

UNIVERSIDAD AUSTRAL DE CHILE

Facultad de Medicina

Escuela de Enfermería

Factores de riesgo psicosociales relacionados con estrés en los profesionales de enfermería de servicios críticos Hospital Puerto Montt

Tesis presentada como parte de los requisitos para optar al grado de Licenciado en Enfermería.

Profesor Patrocinante: Sra. Adela Sanguinetti V. - Enfermera Especialista en
Oftalmología - Instituto de Enfermería.

Mónica Alejandra Gutiérrez Nova

Valdivia Chile 2004

Contenido

Profesores Informantes . .	1
Dedicatoria .	3
1. RESUMEN .	5
SUMMARY .	6
2. INTRODUCCION .	7
3. MARCO TEORICO . .	11
4. OBJETIVOS . .	19
OBJETIVO GENERAL: .	19
OBJETIVOS ESPECIFICOS: . .	19
5. MATERIAL Y METODOS .	21
6. RESULTADOS . .	27
CARACTERISTICAS DE LA POBLACION DE ESTUDIO: . .	27
7. DISCUSION .	37
8. CONCLUSION .	41
9. BIBLIOGRAFIA .	45
Información de Internet . .	45
ANEXOS .	47
ANEXO 1 . .	47
ANEXO 2 . .	51

Profesores Informantes

Sr. R. Mauricio Barría P. – Enfermero - Magíster en Epidemiología Clínica - Instituto de Enfermería.

Sra. Margarita Schencke C. – Enfermera - Magíster en Enfermería, Médico Quirúrgica - Instituto de Enfermería.

Dedicatoria

A Dios le doy gracias por iluminarme y bendecirme con esta hermosa profesión, y poder con ella dar lo mejor de mí en beneficio de otros. A mis amados padres, Carlos y Gloria, por darme todo su apoyo y dedicación, sin ellos no sería la persona que hoy soy. ¡HEMOS LOGRADO NUESTRA META! A mi tía Angélica, Abuelita y Manuel, les agradezco por recibirme y acompañarme en los momentos más difíciles de la esta dura travesía. Siempre se los agradeceré.

A mi hermano y familia, les agradezco su fortaleza para seguir adelante en lo duro de la vida, han sido un gran ejemplo de perseverancia. A mi amado Rodrigo, te agradezco esas largas horas de consejería y apoyo, has sido un gran compañero en este batallar, y espero que Dios me bendiga con tu compañía por mucho tiempo más.

QUE DIOS LOS BENDIGA A TODOS Y GRACIAS POR AYUDARME A SER LO QUE SOY. LOS AMA **Mónica**

1. RESUMEN

El estado de salud de cada individuo se ve afectado por la interacción que él tiene con su entorno, por ello el ambiente laboral en el que se desenvuelve pasa a ser de gran importancia en su salud física y mental.

Dentro de los climas laborales más agobiantes para el trabajador, está el de los servicios de salud, debido a las altas exigencias a las que el personal se ve sometido. Estas exigencias pueden desencadenar enfermedades psicosomáticas como el estrés.

Debido a lo altos niveles de responsabilidad, relaciones interpersonales y exigencias sociales, el personal de enfermería es altamente vulnerable al estrés. Por ello el objetivo general de este estudio fue determinar los factores de riesgo psicosociales relacionados con estrés en los profesionales de enfermería que laboran en servicios críticos del hospital Puerto Montt. Esto permitirá elaborar y poner en práctica programas preventivos de estrés laboral en estos profesionales.

La población de estudio fueron 9 enfermeros de la Unidad de Cuidados Intensivos y 6 enfermeros de la Unidad de Emergencias, a los cuales se les aplicó el instrumento "Inventario de Clima Organizacional", que determina la percepción del personal de su clima laboral.

Los resultados de la investigación muestran que existen diversos factores de riesgo psicosociales desencadenantes de estrés en estos servicios, entre ellos el sexo femenino es un factor de riesgo para aquellas profesionales casadas y con hijos. El sistema de turno es un factor de riesgo por el desgaste físico y mental que esto produce a los

enfermeros/as, además aquellos profesionales que llevan ejerciendo entre 5 y 10 años están mayormente vulnerables al estrés por las obligaciones familiares a los que se ven sometidos. Los años de antigüedad en el servicio que laboran es un factor de riesgo para aquellos enfermeros/as que llevan menos de un año en el servicio porque deben conocer el funcionamiento de este, además es mayor riesgo para aquellos que trabajan hace más de 5 años debido a la exposición prolongada a los estresores de la profesión. El clima laboral es un factor de riesgo debido a la sobrecarga de trabajo, la mala percepción de los profesionales de la retribución que reciben de la Institución, además de la escasa motivación que reciben de la misma.

SUMMARY

The state of each individual's health is affected by the interaction that he has with its environment, for it the labour atmosphere in which he develops become of great importance in its physical and mental health.

One of the most oppressive labour climates for the worker is the health services, due to the high demands to those that the workers are subjected. These demands can develop psychosomatics illnesses like the stress.

Due to the high levels of responsibility, interpersonal relationships and social demands, they make the infirmery personnel of highly vulnerable to the stress. For it the general objective of this study was to determine the psychosocial risk factors related with stress in the infirmery professionals that work in critical services of the hospital Puerto Montt. This will allow to elaborate and to put into practice preventive programs of labour stress in these professionals.

The study population was 9 nurses of the Unit of Intensive Cares and 6 nurses of the Unit of Emergencies, to which were applied the instrument "Inventory of Organizational Climate" that determines the perception of the personnel of her labour climate.

The results of the investigation show that it exist diverse psychosocial risk factors that trigger stress in these services, among them the feminine sex is a factor of risk for those married professionals and with children. The shift system is a factor of risk for the physical and mental waste that this takes place to the nurses (male/female), those professionals that take exercising between 5 and 10 years are also mostly vulnerable to the stress for the family obligations to those that are subjected. The years of antiquity in the service that they work it is a factor of risk for those nurses (male/female) that take less than one year in the service because they should know the operation of this, it is also bigger risk for those that have worked more than for 5 years due to the lingering exhibition to the factors that produce stress of the profession. The labour climate is a factor of risk due to the work overload, the bad perception of the professionals of the retribution that they receive from the Institution, besides the scarce motivation that they receive from the same one.

