



**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA**  
**ESPECIALIDAD: GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD Y ENFERMERÍA**

**DOTACION DE PERSONAL DE ENFERMERÍA Y CALIDAD DEL CUIDADO**  
**ENFERMERO EN SERVICIOS DE SALUD**

**TRABAJO ACADEMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE ENFERMERO**  
**ESPECIALISTA EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD Y ENFERMERÍA**

**Presentado por:**

**AUTORES: CONDORI ROMERO, KAREN SILVIA INES**  
**RAMOS RUEDA, MARIBEL YOLANDA**

**ASESOR: Dr. GOMEZ GONZALES, WALTER**

**LIMA-PERÚ**

**2016**



**ASESOR:** Dr. Walter Gómez Gonzales

## **JURADO**

**Presidente : Mg. Julio Mendigure Fernández**

**Secretaria : Mg. Anika Remuzgo Artezano**

**Vocal : Mg. Wilmer Calsin Pacompia**

## INDICE

	Pág.
RESUMEN	VII
ABSTRACT	VIII
<b>Capítulo I: INTRODUCCION</b>	
1.1 Planteamiento del problema	9
1.2 Formulación de la pregunta	13
1.3 Objetivos	13
<b>Capítulo II: MATERIALES Y METODOS</b>	
2.1 Tipo y Diseño	14
2.2 Población y muestra	14
2.3 Procedimientos de recolección de datos	14
2.4 Técnica de análisis	15
2.5 Aspectos éticos	15
<b>Capítulo III: RESULTADOS</b>	
3.1 Tabla de Estudios	16
3.2 Tablas Resumen	25
<b>Capítulo IV: DISCUSION</b>	
4.1 Discusión	28
<b>Capítulo V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1 Conclusiones	31
5.2 Recomendaciones	32
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	33

## INDICE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Estudios sobre dotación de personal de enfermería y calidad del cuidado enfermero en servicios de salud	<b>16</b>
<b>Tabla 2:</b> Resumen de estudios sobre dotación de personal de enfermería y calidad del cuidado enfermero en servicios de salud	<b>25</b>

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación de dotación de personal de enfermería y calidad del cuidado enfermero en servicios de salud. **Materiales y métodos:** Las investigaciones sistemáticas son un diseño de investigación observacional y retrospectivo que sintetizan los resultados de múltiples investigaciones primarias, que forman parte esencial de la enfermería basada en la evidencia por su rigurosa metodología, identificando los estudios relevantes para responder preguntas específicas de la práctica clínica. **Resultados:** Los artículos se ubicaron en las bases de datos Lilacs, Scielo, Pudmeb, Lilacs. La muestra final fue 9 artículos entre revisión sistemática y transversales los cuales cumplían la pregunta principal de la investigación, los resultados muestran que el tema de dotación de personal en enfermería es una competencia de la administración de enfermería, sin embargo algunas instituciones de salud asignan al personal de manera tradicional de acuerdo con el número de camas y pacientes lo cual ocasiona un trato rutinario; los artículos estudiados coinciden que se debe hacer una clasificación de pacientes y de acuerdo a estas características se pueda realizar la correspondiente asignación de recursos capaces de proporcionar una atención adecuada y eficiente. **Conclusiones:** Los artículos revisados evidencian una firme relación de la dotación de personal de enfermería y la calidad del cuidado enfermero en los diversos servicios de salud; evidenciando también que una adecuada proporcionalidad en la dotación de recursos de enfermería esta también relacionada con la prevención de complicaciones y eventos adversos en los pacientes, componente principal de la seguridad del paciente.

**Palabras clave:** “Dotación personal”, “enfermería”, “cuidados, calidad atención”.

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the relationship of nursing staffing and quality of nursing care in health services. **Materials and methods:** Systematic investigations are an observational and retrospective research design that synthesize the results of multiple primary investigations, which are an essential part of evidence-based nursing due to its rigorous methodology, identifying relevant studies to answer specific questions of the clinical practice. **Results:** The articles were located in the databases Lilacs, Scielo, Pudmeb, Lilacs. The final sample was 9 articles between systematic review and cross-sectional which fulfilled the main question of the research, the results show that the subject of staffing in nursing is a competence of the nursing administration, however some health institutions assign to the Staff in a traditional manner according to the number of beds and patients which causes routine treatment; The articles studied agree that a classification of patients must be made and according to these characteristics the corresponding allocation of resources capable of providing adequate and efficient care can be made. **Conclusions:** The articles reviewed show a strong relationship between the number of nursing staff and the quality of nursing care in the various health services; Evidencing also that an adequate proportionality in the endowment of nursing resources is also related to the prevention of complications and adverse events in patients, the main component of patient safety.

**Key words:** "Staffing", "nursing", "care, quality care".



## **CAPÍTULO I: INTRODUCCION**

### **1.1 Planteamiento del problema**

La necesidad de brindar una atención de calidad a los usuarios de los servicios de salud es una de las principales funciones del personal, pero esta se ve afectada muchas veces por múltiples factores, una de las quejas más frecuentes de las personas que acuden a los centros de salud, en especial, los hospitales es el poco cuidado que varios de ellos tienen en los sistemas de atención, y por lo tanto, en su calidad. Si bien estos centros cuyo principal objetivo es la búsqueda del bienestar del paciente a través de una serie de acciones que permitan obtener resultados satisfactorios, es decir, mejorar su salud, los pacientes pueden sentirse sumamente afectados en situaciones diversas.(1)

Para muchos países, uno de los problemas actuales más urgentes de recursos humanos es la escasez de enfermeras. Las enfermeras son consideradas uno de los elementos más cruciales de los recursos humanos en salud, es llamado también el personal de vanguardia de la mayoría de los sistemas de salud. Es reconocida su contribución como esencial para alcanzar las metas del desarrollo y para prestar cuidados seguros y eficaces en todos los contextos (2). Por ello adquiere gran importancia su participación en los objetivos propuestos sobre calidad de atención y la determinación de las necesidades de personal de enfermería.

