

# Factores que influyen en la calidad de atención de enfermería en pacientes con carcinoma mamario

Andrea Verdugo-Batiz,<sup>1</sup> Rosa Icela Esparza-Betancourt,<sup>2</sup> Anabel Magaña-Rosas,<sup>3</sup> María Betzabé Arizona-Amador<sup>3</sup>

<sup>1,3</sup>Maestras en Ciencias de Enfermería, <sup>2</sup>Maestra en Docencia y Administración Educativa. Facultad de Enfermería. Universidad Autónoma de Baja California. México

## Resumen

**Introducción:** la necesidad de mejorar la efectividad de los cuidados de enfermería ha llevado a numerosos autores a realizar estudios en este sentido, e implementar medidas que ayudan a mejorar la calidad de atención que brindan.

**Objetivo:** identificar los factores que influyen en la calidad de atención que proporciona el personal de enfermería a pacientes con carcinoma mamario, en un hospital público de Mexicali, Baja California.

**Metodología:** estudio descriptivo, observacional, transversal y correlacional, la selección de población mediante técnica de censo. Instrumentos: cuestionarios autoadministrados para el personal y pacientes, que midieron calidad de atención y nivel académico; guía de observación de actividades del personal para determinar carga de trabajo; se utilizó regresión lineal para comprobación de hipótesis.

**Resultados:** la calidad en la atención, según percepción del sujeto de estudio se clasificó como *Buena* 82.52 %; carga de trabajo, *Regular* 24.28 % y nivel académico, *Regular* 66.6 %. Prueba estadística  $p = 0.017$  ( $p < 0.05$ ) indica fuerte asociación de carga de trabajo y calidad de atención de enfermería. Nivel académico y calidad de atención  $p = 0.63$  ( $p > 0.05$ ) muestra que no existe asociación.

**Conclusiones:** la carga de trabajo del personal de enfermería sí influye en la calidad de atención de enfermería, no así el nivel académico.

## Palabras claves

Calidad,  
Calidad de atención,  
Carga de trabajo,  
Nivel académico

## Abstract

**Introduction:** the need to improve the effectiveness of nursing care has brought numerous authors to conduct studies in this regard, implementing measures that help improve quality of care offered.

**Objective:** to identify the factors that influence in the quality of care provided by nursing staff to patients with breast carcinoma, in a public hospital in Mexicali, Baja California.

**Methodology:** descriptive, observational, cross-correlation and correlational; Selection of population census through technique. Instruments used: self-administered questionnaire to staff and patients that measured quality of care and academic level; guide observation of staff activities to determine burden, was used for regression testing of hypotheses.

**Results:** the quality of care, perceived as a subject of study is classified as *Good* (82.52 %); work load, *Regular* (24.28 %) and academic level *Fair* (66.6 %). Statistical test  $p = 0.017$  ( $p < 0.05$ ) indicate strong association of workload and quality of nursing care. Academic level and quality of care  $p = 0.63$  ( $p > 0.05$ ) shows that there is no association.

**Conclusion:** the workload of nurses it affects the quality of nursing care, not the academic level.

## Key words

Quality,  
Quality of care,  
Work load,  
Academic level

Correspondencia:  
Andrea Verdugo Batiz.  
Dirección electrónico: andreaverdugo@uabc.mx, Andrea\_18\_60@hotmail.com

## Introducción

La calidad la define Aguirre como el otorgamiento de la atención médica al paciente con equidad, oportunidad, calidad y humanismo, conforme a las normas, conocimientos médicos, principios éticos vigentes, y comunicación permanente con el paciente en un ambiente confortable, mediante el uso adecuado de la tecnología apropiada, con resultados congruentes con el objetivo de la atención, satisfacción de las necesidades de salud y las expectativas del paciente, del prestador de los servicios y de la institución donde se otorga la atención,<sup>1</sup> en función a esta y otras definiciones en nuestro país se han establecido indicadores de calidad como: el buen desempeño profesional, el uso eficiente de recursos, garantizar el mínimo de daños y lograr la satisfacción de pacientes y familiares.

