

LA COMPETENCIA DE TRABAJO BAJO PRESIÓN EN LA CORRECTA ADMINISTRACIÓN DE MEDICAMENTOS POR LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA.

ADMINISTRACIÓN DE MEDICAMENTOS Y ENFERMERÍA

AUTORES: Mary Carmen Velásquez Cedeño¹

Karen Lissette Intriago Moreira²

Madelein Trinidad Mera Chancay³

Luis Alfredo Moreira Franco⁴

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: velasquezcedenomary@gmail.com

Fecha de recepción: 25-02-2022

Fecha de aceptación: 25-03-2022

RESUMEN

El desarrollo de una competencia implica el ejercicio del saber, el saber hacer y el ser. En efecto, el desempeño en el "Trabajo Bajo Presión", se define como la capacidad del ser humano para laborar bajo condiciones exigentes de tiempo o de exceso de tareas, manteniendo la eficiencia laboral, el autocontrol y la coherencia personal. (González Robledo, 2009). La administración de medicamentos constituye un procedimiento a cargo del profesional de enfermería, a través del cual se suministra uno o varios fármacos al paciente para lograr un efecto específico. Por ello, se trazó como objetivo de investigación: Reflexionar la importancia del desarrollo de la competencia de trabajo bajo presión para la correcta administración de medicamentos por parte de los profesionales de enfermería. Se trata de una investigación de tipo descriptiva, con un enfoque cualitativo, cuyas reflexiones que surgen del análisis de teorías encaminadas a la competencia del trabajo bajo presión y su repercusión en la correcta administración de medicamentos. La revisión bibliográfica arrojó que los principales factores

¹ Licenciada en Enfermería. Magister en Dirección y gestión de unidades de enfermería. Especialista en Orientación Familiar Integral. Docente de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí.

² Licenciada en Enfermería. Magister en Seguridad y Salud Ocupacional. Docente de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí

³ Licenciada en Enfermería. Enfermera de cuidado directo en el Centro Médico Sistemas Médicos De La Universidad San Francisco De Quito.

⁴ Médico Cirujano. Especialista En Medicina Crítica Y Terapia Intensiva. Fellowship En Patología Cerebrovascular Sanitario Fundaciona Guemes

que influyen en la administración de medicamentos son el trabajo bajo presión, la falta de adhesión a protocolos, dificultades en la comunicación, errores en la prescripción e inexperiencia por parte de los enfermeros/as, además de la falta de conocimientos sobre fármacos, dosis y efectos adversos.

PALABRAS CLAVE: Administración de medicamentos, profesionales de enfermería, errores de medicación, trabajo bajo presión.

THE COMPETENCE OF WORK UNDER PRESSURE IN THE CORRECT ADMINISTRATION OF MEDICINES BY THE NURSING PROFESSIONAL.

ABSTRACT

The development of a competence implies the exercise of knowledge, knowing how to do and being. Indeed, performance in "Work Under Pressure" is defined as the ability of the human being to work under demanding conditions of time or excess of tasks, maintaining work efficiency, self-control and personal coherence. (González Robledo, 2009). Medication administration is a procedure carried out by the nursing professional, through which one or more drugs are supplied to the patient to achieve a specific effect. For this reason, the research objective was: To reflect on the importance of developing the competence to work under pressure for the correct administration of medications by nursing professionals. It is a descriptive research, with a qualitative approach, whose reflections arise from the analysis of theories aimed at the competence of work under pressure and its impact on the correct administration of medications. The literature review showed that the main factors that influence medication administration are work under pressure, lack of adherence to protocols, communication difficulties, prescription errors and inexperience on the part of nurses, in addition to the lack of knowledge about drugs, dosage and adverse effects.

KEYWORDS: Medication administration, nursing professionals, medication errors, work under pressure.

INTRODUCCIÓN:

Actualmente las competencias socio-personales se consideran un aspecto importante de las habilidades de empleabilidad. En el mundo laboral se acepta que la productividad depende de una fuerza de trabajo que sea emocionalmente competente (Elias et al., 1997, 6). Entre ellas el autocontrol el cual permite saber controlar las emociones e impulsos dirigido hacia la consecución de los objetivos que se desean lograr, esta competencia es especialmente significativa ante los conflictos de trabajo bajo presión.

El trabajo bajo presión en el ámbito sanitario cada vez va más en aumento desencadenando en los profesionales estrés ocupacional y generando diversas consecuencias tanto a nivel físico como psicológico. Por eso es necesario la existencia de competencias que incluyan parámetros y métodos que permitan calificar las destrezas intelectuales y físicas del profesional, ya que se busca reunir una serie de condiciones para sobrepasar exitosamente las actividades que requieren del mejor esfuerzo y capacidad.

