

Identificación de los estresores laborales en el personal sanitario enfermero de una urgencia hospitalaria

Yegler Velasco MC, Díez Fernández T, Gómez González JL, Carrasco Fernández B, Miralles Sangro T, Gómez Carrasco JA.

Departamento de enfermería. Universidad de Alcalá.
Alcalá de Henares. Madrid

Resumen :

Objetivo : Analizar los factores causales de estrés laboral en personal de enfermería de una urgencia hospitalaria. Determinar el impacto de los estresores laborales en el bienestar psicológico. Analizar las relaciones entre el perfil sociodemográfico y laboral y la identificación de estresores.

Métodos : Estudio descriptivo transversal realizado en una muestra de 79 profesionales de enfermería que trabajan en un servicio de urgencias hospitalario de Madrid. Se recogió la información a través de un cuestionario autoadministrado, voluntario y anónimo. Registra variables sociodemográficas y profesionales, el bienestar psicológico se evaluó con el test de Goldberg (GHQ12). Los estresores laborales se valoraron a través la "Nursing Stress Scale"(NSS) validada al castellano por Escribá y Mas.. Se realizó el análisis con el programa SPSS 11.0.

Resultados y Conclusiones: Los factores de estrés identificados por los profesionales son aquellos relacionados con la organización del trabajo, especialmente la presión asistencial y la falta de personal, junto a los factores relacionados con el sufrimiento, el dolor y el no poder dar apoyo emocional al paciente. Los profesionales con una autopercepción negativa de su bienestar psicológico también perciben mayor estrés. En nuestra muestra no existe una diferencia significativa respecto a la percepción del estrés entre auxiliares y enfermeras. Los problemas de comunicación con otros profesionales del equipo (médicos) también constituye uno de los factores de estrés identificados con mayor frecuencia.

Introducción :

La polivalencia y complejidad de las funciones de la enfermera, a las que hay que sumar la eventual sobrecarga de trabajo y el afrontamiento cotidiano de la enfermedad y el sufrimiento ajenos, han supuesto que la enfermería sea considerada una de las profesiones que tienen un mayor índice de estrés laboral (1,3).

El estrés relacionado con el trabajo aparece como resultado del desequilibrio mantenido entre las demandas que el ejercicio profesional exige y las capacidades de afrontamiento del trabajador. Una deficiente adecuación entre la persona y su trabajo, los conflictos de rol en el trabajo y fuera de él, y el no tener un nivel razonable de control sobre nuestro propio trabajo y nuestra propia vida, nos puede llevar a un estado de estrés caracterizado por altos niveles de excitación y angustia, y la sensación de no poder afrontar la situación (2, 1, 3).

La exposición a estos elementos estresantes del trabajo determinan, según como sean vividos, afrontados y resueltos, la respuesta individual de estrés que puede manifestarse mediante síntomas psicológicos, físicos y conductuales, que en muchas ocasiones comportan un grave riesgo para salud. El trabajador estresado tiene mayor dificultad para tomar decisiones adecuadas, sufre pérdidas de memoria y falta de concentración, disminuyendo también su capacidad de análisis.

El Consejo Internacional de Enfermeras en su página web afirma "si se quisiera crear el entorno óptimo para producir estrés, muchos de los factores que se incluirían serían claramente reconocidos por el personal de enfermería como acontecimientos que éste encuentra en su trabajo diario" (1). Pero esta situación no solo preocupa al colectivo, organizaciones como la OMS denuncia que " los profesionales de enfermería y comadronas abandonan los servicios sanitarios y son difíciles de incorporar por las malas condiciones salariales y laborales" y advierte " si la comunidad mundial de la sanidad pública no pone remedio a esta situación, el funcionamiento de numerosos sistemas de

sanidad estará seriamente comprometido" (4). En el informe Hermans (2000) debatido en el Parlamento Europeo, se destaca el desfase existente entre el espíritu altruista que existe en el marco de las actividades asistenciales de enfermería, la formación recibida y la realidad laboral, todo o cual constituye un factor de riesgo para que aparezca burnout (3).

