



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**Percepción de los pacientes sobre cuidado enfermero para el
manejo de dolor agudo, Hospital Sergio E. Bernalles – 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Enfermería**

AUTORAS:

Apaza Leon, Ingrid Gabriela (orcid.org/0000-0001-7962-0410)

Ayala Sanchez, Milagros Margarita (orcid.org/0000-0001-9400-3082)

ASESORA:

Mg. Becerra Medina, Lucy Tani (orcid.org/0000-0002-4000-4423)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas y Gestión de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA — PERÚ

2023

DEDICATORIA

Este gran esfuerzo lo dedicamos en primer lugar a Dios, que fue nuestro guía y nos dio fuerza para seguir adelante día a día y lograr nuestras metas y objetivos.

Con todo el amor y cariño le dedicamos a nuestros padres que fueron y siguen siendo el pilar fundamental de nuestras vidas, gracias a los valores que nos enseñaron hemos podido llegar hasta dónde estamos y cumplir uno de nuestros grandes objetivos.

Yo Ingrid, dedico este trabajo al amor más grande que llegó a mi vida, mi hija; Se lo dedico a mi pequeña Aileen porque es mi orgullo y motivación de mi existir y me impulsa cada día a superarme y a ofrecerle lo mejor de mí. Este logro es por ella y para ella.

A nuestras familias por siempre creer en nuestras sabidurías, por motivarnos a crecer cada día un poco más, por sus consejos y palabras de alientos que hicieron en nosotras una mejor persona. A todos ellos, gracias.

AGRADECIMIENTO

Siempre está Dios por delante, por eso le agradecemos en primer lugar a él por bendecir nuestros caminos y a toda nuestra amada familia por siempre confiar en nosotras y en nuestras sabidurías.

Gracias a la Universidad César Vallejo por lograr convertirnos en profesionales de la salud, lo que tanto anhelamos. Gracias a todos los profesores que hicieron parte de este proceso integral de formación, ya que con sus enseñanzas dejaremos en alto el nombre de nuestra Universidad.

Y finalmente, gracias a todos en general.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR

Yo, BECERRA MEDINA DE PUPPI LUCY TANI, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE CUIDADO ENFERMERO PARA EL MANEJO DE DOLOR AGUDO, HOSPITAL SERGIO E. BERNALES - 2023", cuyos autores son APAZA LEON INGRID GABRIELA, AYALA SANCHEZ MILAGROS MARGARITA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 05 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BECERRA MEDINA DE PUPPI LUCY TANI DNI: 07733851 ORCID: 0000-0002-4000-4423	Firmado electrónicamente por: LDEPU9 el 05-12- 2023 10:31:22

Código documento Trilce: TRI - 0682791



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LAS AUTORAS

Nosotros, APAZA LEON INGRID GABRIELA, AYALA SANCHEZ MILAGROS MARGARITA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE CUIDADO ENFERMERO PARA EL MANEJO DE DOLOR AGUDO, HOSPITAL SERGIO E. BERNALES - 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
INGRID GABRIELA APAZA LEON DNI: 74623794 ORCID: 0000-0001-7962-0410	Firmado electrónicamente por: IAPAZAL el 05-12-2023 15:59:59
MILAGROS MARGARITA AYALA SANCHEZ DNI: 75170640 ORCID: 0000-0001-9400-3082	Firmado electrónicamente por: MAYALASA30 el 05-12-2023 15:47:38

Código documento Trilce: TRI - 0682793

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	4
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES	5
ÍNDICE DE CONTENIDOS	6
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	9
3.1. Tipo y diseño de investigación	9
3.2 Variable y operacionalización	9
3.3 Población, muestra y muestreo	10
3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	11
3.5 Procedimiento	12
3.6 Método de análisis de datos	12
3.7 Aspectos éticos	12
IV. RESULTADOS.....	14
V. DISCUSIÓN	18
VI. CONCLUSIONES.....	21
VII. RECOMENDACIONES.....	22
REFERENCIAS.....	22
ANEXOS	28

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Gráfico 1. Percepción del paciente sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería para el manejo del dolor agudo	14
Gráfico 2. Percepción del paciente sobre el manejo del dolor según su dimensión técnica.....	15
Gráfico 3. Nivel de percepción del paciente sobre el manejo del dolor según su dimensión humana	16
Gráfico 4. Nivel de percepción del paciente sobre el manejo del dolor según su dimensión entorno.....	17

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo: Determinar el nivel de percepción del paciente sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería para el manejo del dolor agudo. La metodología de la investigación fue: cuantitativo, descriptivo, de corte transversal no experimental. La población estuvo compuesta por 100 pacientes del área de emergencia, se aplicó un instrumento que mide el nivel de percepción del paciente, este instrumento cuenta con la validez y confiabilidad. Resultados indicaron que el 25% posee una muy buena percepción para el manejo del dolor que el profesional de enfermería le brinda, 15% buena y 60% de los pacientes reflejaron un nivel regular. Conclusión: El nivel de percepción sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería para el manejo del dolor agudo hacia los pacientes predominó la percepción regular seguida la muy buena y por último una buena.

Palabras clave: Percepción, manejo del dolor, cuidado enfermero y dolor agudo.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the level of patient perception of the care provided by the nursing professional for the management of acute pain. The research methodology was: quantitative, descriptive, non-experimental cross-sectional. The population consisted of 100 patients in the emergency area, an instrument was applied that measures the level of patient perception, this instrument has validity and reliability. Results indicated that 25% have a very good perception of the pain management provided by the nursing professional, 15% good and 60% of the patients reflected a regular level. Conclusion: The level of perception of the care provided by the nursing professional for the management of acute pain to patients was dominated by regular perception, followed by very good and finally good.

Keywords: Perception, pain management, nursing care and acute pain.

I. INTRODUCCIÓN

Las perspectivas de los pacientes equivalen a la valoración máxima del bienestar y seguridad que el profesional de enfermería brinda través de los cuidados estandarizados durante su estancia hospitalaria, en donde da prioridad al nivel de dolor que refleja cada paciente, sin embargo, se enfatiza que el profesional de enfermería debe intervenir individualmente en cada paciente. La Asociación Internacional¹ indicó que la perspectiva del paciente: “Es expresión en la cual los seres humanos sienten y presienten cualquier síntoma desagradable, asociado a algún daño que los aqueje en su cuerpo”.

El dolor agudo es uno de los motivos primordiales que caracteriza el área de traumatología de los hospitales, inclusive puede generar modificaciones en cuanto a las fechas de los tratamientos a seguir. Es por ello, que es muy importante la preocupación del personal para el control del dolor agudo, pues esto ayudará al paciente a disminuir y prevenir complicaciones que se puedan presentar².

En México, la Dra. Sandra Gaspar, directora y jefa de la Asociación Mexicana para el Estudio y Tratamiento del Dolor (AMETD) 2023 indica que “Se tiene que establecer conocimientos sobre la importancia de crear programas para tratar el dolor y una entrada para obtener tratamientos, comprometiendo a médicos, pacientes y a la superioridad que plantean políticas públicas para una apropiada función de los pacientes que sufren de dolor crónico”³. Esto quiere decir que la población debe tener mucho conocimiento y sabiduría de este sufrimiento que padecen las personas, además de ello brindarles acceso a tratamientos para aliviar el dolor⁴.

En Colombia se ejecutó un estudio en relación a la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería cuyos resultados demostraron que el 70% brinda una calidad alta, 25% moderado y 5% bajo⁵.