Diferentes organizaciones como el Consejo Internacional de Enfermeras,

la Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la Salud, expresan que la escasez de enfermeras atraviesa un punto crítico, revelando que la falta de profesionales de enfermería pone en riesgo la atención sanitaria de la región. La escasez de enfermeras no es solo un problema para la enfermería, sino también para los sistemas de salud de los pueblos, lo que se opone a los intentos de mejorar la salud de las personas. A este problema se le debe agregar la desigualdad tanto en la distribución geográfica como en la composición de la fuerza de trabajo de las enfermeras (3).

En la literatura al respecto se aprecia una gran producción de métodos propuestos por enfermería y por otras profesiones de la salud, para realizar cálculos de personal que corresponden a las características de cada institución; criterios globales, o de cálculos promedio, que tuvieron su aplicación en otro momento histórico (4).

OPS, define: “es un proceso integrado para determinar el número y categorías de personal de enfermería requerido para ofrecer un nivel determinado previamente de calidad de atención a una población específica de pacientes/clientes”.

María de la Luz Balderas (5), define: “Es la operación realizada con el propósito de establecer en forma cuantitativa las personas necesarias para ejercer determinados puestos y sugiere tener presente los siguientes parámetros:

- El promedio de pacientes por día de cada servicio.
- El índice promedio de atención directa propuesto o definido para este servicio.
- La jornada laboral que establece la institución para cada persona”.

Deiman (6), define: “Considera que la planificación del personal de enfermería lleva a determinar las necesidades de atención de enfermería del usuario y la identificación de necesidades para cada entorno según las características sociales, políticas y económicas del mismo”.

Clara Arndt (7), sugiere por su parte: “Analizar los requerimientos de atención de enfermería de acuerdo con las necesidades de los pacientes, quienes deben ser clasificados para ello este método”.

Varios autores plantean, como estrategia más avanzada para definir

necesidades de personal de enfermería en los servicios de hospitalización, la clasificación de los usuarios según las necesidades del cuidado de enfermería, lo que a su vez permite definir un número de horas de atención directa que requiere cada paciente según complejidad o nivel ocupado en la escala de clasificación de pacientes. Las horas de atención directa sumadas a las horas que el personal de enfermería utiliza en otras actividades de enfermería en beneficio del usuario, constituyen información importante sobre el tiempo necesario de enfermería por cada servicio.

Además del tiempo necesario de atención de enfermería para el cuidado directo o indirecto de los pacientes, hay otros elementos como los siguientes, que orientan en gran medida la determinación de necesidades de personal de enfermería (4).

1. El tipo de unidad de salud. Es importante conocer el nivel de atención y la capacidad de resolución de problemas de salud de la institución objeto de estudio pues es diferente la cantidad y el nivel de formación requerido por el personal de enfermería de un hospital local del primer nivel de atención, al necesario para un hospital de alta complejidad el cual corresponde a un tercer nivel de atención.
2. Características de la planta física de la institución. Se puede requerir menos personal de enfermería en un servicio de hospitalización donde hay congregación de pacientes en una sola sala que en otro en el cual se distribuyen los pacientes en habitaciones individuales.
3. Materiales y equipos de apoyo para el trabajo de enfermería. Muchas instituciones de salud que no disponen de calidad y cantidad de insumos y el personal de enfermería invierte tiempo en solucionar esas deficiencias, lo que puede aumentar la necesidad de personal.
4. Políticas laborales de la institución relacionado a las directrices determinadas como políticas de la institución y que genera variaciones en el cálculo de personal, tales como: programación de vacaciones, licencias, remuneraciones, horarios de trabajo, convenios con universidades.

Es importante que la determinación del personal de enfermera necesario para una institución aborde elementos que tengan relación con la calidad

del cuidado de enfermería; en este sentido, lo anteriormente descrito expresan aspectos técnicos de la calidad; faltaría el criterio asociado con la dimensión de la relación interpersonal (enfermera- paciente); para ello sugiere investigar las expectativas del usuario frente a la atención, cuyos resultados complementarían los elementos para definir el número y la calificación del personal de enfermería (4).

La Organización mundial de la salud OMS han propuesto normas y criterios técnicos para determinación de necesidades del personal de la salud profesional y vocacional; en este sentido en periodos previos al decenio del ochenta, la OPS proponía como indicador un profesional de enfermería por cada 25 camas y uno por cada 5 auxiliares de enfermería, para instituciones hospitalarias.

En el Perú, se cuenta con la Norma de Gestión de la Calidad del Cuidado Enfermero, para la dotación de personal el cual menciona: “Las asignaciones de trabajo al personal de enfermería para el cuidado de la persona, familia y comunidad, considera los criterios de clasificación de atención de personas según grado de dependencia, la capacidad resolutive del establecimiento de salud, la calificación del personal y el área de desempeño”. (8)

Diferentes organizaciones como el Consejo Internacional de Enfermeras, la Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la Salud, expresan que la escasez de enfermeras atraviesa un punto crítico, revelando que la falta de profesionales de enfermería pone en riesgo la atención sanitaria de la región. La escasez de enfermeras no es solo un problema para la enfermería, sino también para los sistemas de salud de los pueblos, lo que se opone a los intentos de mejorar la salud de las personas. A este problema se le debe agregar la desigualdad tanto en la distribución geográfica como en la composición de la fuerza de trabajo de las enfermeras (3).

De igual forma la calidad de la atención en relación a la dotación de personal sigue siendo un reto para el sistema de salud en nuestro país. La dotación y el requerimiento del personal de enfermería, así como su distribución, son competencias de la administración de enfermería, que a su vez brinda la satisfacción de las necesidades del paciente con calidad.

