFECH	O	HO	HO		
¿De qué región proviene, lugar de procedencia?	c. fuera de lima	0	0,0%	6	12,2%	3	6,1%	9	18,4%
	costa limeña	1	2,0%	5	10,2%	11	22,4%	17	34,7%
	sierra	8	16,3%	2	4,1%	9	18,4%	19	38,8%
	selva	0	0,0%	0	0,0%	4	8,2%	4	8,2%
	Total	9	18,4%	13	26,5%	27	55,1%	49	100,0%

X²= 20.801^a GL= 6 p= 0.002

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20,801 ^a	6	,002
Razón de verosimilitud	21,951	6	,001
Asociación lineal por lineal	,016	1	,898
N de casos válidos	49		

INTERPRETACION: En la siguiente tabla procedencia se identifica del 100% de pacientes, el 55.1% están satisfecho de los cuales 22.4% es procedente costa limeña, el 2.5% medio satisfechos de los cuales el 12.2% procedente fuera de lima, el 18.4% son pacientes insatisfechos del cual el 16.3% procedente de la sierra. Al realizar análisis estadístico de Chi-cuadrado se obtiene un valor de sig. 0.002. Lo que indica que existe relación entre procedencia y satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes post operados de cirugía abdominal.

Tabla 6

GRADO DE INSTRUCCIÓN		NIVEL DE SATISFACCION						Total	
		INSATISFECH		MEDIO		SATISFECHO			
		O		O		SATISFECHO			
¿Cuál es su grado de instrucción?	primaria	4	8,2%	5	10,2%	6	12,2%	15	30,6%
	secundaria	4	8,2%	2	4,1%	13	26,5%	19	38,8%
	técnico	1	2,0%	2	4,1%	3	6,1%	6	12,2%
	universitari	0	0,0%	4	8,2%	5	10,2%	9	18,4%
	o								
	Total	9	18,4%	13	26,5%	27	55,1%	49	100,0%
		X ² = 6.850 ^a		GL= 6		p= 0.335			

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,850 ^a	6	,335
Razón de verosimilitud	8,790	6	,186
Asociación lineal por lineal	1,322	1	,250
N de casos válidos	49		

INTERPRETACION: En la siguiente tabla grado instrucción se identifica del 100% de pacientes, el 55.1% están satisfecho de los cuales 26.5% pertenecen a secundaria, el 26.5% se encuentran medio satisfechos de los cuales el 10.2 % son de primaria, mientras que el 18.4% muestran insatisfacción del cual el 8.2% son de primaria y secundaria. Al realizar análisis estadístico de Chi-cuadrado se obtiene un valor de sig. 0.335. Lo que indica que no existe relación entre la edad y satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes post operados de cirugía abdominal.

Tabla 7

ESTADO CIVIL	NIVEL DE SATISFACCION						Total	
	INSATISFECHO		MEDIO		SATISFECHO			
	SATISFECH							
O								
soltero	4	8,2%	4	8,2%	11	22,4%	19	38,8%
casado	5	10,2%	9	18,4%	12	24,5%	26	53,1%
viudo	0	0,0%	0	0,0%	4	8,2%	4	8,2%
Total	9	18,4%	13	26,5%	27	55,1%	49	100,0%
$X^2= 4.605^a$ $GL= 4$ $p= 0.330$								

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,605 ^a	4	,330
Razón de verosimilitud	6,091	4	,192
Asociación lineal por lineal	,559	1	,455
N de casos válidos	49		

INTERPRETACION: En la siguiente tabla estado civil se identifica del 100% de pacientes, el 55.1% están satisfecho de los cuales 24.5% son casados, el 26.5% están medio satisfechos de los cuales el 18.4% de los pacientes son casados, mientras que el 18.4% están insatisfechos del cual el 10.2% son casados. Al realizar análisis estadístico de Chi-cuadrado se obtiene un sig. 0.330. Lo que indica que no existe relación entre estado civil y satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes post operados de cirugía abdominal.

Tabla 8

DÍAS DE HOSPITALIZACIÓN		NIVEL DE SATISFACCION						Total	
		INSATISFEC		MEDIO		SATISFECH			
		HO		SATISFECHO		O			
¿Cuántos días	1 día	0	0,0%	0	0,0%	4	8,2%	4	8,2%
de	2 días	6	12,2%	9	18,4%	19	38,8%	34	69,4%
hospitalización	3 días	2	4,1%	2	4,1%	0	0,0%	4	8,2%
tiene?	4 a más	1	2,0%	2	4,1%	4	8,2%	7	14,3%
Total		9	18,4%	13	26,5%	27	55,1%	49	100,0%
		X ² =	8.566 ^a	GL=	6	p=		0.199	

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,566 ^a	6	,199
Razón de verosimilitud	11,407	6	,077
Asociación lineal por lineal	1,350	1	,245
N de casos válidos	49		

INTERPRETACION: En la siguiente tabla días hospitalización se identifica del 100% de pacientes, el 55.1% están satisfecho de los cuales 38.8% estuvieron dos días de hospitalizados, el 26.5% se encuentran medio satisfechos de los cuales 18,4% estuvieron hospitalizados 2 días, mientras que el 18.4%son pacientes insatisfechosde los cuales el 12.2% están insatisfechos. Al realizar análisis estadístico de Chi-cuadrado se obtiene los un valorde sig. 0.199. Lo que indica que no existe relación entre días de hospitalización y satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes post operados de cirugía abdominal.

IV. DISCUSIÓN

Los factores sociodemográficos son características individuales que influyen en el cuidado de enfermería. Por ello se considera evaluar y determinar las necesidades y expectativas del paciente, donde se refleja una sensación de comodidad y bienestar frente a diversas situaciones. Por lo tanto, la satisfacción es importante ya que es un indicador de calidad de la atención brindada en el nosocomio. Por esta razón es importante determinar la relación que existe entre factores sociodemográficos y satisfacción que permitirá tener una visión más realista del paciente post quirúrgico.

La presente investigación tiene como objetivo “determinar la relación entre los factores socio demográficos y satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes postoperados de cirugía abdominal. Hospital san Juan de Lurigancho, 2018”. Para así poder medir el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería, el cual fue encuestado a 49 pacientes.

Una de las limitaciones que se encontró al realizar esta investigación son los antecedentes ya que al escoger el tema no es muy investigado en relación a factores socio demográficos, solo se encontró satisfacción del paciente, por el cual se tuvo que crear un instrumento aplicando la validez y confiabilidad.