Estudios realizados en Ecuador determinaron que el 90% de los profesionales brinda un cuidado estandarizado e individual para cada paciente en relación al control y manejo del dolor de cada paciente⁶.

A finales del año 2016 y principios del 2019 SUSALUD dio a conocer las quejas y demandas de cada paciente de distintos centros y hospitales del país en donde el 60% refieren que no obtuvieron y no poseen una atención adecuada de acuerdo a las demandas y necesidades que requiere cada paciente, por lo que es de suma importancia indagar, investigar la insatisfacción de los pacientes con el fin de mejorar la calidad de atención. Así mismo en el estado peruano se ve reflejado la carencia de empatía y cuidado estandarizado de acuerdo a las necesidades de cada paciente para el manejo del dolor postoperados⁷.

En la actualidad el servicio de emergencia del Hospital Sergio Bernales cuenta con 32, en la cual están debido a un accidente de alta gravedad. Ante ello, se ha evidenciado la manera de su desarrollo en el estado de salud que presentan dolor agudo tanto en la estancia hospitalaria. En cual, la atención de enfermería da un gran paso para aliviar su dolor y malestar que están presentando.

En el hospital sede de la investigación la hospitalización de cada persona es vivida de forma muy personal por lo cual es importante y necesario favorecer su comodidad. El equipo de sanidad debe ofrecer al paciente tranquilidad durante su estancia y garantizar la empatía que ellos se merecen. El enfermero es el personal que pasa la mayor parte del tiempo con el paciente, por ello debe saber sus inquietudes y sentimientos que ellos les expresa, para eso debe tener empatía y así lograr responder ante cualquier demanda de atención.

La escasez de medicamentos requeridos, en muchas ocasiones la farmacia central del hospital no cuenta con dichos fármacos que proporciona el seguro SIS; por ende, el paciente tiene que comprarlo de manera particular para completar la receta y ser verificada, ante este suceso no todos los pacientes contaban con los recursos económicos para comprarlo y como consecuencia a ello, no se administraba el medicamento según tratamiento prescrito.

Las dificultades que se pudo evidenciar en la unidad de emergencia es la demanda de pacientes y el escaso personal de salud encargada del servicio,

porque se suscitan situaciones en que no asisten en el horario de la programación laboral, ante este caso se pide un reemplazo para el servicio y en distintas ocasiones los internos de enfermería cubren ese rol conjuntamente con la licenciada de reemplazo.

Ante lo mencionado, se formula las siguientes preguntas general ¿cuál es el nivel percepción del paciente sobre el cuidado que brinda el enfermero para el manejo del dolor agudo? Y como preguntas específicas ¿cuál es el nivel de percepción del paciente sobre el manejo del dolor según su dimensión técnica?, ¿cuál es el nivel de percepción del paciente sobre el manejo del dolor según su dimensión humana? Y ¿cuál es el nivel percepción del paciente sobre el manejo del dolor según su dimensión entorno?

La presente investigación tiene como justificación teórica permitir incrementar los conocimientos científicos sobre la percepción de los pacientes sobre cuidado enfermero para el manejo de dolor agudo. Como justificación práctica permitirá establecer estrategias innovadoras con el fin de manejar el dolor del paciente. Como justificación metodológica servirá como un aporte y como guía para otras investigaciones posteriores que se realizarán.

La investigación tiene como objetivo general: Determinar el nivel de percepción del paciente sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería para el manejo del dolor agudo. Como objetivos específicos: Identificar el nivel de percepción del paciente sobre el manejo del dolor según su dimensión técnica, Identificar el nivel de percepción del paciente sobre el manejo del dolor según su dimensión humana e Identificar el nivel de percepción del paciente sobre el manejo del dolor según su dimensión entorno.

II. MARCO TEÓRICO

Se ha realizado una exhausta investigación del tema a tratar, tanto como a nivel interno y nivel externo. A continuación, se encontraron los siguientes antecedentes: Carbajal G y Rojas E. en el año 2022 realizó un estudio cuya finalidad primordial era tratar el desarrollo de atención de enfermería dentro de los cinco niveles en recuperación eficaz y rápida del paciente. Como base teórica tiene a Marjory Gordon, enfocado en identificar los once diagnósticos de enfermería y priorización, tales como: Dolor agudo teniendo como factor relacionado las lesiones físicas y evidenciadas por la escala de Eva, expresión facial e informe verbal del dolor. Se plantea un plan de cuidado y como resultados de las intervenciones tienen una puntuación de mejoría a +1 ⁸.

Ccasihui N, en el año 2022, realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar la relevancia de la evaluación por parte de enfermería y la adecuada función que realizan en pacientes que han sido ingresados a cirugía en el servicio anteriormente mencionado. El estudio fue descriptivo, y tuvo como población a 30 artículos científicos de distintas fuentes. Respecto a los resultados refieren mayor parte de los pacientes que fueron ingresados a cirugía traumatológica experimentan un nivel de dolor posquirúrgico en un nivel tolerante y severo durante de las 24 horas principalmente, que posteriormente disminuye a un nivel ligero durante su estancia en el área de hospitalización. Y se concluyó que el empleo de técnicas de controlar y bajar el dolor no farmacológicas, como es la utilización de calor o frío en el sitio quirúrgico, cambios en la posición del paciente, terapias y musicoterapia proporcionadas por el personal de enfermería, contribuyen a aliviar el dolor y garantizar un estricto cuidado adecuado, para así enriquecer la condición de la atención sin descuidar la orientación brindada antes de la cirugía ⁹.

Vicuña C. en el año 2021 ejecutó una investigación cuya finalidad era describir la base científica existente acerca de las prácticas actuales de enfermería en el manejo del dolor en pacientes sometidos a cirugía. Este estudio fue monográfico, descriptivo y retrospectivo. En relación a los resultados se identificaron en total

40 artículos relevantes. Después de poner en prácticas los criterios de exclusión e inclusión como, por ejemplo; visualizar los títulos y los repertorios, se eligieron solo 21 artículos de revistas de enfermería indexadas para su inclusión en el estudio. Y se concluyó que no existe suficiente producción científica en el área para manejar el dolor en pacientes que entran a cirugía. Sin embargo, se observa una diversidad de métodos para aliviar el dolor postoperatorio, cuya efectividad está influenciada por la intensidad del dolor, el tipo de cirugía y las características del paciente ¹⁰.

Alcántara A., et al. en el año 2020 realizaron una investigación cuyo objetivo era determinar el nivel de percepción del paciente en relación al manejo de dolor farmacológico y analgésico. Desarrollan 20 recomendaciones sobre el uso de medicamentos como el paracetamol y tramadol para el manejo del dolor enfocado en lo experimental y de acuerdo a las evidencias. Consideran dos tipos de sinergia farmacológica, tales como: Aditiva y sinergia de potenciación. Hacen uso de analgésicos, teniendo como objetivo de dar un mayor control del dolor ¹¹.

Llenque, J. en el año 2019 tuvo como objetivo analizar y explicar la condición de atención y percepción que una enfermera facilita en el área de traumatología en el año 2018. Como base teoría se considera como sustento a Katharine Kolcaba, Chaparro y King. Esta investigación se centró en el desarrollo de los pacientes adultos en el servicio de traumatología con un intervalo de 18 hasta los 90 años de edad, así mismo tiene una población de estudio para 12 pacientes de traumatología y contribuyendo con 12 familiares o cuidadores del individuo ¹².

