

# Situación del personal de Enfermería en el servicio de urgencias en una institución de tercer nivel, en Medellín en 1998

Laura Alicia Laverde de Botero<sup>a</sup>  
 Constanza Forero Pulido<sup>b</sup>  
 Giovanni Macías Suárez<sup>c</sup>

## RESUMEN

**S**e realizó un estudio descriptivo acerca de la percepción individual del trabajo que desempeña el personal de enfermería en el servicio de urgencias de una institución hospitalaria de tercer nivel de atención en la ciudad de Medellín. Los datos se obtuvieron a través de una encuesta que fue autodilucidada por 28 personas, en la que se indagó por las características personales: sexo, edad, tipo de contratación, horas diurnas y nocturnas, y descansos en la jornada laboral.

Además se preguntó por la satisfacción personal, la cual se determina por medio de factores de motivación intrínsecos como: cantidad de trabajo, reconocimiento recibido por desempeño, capacitación e inducción. En los factores extrínsecos con: aceptación de sugerencias, estructura física, disponibilidad de recursos y salario. También se tuvo en cuenta aspectos personales como estrés, relación entre compañeros e influencia del trabajo en la vida personal.

## Palabras clave

*Salud ocupacional.  
 Satisfacción en el trabajo.  
 Trabajo por turnos.  
 Servicio de urgencias  
 en el hospital.*

Los profesionales de enfermería que trabajan en los servicios de urgencias lideran los procesos de cuidado en el paciente; por esta razón el grupo de investigación de trauma consideró de interés, conocer su situación con relación a las características de edad, sexo, experiencia laboral, distribución del trabajo semanal y algunos indicadores de satisfacción en el desempeño de sus funciones tales como el trabajo, el reconocimiento recibido, la asignación de actividades mayor a las esperadas, el salario acorde con el tiempo laboral, las relaciones con los compañeros y los sentimientos de estrés.

En octubre de 1998 se realizó una encuesta aleatoria entre 2.481 trabajadores vinculados a las instituciones de salud estatales y privadas en el departamento de Antioquia, Colombia, para evaluar la

<sup>a</sup> Enfermera Magister en Salud Pública. Epidemióloga. Docente Facultad Nacional de Salud Pública Universidad de Antioquia.

<sup>b</sup> Enfermera Magister en Salud Pública. Docente Facultad de Enfermería Universidad de Antioquia.

<sup>c</sup> Profesional Gerencia Sistemas de Información. Profesional en Salud Pública Dirección Local de Girardota.

# The conditions of nursing staff in an emergency room of a tertiary care institution, in Medellín in 1998

## SUMMARY

A descriptive study was undertaken concerning the individual perception of the work which the nursing staff performs in a tertiary care hospital in the city of Medellín. The data was obtained through an inquiry which was self-reported by 28 people in which it was investigated by personal characteristics: gender, age, type of contract, day and night hours and breaks during the working day.

Personal satisfaction was also asked about which was determined by intrinsic motivation factors such as: amount of work, recognition received for performance, training and orientation. Extrinsic factors were: acceptance of suggestions, facilities, availability of resources and salary. Personal aspects were also taken into account such as stress, the relationship between co-workers, and the influence of work in personal life.

### Key words

*Occupational health  
Job satisfaction  
Shift work  
Hospital emergency room  
Medellín*

depresión clínica como efecto, síntoma o trastorno. Se encontró una prevalencia general de 14,4%, entre las mujeres fue de 24,6% y en el personal de enfermería 17,8%, para todo el personal de salud encuestado en el Valle de Aburrá fue de 17,7%.<sup>1</sup>

Ruiz A estudió el estrés postraumático entre los trabajadores de salud en Antioquia; encontró una prevalencia de 10,5 %, una de

las cifras más altas de la bibliografía consultada.<sup>2</sup> Es de anotar que en Antioquia la tasa de mortalidad por violencia en el año que se hizo el estudio, fue de 153,5 por 10.000 habitantes. Entre los factores estudiados se describen situaciones a las que han estado expuestos los trabajadores de la salud como: ver asesinar a alguien 37,4%, asalto 41,1%, amenazas 25,8%, en conflicto armado 10,3% y con accidentes graves 35,4%.