Los informes de la Comisión Europea sobre el estrés indican que se puede y se debe intervenir sobre todos los factores de estrés laboral, aconsejando priorizar la prevención a todos los niveles, y desde todos los organismos implicados. Para ello es necesario elaborar un diagnóstico previo sobre la situación de estrés en el entorno en el que deseamos intervenir (2).

Como docentes, nuestro interés radica en identificar aquellos factores de estrés laboral que sean susceptibles de ser abordados desde la formación tanto en el pregrado como hacia la oferta de postgrado Diseñando para ello intervenciones y estrategias docentes de aprendizaje que mejoren el afrontamiento del profesional y por tanto equilibren la balanza entre capacidades del individuo y demandas que exige el desarrollo de la labor profesional.

Para conocer la situación de estrés en el entorno de nuestros hospitales universitarios realizamos un estudio con los siguientes objetivos :

- Analizar los factores causales de estrés laboral en personal de enfermería de una urgencia hospitalaria.
- Determinar el impacto de los estresores laborales en el bienestar psicológico.
- Analizar las relaciones entre el perfil sociodemográfico y laboral y la identificación de estresores.

Material y método :

Sujetos y población de estudio : Profesionales de enfermería (auxiliares y diplomados) que trabajan en un servicio de urgencias de un hospital universitario de referencia en Madrid. Se entregaron 141 cuestionarios, correspondientes a la plantilla total de profesionales en ese momento (83 enfermeras y 58 auxiliares). Se obtuvieron 80 respuestas, anulándose una. No pudieron realizar la encuesta aquellos que llevaran trabajando menos de 4 semanas en la unidad.

Diseño : Descriptivo transversal.

Instrumentos : Como instrumentos de recogida de datos se utilizaron tres cuestionarios :

- Elaboramos un cuestionario que analiza variables sociodemográficas y laborales, a partir del análisis y estudio de la bibliografía consultada. Las variables analizadas en este cuestionario son: Profesión (auxiliar o enfermera), años de antigüedad en la profesión, antigüedad en el servicio, adscripción voluntaria u obligada al servicio, opinión sobre un posible traslado de servicio, turno de trabajo y tipo de contrato. Edad, sexo, hijos, y si tiene o no pareja (6 , 9 , 10) .
- Cuestionario de Salud General de Goldberg en su versión de 12 ítems. La aplicación del test de Goldberg nos permitirá obtener una aproximación en la autopercepción que tienen las enfermeras en relación a su propio bienestar, considerando para ello indicadores a nivel físico y psicológico (5) .El cuestionario GHQ (General Health Questionnaire), fue concebido como método de identificación de pacientes con trastornos psíquicos en el ámbito clínico de los no especialistas en psiquiatría. En España se han validado y utilizado diferentes versiones, nosotros hemos escogido la de 12 ítems validada por Muñoz et al (1995), Estramina (1996)(6).
- Cuestionario que identifica factores de estrés laboral en profesionales de enfermería : Se utilizará la escala de estresores laborales para personal de enfermería "Nursing Stress Scale"(NSS), desarrollada por Gray&Toft y col. que ha sido validada al castellano por la Unidad de Salud Laboral del Instituto Valenciano de Salud Pública en 1998 mediante una beca F.I.S (6 , 7 , 8). El estudio de validación indica que la escala es un instrumento útil para identificar posibles factores causales de estrés (estresores) en este colectivo. Tiene una alta consistencia interna y validez de constructo al igual que la original americana. Consta de 34 ítem referidos a la frecuencia con que se presentan los estresores laborales en el ámbito de la enfermería

hospitalaria. Las posibles opciones y puntuaciones de respuesta para cada una de ellas son: nunca (0), alguna vez(1),frecuentemente (2) y muy frecuentemente(3).

