

UNIVERSIDAD DE CONCEPCION
ESCUELA DE GRADUADOS
PROGRAMA DE MAGISTER EN ENFERMERIA



**CALIDAD DEL CUIDADO ENTREGADO POR ENFERMERAS/OS
FRENTE A LA SOBRECARGA LABORAL EN UNA UNIDAD DE
PACIENTE CRITICO**

TESIS PARA OPTAR A GRADO DE MAGISTER EN ENFERMERÍA

CAROLINA SERRANO TOLEDO

Docente Guía: Prof. Julia Ramírez Castillo

**FACULTAD DE MEDICINA
DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA**

2012

RESUMEN

Estudio descriptivo, relacional y transversal, realizado con el objetivo de conocer la calidad del cuidado entregado por los profesionales de enfermería en la unidad de paciente crítico al enfrentar sobrecarga de trabajo y su relación con las variables socio laborales, en el instituto de neurocirugía Dr Asenjo, Santiago de Chile, durante los meses de noviembre, diciembre del año 2010, enero, febrero y marzo año 2011. Se usó el instrumento Caring Behaviors Inventory (CBI) de Zane Wolf, observándose a cada profesional en dos situaciones; a cargo de tres y de cuatro pacientes, analizándose cada pregunta por sí sola de acuerdo a rango del inventario para cada pregunta que va de 1 al 6 relacionándolas además, con los antecedentes socio demográficos. Los resultados indican diferencia significativa de medias en que la atención con 3 pacientes se encuentra cercana al 5 “casi siempre” y con 4 pacientes cercana al 4 “Usualmente”, aunque son significativas, muchas medias son cercanas, habiendo diferencias en la calidad de atención entregadas, siendo desfavorable a la atención con 4 pacientes, pero no llegando a alcanzar el valor de “ocasionalmente” si no cercanas a “usualmente” y “casi siempre”. Existen medias que son muy diferentes y alcanzan valores p muy significativos; “Son alegres con el paciente “ $P = 0,0016$, “Permiten que el paciente exprese sus sentimientos acerca de su enfermedad y tratamiento” $P = 0,003$, “Visitan en forma voluntaria al paciente” $P = 0,007$, “Animan al paciente a llamar si hay problemas” $P = 0,002$, “Dan información al paciente de manera que él o ella puedan tomar decisiones” $P = <0,0001$ “Incluyen al paciente a planificar sus propios cuidados” $P = <0,0001$, “Dan los tratamientos y medicamentos a tiempo” $P = <0,0001$. Las preguntas “*Demuestran conocimiento y destreza profesional*”, ($p = 0,1625$) y “*Presentan especial atención al paciente en los primeros momentos de hospitalización y primeros tratamientos*” ($p = 1,0000$), no presentan cambios con o sin sobrecarga.

Se concluye que todas las actividades realizadas por la enfermera/o, son necesarias para llegar a entregar una buena calidad del cuidado, pero cuando se

enfrenta a la sobrecarga laboral la atención se ve afectada en desmedro del paciente por la falta de tiempo para realizarlas. Las actividades disminuyen en calidad, pero son realizadas a pesar de inconvenientes.

Palabras claves: CALIDAD DE LA ATENCIÓN, UNIDAD PACIENTE CRITICO, SOBRECARGA LABORAL