Aunque no se analizó por separado la situación del personal de enfermería, estas cifras describen el medio en el que se encuentran los trabajadores de salud y lo que puede ser cotidiano en los servicios de urgencias.

Por estas razones, conocer la condición de los profesionales de enfermería, permite al gremio y a los administradores, reflexionar sobre las intervenciones que se deben realizar en la salud física y mental de los trabajadores y en el ambiente laboral para garantizar el mejoramiento del ambiente de trabajo, calidad en la prestación del servicio institucional y beneficio al usuario.

### Objetivo general

Analizar la situación laboral del personal de enfermería que trabaja en el servicio de urgencias de una institución de tercer nivel de atención en la ciudad de Medellín, Colombia en el mes de diciembre de 1998.

### Objetivos específicos

1. Caracterizar al personal de enfermería por sexo, edad y vinculación laboral.
2. Describir la carga laboral del personal de enfermería con base en las horas trabajadas, turnos, descansos y número de pacientes asignados.
3. Determinar la satisfacción laboral de acuerdo con el cargo, los estímulos, la capacitación y el estrés.

### Metodología

Se realizó un estudio descriptivo transversal. Para obtener la información se aplicó una encuesta de carácter confidencial para ser autodiligenciada por el personal de enfermería incluyendo profesionales de enfermería, auxiliares y ayudantes.

Se entregaron 40 formularios, de los cuales 28 se recibieron diligenciados, correspondientes al 70% del total, las personas que respondieron se discriminaron de la siguiente forma: 4 de 8 profesionales y 24 auxiliares y ayudantes de 43. La encuesta fue probada con el personal de otra institución, para establecer los correctivos y el instructivo correspondiente.

El trabajo se hizo en un momento de reformas en la estructura física y de cambios en las políticas para administrar el servicio de urgencias, situación que puede influir en alguno de los resultados del estudio.

### Lectura de los datos

Al tabular la información se encontró que un 82% del personal era de sexo femenino y 18% masculino (véase figura 1). Por edad el 65% tenía entre 20 y 30 años y tres ayudantes de enfermería entre 41 y 50 años. (véase figura 2).