Medir la calidad de un servicio no es tarea fácil, como vemos en el concepto anterior, hay una gran cantidad de factores que inciden en ella; por lo tanto es importante establecer desde el principio los objetivos a seguir y los medios para medir los estándares propuestos, los cuales pueden ser muy variados; en este sentido en el presente estudio se utilizan los conceptos propuestos por Donabedian en sus tres dimensiones, estructura, proceso y resultado,<sup>2</sup> esto, debido en primer lugar a que es el modelo que utiliza el Sistema Nacional de Salud para evaluar la calidad de los servicios que brinda y, segundo se considera un modelo contempla todos los elementos necesarios para determinar si el servicio que proporciona el personal de enfermería es de calidad.

Para enfermería cumplir con los indicadores de calidad no es nada sencillo, ya que se ven afectados por diferentes factores como falta de recursos humanos, financieros, equipo y material;<sup>3</sup> por otra parte la preparación académica del personal, es muy heterogénea; de acuerdo con la Federación Mexicana de Asociaciones de Facultades y Escuelas de Enfermería (FEMAFEE) existían en 2004, 550 escuelas de Enfermería de nivel técnico, con 416 programas diferentes y 299 que imparten la licenciatura

con 74 programas distintos<sup>4</sup> además, en los archivos de la Dirección General de Profesiones, la profesión de Enfermería está integrada por cuatro niveles educativos: Técnico, Licenciatura, Especialidad y Maestría. Es importante señalar que de 1994 a 1995 se encontraban registrados en la Dirección antes mencionada 15 diferentes nominaciones para la carrera de Enfermería de Nivel Técnico.<sup>5</sup> Por lo tanto no es de extrañar que en las instituciones de salud se encuentre tan variada preparación del personal de enfermería lo cual puede ser un factor determinante en la calidad de atención que se proporciona en los diferentes servicios.

Otro de los factores que repercuten directamente en la calidad de atención de enfermería lo representa la carga de trabajo;<sup>6</sup> enfermería en la mayoría de las instituciones de salud tiene una carga de trabajo elevada como lo muestra Benítez, que reporta una carga alta de 69.7 % en el servicio de cuidados intensivos, enfermería como parte del equipo multidisciplinario de salud, se distribuye en los diferentes servicios a partir de indicadores administrativos; los cuales se establecen tomando en cuenta el tipo de patología de los pacientes que se atienden, el servicio asignado o el índice enfermera-paciente que maneja la institución. Sin embargo, actualmente se hace necesario redefinir los índices, en función de la carga laboral real de enfermería y si ésta se relaciona directamente con la calidad y características de los cuidados que requieren los pacientes y su evolución es diferente.<sup>7</sup>

En las últimas décadas, la calidad en la atención es un tema que preocupa y ocupa a los profesionales de enfermería, así como a los directivos de las diferentes organizaciones que atienden la salud del individuo y familia. Existen un gran número de investigaciones sobre el tema en países como: Argentina, Colombia, Cuba, Chile, México, no se encontró estudios sobre factores que intervienen en la calidad de atención en enfermería en pacientes con cáncer mamario, que representó 31 % de todas las neoplasias malignas de la mujer en el mundo en el año 2002.<sup>8</sup>

## Objetivo

Analizar que factores determinan la calidad en la atención que proporciona el personal de enfermería a pacientes con carcinoma de mama, en el servicio de quimioterapia del Hospital General de Especialidades 30 del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en Mexicali, Baja California.