Durante la recolección de datos usados en el presente trabajo se describe los resultados de la investigación. Con respecto a relación entre factores socio demográficos y satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes postoperados de cirugía abdominal, se determinó mediante la prueba de correlación que no existe relación. En la edad con una sig. (0.647), sexo con una sig. (0.077), estado civil con una sig. (0.330), grado de instrucción con una sig. (0.335), días de hospitalización con una sig. (0.199) y procedencia por tener un valor sig. (0.002). Estos resultados concuerdan con los encontrados por Fhon J, Córdova S, Villanueva S, Fhon V, Rodríguez R. (México 2015). En relación con las variables edad, escolaridad y días de estancia hospitalaria, no se encontró ninguna relación. En la correlación de las categorías del instrumento con variables sexo y estado civil, se observa que las mujeres perciben mejor la atención en comparación con los hombres ($p = 0.04$). En base a lo encontrado se puede concluir que es importante determinar cada factor sociodemográficos para determinar si existe relación, por ello es de suma importancia

identificar su relación en cuanto al cuidado de enfermería, ya que de esta manera se permitirá profundizar la atención digna a cada paciente hospitalizado post quirúrgico.

Con respecto al nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes post operados de cirugía abdominal en el hospital san Juan de Lurigancho, se ha obtenido como resultado de un total de 49 pacientes encuestados en su mayoría se encuentran satisfechos un 55% (27), medio satisfecho con 27% (13), insatisfechos con un 18% (9). Estos resultados difieren con Barahona V., Calapiña L, (Ecuador, 2015) cuyo objetivo fue determinar la satisfacción de los pacientes hospitalizados sobre los cuidados de enfermería. Los resultados muestran que el 14 % de pacientes que fueron atendidos se encuentran satisfechos con los cuidados brindados, mientras que el 86% de pacientes se encontraron insatisfechos con el cuidado brindado por el personal de enfermería. Así mismo difieren con Gavilán I., Torres M., Tovar E. (2016). cuyo propósito fue argumentar el vínculo que existe entre el nivel de satisfacción del usuario postquirúrgico y la calidad de atención que ofrece el personal de enfermería. Donde los resultados muestran escasa satisfacción con (65.5%), el 19.3% se encuentra insatisfecho y en su minoría con 6.9% están satisfechos con los cuidados que brinda el profesional de enfermería. Por otro lado concuerda con Laura E. (2016). En su estudio titulado “Satisfacción del Paciente Pos-operado con el Cuidado del Profesional de Enfermería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2016”, donde los resultados arrojaron que el 56,4% están satisfechos, el 25,5% están muy satisfechos, seguido del 16,4% están medianamente satisfechos y el 1,8% están insatisfechos con el cuidado que brinda la enfermera. Estos resultados concuerdan con el estudio realizado en el hospital san Juan de Lurigancho. En base a lo que se encontró se hace mención que la satisfacción del usuario hospitalizado es un resultado de gran importancia en cuanto a la atención prestada, esto influye en el grado de comportamiento de los servicios de salud, y se concluye que la satisfacción no solo depende de la calidad de cuidados que se ofrece, también evalúa las expectativas del paciente hospitalizado.

Respecto a la relación de factores sociales con la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes post operados de cirugía abdominal en el hospital san Juan de Lurigancho se determinó. Que no existe relación entre factores sociales y satisfacción. Dando como resultado el 55.1% están satisfecho de los cuales 22.4% es procedente costa limeña, Este resultado concuerda con Álvarez R. (2017). Donde el 64% del área Urbana se encuentran

satisfechos. En cuanto a grado de instrucción el 55.1% muestran satisfacción de los cuales solo el 26.5 % son con grado de instrucción secundaria estos resultados, difieren con el mismo autor que el 52.8 % son universitarios satisfechos. de acuerdo a la base teórica la satisfacción del cuidado incluye las costumbres y el modo de vivir de los usuarios, como los límites o barreras que dificultan la accesibilidad al sistema sanitario o comunicación profesional entre enfermera paciente.

Respecto a la relación de factores demográficos con la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes post operados de cirugía abdominal en el hospital san Juan de Lurigancho .Al realizar análisis estadístico de chi cuadrado los datos se obtiene resultado donde indica que no existe relación significativa y satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes post operados de cirugía abdominal. Dando como resultado el 55.1% están satisfechos de los cuales el 16.3% son de sexo femenino, el sexo masculino 2.5 están satisfechos y el 2.5% son pacientes medio satisfechos del cual prevalece el sexo femenino mientras que el 18.4% son pacientes insatisfechos. Este resultado sobre sexo y satisfacción difiere con los de La torre A. (2014). Cuyo objetivo fue definir los factores asociados al grado de satisfacción del paciente. donde 21,3% de los pacientes manifestaron estar satisfecho, así mismo los resultados muestran 75 (70,8%) de los usuarios de sexo masculino y 99 (86,1%) de sexo femenino manifestaron estar insatisfechos con la atención recibida . en conclusión al parecer los usuarios de sexo femenino perciben mejor la satisfacción en cuanto al cuidado. con ello se puede deducir que el Cuidado de enfermería es la esencia, donde están reflejadas las intervenciones tanto objetivos y subjetivos para proteger la salud de los pacientes tanto del sexo masculino como del sexo femenino de esta manera ayudando a entender el significado de enfermedad.

Según lo mencionado se puede deducir que el paciente es un cliente que recibe atención diaria de parte del personal de enfermería ya que es un elemento fundamental que evalúa las expectativas del usuario. Por consiguiente podemos afirmar que a partir de los hallazgos encontrados aceptamos la hipótesis ho, no existe relación significativa entre los factores socio/demográficos y satisfacción del paciente post operado de cirugía abdominal en el hospital san Juan de Lurigancho.

Los resultados de la presenta investigación serán beneficiosos para las instituciones de salud que les permitirá obtener información para próximas investigaciones, así mismo sugerir algunas estrategias de estudio que contribuyan en el estudio, dando avances en la carrera, de este modo marcando diferencia en el desarrollo y éxito del profesional de salud.

V. CONCLUSIONES

- La presente investigación rechaza la hipótesis h_1 y acepta la h_0 : no existe relación significativa entre factores socio/demográficos y satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes post operados de cirugía abdominal., excepto el factor procedencia por tener un valor ($p < 0.002$).
- Se evidencia el nivel de satisfacción de los pacientes post operados de cirugía abdominal, consatisfacción elevada de 55%, medio satisfecho con 27%, insatisfecho con un 18%. demostrando un alto nivel de satisfacción en pacientes post operados de cirugía abdominal.
- se demuestra que no existe relación entre factores sociales y satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes post operados de cirugía abdominal en el hospital san Juan de Lurigancho.
- finalmente se demuestra que no existe relación entre factores demográficos y satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes post operados de cirugía abdominal en el hospital san Juan de Lurigancho.