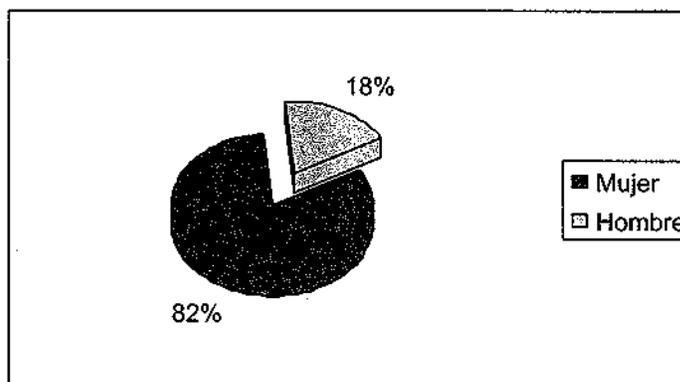


Figura 1. Distribución del sexo en el personal de enfermería

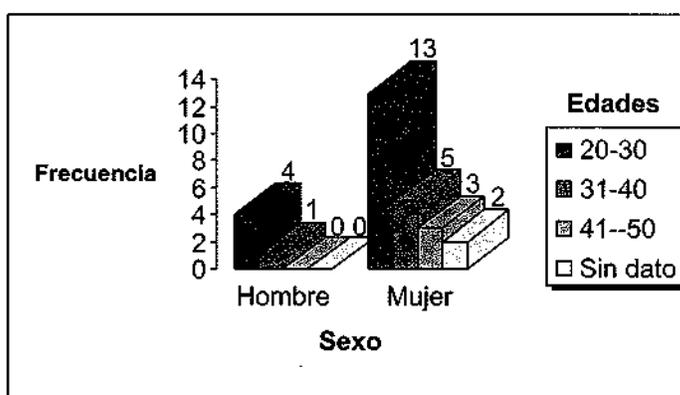


Figura 2. Distribución del sexo y edad en el personal de enfermería

En la vinculación laboral, 41% de las personas tenía un contrato a término fijo y 59% a término indefinido; es decir, una de cada tres personas cuenta con un contrato de servicios hasta por un año. Entre los auxiliares esta relación fue de uno a uno, lo que significa que al terminar el tiempo de la contratación esta podría o no renovarse (véase figura 3).

Al momento de la encuesta, 37% de las personas de enfermería había laborado menos de 12 meses en el servicio de urgencias y el 85% en frecuencia acumulada 4,9 años, solamente un ayudante de enfermería registró más de 10 años en el servicio.

Cuando se preguntó por la agenda de trabajo se solicitó información acerca del número promedio de horas semanales trabajadas y la distribución de los turnos en jornadas diurnas y nocturnas. Al indagar sobre el trabajo diurno se encontró que los profesionales laboran entre 40 y 48 horas, los auxiliares entre 24 y 48 y los ayudantes en todos los casos se ocupan 24 horas diurnas a la semana (véase figura 4).

Según las entrevistas, ningún profesional hace turnos en la noche, esto se explica porque la encuesta no fue respondida por los trasnochadores fijos. Los auxiliares y ayudantes laboran en promedio 24 horas semanales nocturnas.

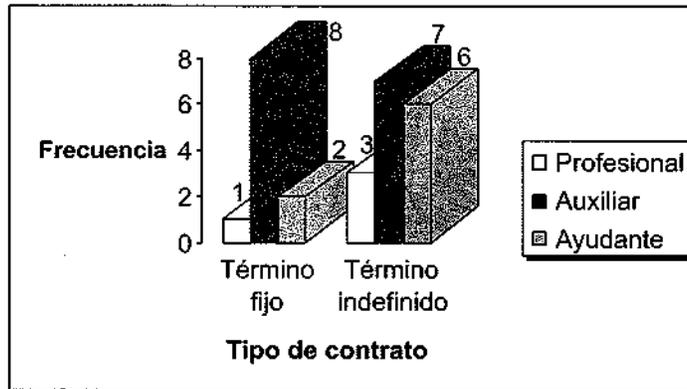


Figura 3. Distribución del cargo y tipo de contrato en el personal de enfermería

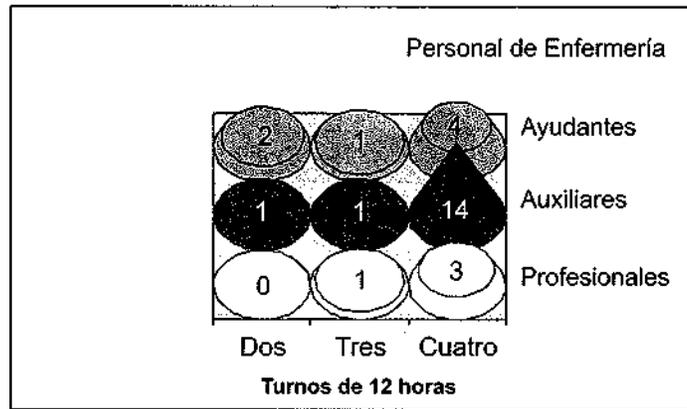


Figura 4. Turnos de 12 horas laboradas en la semana

Las jornadas de doce horas continuas de trabajo o *turnos corridos*, las realiza todo el personal de enfermería: 75% lo hace cuatro veces en la semana, 11% en tres ocasiones y el 11% restante, dos veces.

Cuando se preguntó el número de días para el descanso semanal, 37% del personal manifestó hacerlo una vez a la semana, otro 37%, dos veces y el 17% tres días. Según el cargo, el promedio de descanso para los profesionales de enfermería y para los ayudantes, es de dos días a la semana y para los auxiliares uno (véase figura 5).

