

## FACTORES PERSONALES E INSTITUCIONALES QUE INFLUYEN EN EL LLENADO DE NOTAS DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA - HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

Personal and institutional factors affecting the filing of nursing professional notes of Emergency Services - National Hospital Daniel Alcides Carrión

Patricia Glicería Contreras Espiritu\*

### RESUMEN

**Objetivo:** Determinar los factores personales e institucionales que influyen en el profesional de enfermería en el llenado de notas de enfermería del Servicio de Emergencia - Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

**Material y método:** Investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, de corte transversal y prospectivo. El lugar de estudio fue el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. La población estuvo conformada por los 30 profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia. Se utilizó como instrumento un cuestionario de 21 preguntas. Los datos fueron procesados con el programa estadístico SPSS versión 18.0.

**Resultados:** El 97% afirma que el conocimiento es un factor que influye en el llenado de notas. El 70% señala que es la motivación. El 63% refiere que es el tiempo de servicio y el 67% considera que la identidad profesional es el factor que influye en el llenado de notas. En relación con los factores institucionales, se identificaron: el ambiente físico (70%); el plan de capacitación (73%); la supervisión (70%); el recurso material en el servicio (93%), el reconocimiento del mérito personal (97%); la dotación del personal profesional (87%); la elevada demanda de atención (93%).

**Conclusiones:** Los factores personales que influyen en el llenado de notas de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, fueron el conocimiento, la identidad profesional y la motivación. Entre los factores institucionales, figuraron el recurso material, el reconocimiento del mérito, la dotación del personal profesional y la elevada demanda de atención.

**Palabras clave:** Informes de enfermería, servicios médicos de urgencias.

### ABSTRACT

**Objective:** To determine the personal and institutional factors that influence on nurses in the filling of nursing notes of the Emergency Service - National Hospital Daniel Alcides Carrión.

**Material and Method:** This research study is a quantitative approach, a descriptive cross-sectional and prospective. The study site was the Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión; the population consisted of 30 nurses from the emergency service. The instrument was a questionnaire with 21 questions. The data were processed with SPSS version 18.0.

**Results:** 97% claimed that knowledge is a factor in the filling of nursing notes, 70%, that the main factor is motivation; 63% reported that the length of service; 67% believed it is the professional identity that influences nurses. In relation to institutional factors, 70% identified the physical environment as the main factor; 73%, the training plan; 70%, the supervision; 93%, the material resources in service; 97%, the recognition of personal merit; 87%, the professional staff; 93%, the high demand for care.

**Conclusions:** The personal factors that influence nurses in the filling of nursing notes in the Emergency Service at the National Hospital Daniel Alcides Carrión, were the knowledge of nurses, the professional identity and the motivation. Institutional factors were the material resources, the recognition of merit, the professional staff and the high demand for care.

**Keywords:** Nursing records. Emergency medical services.

\*Licenciada en Enfermería. Facultad de Obstetricia y Enfermería de la Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú.

### INTRODUCCIÓN

La enfermería es una profesión de carácter humanista que responde a las necesidades de salud de la sociedad influenciada por factores sociales, económicos y culturales, sustentando su quehacer en el cuidado de la persona sana o enferma, familia o comunidad.

El cuidado de enfermería ha sido identificado como el objeto de estudio de la carrera de enfermería. Cuidar es a la vez una ciencia y un arte que exige conocimientos, actitudes, aptitudes, interés y responsabilidad por el otro<sup>1</sup>.

Para prestar cuidados enfermeros, el profesional emplea el Proceso de Atención de

Enfermería, el cual le permite brindar cuidados de enfermería individualizados; así mismo posibilita la toma de decisiones basadas en los conocimientos; lo que permite que organice el trabajo y amplíe el campo de sus conocimientos y prácticas.

En el Perú, la aplicación del Proceso de Atención de Enfermería tiene un respaldo legal. A través de la Ley del Trabajo del Enfermero 27669, promulgada el 15 de Febrero del año 2002, en el artículo 7 se señala: "Brindar cuidado integral de enfermería basado en el Proceso de Atención de Enfermería (PAE)"<sup>2</sup>. Así también, el Reglamento de la Ley de Trabajo, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2002, en el artículo 4to. del Ámbito de la Profesión de Enfermería, señala: "Cuidado integral de enfermería: es el servicio que la enfermera (o), brinda a la persona en todas las etapas de la vida, desde la concepción hasta la muerte, incluyendo los procesos de salud y enfermedad, aplicando el método científico a través del Proceso de Enfermería, que garantiza la calidad del cuidado"<sup>3</sup>.