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda propagar estos resultados en otras instituciones del MINSA, que permitan establecer semejanzas o diferencias entre ellas, para que en base a este estudio de investigación, se diseñen estrategias y se obtenga una continua mejoría en la atención sobre cuidados de enfermería. Así mismo Se recomienda el estudio de temas similares con el fin de profundizar el tema factores socio demográficos y satisfacción del cuidado.
- a la jefatura de enfermería, implementar temas de actualización continua, brindando énfasis en satisfacción del cuidado de enfermería, calidad de atención, trato digno a los pacientes, de este modo el profesional de enfermería adquiere conocimientos para encaminar con los cuidados para brindar una atención de calidad.
- se recomienda que el personal de enfermería que brinda la atención siga en constante mejoría para brindar cuidados de calidad a los pacientes post quirúrgicos del mismo modo el servicio de cirugía elabore un programa de calidad de atención dicha información que estén dirigidos a los profesionales de Enfermería y estudiantes de enfermería que acuden a dicho hospital a realizar sus labores hospitalarias.
- Se recomienda incentivar a los alumnos para realizar estudios de relación entre factores socio demográficos y satisfacción en otras áreas de hospitalización y de este modo evaluar su impacto lo que permitirá un mejor cuidado y de calidad de atención a los usuarios.

VII. REFERENCIAS

- 1) Bejarano M; Gallego CX; Gómez JR. Frecuencia de abdomen agudo quirúrgico en pacientes que consultan al servicio de urgencias. Revista Colombiana de cirugía [internet] 2011, 26(1): pp. 33-41. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=355534497005>
- 2) <http://www.who.int/bulletin/volumes/87/4/07-050401-ab/es/>
- 3) Santana F, Bauer S, Minamisava R, Bezerra A, Sousa R. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Rev. Latino-Am. Enfermagem [Internet]. 2014 Junio [citado 2018 enero 22]; 22(3): 454-460. Available from: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010411692014000300454
- 4) Braña B., Carrera D., De la Villa M., Avanzas F., Gracia M., Vegas E. Factores sociodemográficos y satisfacción con la atención recibida en mujeres con cáncer de mama. Estudio multicéntrico. Rev Calidad Asistencial 2012; 27:30-7. <http://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-factores-sociodemograficos-satisfaccion-con-atencion-S1134282X11001503#elsevierItemBibliografias>
- 5) Minchón, A. (2011) Análisis de satisfacción del paciente quirúrgico en oftalmología. España. Enferm. glob. vol.10 no.23 Murcia jul. 2011. Pág. 15. <http://revistas.um.es/eglobal/article/view/132001>
- 6) Sihuín-Tapia, EY, Gómez-Quispe, OE, Ibáñez-Quispe, v. satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública [Internet]. 2015; 32(2):299-302. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36341083014>
- 7) Gavilán C, Torres M, Tovar E. Satisfacción Del Paciente Post Quirúrgico Y La Calidad De Atención Que Brinda El Profesional De Enfermería En El Servicio De Cirugía Del Hospital Manuel Higa Arakaki Satipo 2014. [Especialidad de enfermería en centro quirúrgico]. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, 2016. <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/2319>

- 8) Baldeón F, Santos L , Sedano K. Nivel De Satisfacción De Los Pacientes En Relación Con Los Cuidados De Enfermería Post-operatorio En El Servicio De Cirugía Del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Octubre a Diciembre – 2015. [Tesis para obtener el título de especialista en enfermería centro quirúrgico]Universidad Nacional Hermilio Valdizán, 2016.
<http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/2285>
- 9) Ministerio de Salud del Perú. Satisfacción del paciente y/o Usuario con la atención recibida por el profesional de enfermería. Lima: MINSA; 2010.
<http://www.minsa.gob.pe/index.asp?op=6#Estad%C3%ADstica>
- 10) Veliz M., Aliaga k., Aquino n., Yupanqui e., Moran j., Benítez y. análisis de la situación de salud hospitalaria; 2016. Lima: Hospital San Juan de Lurigancho.2016. <http://www.hospitalsjl.gob.pe/#>
- 11) Álvarez R. satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el hospital militar “escuela dr. Alejandro Dávila bolaños”, Managua, Nicaragua, febrero- marzo 2017.[Título de Máster en Administración en Salud]; Nicaragua: universidad nacional autónoma de Nicaragua, Managua centro de investigaciones y estudios de la salud escuela de salud pública de Nicaragua; 2017.; disponible en :
<http://repositorio.unan.edu.ni/7928/1/t971.pdf>
- 12) Barahona V y Calapiña L, satisfacción de los pacientes hospitalizados en relación con los cuidados de enfermería en la hospitalización, [tesis] Hospital “Padre Alberto Bufonni” del cantón Quinindé – Esmeraldas,2015. Repositorio [internet]. [consulta 29 de enero 2018]; disponible en:
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/1246/1/UNACH-EC-ENFER-2015-0010.pdf>
- 13) Carrillo K. “Guía de atención de enfermería en usuarios post quirúrgicos intervenidos a cirugía de apéndice, y sus efectos e influencias en la restauración de la operación en el área de cirugía del Hospital General Provincial de Latacunga en el inicio del semestre del 2015[Tesis para optar el título de Especialista en: Centro Quirúrgico] Ecuador, 2015. Disponible en:
<http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/6610?locale=en>
- 14) Silva Fhon, J., S. Ramón Cordova, S. Vergaray Villanueva, V. Palacios Fhon, R. PartezaniRodrigues, and Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).