Según la categoría del personal, el número de pacientes asignados por turno es el siguiente: los profesionales que laboran en el día se encargan del cuidado de trece a sesenta pacientes, y los que lo hacen en la noche de la totalidad de pacientes que se encuentren hospitalizados en el servicio. Los auxiliares y ayudantes reciben un promedio de seis a ocho pacientes en el trabajo diurno y nocturno. En los días festivos no se encontró un comportamiento diferente.

La perspectiva individual sobre satisfacción laboral se hizo con una pregunta directa para elegir una de las siguientes alternativas: siempre, casi siempre, pocas veces y nunca. El 93% de los auxiliares de enfermería se encontró siempre o casi siempre satisfecho, el 100% de los profesionales expresa que casi siempre (véase figura 6).

De acuerdo con el cargo, el trabajo fue siempre o casi siempre mayor al esperado en el 100% de los profesionales de enfermería. De los auxiliares el 37,5% contestó que pocas veces lo era y los ayudantes respondieron de forma muy variadas, llama la atención que el 28,6% nunca había realizado un trabajo mayor al planeado.

Al indagar sobre estímulos institucionales obtenidos por el trabajo realizado, la mitad de los profesionales y de los auxiliares manifestaron no haber recibido; entre los ayudantes la cifra fue mayor 66,6%

El 82% de quienes diligenciaron el formulario recibieron inducción al iniciar su trabajo en la sala de urgencias; de éstos, 69% la calificaron como buena y el resto como regular.

Se preguntó por la capacitación recibida sobre el cuidado de los pacientes con trauma; 6 de 21 personas habían obtenido información relacionada con trauma de abdomen y osteomuscular, y 8 de 20 en trauma encefalocraneano.

Frente a la aceptación de ideas o sugerencias propuestas por el personal al jefe inmediato; el 58,3% expresa que casi siempre son tenidas en cuenta, el 16,7% que siempre y el 25% dice que pocas veces.

La satisfacción del personal de enfermería con las condiciones del área física del servicio fue siempre o casi siempre cómoda para el 47% del personal. Al describir lo que más penuria les producía, relataron la falta de seguridad, funcionalidad, dotación y privacidad de los espacios para atender

a los usuarios de los servicios de urgencias. Además de la insuficiencia de áreas complementarias para sanitarios, duchas y depósitos de ropas; así mismo, la arquitectura del hospital diseñada con edificios separados por patios descubiertos, somete al personal y a los pacientes durante los traslados, a cambios climáticos que pueden ser adversos a la salud.

Con relación al salario, todos los profesionales expresaron satisfacción. Una de cada siete auxiliares y una de cada dos ayudantes se sentían a gusto.

El 7% del personal expresó inconformidad con la colaboración de trabajo entre los compañeros, los demás manifestaron sentirse bien.

Para el personal de enfermería las relaciones con sus compañeros y con el jefe inmediato son muy buenas o buenas; solamente un auxiliar manifestó que eran regulares.

Al preguntar si el trabajo en urgencias afecta su vida personal, la mitad de los profesionales, el 68% de los auxiliares y el 86% de los ayudantes, respondieron que nunca su actividad laboral los había influenciado negativamente.

Cuando se cuestionó el estrés causado por el trabajo de urgencias, los profesionales de enfermería expresaron que casi siempre se tensionan y tienen sobrecarga laboral, mientras el 81,2 % de los auxiliares afirmaron que pocas veces. En los ayudantes, la respuesta fue muy variada y el 28% dice que nunca les genera estrés.

**Análisis de los datos**

El análisis y discusión de la información se realiza en dos categorías. La primera incluye aspectos descriptivos del personal y la carga laboral. En la segunda se enfoca la percepción de

bienestar en el trabajo y el estrés (entendido como respuesta física y emocional provocada en el ser humano por la situación física, psicológica y social que produce desequilibrio y desarmonía).