## Metodología

Estudio descriptivo, observacional y correlacional, con diseño transversal en el mes de diciembre de 2006 en el servicio de quimioterapia del Hospital General del IMSS en Mexicali, Baja California. Se utilizó la técnica de censo para la selección de sujetos de estudio, el universo fue de seis enfermeras operativas (100 %), sin importar categoría ni escolaridad, con un mínimo de seis meses de experiencia en el servicio, excluyéndose al personal administrativo; así como 60 pacientes con diagnóstico médico de carcinoma mamario 100 %, que se identifican orientadas y con disposición de conversar, que tuvieran más de dos aplicaciones de tratamiento por vía parenteral.

Las técnicas empleados para la recolección de la información fueron: observación, entrevista y cuestionario. El instrumento I dirigido al personal de enfermería autoadministrado integrado con 58 reactivos; instrumento II con 16 preguntas aplicado a las usuarias por medio de entrevista; las preguntas fueron cerradas tipo Likert, que midieron nivel académico y calidad de atención de enfermería; el instrumento III es guía de observación integrada por seis secciones utilizada con el personal de enfermería para determinar carga de trabajo.

Para validar la consistencia interna de los instrumentos se realizó prueba piloto con tres enfermeras y 10 pacientes en una institución pública y una privada durante cinco días, aplicando la prueba Alfa de Cronbach obteniendo una puntuación de 0.80; en función de los resultados se hicieron ajustes de forma.

Para la medición de las variables se establecieron los siguientes parámetros:

Calidad de atención de enfermería: *Buena* más de 80 puntos, *Regular* más de 60 y menos de 80 y *Deficiente* menos de 60 puntos).<sup>9</sup> Nivel académico: *Excelente* = 10, *Buena* = 9, *Regular* = de 7 a 8, y *Deficiente* = de 6 a 0.5 Carga de trabajo: *Alta* = 60-40 puntos, *Regular* 39-20 puntos, *Baja* menos de 19 puntos.<sup>7</sup>

Para el procesamiento y análisis de datos se utilizó el paquete estadístico SPSS-12; para analizar datos correspondientes a cada una de las variables se aplicó estadística descriptiva, la prueba de hipótesis se realizó mediante regresión lineal, se correlacionaron las tres variables en estudio, con valores significativos de  $p < 0.05$ .

**Consideraciones éticas:** para este estudio se considera el principio de anonimato y privacidad de la Ley General de Salud en materia de investigación *Título II Capítulo I Artículo 10 Fracción V*, que se refiere al consentimiento informado de los sujetos implicados en una investigación y, el principio de privacidad del *Artículo 16* que hace referencia al anonimato de los sujetos de investigación, por lo que no se solicitó el nombre del personal de enfermería, ni de las usuarias, y se respetó su libertad de decidir participar o no en la investigación.

## Resultados

Al realizar el análisis de cada una de las dimensiones de la calidad de atención de enfermería, encontramos que la dimensión estructura del servicio obtuvo la puntuación más baja, 61.28 % afirmó que se cuenta con los recursos humanos necesarios y capacitados, 42.2 % con recursos financieros y 66.7 % con recursos físicos y materiales. Por tanto 56.41 % consideró que la estructura del servicio es la adecuada para proporcionar una atención de calidad. En la dimensión proceso de la atención, se observó que 93.2 % realiza la recepción y orientación del paciente conforme a la normatividad, 100 % proporciona la preparación física, 97.8 % realiza el procedimiento correcto y 95.7 % proporciona orientación al paciente al final del tratamiento; 96.6 % consideró

realizar el procedimiento en forma correcta. La dimensión resultado de la atención se midió de acuerdo a la satisfacción del usuario mencionando 95 % de las entrevistadas satisfacción por el servicio recibido, 98 % consideró que el ambiente es agradable, y el personal de enfermería las trata con amabilidad y cortesía, 85 % mencionó que sí se da orientación sobre los cuidados posteriores a la aplicación del medicamento; por tanto la dimensión resultado fue calificada como buena por 92 % de los usuarios.