- Percepción Del Paciente Hospitalizado Respecto a La Atención De Enfermería En Un Hospital Público. Elsevier B.V, 2015. disponible en: <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/handle/10757/555880>
- 15) Borré Ortiz Yeis Miguel, Vega Vega Yolanda. CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA POR PACIENTES HOSPITALIZADOS. [Internet]. 2014. [citado 2018 Noviembre 17]; 20(3): 81-94. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717.
 - 16) Suarez O., Huahuasoncco V. Calidad de Interrelación de la Enfermera Según Peplau y Satisfacción de Pacientes Quirúrgicos, servicios de Cirugía Hospital Regional Honorio Delgado [Tesis para optar el título de Especialista en: Centro Quirúrgico]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2017.
 - 17) Ciriaco S., Suárez E. grado de satisfacción de pacientes post operados mediatos de cirugía abdominal con el cuidado de enfermería, hospital belén de Trujillo 2017 [tesis para obtener el título profesional de licenciada en enfermería]. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2017.
 - 18) Ciriaco S., Suárez E. grado de satisfacción de pacientes post operados mediatos de cirugía abdominal con el cuidado de enfermería, hospital belén de Trujillo 2017 [tesis para obtener el título profesional de licenciada en enfermería]. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2017.
 - 19) Alva C., Tirado C. Satisfacción del Paciente Postoperado Inmediato sobre el Cuidado de Enfermería del Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente de Trujillo 2016 [Tesis para obtener el título profesional de: licenciada en enfermería]. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2016.
 - 20) Laura E. Satisfacción del Paciente Pos-operado con el Cuidado del Profesional de Enfermería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2016 [tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Puerto Maldonado: universidad nacional amazónica de madre de dios; 2016.
 - 21) La torre A. Factores Asociados al Grado de Satisfacción del Usuario del Consultorio Externo de Gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú [tesis para optar título de médico cirujano]. Lima: Universidad san Martín de Porres; 2014.
 - 22) IMED levante [internet]. España: cirugía general y aparato digestivo,[citado 2018 marzo 08]. <http://www.imedlevante.com/es/pagina/coloproctologia/>

- 23) Hepp j., Cendes a, Ibáñez f., llanos o., San Martín s. Programa de la especialidad Cirugía General: Definiciones y propuestas de la Sociedad de Cirujanos de Chile. RevChilCir [Internet]. 2008 Feb [citado 2018 Feb 08]: 60(1): 79-85. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-40262008000100017&lng=es.
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-40262008000100017>.
- 24) Kotcher J y Fuller J Instrumentación quirúrgica: teoría, técnicas y procedimientos [en línea]. 4.ª ed. México: panamericana; 2009. [citado: 2017 febrero 17]. <https://books.google.com.pe/books?id=yBwepEJsQZQC&pg=PA468&dq=tipos+de+cirugia+abdominal&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjf28HVha7ZAhXDgpAKHfbbAU0Q6AEIUDAI#v=onepage&q=tipos%20de%20cirugia%20abdominal&f=false>
- 25) Guillamet A y Jerez J Enfermería quirúrgica [en línea]. España: AJM Serveis Editorial 1999. [citado: 2017 febrero 17]. Capítulo 15. Cirugía abdominal. https://books.google.com.pe/books?id=mP4vTIx1xsEC&pg=PA152&dq=tipos+de+cirugia+digestiva&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj3yo_Lia7ZAhXDFpAKHclHCnUQ6AEILTAC#v=onepage&q=tipos%20de%20cirugia%20digestiva&f=false
- 26) Kotcher J y Fuller J Instrumentación quirúrgica: teoría, técnicas y procedimientos [en línea]. 4.ª ed. México: panamericana; 2009. [citado: 2017 febrero 17]. <https://books.google.com.pe/books?id=yBwepEJsQZQC&pg=PA468&dq=tipos+de+cirugia+abdominal&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjf28HVha7ZAhXDgpAKHfbbAU0Q6AEIUDAI#v=onepage&q=tipos%20de%20cirugia%20abdominal&f=false>
- 27) León A., Yuri A. El Bisturí Armónico. Revista chilena de cirugía [en línea]. vol.53 abril 2001; pag.186-189. [citado: 2017 febrero 17]. <https://books.google.com.pe/books?id=629ES5GIrEIC&pg=PA186&dq=cirugia+apendicular&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjv2eu2xdvbAhWro1kKHWIVCOUQ6AEIMjAD#v=onepage&q=cirugia%20apendicular&f=false>
- 28) Arrivas A, Arejula J, Borrego R, Domingo M, Morente M, Robledo J, et al. valoración enfermera estandarizada. Clasificación de los criterios de valoración. Madrid: FUDEN observatorio de metodología de enfermería; 2006.

- 29) Guzmán O, Caballero T. “La definición de factores sociales en el marco de las investigaciones actuales” revista Santiago. (128)2012.
- 30) Granados L. Indicaciones Geográficas y Denominaciones de Origen Un aporte para su implementación en costa rica. COSTA RICA: PRODAR; 10 AGOSTO 2006. [Citado: 2018 agosto 07].
- 31) Estado civil certificado de soltería. centro de Educación Ciudadana USS. universidad san Sebastián. facultad de derecho y ciencias sociales. Chile : 2016 [Citado: 2018 agosto 07]
- 32) CITEP. centro de innovación en tecnología y pedagogía. [Citado: 2018 agosto 07]. <http://campuscitep.rec.uba.ar/mod/glossary/view.php?id=11413&mode=letter&hook=N&sortkey=&sortorder>
- 33) enfermera/o servicios de salud [En línea]. Madrid: editorial CEP S.L; 2018. [Citado: 2018 marzo]. Disponible en: https://books.google.com.pe/books?id=DsxFDwAAQBAJ&pg=PA464&dq=el+tratamiento+a+paciente+como+indicador&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwivy_3A2e3ZAhWDE5AKHSuMC9wQ6AEIQDAF#v=onepage&q=el%20trato%20a%20paciente%20como%20indicador&f=false
- 34) Palladino A. introducción a la demografía. cátedra de atención primaria en salud, epidemiología e informática. UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE. 2010. [Citado: 2018 agosto 07].
- 35) López E. iniciación al derecho [en línea]. Madrid: DELTA publicaciones universitarias; 2006. [Citado: 2018 agosto 07]. disponible en : <https://books.google.com.pe/books?id=2BkJPY8Sp9YC&pg=PA136&dq=edad++de+la+persona&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi3-tnqsNzcAhXkuFkKHTrCAKwQ6AEILDAB#v=onepage&q=edad%20%20de%20la%20persona&f=false>
- 36) Gallegos M. la identidad de género: masculino versus femenino. congreso internacional de comunicación y género; México: marzo 2012.
- 37) Rey C. La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. Anales de Documentación, [S.l.], v. 3, p. 139-153, ene. 2000. ISSN 1697-7904. Disponible en: <<http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451/2441>>. Fecha de acceso: 03 marzo. 2018.