Recogida y análisis de datos : La recogida de los datos se realizó a través de un cuestionario autoadministrado, de realización voluntaria y anónima, que se distribuyó entre todos los profesionales del servicio, con la indicación de que nos lo devolvieran dentro de un sobre cerrado sin ningún símbolo externo que lo identificara, siendo a su vez depositado en un sobre de mayor tamaño por el propio participante, estando localizado en un lugar acordado por el investigador y el equipo a evaluar, de forma que se aseguró el anonimato.

Se realizará un análisis simple de los datos. En primer lugar, dado que los valores que toma la escala NSS no sigue una distribución normal, se procedió a realizar su transformación logarítmica. Para estudiar la asociación entre los estresores laborales y las características sociodemográficas y profesionales se utilizó el test T-de Student. Para valorar la asociación entre el bienestar psicológico (variable categórica) y las características sociodemográficas y profesionales se utilizó el test Chi-cuadrado de Pearson. El tratamiento estadístico de los datos se realizará con el programa SPSS 11.0 para Windows.

Resultados :

Sobre el análisis de los factores de estrés laboral en el personal de enfermería en una urgencia hospitalaria los resultados obtenidos son los siguientes:

El número total de casos es de 79. La media en el NSS es de 38,56 con una desviación estándar de 13,279.

Los resultados sociodemográficos nos dan el siguiente perfil de la población :

- El 36,7% son auxiliares de enfermería y el 63,3% enfermeras.
- El 90% de las encuestadas son mujeres y un 10% hombres.
- La antigüedad en la profesión es de 3 a 10 años en más de un 50% de la población.
- La adscripción al servicio es mayoritariamente obligada, aunque le gusta (60%).
- Sobre si cambiara de turno o de servicio la puntuación es muy dispersa entre las distintas opciones.
- El 84,8% tiene menos de 40 años.
- Un 30,4% tiene hijos y el 73,4% tiene pareja.
- La antigüedad en el servicio es, en el 74,7% de la población, de menos de 5 años.
- El tipo de contrato es 51,9% de contratados y 48,1% de estatutarios y contratados.
- El 40,5% de los encuestados tienen un valor menor o igual a 34 en la escala NSS.
- El 59,5% restante los supera.

Los estresores con mayor frecuencia de aparición - porcentaje de las respuestas 2 y 3, frecuentemente y muy frecuentemente, superior al 50%, son :

- Falta de personal para cubrir adecuadamente el equipo o el servicio (74,7%).
- No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente (74,1%).
- Ver sufrir a un paciente (68,5%).
- Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas (68,3%).
- Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (67,7%).
- No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería (62,1%).
- Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente (60,5%).
- Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes (56,4%).

Sobre el impacto de los estresores laborales en el bienestar psicológico podemos afirmar la existencia de una correlación entre el test de Goldberg y la suma de los 34 ítem de la escala NSS con una $P=0.01$.

En el análisis de las variables sociodemográficas y los factores de estrés laboral los resultados obtenidos con la variable profesión y los dos grupos en los que hemos dividido la puntuación del NSS (menor o igual a de 34 y mayor de 34) es la indicada en la tabla I.

Tabla I

Profesión	NNS < 34	NSS > 34	Media	Significación
Enfermera	18 (36%)	33 (64%)	1,64	0,345
Auxiliar	14 (48,3%)	15 (51,7%)	1,52	

Si esta misma variable la aplicamos a los 8 estresores que mayor puntuación han obtenido por parte de los encuestados el resultado no es significativo excepto en los dos casos indicados en las tablas II y III :

Tabla II

Realización de cuidados de Enfermería que resultan dolorosos a los pacientes

Profesión	Respuestas 0 y 1	Respuestas 2 y 3	Media	Significación
Enfermera	15	35	1,7	0,002
Auxiliar	19	9	1,332	

Tabla III

Realizar demasiadas tareas que no son de Enfermería

Profesión	Respuestas 0 y 1	Respuestas 2 y 3	Media	Significación
Enfermera	17	32	1,65	0,058
Auxiliar	17	12	1,41	

Si relacionamos la variable tener hijos o la variable tener pareja con el resultado global del NSS los resultados nos indican que no hay diferencias significativas entre los distintos grupos (P = 0,620 en la primera variable y 0,428 en la segunda).