Algunas de las acciones que puede realizar una persona según Alles (2008) para desarrollar una competencia, incluyen, la realización de cursos formales de capacitación y formación, lecturas guiadas, capacitación online, seminarios externos, método de estudio de casos, juegos gerenciales, programas relacionados con universidades, role-playing, licencias sabáticas y actividades out doors o fuera del ámbito laboral.

Dentro de las actividades que requieren de mayor conocimiento de la profesión y predisposición emocional por parte del personal de enfermería está la administración de medicamentos el cual consiste en proporcionar uno o varios fármacos a un paciente para conseguir un determinado efecto. Este proceso consiste en una serie de pasos, desde la preparación del medicamento hasta la administración del mismo por una determinada vía, incluyendo también el cálculo de dosis, monitorización de los efectos terapéuticos y adversos, las interacciones medicamentosas y control de la toxicidad. De ahí la necesidad, de que los enfermeros y enfermeras cuenten con los conocimientos oportunos para cumplir con los criterios de calidad en materia de seguridad, oportunidad y fiabilidad en el proceso (Herrero, 2020).

Es en este contexto, que salen a relucir los errores en la medicación, relacionados con incidentes prevenibles asociados a la labor profesional en las prácticas realizadas, abarcando la prescripción, dispensación, distribución, administración, educación y monitorización.

Influyen varios factores como el trabajo bajo presión , desconocimiento sobre los medicamentos, métodos, vías, dosificación, dilución, técnicas, asepsia y utilización de materiales estériles, tiempo de experiencia en el área de enfermería, sobrecarga de laboral, distracciones e interrupciones durante la preparación y administración de la medicación, calidad de las prescripciones en lo que se refiere a la caligrafía médica y la falta de

empadronamiento que llevan a interpretaciones erróneas (Macías & Solís, 2018).

El incremento de notificaciones de un evento adverso relacionado con el tema, genera conflictos tanto para el establecimiento sanitario, como para el profesional de enfermería y en especial para los pacientes que acuden por un servicio. Dentro de los factores que inciden en dicho procedimiento se encuentran los externos relacionados con el propio medicamento y el entorno laboral; y los internos propios del accionar humano como estrés, falta de conocimiento y poca experiencia (Rojas, 2020).

En la actualidad los enfermeros que se desempeñan en el área asistencial están perdiendo cada vez más la esencia de su quehacer como resultado de los múltiples factores internos y externos que llegan a influir en la atención, principalmente en la administración de medicamentos. Se trata de una de las actividades más rigurosas y de mayor compromiso de la enfermería, por lo tanto, para su realización es fundamental la aplicación de principios científicos como cimiento del accionar humano, garantizando la seguridad del paciente. Por tal razón, un sistema bien montado de medicación debe procurar la prevención de errores, implementando normas, reglas, acciones, procesos que sirvan de apoyo a los profesionales involucrados, Lopez, et al., (2021)

Los profesionales de la salud, están en la responsabilidad de ser conscientes y mantenerse alertas, a través de la búsqueda continua de medidas de prevención de errores, actualización de conocimientos, además de estrategias orientadas a la protección de cada uno de los involucrados, sobre todo al paciente. Tener una visión integral del proceso de medicación, facilita a estos profesionales los escenarios idóneos de análisis, intervención y atención responsable y segura hacia los usuarios y hacia sí mismos.

Es por esta razón, que resulta importante para controlar la manifestación de esta situación, determinar cuál es la competencia que debe desarrollarse durante la formación del personal médico y particularmente del personal de enfermería para que se desempeñen de manera idónea, aún bajo presión.

Atendiendo a dichos planteamientos se determina la siguiente interrogante ¿De qué manera se podrá favorecer el desarrollo de la competencia de trabajo bajo presión para la correcta administración de medicamentos por parte de los profesionales de enfermería?

DESARROLLO

La ciencia de la enfermería está en constante desarrollo lo que demanda que estos profesionales deben estar conscientes de los presupuestos teórico-metodológicos que sustentan su práctica profesional; con ello resulta

necesario establecer fuertes conexiones entre lo subjetivo y lo práctico, para que los principios morales y los valores que orientan la labor, promulguen el bienestar de los usuarios de la atención, a través de indicadores que favorezcan y aseguren la calidad y sensibilidad del cuidado humanizado.

La parte subjetiva de este procedimiento radica en que factores ajenos a la formación profesional, ponen en riesgo la calidad del tratamiento de los pacientes a cargo de un enfermero o enfermera; tratamiento que en gran medida se afianza en el suministro de medicamentos que se requieran según el caso.