- 38) Ministerio de salud. encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud. Lima: MINSAs; 2002.
- 39) Poblete M., Valenzuela S. Cuidado humanizado: un desafío para las enfermeras en los servicios hospitalarios. Talca Chile. Acta Paul Enferm, 2007; 20(4)499-503.
- 40) MORILLO CASTRO, Jorge Luis; MARCANO AULAR, Yelitza. Satisfacción del cliente de la consulta externa de pediatría en clínicas privadas. Revista Venezolana de Gerencia, Maracaibo , v. 15, n. 52, p. 591-603, dic. 2010 . Disponible en <http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000400005&lng=es&nrm=iso>. accedido en 17 jun. 2018.
- 41) Thompson I. la satisfacción del cliente. Promonegocios.net [en línea]. 2006. Julio [citado 2018 marzo 11]. Disponible en: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- 42) González L., Carmona M., Rivas M. Guía de Medición de la Satisfacción de los Clientes. Madrid: Egondi Artes Graficas del Sur; 2008.
- 43) Ávila H, Riso M, Flores Y. CULTURA DE CUIDADOS. Satisfacción del Cuidado enfermero en los Pacientes con diabetes Mellitus. Matamoros, Tamaulipas. México. pág. 82. 2007.
- 44) enfermera/o servicios de salud [En línea]. Madrid: editorial CEP S.L; 2018. [Citado: 2018 marzo]. Disponible en: https://books.google.com.pe/books?id=DsxFDwAAQBAJ&pg=PA464&dq=el+trato+a+paciente+como+indicador&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwivy_3A2e3ZAhWDE5AKHSuMC9wQ6AEIQDAF#v=onepage&q=el%20trato%20a%20paciente%20como%20indicador&f=false
- 45) Koenig H. Amabilidad y alegría [en línea]. Colombia: san pablo; 2010.[citado: 2018 abril 19]. Disponible en:https://books.google.com.pe/books?id=xg_wpbyEW7QC&pg=PA118&dq=amabilidad&hl=es419&sa=x&ved=0ahukewielmdahmfahwqppakhzylak4q6aeikzab#v=onepage&q=amabilidad&f=false
- 46) Amnesty International publications [en línea]. El cuidado de los derechos humanos: oportunidades y desafíos para el personal de enfermería. 13 ed. España: editorial amnistía internacional; 2006. [Citado: 2018 abril 26]. <https://books.google.com.pe/books?id=U1vkusDGBV4C&pg=PA26&dq=privacida+d+del+paciente&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjZ>

- eTCi9jaAhXDIPAKHXD9ATQQ6AEIJjAA#v=onepage&q=privacidad%20del%20paciente&f=false
- 47) Azambuja J. La confidencialidad en la asistencia a la salud del adolescente [en línea]. Brasil: edipucrs; 2002. [Citado: 2018 abril 26].
- 48) Salazar M. Relación médico-paciente en la consulta de dermatología [en línea]. ALICANTE.Editorial área de innovación y desarrollo, S.L; 2017.[Citado: 2018 abril 26].https://books.google.com.pe/books?id=r1wDwAAQBAJ&pg=PA15&dq=la+paciencia+con+el+paciente&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwje7qjZldjaAhVQPJAKHT_-CnAQ6AEIMDAC#v=onepage&q=la%20paciencia%20con%20el%20paciente&f=false
- 49) MORILLO CASTRO, Jorge Luis; MARCANO AULAR, Yelitza. Satisfacción del cliente de la consulta externa de pediatría en clínicas privadas. Revista Venezolana de Gerencia, Maracaibo, v. 15, n. 52, p. 591-603, dic. 2010. Disponible en <http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000400005&lng=es&nrm=iso>. accedido en 17 jun. 2018.
- 50) Revista de salud y bienestar [publicación periódica en línea] 2018. Marzo [citada: 2018 marzo 03]. Disponible en <https://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/emociones-y-autoayuda/insatisfaccion-11815>.

ANEXOS

ANEXO 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	DISEÑO	DIMENCIONES	INDICADORES	ITEMS
¿Cuál es la relación entre los factores socio/demográfico y satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes post/operados de cirugía abdominal. Hospital san Juan de Lurigancho, 2018?	<p>ObjetivoGeneral</p> <p>-Determinar la relación entre los factores socio/demográficos y satisfacción del cuidado de enfermería en usuarios post operados de cirugía abdominal. Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.</p> <p>ObjetivosEspecíficos</p> <p>-Evaluar el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes post/operados de cirugía abdominal. Hospital San Juan de Lurigancho.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación entre los factores socio/demográficos y satisfacción del usuario post quirúrgico de cirugía abdominal en el Hospital san Juan de Lurigancho.</p> <p>Hipótesis específicos</p> <p>-El nivel de satisfacción del usuario post quirúrgico de cirugía abdominal en el Hospital san Juan de Lurigancho es bajo.</p>	<p>Diseño y tipo de investigación.</p> <p>Es diseño es no experimental, de tipo descriptivo, corte transversal.</p> <p>Población.</p> <p>Constituida por 150 pacientes del área de hospitalización del hospital san Juan de Lurigancho</p> <p>Muestra: se trabajara con 109 pacientes.</p>	<p>demográficos</p> <p>Sociales</p> <p>Trato.</p> <p>-disponibilidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Edad - Sexo - Procedencia - Estado civil - Grado de instrucción. - días de hospitalización - Amabilidad - Comprensión - Paciencia - Atención buena - Orientación - Atención en la conversación - Amistosas - Privacidad - Educación - Higiene 	<ul style="list-style-type: none"> 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

	<p>-Relacionar los factores sociales con la satisfacción del cuidado de enfermería usuarios post operados de cirugía abdominal. Hospital San Juan de Lurigancho.</p> <p>-Relacionar los factores demográficos con la satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes post/operados de cirugía abdominal. Hospital San Juan de Lurigancho.</p>	<p>-Existe relación entre los factores sociales con la satisfacción del usuario post quirúrgico de cirugía abdominal en el Hospital san Juan de Lurigancho.</p> <p>-Existe relación entre los factores demográficos con la satisfacción del usuario post quirúrgico de cirugía abdominal en el Hospital San Juan de Lurigancho.</p>		<p>Continuidad del cuidado.</p> <p>Resultado del cuidado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Alimentación 11 -Necesidades fisiológicas 12 - Valoración 13 - Cuidados de enfermería 14 - Enfermera continua 15 - Comodidad 16 - Tranquilidad 17 - Seguridad 18 - Información recibida 19 - Orientación hospitalaria. 20,21,22 	
--	---	---	--	---	--	--

ANEXO 02

CUESTIONARIO

3. Presentación

Estimado paciente, soy alumna de la universidad Cesar Vallejo Lima Este, BIBIANA RAMOS TICLLACURI, Estoy realizando un trabajo de investigación Factores socio demográfico y satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes post operado de cirugía abdominal. Hospital San Juan de Lurigancho, 2018. Para lo cual solicito muy amablemente contestar el siguiente cuestionario con la mayor responsabilidad, pues de su respuesta va a depender las medidas para mejorar la satisfacción en cuanto al cuidado y a partir de ello trabajaran las autoridades en beneficio de Ud. Esta información es anónima y sólo para fines de investigación

4. Instrucciones

Completar y Marcar con una X la respuesta que usted crea conveniente.

FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS:

Son aquellos factores que pudiesen influir sobre la percepción del Cuidado de enfermería.

FACTORES DEMOGRAFICOS

1. ¿Cuántos años tiene?
 - a) menor o igual a 18 años
 - b) mayor de 18 años a 35
 - c) mayor de 35 años a 60
 - d) de 60 años a más

2. ¿Cuál es su sexo?
 - a) masculino
 - b) femenino

FACTORES SOCIALES

3. ¿de qué región proviene, lugar de procedencia?

- a) costa, fuera de lima
- b) costa, limeña
- c) sierra
- d) selva

4. ¿cuál es su estado civil?

- a) soltero
- b) casado
- c) viudo
- d) divorciado

5. ¿cuál es su grado de instrucción?

- a) primaria
- b) secundaria
- c) técnico
- d) universitario

6. ¿cuantos días de hospitalización tiene?

- a) 1 días
- b) 2días
- c) 3días
- d) 4 a más días

ANEXO 03
INSTRUMENTO

CONSISTENCIA INTERNA DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE
SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA

DIMENSIÓN DEL CUIDADO	REACTIVOS	TOTAL DE REACTIVOS	ALPHA DE CRONBACH
trato	01-08	08	0.89
disponibilidad	09-12	04	0.81
continuidad del cuidado	13-15	03	0.57
resultado del cuidado	16-22	07	0.84
SATISFACCION DEL CUIDADO	01-22	22	0.95

ANEXO04
ESCALA DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POSTOPERADO

T	Nunca	Aveces	Siempre
1. Las enfermeras son amables en el trato que le proporcionan			
2. Las enfermeras lo entienden o comprenden cómo se siente			
3. Las enfermeras muestran paciencia cuando le proporcionan cuidados			
4. La atención que le proporcionan las enfermeras es buena y precisa			
5. Cuando la enfermera le orienta utiliza un lenguaje claro y sencillo			
6. Las enfermeras le ponen atención cuando conserva con ellas			
7. Las enfermeras son amistosas o amigables con usted			
8. Las enfermeras le proporcionan privacidad al realizar algún procedimiento			
DISPONIBI	Nunca	Aveces	Siempre
9. La enfermera le enseña cómo cuidarse usted mismo en el hospital			
10. La enfermera le ayuda a bañarse cuando lo necesita			
11. La enfermera le ayuda a comer cuando lo necesita			
12. La enfermera le ayuda a ir al baño o le pone cómodo cuando lo necesita			
CONTINUIDAD DEL CUIDADO	Nunca	Aveces	Siempre
13. Las enfermeras durante el turno valoran sus necesidades			
14. Las enfermeras les proporcionan los cuidados que usted necesita			
15. Las enfermeras saben lo que necesita sin tener que decírselo a cada una de ellas			
RESULTADO DEL CUIDADO	Nunca	Aveces	Siempre
16. Las enfermeras lo hacen sentir cómodo y le alivian el dolor			
17. Las enfermeras lo hacen sentir tranquilo y relajado			
18. Las enfermeras lo hacen sentir seguro al ayudarlo de aliviarlo de algún problema			
19. Recibió información sobre cada procedimiento después de la cirugía			
20. La enfermera le orienta acerca de cómo cuidarse durante su estancia en el hospital			
21. La enfermera le ha enseñado cómo cuidarse por usted mismo después de la cirugía.			
22. Considera que las instrucciones dadas por enfermería le han facilitado la recuperación . después de la cirugía			

Fuente: escala de satisfacción del paciente quirúrgico sobre el cuidado de enfermería (Eriksen) de la LIC. MARÍA ELENA MARTINEZ GARCIA_ Universidad Autónoma de Nuevo León

ANEXO 05

CONFIABILIDAD – JUICIO DE EXPERTOS

FACTORES SOCIO/DEMOGRAFICOS

ITEM	PERTINENCIA					RELEVANCIA					CLARIDAD					TOTAL	
	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	Σ	PROM.
1	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	47	3.1
2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	55	3.6
3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	54	3.6
4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	55	3.6
5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	54	3.6
6	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	54	3.6



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Opinion de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: *Balbin Arch, Clara Cecilia* DNI: *42987449*

Especialidad del validador: *Esp. CENTRO QUIRÚRGICO*

..... *12* de mayo del 2018

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

[Firma]
Lic. en Enf. *Balbin Arch Clara*

.....
C.E.P. 60470

Firma del Experto Informante.
Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Lic. en adm. Janeth Inga Inga

DNI: 40958932

Especialidad del validador: Gastroenterología

18 de mayo del 2018

- ¹ Pertinencia: El ítem corresponde a concepto, ámbito, formulado.
- ² Relevancia: El ítem es apropiado para reorientar el comentario o dimensión específica del constructo.
- ³ Claridad: Se entiende en dificultad alguna el enunciado de ítem, es conciso, preciso y directo.

Nota: Su presencia se da su presencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL GENERAL DE URUGUAY
[Firma]
Lic. En Inga Inga Janeth
C.E.P. 44135

Firma del Exparto Informante.
Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Opinión de aplicabilidad: Aplicable

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: RAÚL VILLANUEVA GASTEJÚ DNI: 06681914

Especialidad del validador: ESTADÍSTICO

...10...de mayo del 2018

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.
Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Opinion de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: *Eva Lizot Castulo Peralta* DNI: *41211477*

Especialidad del validador: *Especialista en centro Quirúrgico*

12 de mayo del 2018

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Eva Lizot Castulo Peralta
Especialista en Centro Quirúrgico
César Vallejo, R.E.E. 9016

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir No aplicable []

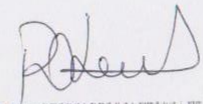
Apellidos y nombres del juez validador ^{Dr.} Mg: Roxano Osorio Leyva DNI: 09382595

Especialidad del validador: Emergencia y Desastre

...15...de mayo del 2018

¹ Pertinencia: El caso específico debe haber sido formulado.
² Relevancia: El tema es apropiado para desarrollar el conocimiento o comprensión específica del conflicto.
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de hecho, es conciso, exacto y directo.

Nota: Su pliego se debe nullificar cuando los temas planteados son suficientes para hacer la divergencia.