2. INTRODUCCION

La motivación para realizar un estudio respecto a factores de riesgo relacionados con estrés en el profesional de enfermería, nace de la experiencia vivida en una Unidad de Emergencia de un hospital público, en la cual hay una alta demanda de atención, lo que lleva a que el ambiente laboral sea altamente exigente para su personal, exponiéndolo a una constante tensión laboral que fácilmente puede traducirse en alteraciones psicosomáticas, entre otras, el estrés. El sujeto de estudio es el profesional de enfermería, debido a su gran participación dentro del equipo de trabajo de las unidades hospitalarias, lo que lo hace altamente vulnerable a estas alteraciones.

Debe quedar en claro que el ser humano se debe concebir como un ser global, integrado por componentes biológicos y psicosociales, en interacción constante con el entorno en el cual está inmerso. Esta concepción implica la existencia de una relación de dependencia e influencia entre los distintos componentes de la persona.

El entorno en que se desenvuelve el individuo demanda constantemente exigencias a las cuales debe responder; esta respuesta determinará el carácter negativo o positivo de cómo enfrenta la persona la relación con su entorno. Una situación específica puede ser considerada amenazadora por un individuo, sin embargo esta misma puede ser percibida como un estímulo positivo por otro. Esta variación en la respuesta de las personas se produce por la interacción entre las características de la situación y los recursos que posee el individuo para afrontarla. Esta capacidad de afrontar la situación es un recurso limitado, es decir, un individuo que reacciona de manera positiva ante una situación, al hacerse reiterativo dicho estímulo, podría responder negativamente, ya que

se produce un agotamiento de sus recursos de adaptación. En esto recibe gran importancia el ritmo de vida acelerado que se lleva hoy en día, el cual demanda gran cantidad de horas de trabajo, por lo que el ambiente laboral pasa a ser parte importante en la vida de las personas.

Por lo dicho anteriormente, el entorno laboral debe otorgar a sus integrantes las herramientas básicas para su desarrollo personal y laboral, favoreciendo así su equilibrio físico y emocional, para alcanzar una buena calidad de vida y un buen desempeño laboral. Cuando las condiciones dentro de este entorno no son favorables, se producen estímulos que de no ser bien manejados desencadenan efectos nocivos para la persona.

Uno de los ambientes laborales que producen grandes efectos en su personal, es el de los servicios de salud, debido a la alta demanda en la atención de sus usuarios, a la escasez de recursos humanos y materiales, a la serie de conflictos que se producen dentro del grupo de trabajo.

Muchas veces el trabajar con los aspectos emocionales más intensos del cuidado del paciente, la angustia, la incertidumbre y la muerte, pueden llevar a la frustración y la ambigüedad de la persona que le presta los cuidados. El profesional de enfermería está constantemente expuesto a este tipo de situaciones, debido a la gran responsabilidad que tiene en el cuidado de las personas, familia y comunidad en que está inserto. Además este profesional debe mantener un ambiente de trabajo grato para todo el equipo de salud, debe ser el intermediario entre el paciente-el médico y la familia, y muchas veces dentro del mismo equipo de trabajo, lo cual le exige gran esfuerzo físico y mental, que puede llegar a ser extenuante si las condiciones dentro del ambiente laboral no son adecuadas para enfrentar estas responsabilidades, convirtiendo el cuidado de las personas en una práctica cruenta para la salud psicosocial del profesional.

Están más expuestos a esta amplia gama de exigencias y responsabilidades aquellos enfermeros que laboran en servicios críticos (unidades de emergencia y unidad de cuidados intensivos), donde se proporcionan cuidados a enfermos con problemas de salud de alto riesgo vital. Para responder exitosamente a las necesidades de estos pacientes, el profesional de enfermería debe trabajar bajo un esquema científico, de evidencia, de consenso y de continuidad mediante acciones, técnicas y procedimientos inmediatos y oportunos, de lo contrario se pone en riesgo la vida o la estabilidad hemodinámica y/o funcional del paciente exponiéndolo a grandes posibilidades de daños permanentes o irreversibles, incluso la muerte.

Este ambiente de alta exigencia produce gran desgaste en el profesional, alterando su calidad de vida y la calidad de la atención otorgada a los pacientes. Para que ello no ocurra, es importante poner atención en los factores que lo desencadenan, especialmente en el componente psicosocial. Para ello se requiere de diferentes métodos investigación, los cuales deben brindar información que sirva de base para la identificación de factores de riesgo, y poder así prevenir e intervenir oportunamente, elaborando programas de promoción de la salud del profesional de enfermería. Con el objetivo de disminuir los índices de accidentalidad, absentismo, rotación y los altos costos que esto trae consigo para la Institución, además de incrementar el sentido de pertenencia, compromiso, la productividad y el cumplimiento de los objetivos de la

Institución.

En conocimiento de estas situaciones se ha considerado como propósito general de esta tesis identificar los factores de riesgo psicosociales que se relacionan con estrés en los profesionales de enfermería que laboran en los servicios críticos del Hospital Base Puerto Montt.

3. MARCO TEORICO

Se debe recordar que la interacción que existe entre el hombre y su ambiente laboral puede influir positiva o negativamente en la salud de las personas, lo que influye en el estado de bienestar físico y mental del trabajador. En el ambiente laboral de los profesionales de la salud, principalmente de los profesionales de enfermería, se pueden encontrar variados factores de riesgo psicosociales que se originan de las condiciones diarias de trabajo. Estos factores pueden ser clasificados como factores de riesgo de tipo ambiental, fisiológico, psicológico, genéticos o químicos que aumentan la vulnerabilidad de un individuo, la familia o la comunidad ante un evento no saludable.

Los factores de riesgo psicosocial deben ser entendidos como toda condición que experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que le rodea, por lo tanto no se constituye en un riesgo sino hasta el momento en que se convierte en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando desequilibran su relación con el trabajo o con el entorno.

La enfermera(o), como profesional de la ciencia de la salud, participa en la prestación de los servicios de salud integral, en forma científica, tecnológica y sistemática, en los procesos de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, mediante el cuidado de la persona, la familia y su entorno considerando el contexto social, cultural, económico, ambiental y político en el que se desenvuelve, con el propósito de contribuir a elevar la calidad de vida y lograr el bienestar de la población, por lo que este profesional posee altos niveles de responsabilidad, relaciones interpersonales y exigencias sociales, lo que hacen ser altamente vulnerable ante el estrés.