La administración de medicamentos es una intervención de enfermería que se lleva a cabo bajo prescripción médica, la cual se debe saber evaluar los factores fisiológicos, mecanismos de acción y las variables individuales que afectan la acción de los fármacos, los diversos tipos de prescripciones y vías de administración, por eso, obviar alguno de los 10 correctos, puede acarrear errores de medicación, cuyas consecuencias afectan directamente la salud del paciente, y también el futuro ejercicio profesional del enfermero, pues podría enfrentar conflictos legales (Aya & Suárez, 2014).

Algunos autores consideran que la administración segura de medicamentos es el cúmulo de acciones e intervenciones, que se refieren al conocimiento, interpretación, justificación y utilización de los medicamentos, a lo largo de su cadena de disponibilidad, prescripción, dispensación, administración, uso, seguimiento y respuesta, en las distintas etapas de la atención. Las mencionadas maneras de hacer ya están estandarizadas bajo normas de una correcta utilización, con el fin de garantizar la seguridad y calidad en los cuidados a los pacientes Marín, et al., (2018).

Es por esta razón, que la administración de medicamentos se considera un trabajo que requiere de rigurosa atención, compromiso y conocimiento por parte de los profesionales de enfermería, dado que las decisiones que se tomen y las acciones que se realicen son de gran trascendencia para los resultados en salud y en la vida de los pacientes o usuarios en general.

De acuerdo con Agudelo (2014), la administración resulta un eslabón fundamental en cada área en la cual labora el profesional de enfermería, puesto que, ya que no solo consiste en administrar medicamentos, sino que deviene en todo un proceso compuesto por pasos consecutivos. Por tal razón constituye una tarea en equipo donde participan distintas disciplinas.

Sobre eso, los especialistas señalan que una adecuada administración de medicamentos, exige que quien realice el procedimiento, asuma gran responsabilidad en el manejo de fármacos, teniendo en cuenta la dilución, cálculo de dosis, velocidad con la que se debe suministrar y los intervalos de tiempo establecidos por el médico, para que de esta manera se eviten

posibles inflamaciones en los vasos sanguíneos e irritación en la piel que se dan comúnmente por falta de conocimiento y precaución Samaniego et. al, (2020).

El National Coordinating Council for Medication Error Reporting and Prevention (NCC MERP), definió los errores de medicación como aquel incidente prevenible susceptible de causar daño al paciente o que conduzca a una utilización inadecuada de los medicamentos, cuando los mismos están bajo el control de los profesionales sanitarios o del paciente o consumidor. Dichas eventualidades pueden relacionarse con la práctica profesional, los procedimientos o sistemas, lo cual abarca también fallos en la prescripción, comunicación, etiquetado, envasado, denominación, preparación, dispensación, distribución, administración, educación, seguimiento y utilización ((NCC MERP), 2022).

Algunos autores consideran que, en las unidades de cuidado intensivo resulta primordial identificar los errores en la administración de medicamentos y los factores desencadenantes de esta problemática, con el fin de crear estrategias de mejoramiento que aporten al cuidado de la salud. Dichos factores se clasifican en: intrínsecos, relacionados directamente con el paciente, extrínsecos o referidos al tratamiento y el cuidado en la institución sanitaria, y del sistema institucional, que comprende el recurso humano, nivel de preparación académica y capacitación, dados por errores en los procesos, el equipo de trabajo, los equipamientos médicos y las directivas institucionales Achury, et al., (2016).

Existen otros factores que afectan esta importante actividad de los profesionales de la salud que son causa de la comunicación ineficaz en este ámbito, debido a varias interferencias; al hacerlo verbalmente o por vía telefónica, se suceden una serie de situaciones que entorpecen el proceso, ya que en toda institución de salud siempre hay una alta afluencia de personas, ruidos de alarmas o de equipos, conversaciones, parlantes, gritos, llantos, los enfermeros y médicos van y vienen, todo esto conlleva casi siempre al incremento de errores por indicaciones mal interpretadas.

De esta manera, las fallas pueden estar presentes durante el traslado de un paciente, ya que están en constante movimiento entre áreas de diagnósticos y de atención, por lo general suelen encontrarse con varios turnos de personal diariamente. En ciertos casos, la información proporcionada en cada intervalo puede perderse, mal interpretarse o simplemente olvidarse; dando como resultado un alto porcentaje de errores en la medicación y de eventos adversos en los pacientes que se trasladan por diversas zonas (Franco, et al., 2014), y son estos factores los que demandan de una formación no solo basada en técnicas y procedimientos para la correcta administración de medicamentos en áreas complejas de las instituciones de salud; sino de

capacidades que garanticen la calidad del trabajo, aún bajo condiciones de presión.