.....
Firma del Exparto Interlocutor.
Especialidad

ANEXO 06

ALFA DE CRONBACH FACTORES SOCIO/DEMOGRAFICOS

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,707	6

ANEXO 07
FORMULA PARA CÁLCULO DE LA MUESTRA

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

Donde:

- N = Total de la población
- Z_{α} = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 - p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión (en su investigación use un 5%).

$$n = \frac{27.3714}{0.554976}$$

$$n = \underline{49.3}$$

$$n = \underline{49}$$

ANEXO 08

CALCULO DE PUNTAJE SEGÚN ESTANINOS DE LA VARIABLE

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA

Estadísticos Descriptivos

ESCALA DE LIKERT	N	Media	Desviación estándar
Total	49	54.18	4.98

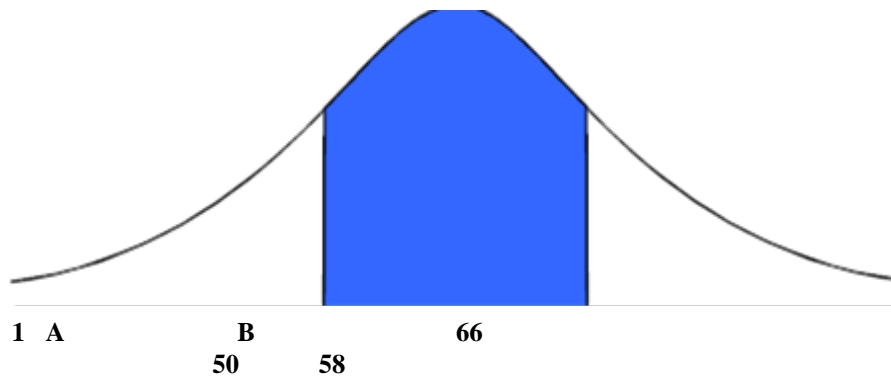
$$A = X - 0.75 \quad (D.S)$$

$$B = X + 0.75 \quad (D.S)$$

$$A = 54.18 - 0.75 (4.98)$$

$$B = 54.18 + 0.75 (4.98)$$

$$A = 50.23 \quad B = 58.42$$



$$\text{Alto} = 59 - 66$$

$$\text{Medio} = 50 - 58$$

$$\text{Bajo} = 1 - 49$$

DIMENSIÓN 1: Trato

Estadísticos Descriptivos

ESCALA DE LIKERT	N	Media	Desviación estándar
Total	49	20	2.398

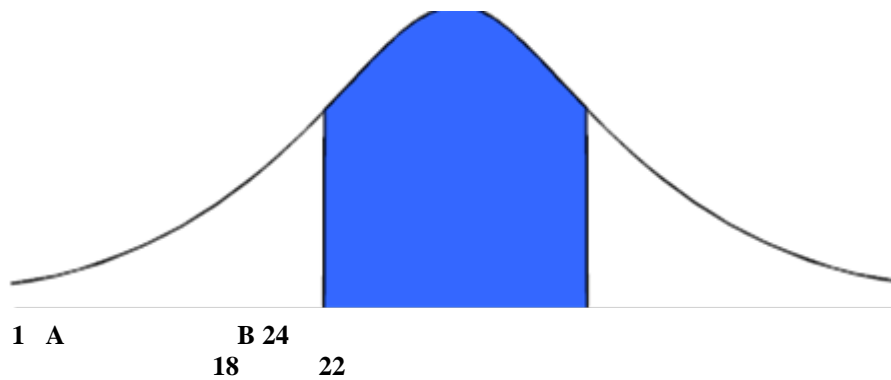
$$A = X - 0.75 (D.S)$$

$$B = X + 0.75 (D.S)$$

$$A = 20 - 0.75 (2.398)$$

$$B = 20 + 0.75 (2.398)$$

$$A = 18.42 \quad B = 22.31$$



Alto = 23 - 24

Medio = 18 - 22

Bajo = 1-17

DIMENSIÓN 2: Disponibilidad

Estadísticos Descriptivos

ESCALA DE LIKERT	N	Media	Desviación estándar
Total	49	8.61	1.412

$$A = X - 0.75 (D.S)$$

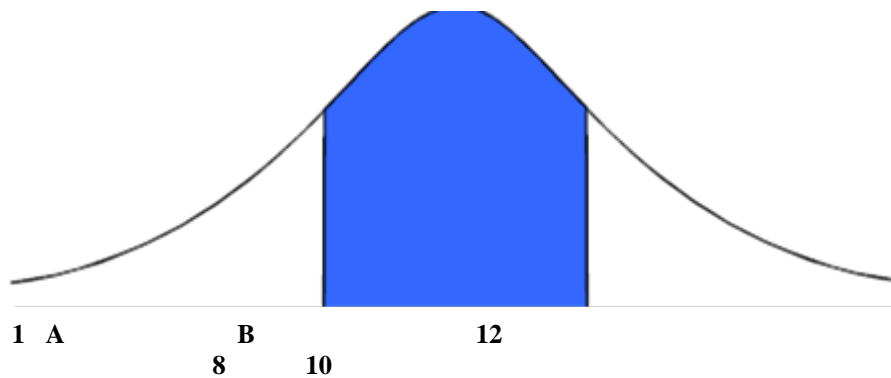
$$B = X + 0.75 (D.S)$$

$$A = 8.61 - 0.75 (1.412)$$

$$B = 8.61 + 0.75 (1.412)$$

$$A = 8.11$$

$$B = 10.12$$



Alto = 11- 12

Medio = 8 - 10

Bajo =1-7

DIMENSIÓN 3: Continuidad del cuidado

Estadísticos Descriptivos

ESCALA DE LIKERT	N	Media	Desviación estándar
Total	49	7.35	0.948

$$A = X - 0.75 \text{ (D.S)}$$

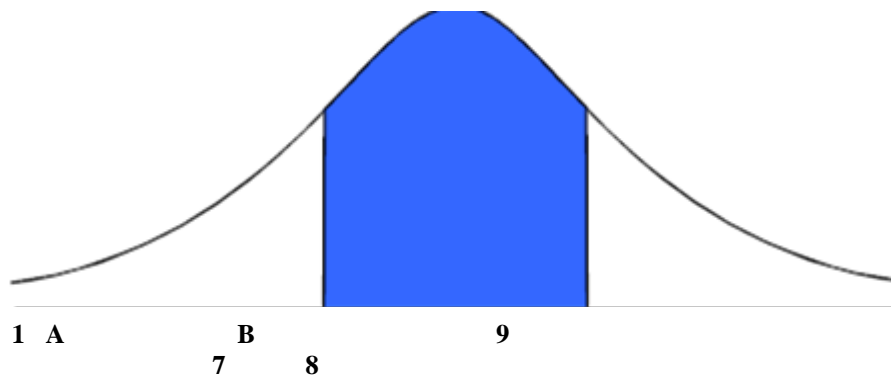
$$B = X + 0.75 \text{ (D.S)}$$

$$A = 7.35 - 0.75 \text{ (0.948)}$$

$$B = 7.35 + 0.75 \text{ (0.948)}$$

$$A = 7.10$$

$$B = 8.21$$



Alto = 9

Medio = 7-8

Bajo = 1-6

DIMENSIÓN 4: Resultado del cuidado

Estadísticos Descriptivos

ESCALA DE LIKERT	N	Media	Desviación estándar
Total	49	18.22	2.356

$$A = X - 0.75 (D.S)$$

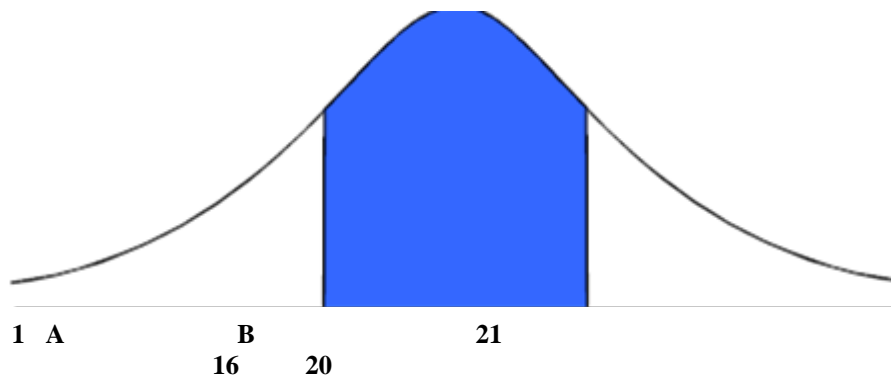
$$B = X + 0.75 (D.S)$$

$$A = 18.22 - 0.75 (2.356)$$

$$B = 18.22 + 0.75 (2.356)$$

$$A = 16.01$$

$$B = 20.12$$



Alto = 21

Medio = 16 – 20

Bajo = 1-17

ANEXO 09

HOJA DE INFORMACIÓN Y CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Institución : Universidad César Vallejo- campus Lima Este.

Investigador/a : BIBIANA RAMOS TICLLACURI

Título del Proyecto: Factores socio/demográficos y satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes pos operados de cirugía abdominal. Hospital San Juan de Lurigancho, 2018

¿De qué se trata el proyecto?

El estudio de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre los factores socio/demográficos y satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes post operados de cirugía abdominal. Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.

¿Quiénes pueden participar en el estudio?

Pueden participar todos los pacientes post operados de cirugía abdominal, pero sobre todo que voluntariamente acepten su participación, sin obligación.

¿Qué se pediría que haga si acepta su participación?

Si acepta su participación en el estudio se le pide que firmen una hoja dando su consentimiento informado.

¿Existen riesgos en la participación?

Su participación es anónima y no sufrirá ningún tipo de riesgo

¿Existe algún beneficio por su participación?

Con su participación colaborara a que se desarrolle el estudio de investigación y que los resultados contribuyan en la mejoría en cuanto a satisfacción del cuidado de enfermería.

Confidencialidad. La información que usted proporcione es absolutamente confidencial y anónima; solo será de uso de las personas que hacen el estudio.