Beltran G., Castañeda J., Herrera. En el año 2021, realizó una investigación cuyo objetivo principal fue evaluar las respuestas de los pacientes sobre el trato que ellos reciben de parte del personal de salud en los servicios anteriormente mencionados. El estudio fue de tipo descriptivo, observacional, transversal, obtuvo como población a 100 pacientes que fueron atendidos en el servicio de Traumatología. Respecto a los resultados el 57% eran hombres y la mayoría tenía educación primaria o secundaria, además la mayoría de los casos, el 74%, correspondían a urgencias, y las lesiones más comunes fueron en la rodilla y la pierna. El 82% de los pacientes recibieron tratamiento para el dolor. Lo cual concluye que los pacientes están insatisfechos debido a diversas circunstancias, especialmente en relación con el equipo moderno, las instalaciones y el material

utilizado, así como la pulcritud del personal ¹³.

Gutiérrez H, Araya F y Gutiérrez R. en el año 2020 realizó una investigación cuya finalidad fue determinar si tiene relación las molestias del dolor con el alineamiento favorable del desgarrado del radio distal en pacientes adultos mayores que pasan los 60 años de edad. Es de estudio correlacional, con una población de 210 pacientes, en la cual evaluaron la magnitud del dolor con la escala de EVA.¹⁴

Para Bermejo D, et al. En el año 2019, realizó un estudio el cual tuvo como objetivo principal describir el enfoque del manejo del dolor después de una cirugía en el departamento de traumatología de un hospital de nivelación secundaria. El estudio fue de descriptivo de corte transversal, respecto a su población se analizaron 101 personas mayores de 12 años que fueron diagnosticadas con fracturas. En relación a los resultados el 67,3% de los casos correspondió a pacientes del sexo masculino, mientras que el 32,7% fueron pacientes del sexo femenino. La mayoría de las fracturas, el 52,5%, se localizaron en las extremidades superiores, mientras que el 47,5% se localizó en las extremidades inferiores. La ubicación más común de las fracturas fue en el radio y el cúbito. Y se concluyó que centro de salud donde se realizó el estudio, las fracturas más frecuentes ocurrieron en los miembros superiores. Para finalizar la medicación más común y más usable es el ketorolaco y la combinación más frecuente consistió en el uso de ketorolaco y tramadol juntos ¹⁵.

Así mismo, en los centros hospitalarios en las últimas décadas se adaptaron a las intervenciones que se da a cada paciente mediante los libros NANDA, NIC Y NOC en donde se actualizan cada cierto tiempo a pesar de las intervenciones y el apoyo que brinda las mismas el profesional de enfermería deberá incluir su criterio para lograr la satisfacción del paciente y así la perspectiva será favorable para el área de hospitalización.¹⁶

Enfermería es el arte de cuidado en donde se basa en la ciencia y la calidad del cuidado con el fin de establecer un entorno favorecedor y acogedor para el paciente, teniendo como principal objetivo atender las necesidades como los signos y síntomas del dolor, la valoración es cada vez más significativa y considerable, con intensidad en sus diversas dimensiones y en su capacidad de provocar padecimiento extendido, incapacidad, disfunción social y grandes pagos a los medios de salud. El apropiado registro, no solo disminuye el padecimiento que tienen las personas, también minimiza la morbilidad, favorece la reparación y el mejoramiento de la calidad de preocupación que se debe tener en los pacientes ¹⁷.

Percepción de los pacientes en relación a la calidad de atención que brindan los profesionales de enfermería es un proceso mental que el paciente desarrolla acorde al trato y cumplimiento de intervenciones que el profesional realiza para la mejora del paciente ¹⁸.

El dolor es el reflejo de alerta en donde se refleja mediante sensaciones desagradables como pinchazos hormigueos, picaduras, ardor o molestias relacionado a dolor muscular y esquelético en donde se divide en dos categorías agudo o crónico, en la cual pueden ser persistentes o eventuales lo que con lleva a la intranquilidad emocional, física, psicológica y espiritual del paciente ¹⁹.

El manejo de dolor hace partícipe a ciertos fármacos y terapias con el fin de disminuir los niveles de dolor de la persona teniendo como resultado el descanso favorable del paciente ¹⁹.

Técnica: es la capacidad del profesional de enfermería que le permite desenvolver su labor y deber ante las necesidades del paciente²⁰.

Humana: es la respuesta del profesional de enfermería ante la necesidad del paciente mediante los cuidados estandarizados que se le brinda con el fin de lograr la disminución de dolor o incomodidad que este atravesando²¹.

Entorno: está enfocado a los instrumentos que brindan los hospitales con el fin de satisfacer y cumplir con las necesidades del paciente²².

En cuanto a los contextos Kolcaba refiere que, los tipos de comodidad pueden definirse como, que las sensaciones corporales son contextos físicos; el sentido que se le da a la vida, el estado de conciencia por dentro que tienen las personas, autoestima, sexualidad, está dentro del contexto espiritual; en la parte ambiental se refiere a todo lo superficial que está en los entornos de las personas como, por ejemplo, la luz, el ruido, el equipamiento y la temperatura; por último y no de menos importancia se encuentra el contexto sociocultural que se sobre entiende como las relaciones que se tiene con las personas que están dentro de la familia y la sociedad entera²³.

Estos contextos sobre el confort son necesario e importante para una experiencia que se pueda tener en cuenta en la parte subjetiva como es la percepción de tener conocimiento y poder ser ayudado por otra persona, que compromete todo lo mencionado, experiencias físicas, espirituales, psicológicas, ambientales, culturales y sociales²⁴.

Según Katherine Kolcaba, refiere en su teoría que las intervenciones de enfermería que promueven el confort son consideradas una buena práctica siempre y cuando sea beneficioso para el paciente, familia u comunidad con el fin de que se sientan reconfortantes y mejoren sus niveles de insatisfacción por el dolor u otro padecimiento que este relegando. Así mismo Kolcaba divide en tres tipos de confort; alivio, comodidad y transcendencia”²⁵.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Según Concytec el tipo de investigación es básico debido a que busca ampliar el conocimiento teórico y general de la problemática planteada²⁶.

El diseño fue no experimental debido a que no se manipulo ni altero las variables²⁶.

Según Sánchez F. 2019. El enfoque cuantitativo de nivel descriptivo, basado a la medición objetiva y analítica de datos en relación a los datos obtenidos de los instrumentos²⁷.

El corte fue transversal ya que proporcionan evidencias preliminares sobre ambas variables. Estos estudios fueron considerados como el primer escalón en los niveles de evidencia dentro de los estudios observacionales analíticos²⁸.

3.2 Variable y operacionalización

Definición conceptual: es la impresión del paciente ante las intervenciones del profesional de enfermería que le brinda para el manejo del dolor agudo y mejorar su bienestar ²⁹.

Definición operacional: se utilizó la escala de percepción del cuidado de enfermería desde el punto de vista del paciente el cual consta de 20 ítems en donde posee una valoración de tipo Likert: totalmente de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. Su calificación va de 0 – 20 percepción baja, de 21 – 50 percepción moderada y de 51 a más percepción alta.

Dimensiones: técnica, humana y entorno.

Indicadores: efectividad, eficacia, eficiencia, seguridad, comunicación, trato amable, trato oportuno, privacidad, comodidad, libre de riesgo.

Escala: Ordinal

3.3 Población, muestra y muestreo

Población:

El escenario en donde se desarrolló la reciente investigación será en el Hospital Sergio Bernales, ubicado en los Nardos 102, Comas 15324, establecimiento de salud de Nivel III 1 – I.

La población está constituida por 100 pacientes del área de emergencia.