(Alles 2005) define al trabajo bajo presión como una "habilidad para seguir actuando con eficacia en situaciones de presión de tiempo y de desacuerdo, oposición y diversidad. Es la capacidad para responder y trabajar con alto desempeño en situaciones de mucha exigencia." (p. 205).

Es así, como la presión laboral se convierte en un elemento de dos caras, siendo una la fuente de la productividad y competitividad de una empresa, y por otro, una posible fuente de sobre exigencia para el empleado, generando estrés y otros aspectos psicológicos y emocionales asociados. Es en esta interrelación, donde se pone en juego el éxito de una institución y la salud mental de su personal; es por esta razón que cada día se hace más necesario realizar procesos de selección que posibiliten una mayor empatía entre las demandas laborales organizacionales, con las capacidades y características intrínsecas del empleado. Reconociendo que "la calidad de vida y humanización del trabajo son un objetivo ineludible para la sociedad y las empresas del siglo XXI como parte importante de su responsabilidad social corporativa" (Peiró, 2009, p. 28).

En este contexto de análisis, resulta imprescindible desarrollar competencias transversales que permitan al profesional de enfermería hacer uso de las mismas en situaciones críticas de trabajo. La competencia está directamente ligada al trabajo y puede definirse como una capacidad, por cuanto se refiere a lo que la persona es capaz de hacer, no a lo que hace siempre en cualquier situación. Todos los modelos basados en las competencias, tienen en común que van dirigidos a mejorar los resultados de las empresas a través del perfeccionamiento de los empleados.

Según el Proyecto Tunnig, las competencias pueden ser transversales o específicas. Las transversales son genéricas y compartidas por todas las materias o ámbitos de conocimiento. Las específicas están relacionadas con disciplinas concretas. Una asignatura en particular debe contemplar ambas.

Las transversales, a su vez, se clasifican en instrumentales, interpersonales y sistémicas. Las interpersonales miden las habilidades de relación social y de integración en diferentes colectivos y la capacidad de trabajar en equipos específicos y multidisciplinarios, esto es, se trata de las capacidades que permiten que las personas tengan interacción con los demás. Las sistémicas miden las cualidades individuales y la motivación en el trabajo, ya que exigen destrezas relacionadas con la comprensión de la totalidad como un sistema. Las competencias específicas se dividen en tres clases: las académicas o relativas a conocimientos teóricos (saber); las disciplinares o conjunto de conocimientos prácticos requeridos para cada sector profesional (hacer); y, finalmente, las de ámbito profesional, que incluyen tanto

habilidades de comunicación e indagación, como el know how aplicadas al ejercicio de una profesión concreta (saber hacer).

Figura 1 Clases de competencias

CLASES DE COMPETENCIAS	
TRANSVERSALES	Instrumentales Interpersonales Sistémicas
ESPECÍFICAS	Académicas Disciplinares Profesionales

Fuente: El enfoque por competencias en el EEES y sus implicaciones en la enseñanza y el aprendizaje [fotografía] Manuel Riesco González ,2008.

Figura 2 Clasificación de competencias

CONGLOMERADO	COMPETENCIAS
I. Logro y Acción	Orientación al Logro Preocupación por Orden, Calidad y Precisión Iniciativa Búsqueda de Información.
II. Apoyo y Servicio Humano	Comprensión Interpersonal Orientación al Servicio al Cliente
III. Impacto e Influencia	Impacto e Influencia Conciencia Organizacional Establecimiento de Relaciones
IV. Gerencia	Desarrollo de Otros Asertividad y Uso del Poder Posicional Trabajo en Equipo y Cooperación Liderazgo de Equipo
V. Cognitivo	Pensamiento Analítico Pensamiento Conceptual Pericia (Expertice)
VI. Efectividad Personal	Autocontrol Autoconfianza Flexibilidad Compromiso Organizacional

Fuente: El enfoque por competencias en el EEES y sus implicaciones en la enseñanza y el aprendizaje [fotografía] Manuel Riesco González ,2008

Es importante mencionar la importancia de dos elementos en el desarrollo de una competencia, estos son teoría y práctica, los cuales, solo en su interrelación posibilitan la generación de aprendizajes significativos que repercutirán en el cómo se desarrolle una labor. Cole citado en (Alles, 2008, p. 121).