Por tal motivo, consideramos de interés realizar el siguiente estudio en el cual se plantea como objetivo sistematizar cómo influye la dotación del personal en la calidad de los cuidados de enfermería.

## 1.2 Formulación de la pregunta.

En el siguiente trabajo de investigación de revisión sistemática se desarrolló bajo la metodología PICO y fue la siguiente:

<b>P = Paciente/ Problema</b>	<b>I = Intervención</b>	<b>C = Intervención de comparación</b>	<b>O = Outcome Resultados</b>
Calidad del cuidado enfermero en servicios de salud	No corresponde	No corresponde	Dotación de personal de Enfermería y su relación

¿Cuál es la relación de dotación de personal de enfermería y calidad del cuidado enfermero en servicios de salud?

## 1.3 Objetivo.

- Determinar la relación de dotación de personal de enfermería y calidad del cuidado enfermero en servicios de salud.

## **Capítulo II: MATERIALES Y METODOS**

### **2.1. Tipo y diseño**

Las investigaciones sistemáticas son un diseño de investigación observacional y retrospectivo que sintetizan los resultados de múltiples investigaciones primarias, que forman parte esencial de la enfermería basada en la evidencia por su rigurosa metodología, identificando los estudios relevantes para responder preguntas específicas de la práctica clínica.

### **2.2. Población y muestra**

La población está constituida por la revisión bibliográfica de 09 artículos científicos publicados e indizados en las bases de datos científicos, con una antigüedad no mayor de diez años y que responden a artículos publicados en idioma español.

### **2.3 Procedimiento de recolección de datos**

La recolección de datos se realizó a través de la revisión bibliográfica de artículos de investigación tanto nacionales como internacionales, que tuvieron como tema principal conocer la relación de dotación de personal de enfermería y calidad del cuidado enfermero en servicios de salud; de todos los artículos que se encontraron, se incluyeron los más

importantes según nivel y calidad de evidencia y se excluyeron los menos relevantes.

Se estableció la búsqueda siempre y cuando se tuvo acceso al texto completo del artículo científico.

El algoritmo utilizado para la búsqueda:

Calidad del cuidado enfermero AND Dotación de personal de enfermería  
AND Relación

Calidad del cuidado enfermero OR Dotación de personal de enfermería  
OR Relación

Bases de Datos:

Lipecs, Lilacs, Scielo, Cochrane Plus, Pubmed, Medline

#### **2.4 Técnica de análisis**

El análisis de la revisión sistemática está conformado por la elaboración de una tabla de resumen con los datos principales de cada uno de los artículos seleccionados, evaluando cada uno de los artículos para una comparación de los puntos o características en las cuales concuerda y los puntos en los que existe discrepancia entre los artículos nacionales e internacionales, así como una evaluación crítica e intensiva de cada artículo de acuerdo los criterios técnicos establecidos y a partir de ello establecer la calidad de la evidencia y la fuerza de recomendación para cada artículo.

#### **2.5 Aspectos Éticos**

La evaluación crítica de los artículos científicos revisados, está de acuerdo a las normas técnicas de la bioética en la investigación, garantizando el cumplimiento de los principios éticos.

### CAPÍTULO III: RESULTADOS

#### 3.1 Tablas: Estudios sobre dotación de personal y calidad del cuidado enfermero en servicios de salud.

##### DATOS DE LA PUBLICACIÓN

1. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen y Número
Malpica D.; Noris Zambrano; Mercedes González	2010	“Impacto de la Dotación de recursos de Enfermería en la optimización de los Cuidados en los Hospitales Públicos de Barquisimeto”.	Salud, Arte y Cuidado. La revista de Enfermería y Otras Ciencias de la Salud <a href="https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3665123">https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3665123</a>	Vol. 3. Nro.1y 2 Enero- Diciembre 2010. Págs.50-56

##### CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo de investigación y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos Éticos	Resultados Principales	Conclusiones
<p>Cuantitativa</p> <p>Transversal</p>	<p>Población personal de 4 hospitales</p> <p>Muestra personal de enfermería</p>	Instrumento de recogida de datos y grabaciones de videos.	Consentimiento informado	Muestran que el personal de enfermería se sienten el eje fundamental del funcionamiento de dichos centros de atención de salud, sin embargo, no están satisfechos con el número de enfermera por paciente con se calcula este personal.	<p>La crisis de los recursos humanos de salud sigue haciendo que la dotación de personal de enfermería sea una cuestión de importancia esencial para los gestores de atención de salud.</p> <p>En Venezuela, a la hora de dotar de personal de enfermería a una institución de salud se pide un número concreto en base a indicadores estándar. Pero a lo largo del tiempo con estos indicadores, no siempre se ajustan a la realidad local y aparece la necesidad de encontrar otra forma de efectuar el cálculo contemplando las características de cada lugar e institución.</p> <p>Se concluye que una dotación adecuada de personal de enfermería garantiza una atención de calidad al usuario, así como un cumplimiento satisfactorio de la misión organizacional de la institución sanitaria.</p>



DATOS DE LA PUBLICACIÓN

2.Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen y Número
Milos, Paulina; Larrain, Ana Isabel; Simonetti, Marta.	2009	“Categorización de servicios de enfermería: propuesta para asegurar una atención de calidad en tiempos de escasez de enfermeras”	Ciencia y enfermería, <i>versión On-line</i> ISSN 0717-9553	vol.15, n.1, pp. 17-24.