Según Manzano y García 2020 refieren que los criterios de inclusión son un conjunto de criterios que se utilizan para determinar que sujetos de investigación formarán parte de un estudio. Sin embargo, lo importante es comprender esa percepción que tienen los participantes sobre el manejo del dolor ³⁰.

Criterio de inclusión:

- Pacientes > de 18 años
- Pacientes lucidos, orientados en tiempo y espacio
- Pacientes que deseen participar de forma voluntaria
- Pacientes que se encuentren en el área de emergencia

Según Arnau y Sala 2020 refieren que la exclusión implica las condiciones o características que exhiben los participantes y que tienen el potencial de influir o cambiar los resultados, lo que a su vez los hace no aptos para formar parte del estudio³².

Criterios de exclusión:

- Pacientes que no acepten participar en el desarrollo del presente estudio

Unidad de análisis

- La unidad de estudio estuvo conformada por los pacientes que se encontraban en el área de emergencia

3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos

Los participantes fueron encuestados para ello se aplicó el instrumento denominado “percepción del paciente” elaborado por Eriksen en 1988 el cual fue traducido y adaptado por Ortega en el 2003, sin embargo, para Rosales en el año 2017, realizó las correcciones pertinentes y lo adaptó a una mejor versión. El cuestionario cuenta con 3 dimensiones el cual posee 20 ítems en donde va de una puntuación del 1 al 5 (1 totalmente de acuerdo, 2 de acuerdo, 3 indiferente, 4 en desacuerdo y 5 totalmente en desacuerdo). el resultado obtenido determinó cual es el nivel de percepción que posee el paciente en donde su calificación va de 0 – 20 percepción baja, de 21 – 50 percepción moderada y de 51 a más percepción alta.³³

Validez: Para la validez del instrumento Rosales pasó por 4 expertos siendo ellos profesionales de enfermería con una trayectoria de 10 años en donde sometieron el instrumento a una prueba binomial en donde obtuvieron un p valor de 0.885 el cual es recomendable para su uso. **(Anexo:5)**

Confiabilidad: Así mismo Rosales sometió a una prueba de confiabilidad de su propio instrumento en donde el resultado de alfa de Cronbach indicó un resultado de 0.89 lo cual fue recomendable para su uso.

Sin embargo las se rectificó la confiabilidad por las presentes investigadoras Apaza León, Ingrid Gabriela y Ayala Sánchez, Milagros Margarita ejecutaron mediante una prueba piloto a 10 pacientes hospitalizados en distintos hospitales nacionales y clínicas el cual brindaron sus consentimientos de forma amable y servicial es decir nos dieron todas las facilidades para comprobar si los instrumentos son confiables e entendibles para ellos, posteriormente los datos obtenidos fueron vaciados al Excel y después al Spss25 en donde mediante a la estadística se obtuvo un Alpha de Cronbach de 0.761 el cual es aceptable para su uso. **(Anexo:6)**

3.5 Procedimiento

El procedimiento de esta investigación determinó en tener una estrategia metodológica a través de la recolección de los datos obtenidos.

En primer lugar, se solicitó permiso al director del Sergio Bernales para el desarrollo del instrumento

En segundo lugar, dada la autorización por el comité de ética se inició las coordinaciones correspondientes para el desarrollo del proceso de investigación.

En tercer lugar, se procedió a solicitar permiso al jefe del servicio de emergencia, lo cual nos facilitaron a poder contactarnos con los posibles participantes hasta contrarrestar la saturación.³⁴

En cuarto lugar, las encuestas fueron las respuestas del cuestionario fueron digitadas mediante códigos para su tratamiento mediante el programa Spss25 en la cual fueron sometidas para el análisis respectivo.

3.6 Método de análisis de datos

Para el método de análisis de datos se utilizó el método descriptivo cuya finalidad es determinar el nivel de percepción de cada paciente según las dimensiones que posee, con el fin de tabular la información adquirida mediante el vaciado de Excel hacia el spss25 obteniendo los resultados acordes a los objetivos planteados en esta investigación; así mismo se obtuvieron tablas y gráficos debidamente interpretadas cada una de ellas con el fin de obtener mayor comprensión.

3.7 Aspectos éticos

Los aspectos éticos serán de gran relevancia para el desarrollo de la investigación, se cumplirá el respeto y se forjará los valores conservados.

Así mismo, Salazar, Icaza y Alejos 2018 manifiestan que los aspectos éticos dentro de una investigación se refieren a los principios y normas morales que guían la conducta de los investigadores, asegurando el respeto, la integridad y el bienestar de los participantes, así como promoviendo la confianza en la

investigación científica³⁵.

Beneficencia: Se Realizó el bien a las personas y ayudar sin pedir nada a cambio.

No maleficencia: No hacer daño a la persona.

Autonomía: Toma de decisiones propias para su vida diaria, ideas de sí mismo del individuo.

Justicia: La verdad fue respetada, acto de moralidad sin discriminación, actuando de manera justa, honesta y equitativa.

Veracidad: No mentir, actuar únicamente con la verdad, tener concordancia con lo dicho y hecho.

Consentimiento informado: Aprobación o aceptación de manera voluntaria de la persona después de haber explicado en lo que consiste dicho tema a tratar.

IV. RESULTADOS



Gráfico 1. Percepción del paciente sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería para el manejo del dolor agudo.

De los 100 pacientes se puede observar que el 25% posee una muy buena percepción para el manejo del dolor que el profesional de enfermería le brinda, sin embargo, solo el 15% reflejó tener una buena percepción en cuanto al trato que el profesional de enfermería brinda, no obstante, el 60% de los pacientes reflejaron un nivel regular de percepción debido al manejo del dolor que presentaban en el momento.

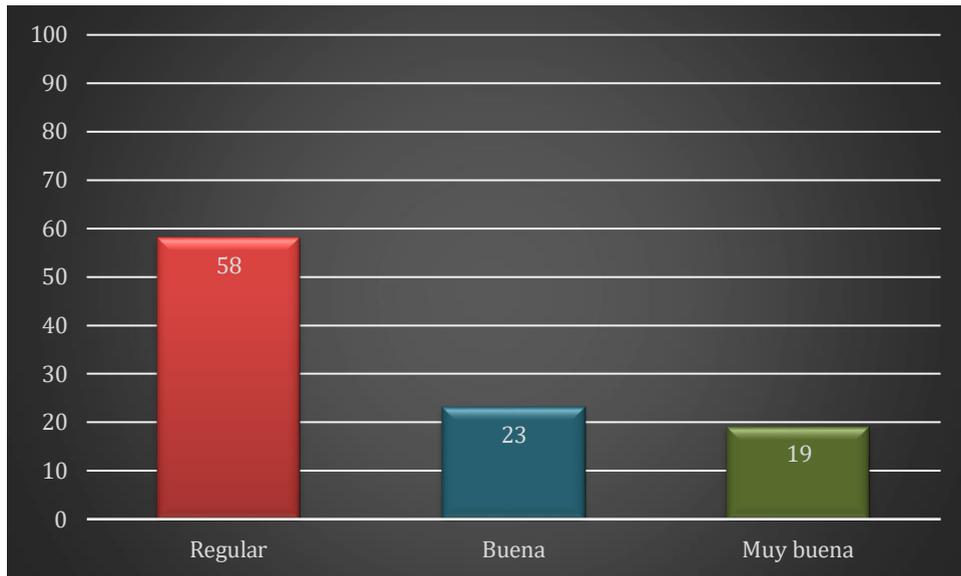


Gráfico 2. Percepción del paciente sobre el manejo del dolor según su dimensión técnica.