De acuerdo con recientes estudios (Goleman, et al., 2002); se puede afirmar que, cada vez más en el ámbito profesional, las competencias socio-personales toman mayor relevancia. En este contexto, es necesario que los enfermeros y las enfermeras posean competencias socio-personales para el trabajo bajo presión, teniendo en cuenta las capacidades, habilidades, conocimientos y destrezas de las cuales la persona eleva la producción efectivamente y así desarrollar actividades entre ellas la administración de medicamentos de forma responsable y segura, sin dejarse abrumar por el momento y ofreciendo soluciones oportunas.

MATERIALES Y MÉTODOS

Se realizó un estudio descriptivo con un enfoque cualitativo, relacionado con la formación profesional de estudiantes de Enfermería en la administración de medicamentos empleando para ello los siguientes métodos:

- Análisis y síntesis e inducción – deducción para comprender, explicar e interpretar la concepción de formación profesional en la correcta administración de medicamentos
- Revisión de documentos y la literatura científica para caracterizar los criterios y teorías que fundamentan las competencias que ayudan a mitigar el trabajo bajo presión.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Factores que inciden en la administración de medicamentos

La seguridad del paciente se ha convertido en la principal prioridad de los sistemas de salud a nivel mundial luego de que diversos estudios epidemiológicos han puesto de manifiesto que la atención sanitaria es una fuente importante de daños, siendo los errores de medicación una de las principales determinantes de perjuicio prevenible. Además de su coste en vidas humanas, los errores de medicación generan costos significativos en términos monetarios, pérdida de confianza en el sistema de salud por parte de los pacientes y disminución en la satisfacción de los mismos y los profesionales de la salud en general. De ahí la importancia de identificar los

factores que influyen en la correcta administración de los medicamentos por parte del personal de enfermería.

Los resultados de un estudio realizado en el servicio de hospitalización de una institución colombiana de cuarto nivel, arrojaron que los enfermeros participantes, identificaron como el aspecto que más propicia los errores en la administración de medicamentos es la tarjeta desactualizada en un 48,9%. De igual manera, se establecieron entre las intervenciones que benefician la disminución de estas fallas, la revisión minuciosa de la historia clínica (80%), la aplicación cabal de los principios correctos (77,8%), la revisión del carro de medicamentos y el kárdex (66,7%), así como el registro oportuno seguidamente de la administración (62,2%).

En este sentido, la investigación señaló que, los contextos internos y externos que influyeron en la correcta administración de fármacos fueron los problemas de comunicación, interpretaciones equivocadas de la historia clínica (37,8%), la inefectiva dispensación de los medicamentos con un 51,1%, y las interrupciones en la realización del procedimiento. A lo anterior se suma la desactualización de las órdenes médicas (28,9%) y la negligencia en un 24,4% (Aya & Suárez, 2014).

Los autores de esta investigación fundamentan la importancia de la competencia de trabajo bajo presión De modo que Cabero (2005) afirma que las competencias determinan capacidades a adquirir en tres ámbitos: conocimiento (dominar y diferenciar conceptos, teorías, modelos y métodos), ejecución (saber ejecutar en la práctica un tratamiento, saber desarrollar un plan, saber presentar un informe) y actitud (tener una actitud ética, dominar habilidades sociales, etc.). Es decir, ser competente requiere, por una parte, un cierto conocimiento conceptual (teorías, modelos, constructos, etc.), requiere también saber hacer o aplicar ciertos instrumentos o procedimientos y requiere, por último, adoptar un estilo concreto de actuación, unos compromisos personales con ciertos valores y actitudes hacia el trabajo.

Por otra parte, Chávez (2021), refiere que la sobrecarga laboral, y el corto lapso de tiempo para realizar las acciones enfermeras, determinadas por la vorágine laboral actual, constituyen el factor fundamental en el desarrollo de los errores de medicación. Asimismo, las interrupciones en los procedimientos que ocurren al momento de preparar y administrar los fármacos, ocasionadas por otros profesionales, teléfono o familiares, se establecen como el segundo factor más incide en el proceso.

Otro de los elementos que favorecen la aparición de errores es la gran cantidad de prescripciones y dispensaciones, para los pacientes internados. Varios especialistas han corroborado que el ruido, las frecuentes interrupciones y la propia apatía del sistema en general influyen en la

administración de medicamentos de la manera adecuada Castro et. al, (2017).

Investigaciones internacionales, han comprobado que las condiciones laborales, la cantidad reducida de recursos, el nivel de preparación, los años de experiencia, el exceso de trabajo o la mala distribución del mismo, las políticas institucionales y la práctica rutinaria durante el manejo, pueden acarrear errores en la administración de medicación. Los mismos suelen presentarse a causa de fallas profesionales, en el sistema de utilización de fármacos, en la prescripción, la dispensación por farmacia o en la administración y monitorización por parte del cuidador. Rivera, et al., (2013).