El entorno laboral al que están expuestos los trabajadores de la salud de servicios críticos, como unidades de emergencias y cuidados intensivos son considerados de alto riesgo para sus funcionarios, dado sus características físicas y emocionales. Los profesionales de enfermería que allí laboran se encuentran a diario con pacientes en situaciones extremas, de riesgo vital y con fuertes situaciones emocionales principalmente del paciente y su familia, esto exige una gran capacidad adaptativa, que puede ir en deterioro de su integridad física y psicológica. (Noemí D.V. y col, 2003)

El ambiente laboral antes descrito, esta sujeto a incesantes transformaciones en la organización, como aumentos en las demandas de trabajo y exigencias de la sociedad actual, que pueden generar en el profesional de enfermería un gran número de dolencias psicosomáticas a las que se les denomina estrés.

Según Ascanio y Coronado en el año 2002, la salud del profesional de enfermería es un factor indispensable para mantener el equilibrio en su actividad, condición a través del cual las acciones, actitudes, comportamientos y obligaciones pueden desarrollarse sin tensiones que debiliten o interfieran en los cuidados específicos de Enfermería.

La práctica de esta profesión requiere un despliegue de actividades que necesitan un control mental y emocional de mayor rigor, ya que está expuesta a múltiples agresiones como por ejemplo el manejo de pacientes con pronóstico sombrío quienes no solo necesitan de un cuidado intensivo, sino también prolongado lo que exige una alta concentración y responsabilidad. Esto trae como consecuencia un desgaste físico y mental además de la tensión que surge a partir de la exigencia de mantener en forma permanente el espíritu de compartir con el enfermo y su familia las horas de angustia, depresión y dolor.

Ascanio y Coronado en el año 2002, determinan que dentro de los factores desencadenantes de estrés se encuentran:

Personales: son aquellas condiciones inherentes al personal de salud que le impiden ejercer su función con tranquilidad y efectividad. En general se encuentra en personas propensas al estrés (ansiosas), con poca tolerancia a la frustración, al liderazgo y a la toma de decisiones; personas que acusan sentimientos de impotencia por la no mejoría del paciente; inseguridad y miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería; que se sienten insuficientemente preparados para ayudar emocionalmente a la familia y al paciente; incapaces de resolver de manera satisfactoria las inquietudes del paciente; con dificultad para trabajar con uno o varios compañeros del servicio; con obligaciones familiares, mantenimiento de la casa, hijos y deberes como pareja con problemas personales, falta de habilidad en el manejo de las personas e intolerancia ante las mismas; incapacidad para trabajar en equipo, dependencia absoluta de otras personas para trabajar y tomar decisiones.

Otros de los factores que se deben tener en cuenta son la edad, sexo y el estado civil.

La edad en sí misma no es un factor de riesgo, sino una característica que modera la experiencia de estrés. Se cree que existe un período de mayor sensibilidad debido a que habría unos años en los que el profesional sería especialmente vulnerable, siendo estos los primeros años de ejercicio profesional, dado que se produce la transición de las

expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, aprendiéndose en este tiempo que tanto la recompensa personal, profesional y económica, no son las prometidas ni esperadas. (de González y col; 2001)

El sexo estaría determinado por las diferencias biológicas y físicas, muy diferentes a los roles establecidos socialmente, donde las mujeres serían más vulnerables ante estos factores de riesgo, podría ser por una doble carga de trabajo que conlleva la práctica profesional y la tarea familiar así como la elección de determinadas especialidades dentro de la profesión que prolongarían el rol de la mujer. (de González y col; 2001)

La OIT (Organización Internacional del Trabajo) señaló que existe una tasa mayor de enfermedades relacionadas con el estrés entre las mujeres, lo que puede obedecer a la asignación de tareas repetitivas, que deben realizarse a gran velocidad y no dejan espacio para la toma de decisiones ni para la creatividad. (Magally S.; 2001)

El estado civil tendría relación con la mayor vulnerabilidad de los profesionales, ya que las personas que no tienen pareja estable, tampoco un acuerdo unánime, parece que las personas solteras tienen mayor cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización, que aquellas que o bien están casadas o conviven con parejas estables. En este orden la importancia de la existencia o no de hijos hace que estas personas pueden ser más resistentes al estrés, debido a la tendencia generalmente encontrada en los padres, a ser personas más maduras y estables, y la implicación con la familia y los hijos hace que tengan mayor capacidad para enfrentar los problemas personales y conflictos emocionales, y ser más realistas con la ayuda del apoyo familiar. (de González y col; 2001)

Ambientales: condiciones físicas externas que alteran el curso normal de la labor del profesional en salud debido a que distorsionan la concentración y tranquilidad que requieren para ejecutar su labor de una manera óptima, por ejemplo: ruido (aparatos, personas); entorno laboral, iluminación, orden y asepsia del lugar, espacio inadecuado e insuficiente para realizar las labores específicas de enfermería; y presencia en el sitio de trabajo de gran cantidad de personal ajeno al servicio.

Contenido del trabajo: se refiere a las características propias del ejercicio profesional y que son independientes del lugar en donde se está trabajando, como realización de procedimientos dolorosos para los pacientes; escuchar o hablar frecuentemente con los pacientes y sus familias sobre su muerte cercana; la muerte de un paciente cuando se ha establecido una relación estrecha; convivir diariamente con el sufrimiento; y el contacto continuo y permanente con personas deprimidas. En ocasiones se produce una inadecuación del ejercicio profesional en relación al papel que actualmente se da a la enfermería en los servicios de salud. Hay falta de identidad profesional, falta de reconocimiento de la labor de enfermería. Muchas veces se produce una superposición del campo profesional con otras profesiones de la salud esto ocurre principalmente por la falta de delimitación y definición poco precisa del rol de enfermería. Por lo tanto la principal fuente de estrés en estas situaciones suele ser la carencia de claridad o la incapacidad para valorar el propio desarrollo personal.

La sobrecarga de trabajo, el volumen, la magnitud o complejidad de la tarea (y el tiempo disponible para realizarla) está por encima de la capacidad del trabajador para

responder a esta tarea, en los profesionales sanitarios guarda relación con el estrés laboral de manera que este factor produciría una disminución de la calidad de las prestaciones ofrecidas por estos trabajadores, tanto cualitativa como cuantitativamente. Sin embargo no parece existir una clara relación entre el número de horas de contacto con los pacientes y la aparición de estrés laboral, si bien es referida por otros autores. Lo ideal es el equilibrio entre las exigencias de la Institución y la capacidad de su personal.