De los 100 pacientes se puede observar que el 19% posee un nivel muy bueno en cuanto a la percepción para el manejo del dolor según su dimensión técnica, sin embargo, solo el 23% reflejó tener una buena percepción en cuanto al manejo que el profesional de enfermería brinda, no obstante, el 58% de los pacientes reflejaron un nivel de percepción regular.

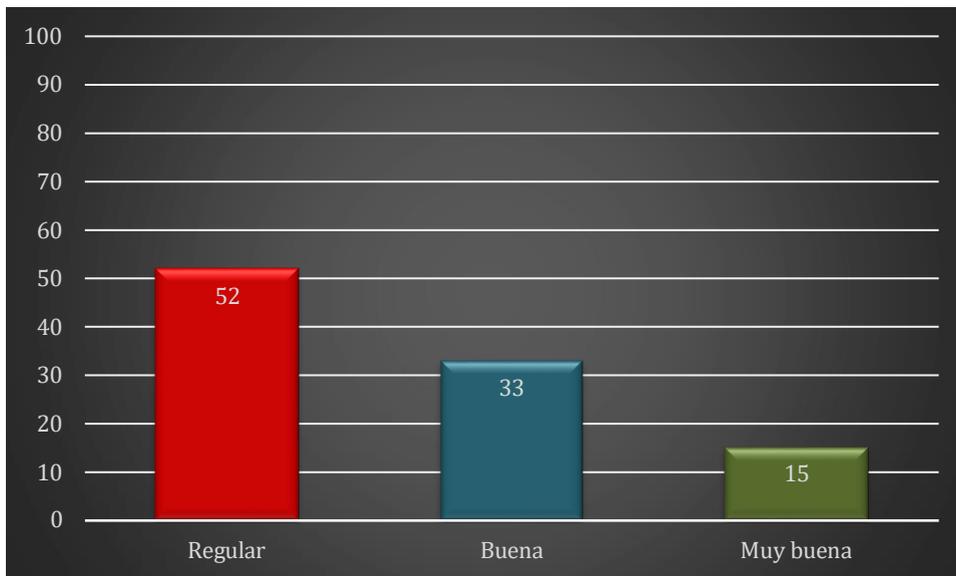


Gráfico 3. Nivel de percepción del paciente sobre el manejo del dolor según su dimensión humana.

De los 100 pacientes se puede observar que el 15% posee una muy buena percepción para el manejo del dolor según su dimensión humana, sin embargo, solo el 33% reflejó tener una buena percepción debido a la empatía y sensibilidad que el profesional de enfermería brindó, no obstante, el 52% de los pacientes reflejaron un nivel de percepción regular.

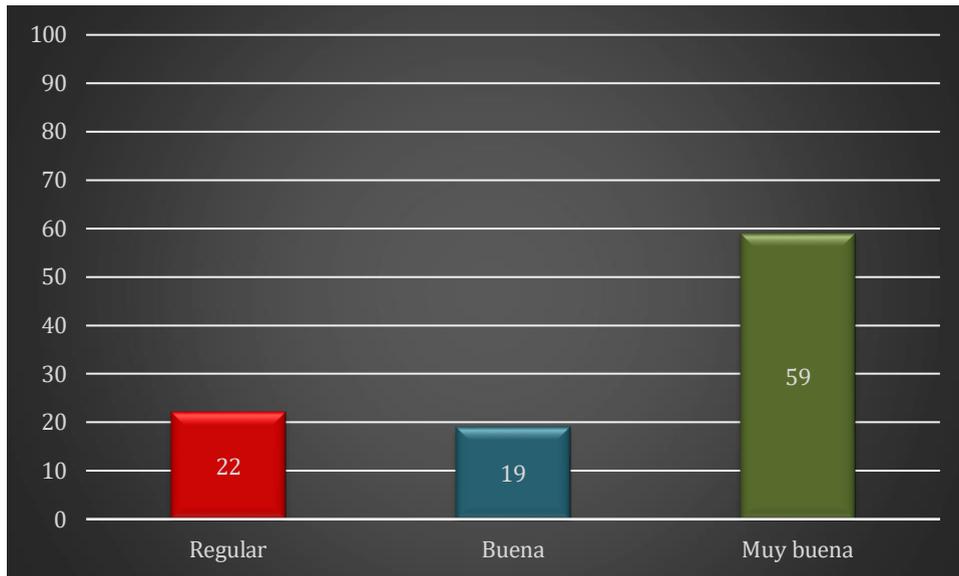


Gráfico 4. Nivel de percepción del paciente sobre el manejo del dolor según su dimensión entorno.

De los 100 pacientes se puede observar que el 59% de los pacientes poseen una muy buena percepción para el manejo del dolor según su dimensión entorno, sin embargo, el 19% reflejó tener una buena percepción debido al orden y limpieza que poseían, no obstante, el 22% de los pacientes reflejaron un nivel de percepción regular.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio refleja la percepción de los pacientes en cuanto al cuidado sobre el manejo del dolor agudo en el hospital Sergio E. Bernales, en el área de emergencia; así mismo esta percepción se divide en tres dimensiones la primera es la técnica que posee el profesional de enfermería en cuanto a la disminución del manejo dolor que posee el paciente; la segunda es la humana en donde abarca la empatía, el entendimiento la tolerancia la enseñanza y la comunicación que el profesional da a conocer tanto al paciente como al familiar y la tercera es el entorno donde puede percibir el paciente la limpieza, orden y preocupación del profesional de enfermería.

Así mismo respecto al objetivo general que es percepción del paciente sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería para el manejo del dolor agudo se obtiene que el 25% de los pacientes posee una muy buena percepción para el manejo del dolor, 15% reflejó una buena percepción, no obstante, el 60% de los pacientes un nivel regular, menciona que hay demora en la atención que brindaba el profesional de enfermería; datos que contradicen lo hallado por Carbajal G y Rojas E que indican que el 58% de los pacientes reportan un nivel muy bueno en cuanto al manejo de dolor agudo y el 42% regular, a su vez Ccasihui indicó que el 5% percibía muy buena atención el 30% buena y un 65% regular, dichos resultados concuerda también expresado por Carmona J. que halló 56.9% de los pacientes posee una percepción regular 43.1% buena.

Katherine Kolcaba, refiere que las intervenciones de enfermería promueven el confort para beneficio del paciente en donde cada intervención debe mejorar el estado perceptivo a fin de obtener una disminución en relación a los niveles de dolor que presenta y refleja el paciente

En relación al primer objetivo específico fue sobre la percepción del paciente sobre el manejo del dolor según su dimensión técnica en donde se pudo observar que el 19% posee un nivel muy bueno en cuanto a la percepción para el manejo del dolor según su dimensión técnica, 23% buena y el 58% regular debido a las

efectividades, eficacias, eficiencias y seguridad que brindaban. Así mismo para Vicuña C. indico tener un 60% muy buena percepción 15% buena y un 25% regular no obstante para Alcántara et al indicaron que solo el 20% de los pacientes reflejaban una buena percepción debido al tratamiento farmacológico que les brindaban sin embargo el 80% reflejo una percepción regular debido a que el profesional de enfermería se encargaba de solo brindar tratamiento farmacológico y no se preocupaban de su seguridad, eficacia y efectividad de dicho tratamiento.