Un estudio realizado en Murcia, España, reveló que los principales factores que dieron como resultado errores, fueron la información insuficiente sobre el paciente o el fármaco, problemas de comunicación entre los profesionales, identificación confusa del fármaco, problemas en la dispensarización, mala calibración en los equipos, condiciones laborales y ambientales inadecuadas. Además, influyeron en el problema otros elementos como: interrupciones, no aplicación de los 10 correctos, falta de supervisión en la fecha de caducidad, y el elevado número de personas usando los mismos frascos y depósitos de medicamentos (Manzo et. al, 2019).

Tanto la exigencia mental como la exigencia física, representan dos aspectos considerables de sobrecarga laboral, que en este caso se produce cuando el personal de enfermería realiza de manera repetitiva diversas actividades con un número considerable de pacientes al mismo tiempo, lo cual genera en ellos fatiga y frustración, influyendo notablemente en su desempeño durante los turnos. Y es que, la escasez del personal de enfermería en un hospital aumenta considerablemente la ocurrencia de iatrogenias o errores.

Así lo revelan algunas investigaciones, en la que han descubierto que un déficit de este de personal de valor es peligroso tanto para los pacientes como para el propio personal, debido a la sobrecarga evidente. Por esta razón, la Organización Mundial de la Salud asegura que, el déficit del personal de salud es uno de los principales obstáculos para brindar servicios de atención sanitaria eficaces a quienes más los necesitan, lo cual influye también en la administración de medicamentos (OMS, 2022).

Los problemas en la comunicación, se repiten entre las consideraciones de los investigadores del tema. A lo largo de la atención pueden darse de distintas formas. Un ejemplo claro de ello, es por medio de las prescripciones, que se ven afectadas por el mal uso de abreviaturas y símbolos no estandarizados para describir el medicamento, la dosis, la vía de administración y los intervalos de tiempo indicados para suministro de uno o varios fármacos.

Igualmente, en ciertos casos, la información proporcionada en cada intervalo puede perderse, interpretarse de maneras equívocas o pueden simplemente olvidarse. Dando como resultado un alto porcentaje de errores en la medicación y de eventos adversos en los pacientes que minan las diferentes áreas hospitalarias (Bohórquez et. al, 2021).

En ciertos casos, la información proporcionada en cada intervalo puede perderse, mal interpretarse o simplemente olvidarse; dando como resultado un alto porcentaje de errores en la medicación y de eventos adversos en los pacientes que se trasladan por diversas zonas (Franco, et al.,2014).

De acuerdo con algunos autores, los cuidados seguros y la atención oportuna comprenden la asimilación de los factores que suelen ser las causas comunes para la aparición de errores en la medicación de los pacientes, entre ellos: el aumento de carga laboral, incluido el estrés y la fatiga en los profesionales, así como la ineficaz relación paciente/enfermeros. El tema también abarca los conflictos entre profesionales de salud, preparación inapropiada, insuficiente apoyo social, institucional y emocional, además del secretismo profesional (Carrillo et. al, 2020).

Saarni (2000) menciona cinco competencias emocionales: autocontrol, cooperación, asertividad, responsabilidad, empatía. Por ello es necesario adquirir principalmente la competencia de autocontrol la cual permite controlar las emociones personales y evitar las reacciones negativas ante provocaciones, oposición u hostilidad de los demás o cuando se trabaja en condiciones de estrés. Asimismo, implica la resistencia a condiciones constantes de estrés.

También es importante invertir en el desarrollo de las competencias emocionales de los trabajadores tiene consecuencias altamente positivas en múltiples situaciones: permite resolver eficazmente situaciones delicadas con un compañero, contribuye a mejorar la relación con los clientes, a afrontar las críticas de los jefes, a perseverar en la tarea hasta completarla, a enfrentar los retos que se nos plantean, etc. Contrariamente, un bajo nivel de competencia emocional mina el desarrollo y el éxito tanto de individuos como de la empresa (Weisinger, 1998).

CONCLUSIONES

La administración de medicamentos es una de las intervenciones enfermeras de mayor protagonismo en el diario quehacer de los profesionales del cuidado, que están obligados a asumir los efectos legales de un error en el proceso.