Tampoco es significativo entre los distintos tipos de contrato pero si con los años de antigüedad en la profesión donde el grupo de menos de 3 años tienen un nivel de estrés menor con respecto al resto con una P=0,01. En la edad sucede lo mismo si comparamos el grupo etario menor (menor o igual a 25) con el resto de grupos. El menor estrés de los primeros queda patente con una P=0,023. Algo semejante sucede con la antigüedad en el servicio; al comparar el estrés entre los que llevan menos de 6 meses en el servicio y el resto de los grupos si existe una diferencia significativa (P = 0,003) siendo los el primer grupo el que menor grado de estrés presenta.

Discusión :

Análisis de los factores causales de estrés : Se pueden agrupar los factores en dos categorías claramente diferenciadas. Por un lado aquellas que están relacionadas con la organización del trabajo en la empresa (falta de personal, realizar demasiadas tareas que no son de enfermería, interrupciones frecuentes, no tener tiempo por la excesiva carga de trabajo), estos resultados coinciden con los obtenidos en otros estudios consultados (6, 9, 10, 11). Por otro lado encontramos un grupo de factores relacionados con lo profesional, derivados del tipo específico de atención que realizamos, como son el afrontamiento del dolor , el sufrimiento y la muerte ajenas, esto también coincide con otros estudios (6, 9, 10). A nivel de comunicación en el equipo multidisciplinar llama la atención el ítem "recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente", algo que no se correlaciona con otros estudios consultados en nuestro ámbito. La percepción de los factores identificados con mayor frecuencia no presenta diferencias entre auxiliares y enfermeras, salvo en el caso de " realizar cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes", y "realizar demasiadas tareas que no son de enfermería", en las se observa mayor frecuencia de presentación en las enfermeras.

Relación con las variables sociodemográficas y laborales : La escala NSS toma, en nuestro estudio, un valor medio 38.56, superior a la obtenida por Escribá et al (30.48) en una muestra de profesionales de un hospital general, es decir por encima de la media, e indicando por tanto cierto nivel de estrés general, sin embargo y en relación a este estudio la diferencia entre el nivel de estrés percibido por enfermeras y auxiliares no es significativo, siendo en el de Escribá superior en las enfermeras. Nuestro estudio se realizó durante el mes de agosto, y con un 51.9% de contratados.

Tener hijos o tener pareja no resulta en este estudio un factor protector frente al estrés laboral. En nuestra muestra no obtenemos diferencias entre el tipo de contrato y el nivel de estrés percibido. Si encontramos diferencias entre la percepción de estrés y la antigüedad en la profesión, siendo mayor en el grupo con más de 3 años de profesión, y menor en el grupo de 1 a 3 años, como también se observa en otros estudios (6, 9). Los menores de 25 años de edad también perciben menos estrés, otros grupos de edad no pueden ser comparados, pues este servicio se caracteriza por contar con población joven (84.4% tiene menos de 40 años), no hay población significativa mayor a 50 años como en otros estudios. También se caracteriza por una elevada rotación de personal 74,7% lleva menos de 5 años trabajando en el servicio. Respecto a la antigüedad en el servicio, los que llevan menos de 6 meses perciben menos estrés de forma significativa y con respecto al conjunto del resto de grupos. Los grupos que perciben mayor estrés son los grupos de 6 meses a un año, y de 5 años a 10 años, y comienza a disminuir a partir de los 10 años aunque esto último no es significativo en nuestra muestra. Según Sawatzky (12), el personal con menos de 10 años trabajando tenía una mayor percepción de estrés que aquellos con más de 10 años de experiencia profesional..