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo de investigación y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos Éticos	Resultados Principales	Conclusiones
Cuantitativa  Transversal	Población no definido  Muestra --	No definido	No presenta	<p>1) Asumir "el <i>situs</i> de enfermería" como modelo de división del trabajo y como estrategia para lograr universalidad en el reconocimiento y control de las acciones de enfermería.</p> <p>2) Regular las formalidades de la delegación/ encargo dentro del <i>situs</i>.</p> <p>3) Categorizar, provisoriamente, los servicios de la enfermera en servicios: productivos, asistenciales, productos intermedios, de coordinación y enlace, de apoyo a la tecno-estructura.</p> <p>4) Estudiar otras categorías y modalidades de categorización de servicios.</p> <p>5) Promover la reglamentación correspondiente.</p>	Frente al problema de escasez de enfermeras parece recomendable que éstas se concentren en la gestión del cuidado en cuanto núcleo de producción de acciones de enfermería. Las enfermeras, al resguardar y multiplicar la calidad en los cuidados, responderán a su función social.

**DATOS DE LA PUBLICACIÓN**

3. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen y Número
Karen E. StC. Hamilton, Margaret E. Redshaw, William Tarnow-Mordi	2006	Dotación de personal de Enfermería y su relación con La Mortalidad Neonatal Ajustada	Revista del Hospital Materno Infantil Ramón Sardá	Volumen 26. num. . pp. 99-108.

**CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN**

Tipo de investigación y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos Éticos	Resultados Principales	Conclusiones
Cuantitativo  Transversal	Población 2585 neonatos con muy bajo peso al nacer (<1.500 g) o prematuros (<31 semanas de gestación)  Muestra se determinó de forma aleatoria.	No definido	Consentimiento informado	Un total de 57% de los turnos de enfermería no disponían del personal suficiente, con una escasez mayor en los fines de semana. La mortalidad ajustada por riesgo estaba inversamente relacionada con la cantidad de enfermeras con capacitación neonatal especializada (OR 0,67; IC 95%: 0,42 a 0,97). El aumento a 1:1 de la relación entre personal de enfermería con capacitación en cuidado neonatal y la cantidad de neonatos en cuidados intensivos y de alta dependencia estuvo asociado con una reducción en la mortalidad ajustada por riesgo del 48% (OR: 0,52; IC 95%: 0,33; 0,83).	La mortalidad ajustada por riesgo no presentó diferencias entre las diferentes unidades neonatales. Sin embargo, la sobrevida en las unidades de cuidado neonatal para los recién nacidos de muy bajo peso al nacer o prematuros estuvo relacionada con la proporción de enfermeras capacitadas en cuidado neonatal por turno. Los datos obtenidos podrían utilizarse para establecer estándares específicos sobre disponibilidad de personal de enfermería especializado en cuidados neonatales y en otras áreas de cuidados intensivos y de alta dependencia.

**DATOS DE LA PUBLICACIÓN**

4. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen y Número
Barrios Araya Silvia, Catoni María Isabel, Valenzuela Victoria, Fernández Francisco.	2012	¿Existe relación entre dotación de personal de enfermería, eventos adversos y mortalidad?	<a href="http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S2254-28842012003300002">http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S2254-28842012003300002</a> Revista Enfermería Nefrológica - Chile	vol.15 no.3 Julio-Septiembre; 15 (3): 163/169

**CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN**

Tipo de investigación y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos Éticos	Resultados Principales	Conclusiones
Cuantitativo.  Revisión sistemática	Población 29 artículos  Muestra 25 artículos	Revisión bibliográfica bases de datos Scielo, PubMed, CINAHL (EBSCO), EBM Reviews (Ovid), ProQuest Nursing Journals & Allied Health, ProQuest Medical Library, LILACS.	No corresponden	Se categorizaron en tres áreas: 1. Carga de trabajo y grado de dependencia: Existe una estrecha relación entre las cargas de trabajo por parte del personal de enfermería y el grado de dependencia de los pacientes. El grado de dependencia de los pacientes en HD está determinado principalmente por déficit en la movilización, deambulación y desplazamiento, aseo, vestido y cuidados de enfermería. También se observa que la carga aumenta en quienes necesitan de un catéter para realizar el procedimiento. 2. Efectos adversos y dotación de personal: Una alta proporción de pacientes por enfermera se asocia en forma estadísticamente significativa con el reporte de efectos adversos frecuentes, entre los que se incluyen: interrupciones en el tratamiento, acortamiento de los tratamientos y reclamos de los pacientes. 3. Dotación de personal y mortalidad: tres estudios confirman que existe una relación directa entre las competencias del personal de enfermería y la mortalidad; esta última se incrementa al aumentar un paciente por enfermera.	A la vista de esta revisión, podemos concluir que la mayoría de estudios sugieren que una mayor proporción de enfermeras/paciente, disminuye las tasas de eventos adversos y la mortalidad. No obstante, tal como hemos comentado en las debilidades de la revisión, los estudios revisados son todos observacionales, por que deberían realizarse estudios controlados en unidades de diálisis analizando estas variables.

**DATOS DE LA PUBLICACIÓN**

5. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen y Número
Peggy Tallier; Edd	2006	Cuántas enfermeras son suficiente? Estudio piloto diseñado para evaluar la relación de horas de cuidado a cargo de enfermeras y mejoría del paciente; por día.	Aquichan – Bogotá	VOL. 7 N°1  Enero - Junio

**CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN**

Tipo de investigación y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos Éticos	Resultados Principales	Conclusiones
Cuantitativo  Transversal	La población de esta investigación consistió en mujeres adultas y los pacientes de sexo masculino mayor de 18 años ingresados en el hospital en siete unidades de enfermería independientes, cinco de los cuales fueron en general Médico-Quirúrgica, uno era la Unidad de Cuidados Intensivos, y uno era una Unidad Geriátrica.  Muestra no definida	4 instrumentos - encuesta de satisfacción de paciente - informe de microbiología del hospital - historia clínica del paciente - hojas diarias de cuidado de enfermería	Consentimiento informado	El adecuado número de personal de enfermería y la apropiada mezcla de habilidades son factores que se deben tener en cuenta al tomar decisiones importantes acerca del tipo de personal. El estudio también demostró relaciones estadísticamente significativas entre la proporción de enfermeras registradas, las infecciones hospitalarias del tracto urinario y la mejoría de los pacientes.	Los indicadores de la calidad de enfermería sensibles que se midieron en este estudio apoyan la teoría de que la proporción de enfermeras registradas es un elemento crítico en la evaluación de resultados de los pacientes, y los resultados demuestran que una adecuada dotación de personal de enfermería y la combinación de aptitudes apropiada son factores importantes para su consideración por parte de los directivos de enfermería y otros que toman decisiones importantes de personal. Exactamente cómo estos factores afectan la atención al paciente y el tamaño de la plantilla y su composición es una cuestión de una mayor investigación y la investigación empírica.