La vinculación masculina al trabajo de enfermería es muy reciente; sin embargo, en el servicio de urgencias de la institución estudiada, una de cada cuatro personas de esta área es hombre, a lo mejor este lugar es de interés para el sexo masculino, quienes por constitución fisiológica y fuerza se les facilita la realización de actividades de enfermería con pacientes que presentan: trauma, alteraciones en la conciencia y dificultades en el movimiento. Además, las diferentes emociones que surgen durante la atención inmediata de lesionados y los esfuerzos en el cuidado para lograr la recuperación del enfermo, mueven el instinto de aventura, más reconocido para los hombres en esta cultura.

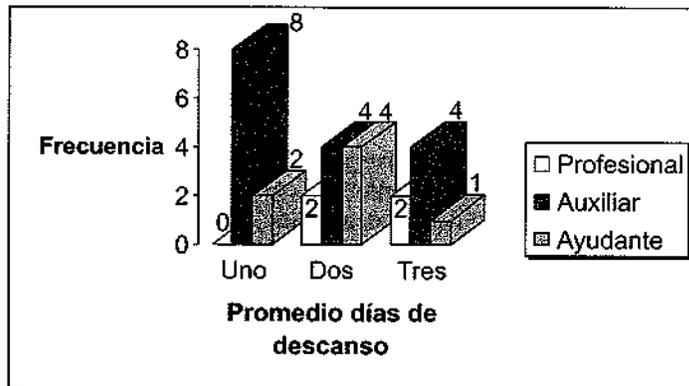


Figura 5. Promedio días de descanso semanales del personal de enfermería

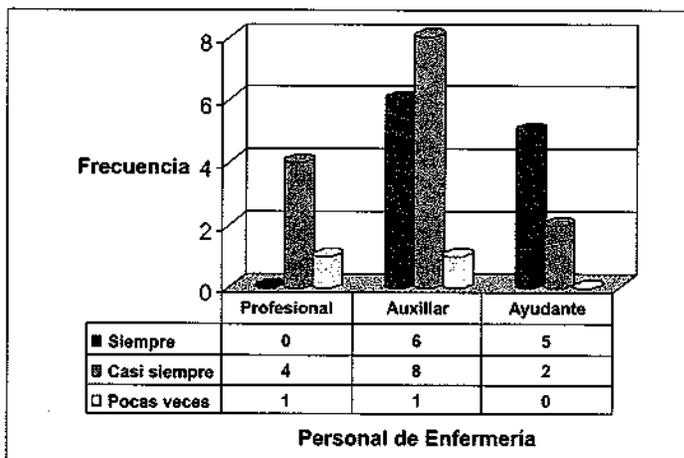


Figura 6. Satisfacción con el trabajo en el servicio de urgencias

Para trabajar en las salas de urgencia las condiciones fisiológicas deben ser óptimas por las siguientes razones: número de turnos semanales, jornadas de doce horas diurnas y nocturnas y cantidad de pacientes asignados para el cuidado. Así mismo, la disponibilidad del personal para laborar en jornadas diurnas o nocturnas, en días ordinarios, festivos y fines de semana genera cambios en el biorritmo que pueden ser armonizados más fácilmente por la gente joven; estas reflexiones son congruentes con lo encontrado en el servicio donde la mayoría de las personas se encuentra entre los 20 y 30 años.