Enfermería es una profesión genuinamente preocupada por las personas que confían en su cuidado, en especial de quienes experimentan una situación de enfermedad y sufrimiento, como es el caso de los pacientes que acuden a un servicio de emergencia, donde generalmente la vida se ve amenazada.

Los servicios de emergencia de los establecimientos de salud actualmente afrontan una demanda cada vez mayor de pacientes con riesgo de vida. Por eso requieren contar con personal competente científica y técnicamente para proporcionar cuidados y agilizar la toma de decisiones mediante una actitud de responsabilidad legal, humanística, ética y de evidencia científica. Esto se logra gracias a la práctica asistencial mediante la aplicación del proceso de atención de enfermería, considerado como un método científico basado en el proceso de comunicación que permite satisfacer necesidades propias del proceso salud – enfermedad, lo que se evidencia en la programación, ejecución y evaluación del plan de cuidados centrado en las respuestas humanas. En él se plasman la valoración, diagnóstico, planeación, ejecución y evaluación de los cuidados que brinda el personal de enfermería, y así mismo se evidencia la competencia de la enfermera y la calidad de atención que se brinda en la institución.

La enfermera en el Servicio de Emergencia en su función asistencial requiere realizar el llenado de notas de enfermería a cada uno de los pacientes durante las 24 horas del día. El registro permite conocer la evolución del paciente, así como

el cuidado enfermero, con la finalidad de lograr continuidad y seguridad en el cuidado, además de transmitir información válida y confiable en el equipo de salud, convirtiéndose así en un registro esencial, de gran valor legal, indicador de calidad, y acreditador de la calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia.

En el Servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión se utiliza un registro de notas de enfermería que lleva cuatro años en uso, el cual cuenta con un código de indicador de calidad, emitido por la Oficina de Calidad y Logística del Hospital.

En este registro se consignan datos generales del paciente, datos subjetivos y objetivos, planteamiento del diagnóstico de enfermería, objetivos, intervenciones, evaluación y firma y sello de la enfermera de turno. Se ha podido observar que el registro es llenado parcialmente.

El incumplimiento del llenado preciso de notas de enfermería dificulta el cuidado individualizado y continuo, pues en este registro se debe indicar aspectos importantes como el comportamiento y respuesta del paciente hacia los cuidados brindados.

Por ese motivo, se planteó como objetivo general del estudio: determinar los factores personales e institucionales que influyen en el profesional de enfermería en el llenado de notas de enfermería del Servicio de Emergencia - Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

Esta investigación aporta información valiosa para las enfermeras que gestionan el cuidado en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión acerca de los factores institucionales y personales del profesional de enfermería que influyen en el llenado de notas de enfermería del Servicio de Emergencia. Esta información puede contribuir al diseño de programas de mejoras teniendo en cuenta los factores que señalan las enfermeras; así mismo es útil para futuras investigaciones relacionadas con el tema de estudio.

## MATERIAL Y MÉTODO

Esta investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y de corte transversal.

La población considerada para el estudio estuvo conformada por los 30 profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia.

Al tener una población de estudio reducida, no fue necesario seleccionar una muestra. Se trabajó con el 100 por ciento de la población.

Se consideró la naturaleza del problema y por ello se optó por utilizar un cuestionario de 21 preguntas para obtener la información necesaria. El instrumento se aplicó a cada una de las enfermeras durante su turno rotativo de trabajo, y les tomó 20 minutos resolverlo. Los datos fueron procesados con el programa estadístico SPSS versión 18.0.

**RESULTADOS**

**TABLA 1.** Factores personales que influyen en el llenado de notas de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2010.

FACTORES PERSONALES	SÍ		NO		TOTAL	
	f	f%	f	f%	f	f%
Edad	6	20	24	80	30	100
Conocimiento	29	97	1	3	30	100
Motivación	21	70	9	30	30	100
Tiempo de servicio	19	63	11	37	30	100
Identidad profesional	20	67	10	33	30	100

En la tabla 1 se muestran los resultados en relación con los factores personales, identificándose que un 80% de las enfermeras no consideran la edad como un factor influyente; el 97% considera

que el conocimiento es importante; el 70%, que la motivación lo es; mientras que el 63% refiere que el tiempo de servicio es importante, y el 67%, que la identidad profesional lo es.

**TABLA 2.** Factores institucionales que influyen en el profesional de enfermería en el llenado de notas de enfermería del Servicio de Emergencia – Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2010.