**DATOS DE LA PUBLICACION**

6.Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen y Número
Miguel Ángel Meza-Galván	2010	Dotación de recursos humanos en enfermería con base en las necesidades de pacientes hospitalizados	Rev. Enfermería Instituto de México Seguro Soc.	Ed. 17 (3): 153-157

**CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN**

Tipo de investigación y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumento	Aspectos Éticos	Resultados Principales	Conclusiones
Cuantitativo Transversal	<p>Población estudiada fue de 708 pacientes hospitalizados en los servicios de medicina interna, especialidades y cirugía general, de un hospital de segundo nivel de seguridad social de San Luis Potosí.</p> <p>Muestra no definida</p>	El instrumento de recolección fue una guía de observación validada.	Consentimiento informado	Se observa que el personal necesario para el servicio de medicina interna es tres en total; dos para satisfacer las necesidades de los pacientes de la categoría II; es decir, que es el total de personal necesario de enfermería para satisfacer las horas de atención directa de ese servicio. En el servicio de Cirugía general muestra que el personal necesario total es de cinco, para cubrir la demanda de las horas de atención de enfermería de los pacientes. Este servicio, por su realidad y complejidad, muestra que requiere de mayor personal de enfermería para satisfacer las horas de atención directa. En el servicio de especialidades el total del personal de enfermería necesario para satisfacer la demanda de atención directa en horas del paciente son cuatro para el servicio de especialidades, la mayor parte del personal destinado para satisfacer las demandas de los pacientes es en la categoría II.	<p>Fue posible clasificar a los pacientes según sus necesidades de atención en tres categorías que permitieron hacer una estimación del tiempo necesario de atención directa de enfermería.</p> <p>El profesional de la administración de los cuidados de enfermería debe conocer las condiciones y el nivel de dependencia de los pacientes a su cargo de tal manera que pueda definir cuánto personal requiere para su cuidado de calidad.</p>

DATOS DE LA PUBLICACION

7.Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen y Número
Gloria L. Arango Beatriz Peña Yolanda Vega	2015	Relación de la asignación de personal de enfermería con indicadores de resultado de la calidad de la atención en unidades de cuidados intensivos de adultos.	Rev. Enfermería Instituto de México Seguro Soc.	Ed. 17 (3): 153-157

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo de investigación y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumento	Aspectos Éticos	Resultados Principales	Conclusiones
Cuantitativo Transversal	Se observaron 4006 turnos y se analizaron las variables de asignación de personal (estructura) y de resultado, en términos de casos de shock o paro, infecciones asociadas a la atención en salud, número de muertes y totalidad de eventos negativos en salud.  Muestra no definida	Recolección de datos	Se solicitó su consentimiento verbal	Los resultados muestran que las enfermeras desarrollan un número reducido de actividades de cuidado directo al paciente, que se concentran en la administración de medicamentos y la supervisión de transfusiones, y otras tareas administrativas, mientras que el personal auxiliar se hace cargo del cuidado directo al paciente, incluidas las actividades complejas. La razón paciente/profesional de enfermería promedio fue de 5,4 pacientes por cada enfermera disponible en la unidad, y la razón paciente/auxiliar de enfermería promedio fue de 2,4. Las correlaciones no son concluyentes.	Con respecto a la asignación de profesionales y auxiliares, se encontró una alta variabilidad en la asignación de pacientes a los enfermeros con un número máximo de doce pacientes por un profesional, siendo este el único disponible en el servicio. Esto significa, en otras palabras, que durante su ausencia en el servicio le corresponde a los auxiliares de enfermería realizar las actividades propias del profesional, poniéndose en riesgo la oportunidad en la atención y con ello los resultados de los pacientes.

**DATOS DE LA PUBLICACION**

8.Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen y Número
María Cristina Cometto , Alicia Cabrera , Lorena Bazan	2010	Situación de la Composición y Distribución del Recurso Humano de Enfermería en los países de América Latina, Uruguay, 2010	Revista Uruguaya de Enfermería (RUE),	Noviembre 2013, 8(2): 11-33

**CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN**

Tipo de investigación y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumento	Aspectos Éticos	Resultados Principales	Conclusiones
Cuantitativo Transversal	<p>Población Servicios de salud de 20 países seleccionados de América Latina.</p> <p>Muestra total por país, está compuesta por 20 servicios de salud (10 hospitales y 10 centros de salud).</p>	<p>a) Registro de datos cuantitativos sobre dotación de personal de enfermería para servicios de salud con internación.</p> <p>b) Cuestionario auto administrado para enfermeras jefes.</p>	Protocolo de ética- principio de confidencialidad	<p>1. Sólo una del total de las instituciones participantes utiliza indicadores para programar la dotación de personal.</p> <p>2. La mayoría de los encuestados considera que los servicios no tienen personal suficiente.</p> <p>3. Las políticas planteadas como "principales" para enfrentar este problema fueron: establecer un estándar que especifique la relación entre la hora de trabajo de enfermería y los niveles de dependencia y generar un diagnóstico real de la situación de Enfermería en los centros asistenciales de todo el país.</p>	<p>El estudio favoreció ampliar el conocimiento sobre el estado de situación de las dotaciones de personal de Enfermería existente en los servicios de salud de la muestra estudiada. Se realizó un análisis comparativo con los indicadores regionales de recursos humanos definidos por Oficina Panamericana de la Salud (OPS). En ese sentido, se identifica una brecha considerable entre el deber ser y la realidad de Enfermería en Uruguay.</p>