Los factores que influyen en la correcta administración de medicamentos, que han sido mencionados en el desarrollo del trabajo constituyen obstáculos

en el buen ejercicio de la enfermería. Desde esta perspectiva, el desafío se orienta a enfocar esfuerzos desarrollar competencias que eleven la producción efectiva y la capacidad de responder ante situaciones de estrés con el fin de disminuir las fallas y eventos adversos en aras de la eficacia y eficiencia de la atención de salud.

Entre los factores que influyen en la correcta administración de fármacos, predominaron trabajo bajo presión, sobrecarga de actividades laborales, la falta de adhesión a protocolos, dificultades en la comunicación, errores en la prescripción y la falta de conocimientos sobre fármacos, dosis, etc.

La literatura revisada, demuestra que, en la actualidad, no se presta la debida atención a las competencias necesarias para el trabajo bajo presión, lo cual redundando en la elevación errores al momento de la administración de medicamentos. Promover competencias profesionales, preparación sistemática, mayor sensibilidad y consideración de las directivas para con los enfermeros y estrategias eficientes de supervisión, podrían iniciar el camino hacia la erradicación de esta problemática.

La presente revisión mostró que el incremento en la carga laboral de los últimos años, incluido el estrés y la fatiga, así como el desconocimiento y la ineficiente comunicación entre profesionales ha supuesto también un aumento en la aparición de errores en la correcta administración de los medicamentos por parte de los enfermeros y enfermeras. Los principales errores se correlacionan con estos factores, siendo el trabajo bajo presión con todas sus implicaciones la primera causa de este fenómeno, seguido del desapego a los principios de la administración de fármacos.

BIBLIOGRAFÍA

- Achury, S. D., Rodríguez, S. M., Díaz, J. C., Cavallo, E., Zarate, G. R., & Vargas Tolosa, R. d. (abril de 2016). Estudio de eventos adversos, factores y periodicidad en pacientes hospitalizados en unidades de cuidado intensivo. *Enfermería Global. (Revista electrónica trimestral de Enfermería)*(24), 324-340. Recuperado el 16 de febrero de 2022, de <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/215791/192481>
- Agudelo, D. (2014). Conocimientos relacionados con aspectos de la administración de medicamentos en la práctica de enfermería en tres hospitales del Atlántico (Colombia). (SciELO, Ed.) *Revista Salud Uninorte*, 30(3). Recuperado el 15 de Febrero de 2022, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S012055522014000300011#:~:text=La%20administraci%C3%B3n%20de%20medicamen
- Alles, M. (2005) *Gestión por competencias, el diccionario*. (2da ed), Buenos Aires: Granica.
- Alles, M. (2008) *Desarrollo del talento humano basado en competencias*. Buenos Aires Argentina: Granica

- Aya, A. C., & Suárez, A. M. (2014). Percepción de los factores relacionados con el error en la administración de medicamentos en el servicio de hospitalización de una institución colombiana de cuarto nivel. (U. E. Bosque, Ed.) *23Revista Colombiana de Enfermería*, 9, 21-30. doi:<http://dx.doi.org/10.18270/rce.v9i9.561>
- Bohórquez, C., Manotas, M., Ríos, A., & Hernández, L. (2021). Errores de medicación en pacientes hospitalizados: una revisión sistemática. *Ars Pharmaceutica*, 62(2), 203-218. doi: 10.30827/ars.v62i2.16166
- Carrillo, G. C., Ríos, R. M., Escudero, F. L., & Martínez, R. M. (14 de Diciembre de 2020). Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Enfermería Global (Online)*, 17(50). doi:<https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.17.2.277251>
- Castro, V. M., Martínez, d. I., Morales, M. J., & Acosta, R. P. (2017). Seguridad en el uso de medicamentos: revisión del proceso de dispensación en un sistema de dispensación en medicamentos en dosis. *Alianzas y tendencias BUAP*, 2(5). Recuperado el 16 de Febrero de 2022, de https://redib.org/Record/oai_articulo3291698-seguridad-en-el-uso-de-medicamentos-revisi%C3%B3n-del-proceso-de-dispensaci%C3%B3n-en-un-sistema-de-dispensaci%C3%B3n-en-medicamentos-en-dosis
- Chávez, J. L. (Enero-Abril de 2021). Errores de administración de medicamentos en enfermería. *Revista de Enfermería Neurológica*, 20(1), 58-65. doi:<http://dx.doi.org/10.30827/ars.v62i2.16166>
- Elias, M., y otros (1997). Promoting social and emotional learning. Guidelines for Educators. Alexandria, Virginia: ASCD (Association for Supervision and Curriculum Development)
- Franco da Silva, E., de Faveri, F., & Lorenzini, L. (Abril de 2014). Errores de medicación en el ejercicio de la enfermería: una revisión integrativa. *Enfermería Global*, 13(34). Recuperado el 17 de febrero de 2022, de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000200016#:~:text=La%20Agencia%20Nacional%20de%20Vigilancia
- González Robledo, Diva Elisa, Artículo construido para el Departamento de Prácticas Profesionales, Universidad EAFIT, Medellín, 2009.
- Goleman, D., Boyatzis, R. y McKee, A. (2002). El líder resonante crea más. Barcelona: Plaza y Janés
- Herrero, J. S. (1 de Junio de 2020). La Farmacología del Cuidado: Una aproximación deductiva cuidadológica desde el paradigma de la salud y el modelo de Avedis Donabedian. *Ene.(Online)*, 13(4). Recuperado el 12 de Febrero de 2022, de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2019000400007
- Lopes, C. I., Teixeira, L. F., Maia, P. L., Pinheiro, B. L., da Costa Pinheiro, P. N., Victor, B. I., & César, A. P. (2021). Nursing training on the administration of medication in pediatrics: an assessment of observed and self-reported behavior. (Scielo, Ed.) *Revista Brasileira de Enfermagem, Reben*, 74(4), 1-7. doi:<https://doi.org/10.1590/0034-7167-2020-1188>
- Macías, M. M., & Solís, C. L. (28 de Junio de 2018). Errores en la administración de medicación en un Servicio de Urgencias: conocer para disminuir el riesgo. (Scielo, Ed.) *Revista*