Un estudio realizado por Lombardi y Tomassi en 1999, a las enfermeras (47 en total) del Servicio de Emergencias del Hospital Universitario de Caracas, dirigido a identificar la existencia del síndrome de Burnout en estas profesionales, evaluar los síntomas físicos de estrés y los eventos estresantes. Se concluyó, que según sexo, edad y estado civil, hay variación en la manera de percibir los eventos estresantes. Mayoritariamente se reconoce a la sobrecarga de trabajo como evento estresante, por exceso de pacientes o por falta de recursos para realizar el trabajo. Los síntomas físicos que se presentaron con mayor frecuencia fueron: tensión muscular, dolor de cabeza, cólicos estomacales, taquicardia, boca seca, dificultad para concentrarse, olvidos, pérdida del hilo de las ideas.

Condición del trabajo: aquellas que dependen y son inherentes a la institución donde se realiza la actividad profesional. Dentro de estos factores tenemos la responsabilidad del trabajo; interrupción frecuente en la realización de la tarea; recibir de manera constante crítica de otras personas, como médicos, superiores, familiares de los pacientes y el paciente mismo; falta de comunicación con los compañeros de trabajo sobre problemas del servicio y compartir experiencias y sentimientos positivos o negativos hacia los pacientes; ausencia de personal médico en situaciones de urgencia como paro cardiorrespiratorio o empeoramiento de la situación clínica del paciente, etc.; estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente o información insuficiente e inadecuada con respecto a la evolución del paciente; rotación permanente por diferentes servicios; ambigüedad en la asignación de las funciones de enfermería; tiempo insuficiente para dar apoyo emocional al paciente; falta de personal para atender adecuadamente el servicio; sobrecarga de trabajo, sistemas de turno y bajo salario.

El sistema de turno, consta de jornadas diarias y nocturnas de trabajo, con uno o dos días de descanso, dependiendo del sistema de turno en el que se encuentre el trabajador. Algunos autores conllevan la presencia de mayor vulnerabilidad ante el estrés, con el sistema de turno con el que labore el profesional. La rotación de turnos de trabajo es causa común de estrés que afecta a una creciente proporción mundial de trabajadores. La rotación de turnos por lo general implica cambio de horario de trabajo. Los trabajadores cambian de turno periódicamente para que el tiempo trabajado de día, tarde o noche se comparta de manera similar entre la fuerza de trabajo. Estos cambios de programa tienen consecuencias sobre el bienestar mental y físico del trabajador. A pesar de haberse realizado varios estudios sobre las consecuencias fisiológicas y de salud por cambios de turno, continúa la incertidumbre en relación a los efectos de largo plazo sobre la salud y la función de los factores personales en la adaptación a los cambios de turno.

Además se debe considerar que dependiendo la organización laboral del establecimiento, es posible que exista una alta burocratización, lo que en muchas ocasiones impiden al profesional aplicar plenamente lo aprendido, esta inutilización de los conocimientos provoca el olvido de estos. Lo que produce que el enfermero/a se vaya

descapitalizando profesionalmente y reduciendo su capacidad resolutive, lo que va acompañado de un sentimiento de minusvalía y frustración. (de González y col; 2001)

Algunos autores encuentran una relación positiva entre los años de ejercicio profesional con el estrés laboral manifestada en dos períodos, correspondientes a los dos primeros años de carrera profesional y los mayores de 10 años, como los momentos en los que se produce un menor nivel de asociación con el estrés. Naisberg y Fenning encuentran una relación inversa debido a que los sujetos que más experimentan el Burnout acabarían por abandonar la profesión, por lo que los profesionales con más años en su trabajo serían los que menos Burnout presentaron y por ello siguen presentes. (de González y col; 2001)

De acuerdo a un estudio realizado en enfermeras del sector público de salud en 1998 las condiciones de trabajo doméstico se han considerado como factor relevante, ya que la profesión de enfermería está constituida mayoritariamente por mujeres, las cuales deben cumplir con un doble rol, dependiendo principalmente de las características del grupo familiar (tamaño y composición del grupo familiar), responsabilidad exclusiva o prioritaria de las tareas domésticas por parte de las enfermeras (educación y crianza de los hijos, atención y cuidado de familiares enfermos, y la conservación del grupo familiar y de la casa como cocinar, lavar, planchar, etc.), también se incluye la falta de recursos para realizar el trabajo doméstico, tales como la falta de equipamiento en el hogar, falta de ayuda para el trabajo doméstico (de los miembros de la familia o servicio doméstico), la enfermera que no recibe apoyo doméstico para la realización de las tareas del hogar, sufre una mayor contaminación trabajo-hogar. (Avendaño y col, Universidad Católica de Chile; 1998)

Araquistán y otros, en el año 2001 luego de varias investigaciones sobre el tema, concluyen que el cuidado de la salud se viene convirtiendo en una práctica desfavorable para la salud de los trabajadores y usuarios de sus servicios. (Noemí D. V. y col; 2003)

Díaz y Stella (2001), señalan que el estrés causa un aumento de las enfermedades psicosomáticas en los profesionales de la salud, debido a las malas condiciones en su lugar de trabajo, la falta de estímulos personales, escasez de tiempo libre, y horarios inadecuados que provocan factores estresantes crónicos, los cuales llevan al desgaste en su trabajo, en su vida y en las personas que lo rodean, pudiendo llevar a complicaciones como el abandono personal o de la profesión, la depresión crónica, el alcoholismo, la drogadicción y hasta el suicidio. (Noemí D. V. y col, 2003)

Por estos motivos, se hace imprescindible el conocimiento y el control de estos riesgos cuando el entorno de trabajo es el medio sanitario.

En España el año 1995, entró en vigor la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, la cual ha dado un impulso a los aspectos relacionados con la Salud Laboral, entre los factores desencadenantes de distintos problemas de salud, deterioro de las relaciones interpersonales, absentismo y disminución de la productividad, se encuentra el estrés. La comisión europea, a través de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo (1999) ha realizado un estudio sobre el estrés laboral en el que se concluye que el 28% de los trabajadores europeos padece de estrés y el 20% Burnout, siendo los más afectados aquellos que trabajan con personas y sus problemas.