FACTORES INSTITUCIONALES	SÍ		NO		TOTAL	
	f	f%	f	f%	f	f%
Ambiente físico de trabajo	21	70	9	30	30	100
Plan de capacitación	22	73	8	27	30	100
Supervisión	21	70	9	30	30	100
Recurso material	28	93	2	7	30	100
Reconocimiento del mérito personal	29	97	1	3	30	100
Dotación del personal profesional	26	87	4	13	30	100
Elevada demanda de atención	28	93	2	7	30	100

En la tabla 2 se muestran los resultados en relación con los factores institucionales. El 97% considera que es importante el reconocimiento del

mérito personal. El 87% considera que la dotación del personal profesional es un factor influyente; y el 93%, que la elevada demanda de atención también lo es.

## DISCUSIÓN

La práctica profesional de enfermería en el ámbito hospitalario dirige su quehacer al cuidado directo de los pacientes bajo su cargo, junto con la realización del correspondiente registro, que evidencia la aplicación del proceso de enfermería y garantiza así la continuidad del cuidado. Adicionalmente, el profesional realiza actividades de tipo administrativo que hacen parte de este mismo proceso.

Los registros de enfermería son de gran importancia, tanto para el enriquecimiento de la disciplina en el mantenimiento de las actividades propias del área, como para el paciente por medio de las intervenciones de cuidado. También son fundamentales para la institución prestadora de servicios, porque los registros forman parte de la calidad de atención ofertada por los profesionales de enfermería del equipo de salud.

Atendiendo a la importancia que el registro tiene para la continuidad del cuidado del paciente, Kozier<sup>4</sup> puntualiza que el personal de enfermería, al momento de redactarlo, debe considerar los criterios indispensables de la comunicación eficaz, como son: simplicidad, claridad, momento y pertinencia, adaptación y credibilidad.

Blum<sup>5</sup> considera que existe una relación directa entre el conocimiento de una persona y el buen llenado de notas de enfermería que evidencian el cuidado, ya que no es posible responder a las exigencias propias de un trabajo sin los conocimientos básicos necesarios. El trabajo será mejor desempeñado si el individuo cuenta además con los conocimientos amplios sobre los aspectos que directa o indirectamente están relacionadas con el tipo de trabajo que desempeña. Similares resultados obtuvo Maccha<sup>6</sup> en el estudio "Relación que existe entre el nivel de conocimiento y la práctica de las enfermeras del Servicio de Emergencias de Adultos respecto al uso del registro de notas de enfermería del Servicio de Emergencias de Adultos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen". Menciona que existe relación directa entre el conocimiento (100%) y los cuidados de enfermería en el servicio de emergencias. Así mismo, evidenció que los cuidados brindados están sustentados en una comunicación permanente, oportuna y completa que deben mostrar los registros de enfermería para contribuir con el objetivo de brindar una atención de calidad. Así mismo, Burgos<sup>7</sup> en "Conocimiento y cumplimiento de las características de las anotaciones de Enfermería, en el Servicio de Emergencia del Hospital José Casimiro Ulloa", identificó que el nivel de conocimiento (98%) respecto

a las anotaciones de enfermería se evidencia en el cumplimiento de estas en el servicio. De igual forma, Ruda<sup>8</sup> en "Nivel de conocimientos y aplicación de las notas de enfermería que tienen las enfermeras de Sala de Operaciones del Hospital Alberto Sabogal Sologuren", enfatizó que el nivel de conocimiento (100%) es uno de los factores condicionantes para el adecuado cumplimiento de las notas de enfermería.

Russel<sup>9</sup> define la motivación como el "conjunto de estímulos, aspiraciones, posturas y motivos constitutivos de fuerza, que mantienen a largo plazo el curso del trabajo y que, a la vez determinan el nivel de rendimiento". Los resultados coinciden con Anglade<sup>10</sup> en "Características de las anotaciones de Enfermería y factores personales e institucionales asociados a su elaboración en el Hospital Dos De Mayo", quien identifica a la motivación (72%) como un elemento crítico en el desempeño laboral que influye en la realización de registro adecuado de enfermería.

Maya<sup>11</sup> menciona que enfermería en relación con la identidad profesional es un tema sobre el cual se puede argumentar desde diferentes disciplinas. La identidad se va construyendo día a día en la interacción con las personas. Similares resultados a los nuestros obtuvo Nañez<sup>12</sup> en: "Calidad de los registros de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Daniel Alcides Carrión, Lima 2008", quien refiere que la identidad profesional (68%) que poseen los profesionales de enfermería se evidencia en el interés personal hacia el mejoramiento de los registros de enfermería, lo que garantiza resultados óptimos en el cuidado del paciente.