Relación GHQ12 y escala NSS : Existe una correlación entre el cuestionario de Goldberg y la suma de los 34 ítem de la escala NSS siendo $P < 0.01$, es decir, entre los probables casos de distrés psicológico la percepción de estrés laboral es mayor a la media (6). El 10% de las enfermeras tuvieron una puntuación superior a 20 (probable caso de distrés psicológico), frente a un 32% de auxiliares, lo que puede significar una peor autopercepción del bienestar psicológico de las auxiliares frente a las enfermeras, algo que se debería contrastar con otros estudios, ya que las auxiliares presentan en este caso un nivel superior de distrés psicológico respecto a la población general (13).

Conclusiones :

Como en otros estudios, los aspectos referidos a la organización del trabajo, y especialmente la presión asistencial y la falta de personal son los aspectos que causan mayor estrés, junto a los factores relacionados con el sufrimiento, el dolor y el apoyo emocional al paciente. Los primeros son factores "ajenos" a lo profesional, y es limitada la capacidad de intervención por parte del enfermero que trabaja "a la cabecera del paciente", tan solo puede comunicar los efectos que estas disfunciones en la organización producen en su salud y en la calidad de su trabajo. Sin embargo, el segundo grupo de factores si son característicos de la actividad enfermera; los profesionales deberían desarrollar capacidades de afrontamiento, que le ayudaran a prevenir el estrés. La mayor autonomía, la seguridad e identidad de rol a la hora de establecer la "relación de ayuda enfermera" permitirán ofertar mejores cuidados al paciente que sufre, pero para ello debe estar correctamente formado y disponer de mayor tiempo de dedicación a cada paciente. Los problemas de comunicación también generan estrés, en esta muestra se refieren especialmente a la falta de información respecto a la situación del paciente por parte del personal médico.

Bibliografía :

1. Consejo Internacional de Enfermeras. El CIE aborda el estrés en el trabajo y la amenaza que supone para la salud del trabajador. [En línea], [consultada el 08/02/02], disponible en: http://www.icn.ch/matters_stressp.htm.
2. Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales de la Comisión Europea Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo ¿la "sal de la vida" o el "beso de la muerte"?.. Texto original finalizado en 1999. [En línea]., [consultado: 28, julio, 2002], disponible en : http://es.osha.eu.int/nexs/sem_eur.
3. Fraga Díez I . Desmotivación y enfermería. Diagnóstico del problema, Metas, nº38, p.38-41. 2001.
4. Brundtland GH. ;La OMS alerta de la insatisfacción profesional en la enfermería. [En línea],Archivos de noticias doyma [consultada el 15/10/02], disponible en: <http://db.doyma.es>.
5. García Viniegras CRV.; Manual para la utilización del cuestionario de salud general de Goldberg. Rev. Cubana de Medicina General Integral, 15(1), p. 88-97. 1999.
6. Escribá Agüir V, Mas Pons R,; Estresores laborales y bienestar psicológico, impacto en la enfermería hospitalaria, Rev ROL Enf, 23(7-8), p. 26-31,2000.
7. Escribá Agüir V, Mas Pons R,; Validación de la escala de estresores laborales en personal de enfermería "The Nursing Stress Scale", Rev Gaceta Sanitaria, 13(3),p.191-200,1999.

8. Mas Pons R, Escribá Agüir V. La versión castellana de la escala "The Nursing Stress Scale". Proceso de adaptación transcultural. Rev Española de Salud Pública, 72(6),p.529-538,1998.
9. Tomás Sábado J, Fernández Donaire L. Estrés laboral en los profesionales de Enfermería hospitalarios. Metas, nº45,p.6-12, 2002.
10. Burguete Ramos MD, Velasco Laiseca J. Estresores ocupacionales y estrategias de afrontamiento en personal de urgencias. Enfermería Clínica, 6(4), p.151-157,1996.
11. Fornés J. Respuesta emocional al estrés laboral. Rev ROL Enf, nº186,p. 31-39;1994.
12. Swatzky JAV. Stress in critical care nurses: Actual and perceived. Hear & Lung; 25, 409-417, 1996.
13. Villaverde Ruiz M, Gracia Marco R. Relación entre el estrés psicosocial y la patología psíquica: un estudio comunitario. Actas Españolas de Psiquiatría, 28(19, P. 293-3003, 1997.