En relación al segundo objetivo específico fue sobre la percepción del paciente sobre el manejo del dolor según su dimensión humana en donde el 15% posee una muy buena percepción, 33% buena y 52% regular debido a que la comunicación y los tratos no brindaban mucha confianza a los pacientes, es por ello que se vio reflejado un desnivel en cuanto a dicha dimensión. No obstante, para LLenque J. indico tener un 46.2% regular, 23.1% buena y 30.8% muy buena en percepción del paciente sin embargo para Beltrán et al. Indico que el 39% de los pacientes se encontraban satisfechos es decir tenían una buena percepción y el 61% poseían un nivel regular en cuanto a la percepción en la dimensión humana, debido a la falta de empatía, falta de comunicación y falta de trato por parte de los profesionales de enfermería.

En relación al tercer y último objetivo específico fue sobre la percepción del paciente sobre el manejo del dolor según su dimensión entorno en donde el 59% de los pacientes poseen una muy buena percepción para el manejo del dolor según su dimensión entorno, sin embargo, el 19% reflejo tener una buena percepción debido al orden y limpieza que poseían, no obstante, el 22% de los pacientes reflejaron un nivel de percepción regular. Para Gutierrez et al indicaron que el 42% tuvieron una percepción buena y el 58% regular, sin embargo, para Bermejo et al indico que el 76% de los pacientes poseían una percepción buena y el 24% regular esto abarca al orden y limpieza que posee el profesional de enfermería en su área de gestión en donde se encuentran los pacientes.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), refirió que el estándar para la práctica profesional de enfermería debe centrarse en la eficacia, la seguridad, equidad oportunidad en reducción de tiempo de espera y sobre todo la

concentración efectiva para el desarrollo de intervenciones hacia el paciente.³⁶

De todo lo mencionado, se deduce que en el hospital Sergio E. Bernal en donde se desarrolló la presente investigación, los resultados encontrados hacen tomar conciencia sobre la percepción que poseen los pacientes en cuanto al manejo de dolor que brinda el profesional de enfermería del área de emergencia en donde el resultado que predominó fue una percepción regular, debido a la falta de personal y de materiales por lo que se ve reflejado una leve deficiencia en cuanto al trato y atención del paciente.

Así mismo con los resultados obtenidos demostraron la importancia del cuidado humanizado y estandarizado que brindan los profesionales de enfermería hacia los pacientes es de suma importancia debido a que se verá reflejado la satisfacción o insatisfacción de cada paciente en cuanto a la evaluación de percepción de los pacientes sobre cuidado enfermero para el manejo de dolor agudo.

VI. CONCLUSIONES

1. El nivel de percepción sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería para el manejo del dolor agudo predominó la percepción regular seguida la muy buena y por último buena.
2. El mayor porcentaje sobre percepción del paciente sobre el manejo del dolor según su dimensión técnica es regular.
3. El porcentaje que predominó en la percepción del paciente sobre el manejo del dolor según su dimensión humana fue la percepción regular
4. El porcentaje que predominó en la percepción del paciente sobre el manejo del dolor según su dimensión entorno fue la percepción muy buena.

VII. RECOMENDACIONES

1. A las futuras investigaciones aplicar a una población más extensa con el fin de obtener resultados más detallados.
2. A las autoridades del Hospital Sergio E. Bernales y de enfermería establecer un plan de mejora sobre la calidad de atención fomentando de esa forma buenas prácticas de atención hacia los pacientes.
3. Al departamento de enfermería realizar capacitaciones y estrategias actualizadas a fin de promover una buena práctica de atención hacia el desarrollo de las habilidades blandas en pacientes.
4. En relación a los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento de percepción de los pacientes se recomienda al Hospital Sergio E. Bernales sensibilizar a los profesionales de enfermería sobre la importancia del cuidado estandarizado y humanitario con el fin de lograr disminuir los dolores e incomodidades que ellos puedan atravesar en su breve estadía.

REFERENCIAS

1. Ruiz M, Tamariz M, Méndez A, Torres L, Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus* [revista en la Internet]. 2020 Jun [citado 2023 Sep 11]; 5(14): e174. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S24486094202000020003&lng=es
2. Maldonado D. Declaración de Lima: el SOS a la atención del dolor crónico en Latinoamérica [Internet]. *El Hospital*. 2023 [citado 2023 mayo 1]. Disponible en: <https://www.elhospital.com/es/noticias/declaracion-de-limael-sos-la-atencion-del-dolor-cronico-en-latinoamerica>
3. Blanco M, Tortajada M, Rodriguez Z, Puente M, Méndez C, Fernández J. Percepción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el contexto de la crisis del COVID-19. *Enferm. glob.* [Internet]. 2021 [citado 2023 Sep 11]; 20(64): 26-60. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S169561412021000400026&lng=es.
4. Vargas V, Valecillos J, Hernández C. Calidad en la prestación de servicios de salud. Parámetros de medición. *Revistas Ciencias Sociales*. [serie en Internet] 2015 [citado 15 May 2021]; 19(4): 663 – 671. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109356/Romero_VJ_M-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
5. Canzio C. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de Hospitales Públicos de Lima Este. [Tesis de Licenciatura]. Perú: 26 Universidad San Ignacio de Loyola. Facultad de Ciencias Empresariales, Lima; 2018. Disponible en: <http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019>."
6. Callacna G. Manejo del dolor del paciente post quirúrgico y su relación con la satisfacción en la atención del enfermero en la unidad de traumatología y ortopedia del HASS - Callao 2021 [Internet]. Lima; 2022 [citado 10 mayo 2023]. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6189/T061_32981696_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y

7. Rocha, G. Satisfacción con la atención de salud entre los usuarios del Ministerio de Salud, EsSalud y Clínicas privadas. [Informe final de investigación]. Perú: Universidad Autónoma de Ica, Chincha; 2017
8. Carbajal D., Santusa D. Proceso de atención de enfermería a paciente con artroplastia de cadera izquierda del Servicio de Traumatología y Ortopedia de un centro médico de Lima, 2021. Universidad Peruana Unión; 2022 [Internet]. 226.32:8080. [citado 2023 mayo 5]. Disponible en:http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/5454/Gladyz_Trabajo_Especialidad_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
9. CCasihui N. Valoración de enfermería y manejo del dolor en pacientes postoperados de cirugías traumatólogicas [Internet]. Lima; 2022 [citado 8 mayo 2023]. Disponible en:
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/12505/Valoracion_CcasihuiPalomino_Natali.pdf?sequence=3&isAllowed=y
10. Vicuña C. Tendencias del cuidado de enfermería en el manejo del dolor del paciente quirúrgico [Internet]. Lima; 2021 [citado 10 mayo 2023]. Disponible en:
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9589/Tendencias_VicunaCabello_Cecilia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
11. Alcántara A., et al. Analgesia multimodal y sinergia farmacológica en el manejo del dolor. Semergen [Internet]. 2020 [citado 2023 mayo 4];46(4):284–5. Disponible en: <https://www.elsevier.es/esrevista-medicina-familia-semergen-40-articulo-analgesia-multimodalsinergia-farmacologica-el-S113835932030054X>
12. Llenque J. Percepción del confort que brinda la enfermera en el servicio de traumatología de un hospital local, Chiclayo -2018. [Internet]. Edu.pe. [citado 2023 mayo 5]. Disponible en:
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1708/1/TL_LlenqueJacintoJherica.pdf
13. Beltrán G., Castañeda J., Herrera J. Percepción en la calidad de la atención en pacientes de traumatología del hospital general Zacatecas. 2021 [Internet]. Edu.mx. [citado 2023 mayo 11]. Disponible en:

<https://revistas.uaz.edu.mx/index.php/ibnsina/article/view/1083/1031>

14. Gutiérrez H, Araya F, Gutierrez R. Correlación entre el dolor y los índices radiológicos en pacientes mayores de 60 años con fractura de radio distal. Rev Soc Esp Dolor [Internet]. 2019 [citado 2023 mayo 5];26(6):324–30. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S113480462019000600004

15. Bermejo D., et al. Tratamiento del dolor postquirúrgico en el servicio de traumatología en un hospital de segundo nivel [Internet]. Venezuela; 2019 [citado 8 mayo 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/1702/170263775013/170263775013.pdf>

16. López R, López M, Pulido M. Seguridad del paciente tratado con E.I.M.I en una UCCYU: aplicación de NANDA-NOC-NIC. Ene. [Internet]. 2020 Abr [citado 2023 Oct 04] ; 10(1). Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988348X2016000100010&lng=es.