Las enfermeras que participaron en el estudio perciben que el conocimiento, la identidad profesional y la motivación son los factores personales que influyen en el llenado de notas de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. La práctica de enfermería requiere de recursos intelectuales para tomar decisiones y realizar acciones pensadas y reflexionadas, y que estas queden evidenciadas en un registro donde se señalen los aspectos importantes como el comportamiento y la respuesta del paciente hacia los cuidados brindados. Estos registros permiten también transmitir información válida y confiable al equipo de salud, convirtiéndose así en un registro esencial, de gran valor legal, indicador de calidad, y acreditador de la calidad de atención de enfermería. Así mismo, las enfermeras evidencian su adherencia a la disciplina mediante el uso del Proceso de Atención de Enfermería y sus registros. Ello refleja quiénes somos a fin de que los demás perciban la imagen real de la profesión. De

no seguir utilizándose los registros y no señalarse los cuidados que se han brindado, estos no serán de calidad, continuos, integrales, cálidos y oportunos.

Con respecto a los resultados, en relación con los factores institucionales que influyen en el profesional de enfermería en el llenado de notas de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, según las enfermeras fueron: el recurso material, el reconocimiento del mérito, la dotación del personal profesional y la elevada demanda de atención.

Álamo<sup>13</sup> menciona que, en relación con el recurso material, contar con los registros de enfermería de forma adecuada y oportuna permite que la calidad en la atención de enfermería sea eficaz y sobre todo se manifieste en la satisfacción del paciente. En estos se consignan todos los datos respecto al paciente en forma real, completa, concisa, legible y oportuna. Similares conclusiones tuvieron Angulo et al.<sup>14</sup> en "Factores que Influyen en el Cumplimiento de la Realización del Registro de Enfermería (SOAPE) en el Área de Observación de la Unidad de Emergencia General del Hospital Central Universitario "Dr. Antonio María Pineda", quienes encontraron que el recurso material (90%) influye en el cumplimiento del registro de enfermería a fin de contribuir con una atención integral del paciente asistido en la emergencia general. Así mismo Astitas et al.<sup>15</sup> en "Factores profesionales y laborales que influyen en la ejecución de las Anotaciones de Enfermería en el Centro Médico Naval Bellavista", mencionan la importancia que le conceden al recurso material (95%) para realizar las notas de enfermería, y plasmar los cuidados brindados por el profesional.

Chaparro<sup>16</sup> menciona que, en relación con el reconocimiento del mérito personal, la necesidad de estimulación de un empleado debe ser abordada mediante la asignación de tareas que pongan a prueba su habilidad, brindándole una retroalimentación en su desempeño, la valorización de su trabajo y, a la vez, dándole la oportunidad de participar en la formulación de metas y la toma de decisiones.

Rojas<sup>17</sup> identificó que entre los factores institucionales investigados incide de forma significativa la dotación de personal insuficiente (87%). Los resultados coinciden con Miyo et al.<sup>18</sup> en "Calificación de las anotaciones de enfermería según características personales, profesionales y laborales de las enfermeras", estudio realizado en el servicio de hospitalización de la clínica Maison de Sante del Sur", quienes identificaron que uno de los factores que influye en las enfermeras para no culminar el registro de enfermería es el personal insuficiente (90%) que hay en el servicio. Así mismo,

Basurto<sup>19</sup> encontró que la sobrecarga laboral debido al personal insuficiente (93%) es un factor importante que dificulta el correcto llenado de la hoja de registros clínicos de enfermería.

Según el Ministerio de Salud<sup>20</sup>, los servicios de emergencia afrontan una demanda elevada de atención: es cada vez mayor el número de pacientes con riesgo de vida, producto de las transformaciones sociales, incremento de la delincuencia, vandalismo, accidentes de tránsito, así como desastres naturales; por lo que se evidencia la necesidad de contar con personal altamente calificado en su desempeño, con habilidades cognitivas, actitudinales y procedimentales, que le permitan brindar una atención oportuna y segura. La formalización y estandarización de las intervenciones permiten la unificación de criterios, disminución de tiempos de atención y la posibilidad de evaluar resultados de la actividad de enfermería en los servicios de emergencia para garantizar la calidad y eficiencia de la atención. Además, su existencia es requisito de acreditación.