**DATOS DE LA PUBLICACION**

9.Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen y Número
Rojas Juan; Henao Natalia; Quiros Alexandra	2011	Herramienta para el cálculo de personal de cuidado intensivo neonatal	<a href="http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S1657-59972011000200002">http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S1657-59972011000200002</a> Aquichan- Bogotá	Vol. 11 Numero 2. Agosto 2011, pp. 126-139

**CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN**

Tipo de investigación y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumento	Aspectos Éticos	Resultados Principales	Conclusiones
Cuantitativo  Transversal	Población 22 Neonatos ingresados y hospitalizados en la UCIN y UCE	Escala de NTISS	Conto con la aprobación del comité de ética de la institución.	Se recolectaron 425 instrumentos diligenciados de 22 neonatos. El puntaje total de los NTISS analizados fue de 5.200 puntos, con un promedio de 12,3, equivalentes a 123 minutos de trabajo de enfermería por turno de 6 horas. Del total de intervenciones el 62% están asignadas a las enfermeras, el 22% a las auxiliares de enfermería y el 16% a terapia respiratoria. Se calculó el requerimiento de 4 enfermeras por turno en la UCIN y UCEN.	NTISS es útil para la asignación y el cálculo del personal de enfermería y contribuye a mejorar los procesos de gestión del cuidado.



**3.2 Tabla 2:** Resumen de estudios sobre dotación de personal y calidad del cuidado enfermero en servicios de salud.

<b>Diseño del Estudio/ Título</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>Calidad de evidencia</b>	<b>Fuerza de la evidencia</b>	<b>Lugar</b>
<p><b>Transversal.</b></p> <p>“Impacto de la Dotación De Recursos De Enfermería en la optimización de los Cuidados en los Hospitales Públicos De Barquisimeto”.</p>	<p>La crisis de los recursos humanos de salud sigue haciendo que la dotación de personal de enfermería sea una cuestión de importancia esencial para los gestores de atención de salud.</p> <p>Se concluye que una dotación adecuada de personal de enfermería garantiza una atención de calidad al usuario, así como un cumplimiento satisfactorio de la misión organizacional de la institución sanitaria.</p>	Moderada	Moderada	Venezuela
<p><b>Transversal.</b></p> <p>“Categorización de servicios de enfermería: propuesta para asegurar una atención de calidad en tiempos de escasez de enfermeras”</p>	<p>Frente al problema de escasez de enfermeras parece recomendable que éstas se concentren en la gestión del cuidado en cuanto núcleo de producción de acciones de enfermería. Las enfermeras, al resguardar y multiplicar la calidad en los cuidados, responderán a su función social.</p>	Moderada	Moderada	Chile
<p><b>Transversal.</b></p> <p>“Dotación De Personal De Enfermería Y Su Relación Con La Mortalidad Neonatal Ajustada”.</p>	<p>La sobrevida en las unidades de cuidado neonatal para los recién nacidos de muy bajo peso al nacer o prematuros estuvo relacionada con la proporción de enfermeras capacitadas en cuidado neonatal por turno. Los datos obtenidos podrían utilizarse para establecer estándares específicos sobre disponibilidad de personal de enfermería especializado en cuidados neonatales y en otras áreas de cuidados intensivos y de alta dependencia.</p>	Moderada	Moderada	Argentina

Diseño del Estudio/ Título	Conclusiones	Calidad de evidencia	Fuerza de la evidencia	Lugar
<p><b>Revisión Sistemática.</b></p> <p>“¿Existe relación entre dotación de personal de enfermería, eventos adversos y mortalidad?”.</p>	<p>A la vista de esta revisión, podemos concluir que la mayoría de estudios sugieren que una mayor proporción de enfermeras/paciente, disminuye las tasas de eventos adversos y la mortalidad. No obstante, tal como hemos comentado en las debilidades de la revisión, los estudios revisados son todos observacionales, por que deberían realizarse estudios controlados en unidades de diálisis analizando estas variables.</p>	Alta	Fuerte	España
<p><b>Transversal.</b></p> <p>“¿Cuántas enfermeras son suficiente? Estudio piloto diseñado para evaluar la relación de horas de cuidado a cargo de enfermeras y mejoría del paciente; por día”.</p>	<p>Los indicadores de la calidad de enfermería sensibles que se midieron en este estudio apoyan la teoría de que una adecuada dotación de personal de enfermería y la combinación de aptitudes apropiadas son factores importantes para su consideración por parte de los directivos de enfermería y otros que tomen decisiones importantes del personal.</p>	Moderada	Moderada	EE.UU
<p><b>Transversal.</b></p> <p>“Dotación de recursos humanos en enfermería con base en las necesidades de pacientes hospitalizados.”</p>	<p>Fue posible clasificar a los pacientes según sus necesidades de atención en tres categorías que permitieron hacer una estimación del tiempo necesario de atención directa de enfermería. El profesional de la administración de los cuidados de enfermería debe conocer las condiciones y el nivel de dependencia de los pacientes a su cargo de tal manera que pueda definir cuánto personal requiere para su cuidado de calidad.</p>	Moderada	Moderada	México