¿A quién acudo si tengo alguna pregunta o inquietud?

De tener alguna duda o inquietud con respecto a la investigación puede comunicarse con el autor de la investigación, el estudiante de X ciclo Bibiana Ramos Ticllacuri; y también pueden comunicarse con el asesor encargado de la investigación, Mg. HELLEN MENGOA CASTAÑEDA, de lo contrario a la Coordinación General de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad César Vallejo campus Lima Este.

ANEXO 10

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____ identificado con DNI _____; acepto participar libremente en la aplicación del cuestionario sobre Factores socio/demográficos y satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes post operados de cirugía abdominal. Previa orientación por parte del investigador, a sabiendas que la aplicación del cuestionario no perjudicará en ningún aspecto en mi bienestar y que los resultados obtenidos mejorarán mi calidad de vida.

Fecha: _____

Firma del investigador

Firma del Participante



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 25 de 34

Yo, Helen Mengoa Castañeda, docente de la Facultad de Ciencias Médicas y Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad César Vallejo Lima Este (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

"FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES POSTOPERADOS DE CIRUGÍA ABDOMINAL. HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2018", del (de la) estudiante RAMOS TICLLACURI BIBIANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha..... 12 de octubre 2013

Firma

Mg. Helen Mengoa Castañeda


DNI: 40857660

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

ANEXO 10 TURNITIN

Feedback Studio - Google Chrome
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&u=1074806218&o=1064375060&s=3

feedback studio | TESIS /0 < 17 de 28 > ?



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

“Factores sociodemográficos y satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes postoperados de cirugía abdominal. Hospital San Juan de Lurigancho, 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERIA

AUTOR:
Bibiana, Ramos Tiellacuri

ASESOR:
Mag. Helen Mengoa Castañeda

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Políticas y Gestión en Salud

Lima-Perú
2018

Resumen de coincidencias ✕

20 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

1	Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante	1 %	>
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
3	app3.susalud.gob.pe Fuente de Internet	1 %	>
4	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1 %	>
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
6	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
7	dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet	1 %	>
8	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>

Página: 1 de 76 Número de palabras: 14083 Text-only Report | High Resolution **Activado** 🔍

10:44 a.m.
15/01/2019

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

Yo Bibiana Ramos Falcón, identificado con DNI No 42514663, egresado de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad César Vallejo, autorizo , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Factores socioeconómicos y subjetivos del cuidado de enfermería en pacientes postoperatorios"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Bibiana Ramos Falcón

 FIRMA

DNI: 42514663

FECHA: 12 de Agosto del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN:
MAG. REGINA NALVARTE TORRES

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INSTIGACIÓN QUE PRESENTA:

RAMOS TICLLACURI BIBIANA

INFORME TITULADO:

FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES POSTOPERADOS DE CIRUGÍA ABDOMINAL. HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

SUSTENTADO EN FECHA: 12-12-18

NOTA O MENCIÓN: 16



MAG. REGINA NALVARTE TORRES

COORDINADORA DE INVESTIGACIÓN CP. ENFERMERÍA