17. Perilla F. El arte del cuidado, un llamado a la vocación de Enfermería. Rev Cubana Enfermer [Internet]. 2022 Jun [citado 2023 Sep 19] ; 38(2): e4140. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192022000200001&lng=es.

18. Blanco M., et al. Percepción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el contexto de la crisis del COVID-19. Enf Global [Internet]. 8 de octubre de 2021 [citado 11 de septiembre de 2023];20(4):26-60. Disponible en: <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/479441>

19. Pérez J. Versión actualizada de la definición de dolor de la IASP: un paso adelante o un paso atrás. Rev. Soc. Esp. Dolor [Internet]. 2020 Ago [citado 2023 Sep 11] ; 27(4): 232-233. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S113480462020000400003&lng=es. Epub 13-Oct-2020. <https://dx.doi.org/10.20986/resed.2020.3839/2020>.

20. Yáñez K, Rivas E, Campillay M. Ética del cuidado y cuidado de enfermería. Enfermería (Montevideo) [Internet]. 2021 Jun [citado 2023 Oct 04] ; 10(1): 3-

17. Disponible en:
http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-66062021000100003&lng=es. Epub 01-Jun-2021.
<https://doi.org/10.22235/ech.v10i1.2124>.
21. Cruz C. La naturaleza del cuidado humanizado. *Enfermería (Montevideo)* [Internet]. 2020 [citado 2023 Oct 04] ; 9(1): 21-32. Disponible en:
http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-66062020000100021&lng=es. Epub 01-Jun-2020.
<https://doi.org/10.22235/ech.v9i1.2146>.
22. Caballero G, Vicente et al. Entorno de práctica profesional en enfermería. *Revista Panamericana de Salud Pública* [online]. 2018, v. 42 [Accedido 4 octubre 2023], e48. Disponible en: <<https://doi.org/10.26633/RPSP.2018.48>>. Epub 07 Jun 2018. ISSN 1680-5348. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2018.48>.
23. Open Journal Systems [Internet]. Ufpr.br. [citado el 4 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://revistas.ufpr.br/cogitare/article/view/87724>
24. Romero A, Henao A, Gómez L. El concepto del confort en el cuidado de enfermería. *Rev Cubana Enfermer* [Internet]. 2022 Mar [citado 2023 Oct 04] ; 38(1): e4163. Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086403192022000100018&lng=es.
25. Carneiro F, Santana K, Almeida M. Prácticas del cuidar en Enfermería para la promoción del confort. *Index Enferm* [Internet]. 2014 Jun [citado 2023 Oct 04] ; 23(1-2): 65-69. Disponible en:
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S113212962014000100014&lng=es.
26. Nieto N. Tipos de Investigación. 2018 [citado el 19 de septiembre de 2023]; Disponible en:
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS_5b55a9811d9ab27b8e45c193546b0187/Description

27. Loayza J. Actitudes hacia la investigación científica y estadística en estudiantes de Psicología. *Academia* [Internet]. 2021 [citado el 4 de octubre de 2023];8(2):165–77. Disponible en: http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2414-89382021000200067
28. Sánchez F. Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos [Internet]. Lima: Revista digital de investigación en docencia universitaria; 2019 [citado 22 mayo 2023]. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci>
29. Chaupin B, Lizano R, Torres N. Percepción del cuidado de enfermería desde el punto de vista del paciente y de la enfermera en el “Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara”, Callao, 2018. *Edu.pe*. [citado el 19 de septiembre de 2023]. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/5013/Percepcion_ChaupinTorrejon_Brissette.pdf?sequence=1&isAllowed=y
30. Manzano R, García A. Sobre los criterios de inclusión y exclusión. Más allá de la publicación. *Rev. chil. pediatr.* [Internet]. 2020 diciembre [citado 2023 junio 2]; 87(6): 511-512. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S037041062016000600015&lng=es.
31. Manzano R, García A. Sobre los criterios de inclusión y exclusión. Más allá de la publicación. *Rev. chil. pediatr.* [Internet]. 2020 diciembre [citado 2023 junio 2]; 87(6): 511-512. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S037041062016000600015&lng=es.
32. Arnau L, Sala J. Pautas, procedimientos y criterios de calidad [Internet]. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona; 2020 [citado 7 junio 2022]. Disponible en: https://ddd.uab.cat/pub/recdoc/2020/222109/revliltcie_a2020.pdf
33. Rosales G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima. [Tesis

de Magister]. Perú: Universidad César Vallejo, 2017. disponible en:
file:///C:/Users/User/Downloads/Rosales_PGM.pdf

34. Ramos C. Los alcances de una investigación [Internet]. Ecuador :
Universidad Tecnológica Indoamérica; 2020 [citado 23 jmayo 2023]. Disponible en:
https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:NI_R76hN5LgJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7746475.pdf&cd=12&hl=es&ct=clnk&gl=pe

35. Salazar M., Icaza M., Alejo O. (2018). La importancia de la ética en la
investigación. Revista Universidad y Sociedad, 10(1), 305-311. 02 de marzo de
2018. Recuperado en 12 de junio de 2023, Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S221836202018000100305&lng=es&tlng=es

36. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención; 2021. [Internet].
Who.int. [citado el 22 de noviembre de 2023]. Disponible en:
https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1

Anexos

Anexo 1: Matriz de Operacionalización.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES/ INDICADORES	ESCALA
Percepción de la calidad del cuidado enfermero	Referida a las características que tiene la atención del profesional de enfermería en cuanto al cuidado que brinda al paciente, durante la atención hospitalaria.	Está relacionado con la percepción que tiene el usuario con la atención recibida, el cual será medido a través del cuestionario en el que podemos encontrar 3 dimensiones (técnica, humano y entorno). consta de 20 ítems en donde posee una valoración de tipo Likert: totalmente de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. Su calificación va de 0 – 20 percepción baja, de 21 – 50 percepción moderada y de 51 a más percepción alta. MUY BUENA, BUENA Y REGULAR (baja, moderada y alta)	1. Técnica Efectividad, Eficacia, Eficiencia y Seguridad. (1, 2, 3, 4, 5) 2. Humana Comunicación, Trato amable y Trato oportuno. (6, 7, 8, 9, 10,11, 12) 3. Entorno Privacidad, Comodidad y Libre de riesgo. (13, 14, 15,16, 17, 18,19, 20)	Ordinal

Anexo 2 Cuestionario: “Percepción de la calidad del cuidado enfermero”

Presentación:

Estimado usuario, estoy realizando un estudio para determinar el “Percepción de los pacientes sobre cuidado enfermero para el manejo de dolor agudo, Hospital Sergio Bernales, Comas - 2023”. Para lo cual solicito su colaboración a través de una respuesta sincera a las preguntas que a continuación se le presentan, expresándole que los datos son de carácter anónimo. Agradezco anticipadamente su participación en el estudio.