Hans Selye, en 1956 define estrés en términos generales, como un síndrome que provoca una respuesta inespecífica del organismo a un estímulo ambiental. Para forjar el concepto y hacerlo aplicable al sitio de trabajo, el estrés podría definirse como un desequilibrio percibido entre las demandas laborales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo cuando son importantes las consecuencias del fracaso. El elemento de percepción individual introduce subjetividad dentro de la definición de estrés, y este componente para la valoración del estrés en el sistema de indemnización de trabajadores. (Joseph La Dou, 1997)

Además, el estrés puede ser definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuales debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción incluye una serie de reacciones emocionales negativas (desagradables), de las cuales las más importantes son la ansiedad y la ira. (Dr. Cano V. A.)

La OIT se refiere al estrés laboral en los siguientes términos, “esta enfermedad es un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo. Reciente la productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores”.

Según Kalimo, “múltiples estudios epidemiológicos han demostrado que la salud está relacionada con factores psicosociales presentes en el trabajo y que la función de esos factores, tanto con respecto al estado de salud como a las causas de la enfermedad, es de alcance relativamente general. Los factores psicosociales pueden contribuir a causar y agravar una enfermedad e influir en los resultados de las medidas de curación y rehabilitación”. (Ascanio y Coronado, 2002)

Según estos autores, existen dos tipos de estrés laboral: el episódico (un episodio por ejemplo) y el crónico, que se puede presentar cuando se encuentra sometida a las siguientes situaciones:

1. Ambiente laboral inadecuado
2. Sobrecarga de trabajo
3. Alteración de los ritmos biológicos
4. Responsabilidades y decisiones muy importantes
5. Estimulación lenta y monótona
6. Condiciones laborales inadecuadas

Ichiro Kawachi y su equipo de la Harvard School of Public Health y del Brigham and Women`s Hospital (ambos de Boston, EEUU), llevaron a cabo un estudio durante cuatro años, en el que participaron 21.290 mujeres, pertenecientes al Nurses`Health Study, una investigación iniciada en 1976 en EEUU, con 21.700 enfermeras entre 30 y 55 años, cuyo objetivo fue evaluar cuales eran los factores de riesgo asociados a las enfermedades más graves. Midieron a través de un cuestionario el grado de estrés derivado del ambiente laboral. De esta información concluyeron: que las mujeres con una alta demanda de

trabajo, con un bajo control sobre sí mismo y poco apoyo, tenían una peor salud, así como un mayor declive en sus capacidades físicas para la vida diaria y en su salud mental. (Mattey P.; 2000)

En el año 1974 el psicólogo clínico Herbert Freudenberg, mientras trabajaba en una clínica para personas con adicción en Nueva York, observó que luego de trabajar un año, la mayoría de los voluntarios sufrían ansiedad, progresiva pérdida de energía hasta llegar al agotamiento, desmotivación en su trabajo y agresividad hacia los pacientes, de modo que manifestaban sentirse “quemados”. (Montoya S.; 2003)

A comienzos de la década de los 80, la psicóloga social, Cristina Maslach, estudiando las respuestas emocionales de los profesionales “que trabajan con personas” o “de ayuda”, calificó a los afectados de sobrecarga emocional o Síndrome de Burnout, como gente con profundo agotamiento emocional, insensibilidad hacia los receptores del servicio, falta de realización personal y una serie de problemas psicológicos, nerviosos y dolencias físicas que mermaban su rendimiento. (Montoya S, 2003)

La SEAS (Sociedad Española para el estudio de la Ansiedad y el Estrés), clasifica las consecuencias del estrés laboral como:

- Afecta hábitos relacionados con la salud, aumentando las conductas no saludables (fumar, beber o comer en exceso) y además disminuyen las conductas saludables (hacer ejercicios, dieta, dormir bien).

- Alta activación fisiológica que mantenida en el tiempo puede ocasionar disfunciones psicofisiológicas o psicosomáticas como dolores de cabeza tensionales, problemas cardiovasculares, problemas digestivos, problemas sexuales, etc. (Labrador y Crespo, 1993). A su vez puede producir una inmunosupresión que hace que aumente el riesgo de infecciones (como gripe), puede aumentar la probabilidad de desarrollar enfermedades inmunológicas como Cáncer (Vindel Y Tobal, 1994).

- El estrés puede desbordar a la persona de tal forma que comienza a desarrollar una serie de errores cognitivos en la interpretación de sus actividades fisiológicas o de su conducta, o de sus pensamientos o de algunas situaciones, que lo llevan a adquirir una serie de temores irracionales, fobias, etc. que de por sí son un problema de salud, llamados “Trastornos de Ansiedad”.

- El estrés puede ocasionar una serie de perturbaciones sobre los procesos cognitivos superiores (atención, percepción, memoria, toma de decisiones, etc....) y un deterioro del rendimiento en contextos académicos o laborales. (Vindel y Tobal, 1996)

4. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Determinar Factores de Riesgo Psicosociales relacionados con estrés en los profesionales de enfermería que laboran en los servicios críticos del Hospital Base Puerto Montt.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Describir las características sociodemográficas de los profesionales de enfermería que laboran en los servicios en estudio.
 - Conocer la percepción del profesional de enfermería del clima laboral en los servicios de estudio.
 - Describir el sistema de turno en que laboran los profesionales de enfermería de los servicios en estudio.
 - Determinar los años de ejercicio profesional de los enfermeros que participan en el

estudio.

- Conocer el tiempo semanal destinado a actividades de recreación de los profesionales de enfermería de los servicios en estudio.
- Conocer los años de antigüedad laboral de los enfermeros en los servicios de estudio.
- Identificar los problemas laborales más relevantes para los profesionales de enfermería de los servicios en estudio.

5. MATERIAL Y METODOS

TIPO DE ESTUDIO:

Investigación Cuantitativa, descriptiva, de corte transversal

POBLACION DE ESTUDIO:

En conjunto con la enfermera de Salud Ocupacional del Hospital Puerto Montt y la psicóloga del mismo, se decide trabajar en este estudio con los enfermeros/as de la Unidad de cuidados intensivos y la unidad de emergencias, que serán conocidos como "Servicios Críticos".

La población de estudio está constituida por 19 enfermeros/as que laboran en la Unidad de Emergencias (9) y Unidad de Cuidados Intensivos (10) del Hospital Puerto Montt, en el segundo semestre del año 2003.

El criterio de exclusión que se utilizó para llevar a cabo el estudio, fueron aquellos enfermeros/as que no desearon participar en él no respondiendo el instrumento de recolección de datos; además se excluyó a los profesionales ausentes en el servicio durante el período en que se aplicó el instrumento. Además se excluyó a dos profesionales de la Unidad de emergencias debido a que se encontraban haciendo reemplazos por períodos cortos.