Diseño del Estudio/ Título	Conclusiones	Calidad de evidencia	Fuerza de la evidencia	Lugar
<p><b>Transversal</b></p> <p>“Relación de la asignación de personal de enfermería con indicadores de resultado de la calidad de la atención en unidades de cuidados intensivos de adultos”</p>	<p>Con respecto a la asignación de profesionales y auxiliares, se encontró una alta variabilidad en la asignación de pacientes a los enfermeros con un número máximo de doce pacientes por un profesional, siendo este el único disponible en el servicio. Esto significa, en otras palabras, que durante su ausencia en el servicio le corresponde a los auxiliares de enfermería realizar las actividades propias del profesional, o bien hay un retraso en la ejecución de las actividades propias del profesional, poniéndose en riesgo la oportunidad en la atención y con ello los resultados de los pacientes.</p>	Moderada	Moderada	México
<p><b>Transversal</b></p> <p>“Situación de la Composición y Distribución del Recurso Humano de Enfermería en los países de América Latina, Uruguay, 2010”</p>	<p>El estudio favoreció ampliar el conocimiento sobre el estado de situación de las dotaciones de personal de Enfermería existente en los servicios de salud de la muestra estudiada. Se realizó un análisis comparativo con los indicadores regionales de recursos humanos definidos por Oficina Panamericana de la Salud (OPS). En ese sentido, se identifica una brecha considerable entre el deber ser y la realidad de Enfermería en Uruguay. Esta cuestión debería tenerse en cuenta por parte del nivel de gobierno y de los centros formadores de recursos humanos, al momento de diseñar políticas de Estado para el sector salud y educación.</p>	Moderada	Moderada	Uruguay
<p><b>Transversal</b></p> <p>“Herramienta para el cálculo de personal de cuidado intensivo neonatal”</p>	<p>NTISS es útil para la asignación y el cálculo del personal de enfermería y contribuye a mejorar los procesos de gestión del cuidado.</p>	Moderada	Moderada	Colombia

## **CAPÍTULO IV: DISCUSION**

De manera creciente se han tratado de establecer parámetros y herramientas para hacer el cálculo de personal de forma efectiva; en el ámbito norteamericano, el Consejo Internacional de Enfermeras(CIE) ha señalado criterios como la cantidad de pacientes, la intensidad de los cuidados suministrados, el contexto, el diseño de espacios, la capacidad y experiencia de los profesionales de enfermería, para que el cálculo de personal trascienda los números y considere aspectos propios del cuidado de enfermería y sus especificidades.

En la mayor parte de los servicios de salud el cálculo para la dotación de personal se efectúa con fórmulas estandarizadas que a menudo no se adaptan a la realidad; Miguel Meza G.(10) refiere de acuerdo a la clasificación de las necesidades de atención de los pacientes en tres categorías, Categoría I ( pacientes que requieren de cuidados mínimos, Categoría II ( pacientes que requieren apoyo parcial)y Categoría III (pacientes total dependientes) considera de 4 a 4,8 enfermeras en medicina interna; de 5 en cirugía general y 3,4 a 4,8 en las diferentes especialidades; al comparar resultados de este estudio con la “Guía técnica para la dotación de recursos humanos en enfermería” del año 2003 elaborada en su país en medicina interna se considera 3

enfermeras, es decir una persona menos, en cirugía general considera 3,4 a 4 es decir una persona menos y en especialidades también una persona menos. El personal de enfermería debe conocer las condiciones y el nivel de dependencia de sus pacientes a cargo de manera que pueda definir cuanto personal requiere para su cuidado de calidad.

Peggy Tallier (11), concluye que el nivel de atención de calidad es menor cuando hay menos enfermeras disponibles para satisfacer las necesidades de nivel más alto de pacientes. Gloria Arango y Col.(12) indican que cuando se asignan más pacientes a los enfermeros en una unidad de cuidados intensivos, se reduce la posibilidad de cumplimiento de funciones de brindar cuidado al paciente.

Por otro lado Rojas Juan (13) utilizó una herramienta de cálculo para dotar personal en una unidad de cuidado intensivo neonatal: “el NTISS es útil para la asignación y el cálculo del personal de enfermería y contribuye a mejorar los procesos de gestión del cuidado”, considero un incremento de 2 a 4 enfermeras en cada turno, mejorando la relación enfermera neonato (1:3) en cuidados intensivos e intermedios.

La planificación, investigación y política de recursos humanos de enfermería deben basarse en las necesidades de salud de la población el cual conlleva en la responsabilidad de la calidad del cuidado enfermero.

## LIMITACIONES

- La mayoría de estudios encontrados son de tipo descriptivo, los cuales tienen cierta evidencia, aunque insuficiente para recomendar o desestimar su utilización.
- Es probable que los profesionales de enfermería no se vean motivados para investigar temas administrativos, esto se hace notorio al descubrir que en la mayoría de las tesis de enfermería y los artículos de revistas publicadas tratan sobre temas del rol asistencial, contribuyendo a que exista muy poca información sobre estos temas. Lo que sumado a lo relativamente nuevo de la Gestión del Cuidado en el país hace que sea difícil comparar los

resultados de esta tesis con otros estudios que se asemejen a nuestra realidad y por ende que sean un aporte novedoso como base para la realización de investigaciones sobre problemáticas que surgen en el desempeño como gestoras del cuidado.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

1. Enfermería basa su actuación en la satisfacción del paciente, lo que la convierte en un recurso humano fundamental en el funcionamiento de las organizaciones de salud, cuya finalidad es el cuidado enfermero de calidad al paciente.
2. Los artículos revisados evidencian una firme relación de la dotación de personal de enfermería y la calidad del cuidado enfermero en los diversos servicios de salud; evidenciando también que una adecuada proporcionalidad en la dotación de recursos de enfermería esta también relacionada con la prevención de complicaciones y eventos adversos en los pacientes, componente principal de la seguridad del paciente.
3. Se considera que la administración de la atención de enfermería conlleva la responsabilidad de la calidad del cuidado enfermero a cada paciente para lograr la pronta recuperación de su salud. Desde luego, el personal de enfermería debe conocer siempre las condiciones de sus pacientes, y por tanto lo mismo los decisores en los servicios de salud, para de esta

manera definir cuánto personal requiere para su atención y proporcionar un cuidado con calidad.