- Española de Salud Pública*, 82, 1-8. Recuperado el 12 de Febrero de 2022, de <https://scielo.isciii.es/pdf/resp/v92/1135-5727-resp-92-e201806038.pdf>
- Manzo, F. B., Guedes, B. C., Felipe, F., dos Reis, A., da Silva, D. A., & Leite, A. C. (23 de Diciembre de 2019). Seguridad en la administración de medicamentos: investigación sobre la práctica de enfermería y circunstancias de errores. *Enfermería Global*, 18(56). doi:<https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.4.344881>
- Marín, M. A., Bonilla, M. A., Rojas, M. Z., & Guarnizo, T. M. (2018). *Manual para la administración de medicamentos desde el proceso de atención de enfermería. Un enfoque de seguridad del paciente*. Universidad El Bosque, Facultad de enfermería. Colombia: Editorial Universidad El Bosque. Recuperado el 15 de Febrero de 2022, de <https://www.unbosque.edu.co/sites/default/files/2018-09/Manual%20para%20la%20administracio%CC%81n%20de%20medicamentos.pdf>
- (NCC MERP), N. C. (2022). *nccmerp*. Recuperado el 15 de Febrero de 2022, de Acerca de los errores de medicación: <https://www.nccmerp.org/about-medication-errors>
- OMS. (2022). <https://www.who.int/>. Obtenido de ¿Qué repercusiones tiene la escasez de personal sanitario?: <https://www.who.int/workforcealliance/media/qa/01/es/>
- Peiró, J. (2009). Nuevas tendencias en la investigación sobre estrés laboral y sus implicaciones para el análisis y prevención de los riesgos psicosociales. Extraído el 14 de octubre del 2013 de http://www.ivie.es/downloads/2009/09/Leccion_magistral_JMPeiro.pdf.
- Rivera, R. N., Moreno, d. S., & Escobar, E. S. (2013). Prevalencia de errores en la utilización de medicamentos en pacientes de alto riesgo farmacológico y análisis de sus potenciales causas en una entidad hospitalaria. *Enfermería Global*, 12(4). doi:<http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.12.4.174401>
- Rojas, M. M. (Enero-Abril de 2020). Conocimientos y prácticas de profesionales de la salud en uso de medicamentos. *Revista Ciencia y Cuidado: Scientific Journal of Nursing*, 17(1), 57-70. doi: <https://doi.org/10.22463/17949831.1414>
- Samaniego et. al, K. (17 de Marzo de 2020). Rol de enfermería en la administración de medicamentos intravenoso. *Revista Electrónica de Portales Medicos*. Recuperado el 15 de Febrero de 2022, de <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/rol-de-enfermeria-en-la-administracion-de-medicamentos-intravenoso/>
- Valencia, Q. A., Amariles, P., Rojas, H. N., & Granados, J. (Abril de 2021). Errores de medicación en pediatría [Medication errors in pediatrics]. *Andres Pediatría*, 288-297. doi:10.32641/andespediatr.v92i2.1357
- Weisinger, A. (1998). *La inteligencia emocional en el trabajo*. Buenos Aires: Javier Vergara.