Es importante destacar que, en el turno matutino se mantiene la calidad con 87 % mientras que en el turno vespertino observamos una disminución significativa que fue calificada con 73.5 % (cuadro I). La calidad de atención de enfermería en el servicio de quimioterapia del Hospital General de Especialidades IMSS fue calificada como buena, 82.52 % de los sujetos de estudio consideraron que la atención que reciben por parte de enfermería es buena.

El nivel académico de las enfermeras egresadas universitarias fue de 66.7 %, mientras que 33.3 % cuentan con estudios técnicos en enfermería, egresadas de Colegio Nacional de Estudios Profesionales (CONALEP); es importante mencionar que ninguna de las enfermeras cuentan con cursos de pos-básicos pero si refieren tener cursos de actualización en el área. Además se encontró que 83.4 % tiene una antigüedad mayor a 16 años; con un promedio de 76.66 % que las coloca en el rango regular.

Con respecto a la carga de trabajo se aplicó una guía de observación de actividades del personal de enfermería, obteniendo los siguientes resultados: en relación al tipo de actividad 45.44 % lo representaron las actividades indirectas, 41.14 % actividades directa, mientras que 13.42 % corresponde a otro tipo de actividades, por lo tanto, 86.58 % del total de las actividades que realiza el personal de enfermería corresponde a la atención del paciente. En cuanto al tiempo empleado para cada actividad, se encontró que requieren de 1 a 5 minutos con 64 %; las actividades que utilizaron de 6 a 10 minutos representaron 21.8 %; las de 11 a 15 minutos son 6.2 %; las que utilizaron más de 16 minutos son 8 %; mientras que el porcentaje más bajo correspondió a las actividades en las que se emplearon de 21 a 25 minutos con 1.7 %. Con respecto a la complejidad de las actividades, 40.9 % refiere baja complejidad; con 29.7 % las de nula complejidad, las de normal complejidad con 22 %, observando una concordancia entre el tiempo empleado y la complejidad de las actividades. De acuerdo a estos datos tenemos que 100 % del personal mantuvo una carga regular, con un promedio de 24.28 %; pero se observó que la puntuación osciló entre 20.5 y 29.1, teniendo los niveles más altos en el turno vespertino, con un promedio de 28.3 (cuadro I).

Al realizar el análisis estadístico aplicando los rangos preestablecidos se demostró que las variables en estudio no tienen relación entre sí, el resultado de  $p > 0.05$ , pero al realizar las pruebas sin

**Cuadro I. Concentrado de los resultados finales de las variables calidad de atención, carga de trabajo y nivel académico de enfermería**

Turno	Calidad de atención	Carga de trabajo	Nivel académico
Matutino	85.0	20.5	70
Matutino	88.5	23.9	80
Vespertino	74.5	27.5	80
Vespertino	72.6	29.1	70
Matutino	87.3	24.0	80
Matutino	87.3	20.7	80
Total	82.53	24.28	76.66

Fuente: Cuestionario para evaluar factores de calidad en la atención de enfermería

la utilización de rangos, encontramos que la carga de trabajo tiene un grado de asociación muy fuerte con la calidad de atención de enfermería, ya que su nivel de significancia fue de  $p = 0.017$  (figura 1), por lo tanto, la carga de trabajo influye directamente en la calidad de la atención que brinda el personal de enfermería; no así el nivel académico, con un nivel de significancia  $p = 0.63$  (figura 2), lo que demuestra que no existe asociación entre la variable nivel académico y calidad de atención.

## Conclusiones

Se demostró la calidad de la atención de enfermería en el servicio de quimioterapia, cumplió con 82.5 % de los indicadores pre establecidos; que coincide con la investigación realizada por Belseiro en una unidad familiar del IMSS en el Estado de México,<sup>3</sup> cuyos resultados señalan que la calidad del servicio cumplió con 78 % de indicadores, en la dimensión estructura que se obtuvo la puntuación más baja 64.1 %; al igual que el presente estudio 56.4 %. Esto, es probable que se deba a que ambos estudios se realizaron en una institución pública donde los recursos provienen, de un presupuesto gubernamental.