INSTRUMENTO RECOLECTOR:

En este estudio se realizó una técnica directa a través de la aplicación del instrumento "Inventario de clima organizacional", validado por la psicóloga Sra. Inés Rose

Fischer, en el Servicio de Pensionado del Hospital de Puerto Montt en Septiembre de 1998, aplicado al personal auxiliar y profesionales de ésta Institución. Este instrumento busca información en relación al ambiente laboral de los profesionales de enfermería que laboran en los servicios en estudio, y está estructurado en dos ítems: uno destinado a la obtención de datos personales y el otro valora el clima organizacional, a través de 53 preguntas cerradas de verdadero y falso.

Este instrumento, valora 4 variables importantes dentro del ambiente laboral de la Organización, cada área tiene un determinado número de subvariables útiles para su medición:

Liderazgo:

- Dirección
- Estímulo del trabajo en equipo
- Solución de conflictos

Reciprocidad:

- Aplicación al trabajo
- Retribución
- Preocupación por la Institución
- Equidad

Participación:

- Compromiso con la producción
- Compatibilización de intereses
- Intercambio de Información

Motivación:

- Realización personal
- Reconocimiento del aporte
- Responsabilidad
- Adecuación de las condiciones de trabajo

La escala de puntuación para cada variable es de 0,0 a 5,0 para que sean comparables entre sí. Debido a que cada variable tiene distinto número de subvariables.

TABULACION Y ANALISIS DE DATOS

Se analizó primero la información obtenida en la hoja de datos personales, para obtener las características de la población de estudio, a través de gráficos y tablas. Luego se analizó la información obtenida en el ítem "Percepción del Clima Laboral", para representar los resultados obtenidos en gráficos, a través del programa Excel 2000.

DEFINICION Y OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES:

Sociodemográficas:

- **Sexo:** condición orgánica que diferencia al hombre de la mujer.

Dimensiones de la variable:

- masculino
- femenino

- **Edad:** tiempo en años que ha vivido la persona.

- **Estado civil:** condición social que clasifica a la persona como soltero/a o casado/a.

Dimensiones de la variable:

- soltero/a
- casado/a
- separado/a

- **Número de hijos:**

Dimensiones de la variable:

- Ninguno
- 1 o más

- **Tiempo destinado a la recreación:** horas a la semana que utiliza en su tiempo libre para distraerse y relajarse.

Dimensiones de la variable:

- 3 horas a la semana
- un día completo en la semana
- no precisado
- no destina tiempo a la recreación

- **Sistema de turno:** orden sucesivo en que varias personas realizan una labor.

Dimensiones de la variable:

- Tercer turno L / N – libre
- Tercer turno L – M / N - libre
- Cuarto turno L / N- libre-libre
- Cuarto turno L – M / N- libre- libre

- **Antigüedad laboral en el lugar de trabajo:** período transcurrido desde el inicio de las actividades laborales en el lugar de trabajo actual.

Dimensiones de la variable:

- menos de 1 año
- de 1 año a 5 años
- de 5 años a 15 años
- más de 15 años

● **Años de ejercicio profesional:** período transcurrido desde el inicio de las actividades laborales hasta la actualidad.

Dimensiones de la variable:

- de 1 año a 5 años
- de 5 años a 10 años
- más de 10 años

● **Percepción del ambiente laboral:** impresiones que tiene el profesional de enfermería del servicio donde desempeña sus funciones laborales.

● **Liderazgo:** influencia ejercida por ciertas personas, especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados.

Subvariables:

- Dirección
- Estímulo del trabajo en equipo
- Solución de conflictos

Dimensiones de la variable:

- Muy bueno = entre 4.0 y 5.0
- Bueno = entre 3.0 y 4.0
- Regular = entre 2.0 y 3.0
- Malo = entre 1.0 y 2.0
- Muy malo = entre 0.0 y 1.0

● **Reciprocidad:** relación de dar y recibir mutuamente entre el individuo y la organización.

Subvariables:

- Aplicación al trabajo
- Cuidado del patrimonio de la Institución
- Retribución
- Equidad

Dimensiones de la variable:

- Muy bueno = entre 4.0 y 5.0
- Bueno = entre 3.0 y 4.0
- Regular = entre 2.0 y 3.0
- Malo = entre 1.0 y 2.0
- Muy malo = entre 0.0 y 1.0

● **Motivación:** conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional.

Subvariables:

- Realización personal
- Reconocimiento de la aportación
- Responsabilidad
- Adecuación de las condiciones de trabajo

Dimensiones de la variable:

- Muy bueno = entre 4.0 y 5.0
- Bueno = entre 3.0 y 4.0
- Regular = entre 2.0 y 3.0
- Malo = entre 1.0 y 2.0
- Muy malo = entre 0.0 y 1.0

● **Participación:** contribución de los diferentes individuos y grupos formales e informales al logro de objetivos.

Subvariables:

- Compromiso con la producción
- Compatibilización de intereses
- Intercambio de información

Dimensiones de la variable:

- Muy bueno = entre 4.0 y 5.0
- Bueno = entre 3.0 y 4.0
- Regular = entre 2.0 y 3.0
- Malo = entre 1.0 y 2.0
- Muy malo = entre 0.0 y 1.0

6. RESULTADOS

CARACTERISTICAS DE LA POBLACION DE ESTUDIO:

De un total de 15 enfermeros que respondieron el instrumento "Inventario de clima organizacional", dos tercios de ellos son de sexo femenino.