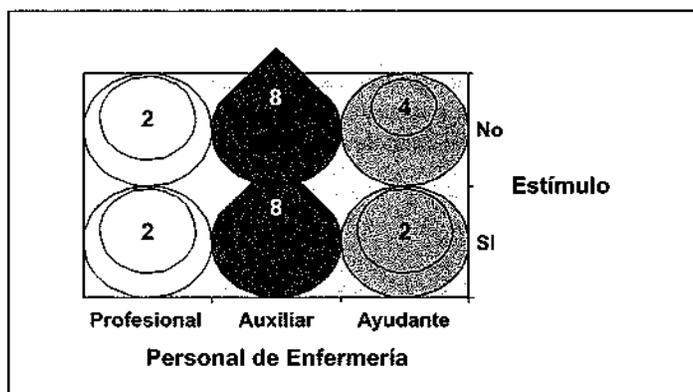


Figura 7. Estimulo por el trabajo realizado en el personal de enfermería

El tipo de vinculación laboral genera estabilidad económica, tranquilidad emocional y compromiso con el hospital y el servicio. Estas condiciones óptimas pueden influir positivamente en la calidad de la atención. Un número importante de personas tiene en la institución de estudio contrato a termino fijo, que puede generar la situación contraria.

Sería interesante conocer qué está ocurriendo en otros hospitales de la ciudad y el país por el cambio en las políticas de contratación, que buscan disminuir la vinculación laboral permanente por la carga económica en prestaciones sociales que éstas generan. La eficiencia exige más trabajo a menor costo, pero se olvida que la calidad cuesta y en los servicios de urgencias el cuidado es individual; es decir, la enfermedad no se puede convertir en una mercancía que se maneja por la oferta y la demanda.

Estos y otros cambios en las políticas económicas del mundo, influyen en el bienestar y en la satisfacción del personal de enfermería para realizar su trabajo, situación que amerita estudios locales.

La reforma administrativa en el estado, el reordenamiento de los servicios de acuerdo con la complejidad de la urgencia, los requerimientos tecnológicos en dotación, el proceso de admisión del usuario, la facturación sobre el consumo de elementos, la competencia institucional para la captación de pacientes y la disminución de personal para la atención en salud han hecho que en los servicios de urgencias se realicen cambios en forma permanente; lo cual obliga a que las personas se adapten a ellos. Por esto se está viviendo una crisis administrativa que influye en la atención hospitalaria y en la profesión, por el esfuerzo que debe hacer el profesional de enferme-

ría para mediar entre las necesidades del paciente y las políticas institucionales.

Las jornadas de trabajo que exceden en 8 horas diarias se consideran desfavorables para la salud mental de los trabajadores, pues que aumentan la fatiga por la dedicación y diversidad de actividades que demanda el cuidado de cada uno de los pacientes; además, la situación de violencia que vive el país se percibe en el servicio de urgencias por ser este lugar el punto de contacto con las vivencias de la sociedad.

La dedicación del personal y la necesidad de cuidado en un servicio de urgencias varía en cada paciente de acuerdo con las habilidades físicas y mentales que posea durante la hospitalización para su autocuidado. La asignación de los pacientes en la institución de estudio no depende de las condiciones del enfermo sino del número de pacientes internados; la norma es que los profesionales de enfermería se responsabilizan por salas y las auxiliares se dividen por número de pacientes. Lo anterior dificulta el control de calidad y la supervisión del cuidado de enfermería; en especial, lo que tiene que ver con técnica aséptica, cumplimiento de las normas de bioseguridad, y atención de problemas y necesidades del paciente; así mismo la satisfacción laboral del personal.

El mayor grado de responsabilidad en un servicio de urgencias lo tiene el profesional, en quien se delega, no sólo el cuidado de todos los pacientes, sino el funcionamiento administrativo de la sala. Esta situación le implica realizar procedimientos de gerencia de personal, establecer relaciones con otros servicios para la consecución de insumos, adquisición de equipos y trámite de exámenes complementarios e interconsultas; además, debe participar en reuniones de coordinación e implementación de políticas institucionales. Todas éstas pueden ser algunas de las razones para sentir estrés y pensar que realizan más actividades que las esperadas.

Se percibe mayor grado de satisfacción en los auxiliares y ayudantes con el trabajo que realizan, puede ser porque el tiempo contratado es dedicado al paciente y es exclusiva para las actividades del cuidado.