La dimensión proceso obtuvo la puntuación de 96 % de cumplimiento, observando que el área de oportunidad lo representa la orientación y educación que se proporciona al usuario, 83 % consideró que esto se cumplía; de acuerdo con Moreno,<sup>10</sup> reportaron que 61.9 % de los participantes se encuentran satisfechos con esta actividad.

En relación a la dimensión el resultado, 92.5 % de los usuarios están satisfechos con la atención de enfermería, llamando la atención que las usuarias están de acuerdo con el personal en el sentido de que la educación y orientación que proporcionan es insuficiente, 80 % se encontró satisfecho con este servicio. El 100 % considero que el trato que reciben del personal de enfermería es cálido y amable, como lo reporta Carrillo<sup>11</sup> quienes reportan que 99.1 % de los sujetos de estudio se encuentran satisfechos con la atención de enfermería.

Es interesante observar que la calidad en la dimensión proceso y resultado de la atención de enfermería fue significativamente más alta que la de estructura del servicio, desde luego consideramos que esto se debe a que en las dos primeras dimensiones el personal de enfermería se involucra más y el contacto con el paciente es más directo, lo que da la oportunidad al usuario de valorar la calidad

del servicio; por tanto basándonos en los resultados generales de la calidad del servicio coincidimos con lo que proponen Trincado y Fernández en relación que para los usuarios no es tan importante el sistema de salud que los atiende sino que lo más importante es el trato y la oportunidad de la atención que reciben.<sup>12</sup>

Por otra parte a la carga de trabajo del personal de enfermería, se midió la intensidad de ésta, tomando en cuenta el tipo de actividad, la complejidad y el tiempo empleado en la realización de cada una de ellas,<sup>7</sup> obteniendo una puntuación general de 24.3, según los parámetros establecidos, que se encuentra en el rango de una carga de trabajo regular; sin embargo en lo particular, encontramos una variación entre 20 y 29 puntos, ya que como se plantea en el cuadro I, las enfermeras tres y cuatro fueron las que se calificaron con la calidad más baja y con la carga de trabajo mayor, demostrando que la distribución de trabajo no es homogénea, como lo refiere Olvera quien menciona que no existen métodos satisfactorios para el cálculo adecuado de personal de enfermería;<sup>7</sup> por otra parte encontramos una diferencia significativa entre nuestro y de Benítez Canosa y colaboradores, en su estudio Carga de Trabajo en la Unidad de Cuidados Intensivos reportaron una carga alta con una puntuación de 69.72,<sup>6</sup> por lo que consideramos que uno de los factores que interfieren en estos resultados es la dependencia en el cuidado de enfermería que tienen los usuarios de la unidad de cuidados intensivos, por lo que en el servicio de aplicación de quimioterapia son pacientes ambulatorios donde su dependencia física es mínima.

En relación al nivel académico, nos llamó la atención que aunque éste es regular, no se cuenta con personal profesional ni especialista, la calidad de la atención es buena, lo que puede deberse a que el personal tiene más de cinco años de antigüedad en el servicio y, aunado a ello cuentan con cursos de actualización, tanto en el trato al paciente como en el manejo de medicamentos; por tanto, estos datos pueden ser elementos válidos para futuras investigaciones.