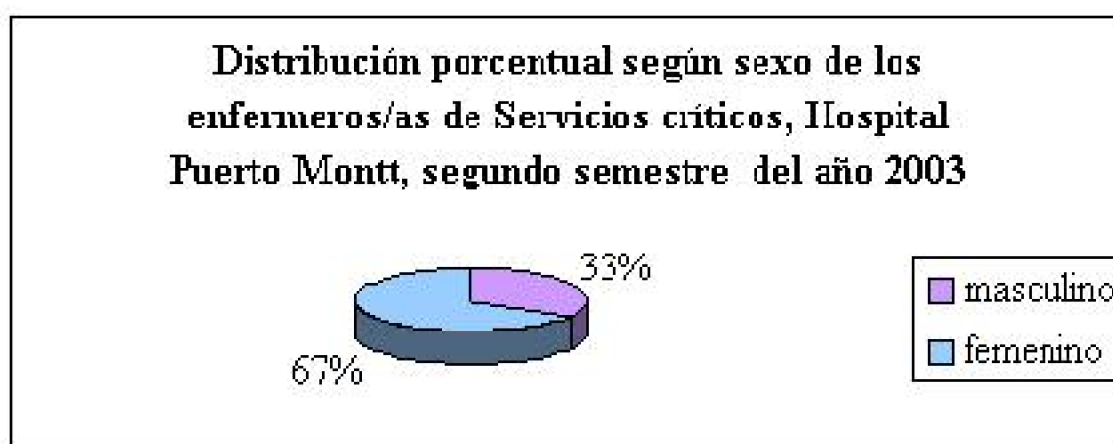


GRAFICO 1

Fuente: Datos obtenidos de la Investigación "Factores de riesgo psicosociales"

relacionados con estrés en los profesionales de enfermería de Servicios críticos del hospital Puerto Montt”, programa de Licenciatura. Escuela de Enfermería Universidad Austral de Chile.

Un número destacable de enfermeros/as tiene un rango de edad cercano a los 31 años, lo que es importante de destacar para análisis posteriores.

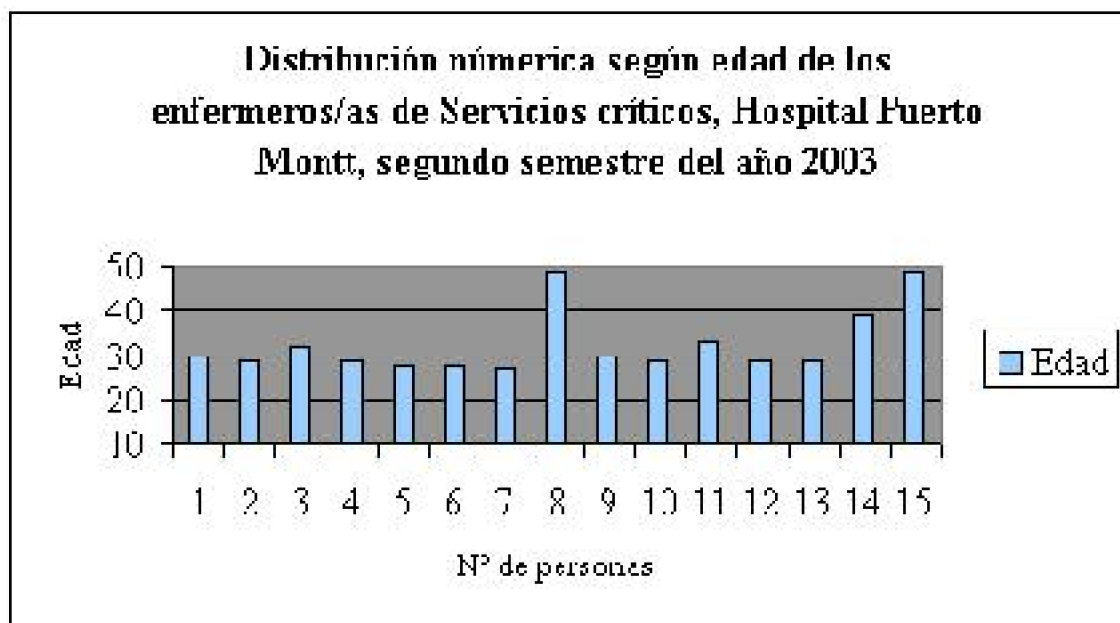


GRAFICO 2

Fuente: Datos obtenidos de la Investigación “Factores de riesgo psicosociales relacionados con estrés en los profesionales de enfermería de Servicios críticos del hospital Puerto Montt”, programa de Licenciatura. Escuela de Enfermería Universidad Austral de Chile.

TABLA 1. Distribución del Número de hijos según el Estado civil de los enfermeros/a de Servicios críticos del Hospital Puerto Montt, segundo semestre del año 2003

Nº de Hijos	Estado Civil			Total
	Soltero/a	Casado/a	Separado/a	
0	1	3	0	4
1 o más	2	9	0	11
Total	3	12	0	15

La gran mayoría de los enfermeros están casados y el gran número de ellos tiene uno o más hijos.