Instrucciones:

A continuación, se presenta una serie de preguntas a los que deberá usted responder eligiendo una sola alternativa como respuesta:

- TA : Totalmente de acuerdo. (1)
- A : De acuerdo. (2)
- I : Indiferente. (3)
- D : En desacuerdo. (4)
- TD : Totalmente en desacuerdo. (5)

DATOS GENERALES:

1. Edad:

2. Sexo: Masculino () Femenino ()

3. Estado civil:

Soltero () Casado () Conviviente () Viudo ()

4. Grado de instrucción:

Primaria () Secundaria () Superior Técnico () Superior Universitario ()

N°	Preguntas	TD	D	I	A	TA
Técnica						
01	El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza.					
02	La enfermera brinda el tratamiento en el horario establecido por el servicio.					
03	Usted recibe una atención de calidad y calidez de la enfermera.					
04	La enfermera aplica el lavado de manos antes y después de atenderlo.					
05	Se siente seguro con los cuidados que le brinda la enfermera.					
Humana						
06	La enfermera le explica sobre los exámenes y procedimientos que se le va a realizar.					
07	La enfermera le saluda y trata por su nombre.					
08	La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha.					
09	La enfermera le brinda un trato amable.					
10	La enfermera le brinda apoyo emocional al paciente.					
11	La enfermera acude oportunamente al llamado.					
12	La enfermera le dio oportunidad para que usted expresara sus problemas.					
Entorno						
13	La enfermera mantiene la privacidad del paciente.					
14	El profesional de enfermería muestra interés por el orden e higiene.					
15	La unidad donde está hospitalizado se encuentra en buenas condiciones de limpieza.					
16	La enfermera le hace participar de su autocuidado.					
17	La enfermera le muestra a usted interés y preocupación por el confort y reposo.					
18	La enfermera orienta al paciente y familia sobre la importancia de la deambulacion.					
19	La enfermera le orienta a usted y familia sobre los cuidados que debe tener en casa.					
20	La enfermera le enseña a usted y su familia como debe tomar sus medicamentos en casa.					

Anexo N° 3: Consentimiento informado

Yo, identificado con DNI N°

....., en pleno uso de mis facultades mentales expreso mi voluntad para participar de esta investigación a través del presente documento.

Declaro haber sido informado (a) del nombre de la investigación: “Percepción de los pacientes sobre cuidado enfermero para el manejo de dolor agudo, Hospital Sergio Bernales, Comas - 2023”; realizado por Br. Apaza León, Ingrid Gabriela y Br. Ayala Sánchez, Milagros Margarita; afirmo que se me informó de los objetivos y de que la información que daré en la encuesta será utilizada exclusivamente para fines de la investigación sin perjudicarme en lo absoluto, lo que me asegura la confiabilidad del mismo.

.....

Firma del participante

Anexo 5: Alfa de Cronbach según la validez del autor (Rosales)

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,885	19

Anexo 6: Alfa de Cronbach

Escala: PERCEPCION

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,761	20

Anexo: evidencias



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES

N° 0114 -2023

CONSTANCIA DE DECISIÓN ÉTICA

El Comité Institucional de Ética en Investigación del Hospital Nacional Sergio E. Bernales (CIEI-HNSEB) hace constar que el protocolo de investigación denominado: "Percepción de los pacientes sobre cuidado enfermero para el manejo de dolor agudo, Hospital Nacional Sergio Bernales - 2023" fue **APROBADO** bajo la modalidad de **REVISIÓN EXPEDITA**.

Investigadora:

**Apaza León, Ingrid Gabriela
Ayala Sanchez, Milagros Margarita**

El protocolo de investigación aprobado corresponde a la **versión 01** de fecha **16 de octubre de 2023**.

Para la aprobación se ha considerado el cumplimiento de los lineamientos metodológicos y éticos en investigación, que incluye el balance beneficio/riesgo, confidencialidad de los datos y otros.

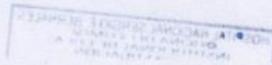
Las enmiendas en relación con los objetivos, metodología y aspectos éticos de la investigación deben ser solicitadas por el investigador principal al CIEI-HNSEB.

El protocolo de investigación aprobado tiene un periodo de vigencia de 12 meses; desde el 16 de octubre de 2023 hasta el 15 de octubre de 2024, y; de ser necesario, deberá solicitar la renovación con 30 días de anticipación.

De forma semestral, deberá enviarnos los informes de avance del estudio a partir de la presente aprobación y así como el informe de cierre una vez concluido el estudio.

Lima, 16 de octubre de 2023

MINISTERIO DE SALUD
HOSP. NAC. SERG. E. BERNALES
YESSICA IRIS SALAZAR QUIROZ
PRESIDENTE DEL COMITÉ
INSTITUCIONAL DE ÉTICA
EN INVESTIGACIÓN





CARGO

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

MEMORANDO Nº 596 - OF-OADI-HNSEB-2023

A : M.C. José Alberto Carrión Roman
Jefe del Dpto. Emergencia y Cuidados Críticos

ASUNTO : Autorización para recolección de información

FECHA : Comas, 17 de octubre de 2023

Mediante el presente me dirijo a usted, para solicitar brindar las facilidades necesarias a las estudiantes de enfermería:

Apaza León, Ingrid Gabriela
Ayala Sanchez, Milagros Margarita

Quienes cuentan con la aprobación del Comité Institucional de Ética en Investigación para realizar la recolección de datos de su estudio: "Percepción de los pacientes sobre cuidado enfermero para el manejo de dolor agudo, Hospital Nacional Sergio Bernales - 2023", motivo por el cual realizará la recolección de datos por medio de un Cuestionario de Percepción sobre el cuidado enfermero a pacientes dentro del departamento a su cargo.

Agradezco por anticipado la atención que brinde al presente.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
 HOSP. NAC. SERGIO E. BERNALES
 Dra. Maritza D. Peña Ortiz
 JEFE DE LA OFICINA DE REGISTRO E INSCRIPCIÓN
 C.E.F. 14293

MINISTERIO DE SALUD
 HOSPITAL SERGIO E. BERNALES
 DPTO. EMERGENCIA Y CUIDADOS CRÍTICOS
 RECIBO: (G. Rebeth)
 FECHA: 19/10/23
 HORA: 10:50am

Cc. • Archivo

MDPO/jhc

Los Olivos, 16 de octubre del 2023

CARTA N°149 -2023-EP/ ENF.UCV-LIMA

Sr. Dr.
Jorge Arturo Flores del Pozo.
Director General - Hospital Nacional Sergio E Bernalles
Collique

Presente. -

Asunto: Autorización para trabajo de campo de los estudiantes de Enfermería de la Universidad Cesar Vallejo Sede Lima Norte

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted para saludarla muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo y en el mío propio desearte la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo presentar a los estudiantes Apaza León, Ingrid Gabriela y Ayala Sanchez, Milagros Margarita, del X ciclo del Programa de Enfermera Profesional. En este sentido, solicito a Ud. señora Directora su autorización para la aplicación del instrumento de la investigación titulada: **"Percepción de los pacientes sobre cuidado enfermero para el manejo de dolor agudo, Hospital Sergio E. Bernalles - 2023"**. Asimismo, agradecería se le brinde las facilidades correspondientes.

Sin otro particular me despido de Usted no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,



Dr. Paul Velásquez Porras
Responsable de Investigación del
Programa de Enfermería de la
Universidad César Vallejo Sede Lima
Norte

c/ c: Archivo.