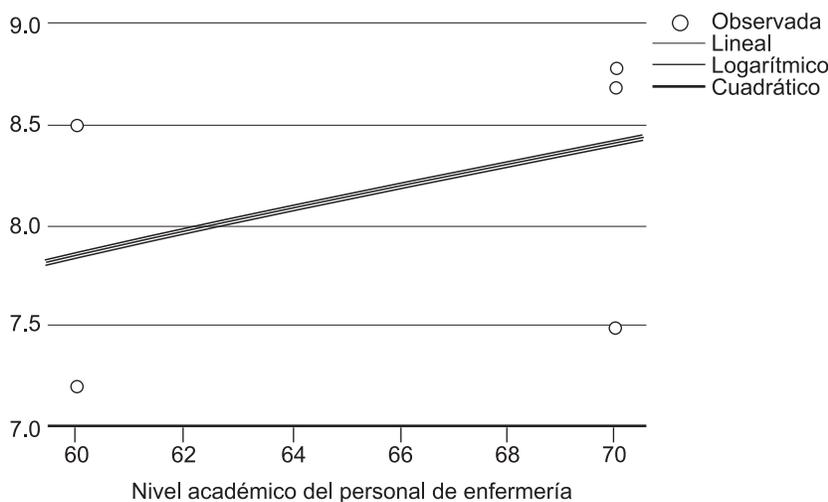


Figura 1. Relación entre calidad de atención y nivel académico

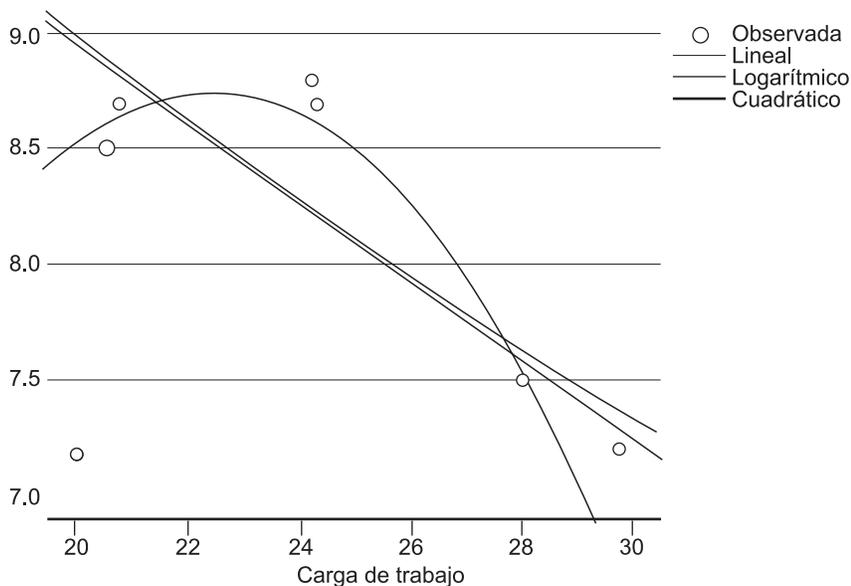


Figura 2. Relación entre calidad de atención y carga de trabajo

Por otra parte al realizar el análisis de la asociación existente entre las variables estudiadas, se observó una fuerte asociación entre calidad de atención con carga de trabajo  $p < 0.05$  demostrando que la carga de trabajo es un factor determinante para la calidad en la atención de enfermería; más no así el nivel académico, ya que se obtuvo una  $p > 0.05$  por lo que no existe asociación, aunque esto pudiera deberse a que 100 % del personal estudiado tiene una antigüedad mayor a cinco años en el servicio; cuentan con la experiencia práctica de los cuidados que se deben proporcionar al paciente antes, durante y posterior a la aplicación de quimioterapia.

Se observó una buena calidad en la atención de enfermería, aún sin contar con una estructura idónea para el servicio; así mismo, la carga de trabajo y el nivel académico fueron calificados como regulares; por tanto, consideramos importante

establecer un comité interno de mejora continua de la calidad, que incluya personal directivo, operativo, representantes sindicales y usuarios, este comité permitirá la toma de decisiones en forma colectiva, mejorando así la cultura de la calidad, creando una enorme motivación en el personal, que fomentaría el trabajo de equipo orientado al logro de objetivos sociales y morales elevados; es decir, otorgar atención de enfermería de alta calidad. Además es sabido que cada institución hospitalaria tienen condiciones particulares que deben estudiarse para orientar la dotación de personal de enfermería, en consecuencia, es conveniente que en forma periódica se definan las necesidades de personal en las instituciones de salud, considerando el perfil epidemiológico, los avances científicos y los perfiles académicos y profesionales de la disciplina, en la perspectiva de proporcionar una atención de alta calidad.