Los resultados de esta investigación coinciden con investigaciones señaladas anteriormente, lo que permite afirmar que la gestión del cuidado exige de la enfermera el ejercicio de competencias personales y profesionales que le permitan la aplicación de un juicio profesional en la planificación, dirección, control y evaluación de los cuidados de enfermería. Así asegura la coordinación y articulación con un equipo interdisciplinario en los diferentes grados de complejidad, a fin de que estos cuidados sean oportunos, continuos, personalizados, seguros y accesibles para el usuario.

El tiempo laboral que tienen para la realización de las anotaciones es mínimo debido a la recargada labor asistencial. Ante esto, ningún factor influye tan desfavorablemente en la atención de enfermería como la falta del propio personal de enfermería; lo cual genera recarga de pacientes, saturación de actividades asistenciales del servicio y un menor tiempo para el llenado de notas de enfermería.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. De la Cuesta C. El cuidado del otro: Desafíos y Posibilidades. Investigación y educación en enfermería 2007; 25 (1): 106-112.
2. Congreso de la República. Ley del Trabajo de la Enfermera(o). LEY N° 27669. Consulta: 24/03/12. Disponible en: [www.congreso.gob.pe/ntley/lmagenes/Leyes/27669](http://www.congreso.gob.pe/ntley/lmagenes/Leyes/27669).
3. Ministerio de Trabajo. Reglamento de la Ley de Trabajo de la Enfermera (o) aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2002.

4. Kozier B. Tratado de Enfermería. México: Nueva Americana; 1995.
5. Blum M. Psicología Industrial. México: Interamericana; 1996.
6. Maccha E. Relación que existe entre el nivel de conocimiento y la práctica de las enfermeras del Servicio de Emergencias de adultos respecto al uso del registro de notas de enfermería del Servicio de Emergencias de adultos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, noviembre-diciembre 2006, enero-marzo del 2007. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2008.
7. Burgos G. "Conocimiento y cumplimiento de las características de las anotaciones de Enfermería, en el Servicio de Emergencia del Hospital José Casimiro Ulloa", Lima - 2005. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2008.
8. Ruda N. Nivel de conocimientos y aplicación de las notas de enfermería que tienen las enfermeras de Sala de Operaciones del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Callao 2007.
9. Arnulf Russel. Psicología Del Trabajo Madrid: Morata; 2005.
10. Anglade C. Características de las anotaciones de enfermería y factores personales e institucionales asociados a su elaboración en el Hospital Dos De Mayo Tesis de Licenciatura en Enfermería. Lima: UNMSM; 2006.
11. Maya MC. Identidad profesional. Invest Educ Enferm. 2007; (21)1:98-104.
12. Ñañez M. Calidad de los registros de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Daniel Alcides Carrión: Lima-Perú, 2006. Tesis de Licenciatura. Lima: UNMSM; 2008.
13. Álamo W. Gestión de Recursos Materiales. Madrid: 2006.
14. Angulo S, Collazos M, Timaure Y, Collazos M, Timaure Y, Vargas E et al. Factores que influyen en el cumplimiento de la realización del registro de enfermería (SOAPE) en el área de observación de la Unidad de Emergencia General del Hospital Central Universitario "Dr. Antonio María Pineda. Barquisimeto: Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" Decanato de Medicina; 2003.
15. Astitas R. Factores profesionales y laborales que influyen en la ejecución de las Anotaciones de Enfermería en el Centro Medico Naval Bellavista, Lima 2000-01.
16. Chaparro Díaz L. Registros del profesional de enfermería como evidencia de la continuidad del cuidado Tesis de Licenciatura. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia; 2006.
17. Rojas L. Factores que influyen en el cumplimiento de los registros clínicos de enfermería (evolución de enfermería). La unidad de neurocirugía del Hospital Universitario "Dr. Antonio María Pineda. Tesis de Licenciatura. Barquisimeto: Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado", Decanato de Medicina; 2008.
18. Miyo P. Calificación de las Anotaciones de Enfermería según características personales, profesionales y laborales de las enfermeras. Servicio de hospitalización de la clínica Maison de Sante del Sur". Lima: 2007.
19. Basurto E. Factores que afectan el correcto llenado de los registros clínicos de enfermería en el hospital general de zona No. 32 Villa Coapa. México: 2009.
20. Ministerio de Salud. Compendio de las guías de intervenciones y procedimientos de enfermería en emergencias y desastres. Lima: MINSA; 2006.

**Correspondencia:**

Patricia Glicería Contreras Espiritu  
Correo electrónico: gliceipatty@hotmail.com

Recibido: 14/11/11

Aprobado para su publicación: 15/05/12