## **5.2 Recomendaciones**

1. Ampliar la proporción de enfermeras/paciente, la evidencia confirma que esta disminuye las tasas de eventos adversos y la mortalidad. Será necesario también, que se empiece a solicitar a las instituciones hospitalarias el reporte del personal de enfermería con el cual cuentan en las diferentes unidades, en aras de utilizar esta información para llevar a cabo estudios con una mayor muestra en torno a un asunto que, como este, requiere ser estudiado no solamente por su importancia para la profesión, sino, y sobre todo, por su efectos en la calidad de la atención que ofrecen las instituciones hospitalarias.
2. Los Directivos Públicos deben asegurar la adecuada cantidad de personal para la atención a los pacientes ya que es una condición para su seguridad, el propio Ministerio debe impulsar propuestas para investigar en profundidad al respecto y, con base en ello, en el futuro, expresar su preocupación contemplando en los requisitos de habilitación algún estándar para evitar que la falta de personal repercuta ocasionando resultados negativos en los pacientes.
3. En los hallazgos de los diversos estudios se puede observar que hay varios asuntos en los cuales debe trabajarse en el futuro inmediato. El primero de ellos es, sin duda, la diferenciación que requiere hacerse de las funciones y actividades que realizan los profesionales y auxiliares de enfermería en las instituciones; las actividades que corresponden a unos y otros en el ámbito hospitalario deben estar claramente definidas.



## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Araujo Azalde P., la importancia de la atención al cliente en el sector salud. Marketing de servicios publicado el 10 febrero. Universidad del Pacifico. <http://marketingestrategico.pe/la-importancia-de-la-atencion-al-cliente-en-el-sector-salud/>
2. Consejo Internacional de Enfermeras. 2010. Servir a la comunidad y garantizar la calidad: Las enfermeras en la vanguardia de los cuidados de las enfermedades crónicas - CIE. 75 Ginebra, Suiza. Págs. 1.
3. Zapata-Herrera M. 2008. Enfermería Una profesión en crisis? Trabajo para optar el título de Magister en Salud Colectiva. Universidad de Antioquia, Facultad de Enfermería, Medellín. Colombia. [Acceso noviembre 2015] Disponible en: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co/jspui/bitstream/10495/169/1/EnfermeriaProfesionCrisisMedellin.pdf>
4. Giraldo C. Las necesidades del cuidado de enfermería: criterios para definir requerimientos de personal de enfermería. Investigación y educación en enfermería. Medellín, XVIII (1) MARZO2000 – 52
5. Balderas M. Administración de los Servicios de Enfermería. 2ª.ed.Mexico: editorial Interamericana; 1998:97-98.
6. Deiman P. Dotación de personal para los servicios de enfermería en hospitales de distrito para la atención primaria de salud. OPS. Serie Paltex para Ejecutores de Programas de Salud 1994; 32:34-48.
7. Arndt C. Loucine MH. Administración de Enfermería: Teoría para la practica con un enfoque de sistemas.2ª.ed. México: Editorial Lito Offset California; 1990:252.

8. Colegio de Enfermeras(os) del Perú – Consejo Nacional. “Normas de Gestión de la Calidad del Cuidado Enfermero”. Lima – Perú. 2008.
9. Vilelas J. O Processo de Construção do Conhecimento. Lisboa: Edições Sílabo; 2009. 399 p
10. Meza Galván M., Dotación de recursos humanos en enfermería con base en las necesidades de pacientes hospitalizados. México. Disponible en: [www.medigraphic.org.mx](http://www.medigraphic.org.mx). Fecha de consulta: 11 de noviembre 2015.
11. Tallier Peggy. How Many Nurses are Enough? A pilot Study Measuring Nursing Care Hours per Patient Day and Patient Outcomes. Aquichán [revista en la Internet]. 2007 Abr [citado 2016 Feb 27] ; 7( 1 ): 37-53. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-59972007000100004&lng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972007000100004&lng=es).
12. Arango G, Peña B, Vega Y. Relación de la asignación de personal de enfermería con indicadores de resultado de la calidad de la atención en unidades de cuidados intensivos de adulto. Aquichan. 2015;15(1):90-104. DOI: 10.5294/aqui.2015.15.1.9
13. Rojas J G, Henao-Murillo N A, Quirós-Jaramillo A, Herramienta para el cálculo de personal de cuidado intensivo neonatal. Aquichan 2011;11(1):126-139. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74120733002>. Fecha de consulta: 23 de febrero de 2016.
14. Redshaw M E, Tarnow-Mordi W, StC. Hamilton K E, Dotación de personal de enfermería y su relación con la mortalidad neonatal ajustada. Revista del Hospital Materno Infantil Ramón Sardá 2007;26(9):99-108. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=91226302>. Fecha de consulta: 23 de febrero de 2016.

15. Giraldo Molina Clara Ines. Las Necesidades del cuidado de Enfermería; criterios para definir requerimientos de personal de enfermería. Investigación y Educación en Enfermería. MEdeU, XVII (1)2010  
Disponible  
en: <https://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/iee/article/view/File/16854/14593>
16. Milos Paulina, Larrain Ana Isabel, Simonetti Marta. CATEGORIZACIÓN DE SERVICIOS DE ENFERMERÍA: PROPUESTA PARA ASEGURAR UNA ATENCIÓN DE CALIDAD EN TIEMPOS DE ESCASEZ DE ENFERMERAS. Cienc. enferm. [Internet]. 2009 Abr [citado 2015 Dic 11] ; 15( 1 ): 17-24. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532009000100003&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532009000100003&lng=es). <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532009000100003>.