## Bibliografía

1. Aguirre GH. 1997. Calidad de la atención Médica. Bases para la evaluación, mejoramiento continuo y acreditación. 2ª edición Conferencia Interamericana de seguridad social. México D.F.
2. Donabedian A. 1991. La calidad en la atención médica, definiciones y métodos de evaluación. La Prensa Médica Mexicana México D.F.
3. Balseiro L, et al. 2007 Evaluación de la calidad de atención de enfermería en 5 unidades médico familiar según opinión de usuarios de la delegación oriente del IMSS, en el Edo. de México Revista Enfermería Universitaria (ENEO-UNAM) Vol. 4 No. 1.
4. Vázquez MD. 2005. La formación del personal de salud en México. Ediciones de la Noche. Guadalajara, Jalisco.
5. Cárdenas BL. 2005. La profesionalización de la enfermería en México. Ediciones Pomares. México D.F.
6. Benítez C, et al. 2006. Carga de trabajo en la Unidad de Cuidados Intensivos Revista rol de Enfermería Vol. 29 No. 11.
7. Olvera AC. 2002. Calidad de atención interpersonal y carga de trabajo del personal de enfermería. Querétaro, México.
8. Instituto de Salud Pública, 2004. Estadísticas de mortalidad en México, muertes registradas en el 2002. Rev. Salud Pública de México Vol. 46 No. 2.
9. Asato E, et al. 1995. La Administración Organizacional basada en Modelos de Calidad. Tesis de Maestría en Administración. Facultad de Contaduría y Administración. Universidad Autónoma de Querétaro, México.
10. Moreno SR. 2009. Percepción de la satisfacción del usuario con la atención del niño por la enfermera materno infantil. Desarrollo científico de enfermería Vol.17 No. 9 México, D.F.
11. Carrillo MM, et al. 2009. Cumplimiento del indicador de calidad trato digno proporcionado por el personal de enfermería. Rev. Enfermería IMSS 17(3) México D.F.
12. Trincado AM, Fernández CE. 1995. Calidad en Enfermería Instituto de Nefrología Revista Cubana de ciencias de la salud.

# X Reunión

## Internacional

### Investigación Cualitativa en Salud

San Luis Potosí, México, 28-30 de septiembre de 2011

*érase un planeta llamado bienestar*

La Fundación Index-España y la Facultad de Enfermería de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí-México aunan esfuerzos para convocar la X Reunión Internacional sobre Investigación Cualitativa en Salud para proponer un debate sobre las concepciones, significados y manifestaciones del llamado "estado de bienestar" y sus implicaciones en el campo de la salud.

#### Acto simultáneo

III Conferencia Iberoamericana  
de editores de revistas de enfermería

Plazo para presentación de comunicaciones: 15 de julio de 2011

Plazo para inscripción reducida: 30 de julio de 2011

#### COMITE ORGANIZADOR

Facultad de Enfermería UASLP  
Niño Artillero No. 130 Zona Universitaria San Luis Potosí,  
C.P. 78240. México  
Tel: 011 52 444 8 34 25 45 ext 103 011  
52 444 8 34 25 46 ext 103  
Fax 011 52 444 8 26 24 27

[reunion.index@enfermeria.uaslp.mx](mailto:reunion.index@enfermeria.uaslp.mx)

Inscripciones digitales  
LIC-Fundación Index  
+34-958-293304 [secretaria@ciberindex.com](mailto:secretaria@ciberindex.com)

#### En la X Reunión...

*Tu eres quien nos enseña con tu experiencia, tus reflexiones, tus opiniones,  
tus sugerencias, tus propuestas, tus ideas, tus innovaciones,  
porque tu eres protagonista, eres imprescindible*