Otra explicación para la satisfacción laboral en los servicios de urgencia podría ser la visión de bienestar que posee el profesional con relación a la posibilidad de tener equipos, insumos y una estructura locativa acorde con las necesidades de atención. La influencia que ejercen las vivencias en el servicio, con el paciente al observar la fragilidad de la vida, el proceso de recuperación, el impacto de las intervenciones que se realizan en el cuerpo, y el entorno familiar, social y económico donde habita el ciudadano. Consigo mismo en la percepción de su ser y de su labor, el conocimiento y los saberes para desempeñar el trabajo, la capacidad de su organismo para cumplir turnos y descansar hasta recuperarse de la fatiga. Es la posibilidad de moverse en distintos escenarios de la vida sin la influencia constante del dolor, la tristeza y la frustración.

El personal de enfermería que trabaja en urgencias puede acostumbrarse, en apariencia, a las carencias materiales y emocionales del medio, disminuyendo el nivel de exigencias para su bienestar laboral, físico, emocional y social.

### Conclusiones

1. Se deben hacer estudios que profundicen acerca de la calidad del cuidado de enfermería con relación al bienestar de los trabajadores; ésta se podría abordar con un enfoque cualitativo.

2. El cálculo de personal para los servicios de urgencias debe estar acorde con los cuidados individualizados y la complejidad de las condiciones de los pacientes.

3. Presentar propuestas para mejorar el cuidado al paciente en los servicios de urgencias y disminuir el estrés del personal de enfermería.

4. Organizar grupos de estudio que analicen los cambios en la prestación de los servicios de salud y el papel del profesional de enfermería

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. González M. *Prevalencia de ansiedad en trabajadores de la salud Antioquia 1998*. Trabajo de grado para obtener título de maestría en salud mental. Facultad Nacional de Salud Pública Universidad Antioquia. Medellín; 1998.
2. Ruiz A. *Síndrome de estrés postraumático en trabajadores de la salud Antioquia 1998*. Trabajo de grado para obtener título de Maestría en Salud Mental Facultad Nacional de Salud Pública Universidad de Antioquia. Medellín; 1998.

### BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez ML. *Fortalezas y Debilidades del Cuidado de Enfermería de los Pacientes con Trauma Osteomuscular en un Servicio de Urgencias*. Medellín 1998. Trabajo de Investigación para obtener título de Especialista en Enfermería en Cuidado al Adulto en Estado Crítico de Salud. Trabajo de grado para optar el título de Gerente de Sistemas de Información en Salud. Facultad Nacional de Salud Pública y Enfermería Universidad de Antioquia. Medellín; 1999.
- Román DP. *Fortalezas y Debilidades del Cuidado de Enfermería de los Pacientes con Trauma Encéfalo Craneano en un Servicio de Urgencias*. Medellín 1998. Trabajo de investigación para obtener título de Especialista en Enfermería en Cuidado al Adulto en Estado Crítico de Salud. Trabajo de grado para optar al título de Gerente de Sistemas de Información en Salud. Facultad Nacional de Salud Pública y Enfermería Universidad de Antioquia. Medellín; 1999.
- Salinas C. La Satisfacción Laboral y su Papel en la Evaluación de la Calidad de la Atención Médica. *Salud Pública de México*. 1994; 36(1).
- Rodríguez E. *Estrés Ocupacional*. Medellín: Instituto de Seguros Sociales Segunda de; 1993.
- Vélez N. *Prevalencia de Depresión en Trabajadores de la Salud Antioquia 1998*. Trabajo de grado para obtener título de Maestría en Salud Mental. Facultad Nacional de Salud Pública Universidad de Antioquia. Medellín; 1998.
- Zuleta CN. *Fortalezas y Debilidades del Cuidado de Enfermería de los Pacientes con Trauma de Abdomen en un Servicio de Urgencias Medellín 1998*. Trabajo de investigación para obtener título de Especialista en Enfermería en Cuidado al Adulto en Estado Crítico de Salud. Trabajo de grado para optar al título de Gerente de Sistemas de Información en Salud. Facultad Nacional de Salud Pública y Enfermería Universidad de Antioquia. Medellín; 1999.