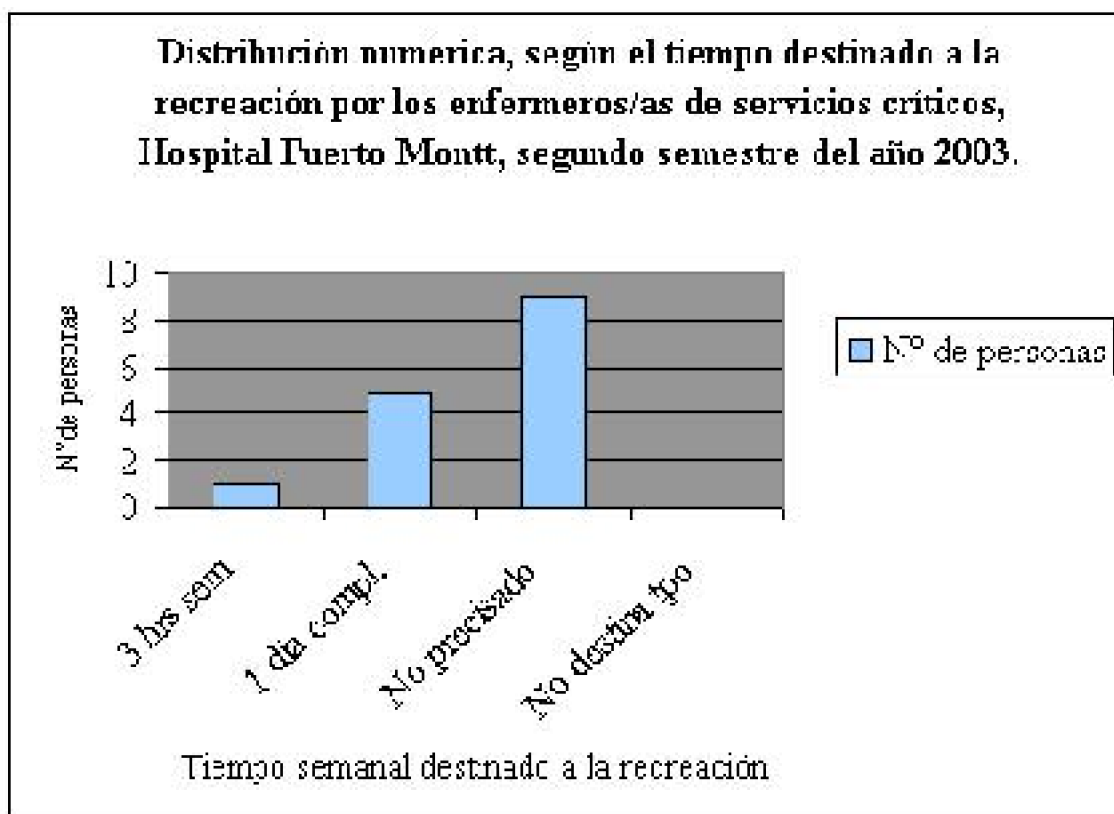


GRAFICO 3

Fuente: Datos obtenidos de la Investigación “Factores de riesgo psicosociales relacionados con estrés en los profesionales de enfermería de Servicios críticos del hospital Puerto Montt”, programa de Licenciatura. Escuela de Enfermería Universidad Austral de Chile.

La gran mayoría de los profesionales no sabe cuanto tiempo semanal destina a la recreación, pero todos destinan cierto número de horas semanales a esta actividad.

El sistema de turno varía según el cargo que se desempeña dentro del servicio y de la situación que se vive actualmente en la Unidad. Por lo que en la Unidad de Cuidados Intensivos, los profesionales de enfermería trabajan en un sistema de 4^a turno L-M/N- li-li, habiendo un cargo de jefatura que trabaja en Jornada diurna de 8⁰⁰ a 17⁰⁰ hrs. A su vez la Unidad de Emergencias trabaja en dos sistemas de turno, variando en 3^o turno L/N – li y en 4^o turno L/N-li-li, habiendo un cargo de jefatura con Jornada diurna de 8⁰⁰ a 17⁰⁰ hrs.



GRAFICO 4

Fuente: Datos obtenidos de la Investigación “Factores de riesgo psicosociales relacionados con estrés en los profesionales de enfermería de Servicios críticos del hospital Puerto Montt”, programa de Licenciatura. Escuela de Enfermería Universidad Austral de Chile.

El gran porcentaje de enfermeros/as tienen entre 5 y 10 años de ejercicio profesional, lo que tiene gran importancia para análisis posteriores, ya que se asocia al tiempo de exposición a los factores de riesgo de estrés.

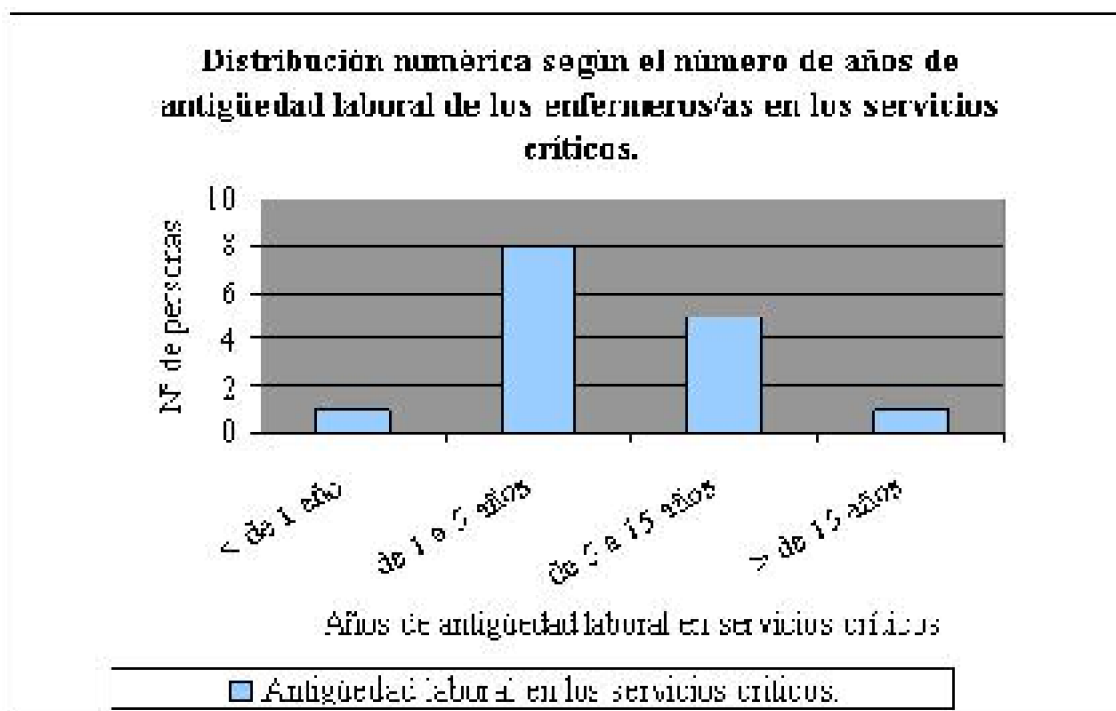


GRAFICO 5

Fuente: Datos obtenidos de la Investigación “Factores de riesgo psicosociales relacionados con estrés en los profesionales de enfermería de Servicios críticos del hospital Puerto Montt”, programa de Licenciatura. Escuela de Enfermería Universidad Austral de Chile.

La mayoría de los enfermeros/as lleva trabajando entre 1 y 5 años en los servicios críticos, lo que es importante considerar para análisis posteriores, ya que podría ser un factor de riesgo de estrés.

Los enfermeros/as consideran que los problemas laborales más importantes que se presentan en los servicios donde laboran, son los siguientes:

- Los pocos recursos con que se cuenta para llevar a cabo el trabajo.
- La gran presión asistencial con que se debe enfrentar la jornada laboral.
- El espacio físico inadecuado para desarrollar el trabajo.
- Existencia de personal sin experiencia en los servicios.
- 100% de índice ocupacional.
- Falta de reemplazos para vacaciones, licencias médicas u otros.
- La irregularidad en el sistema de turnos.
- Falta de trabajo en equipo.
- Falta de incentivos.

Siendo mayoritariamente nombrados por los enfermeros/as los cuatro primeros puntos.

Resultados ítem II: Percepción del clima laboral

La variable Liderazgo, posee tres subvariable (D = dirección; ETE = estímulo de trabajo en equipo; SC = solución de conflictos), cuyos resultados son:

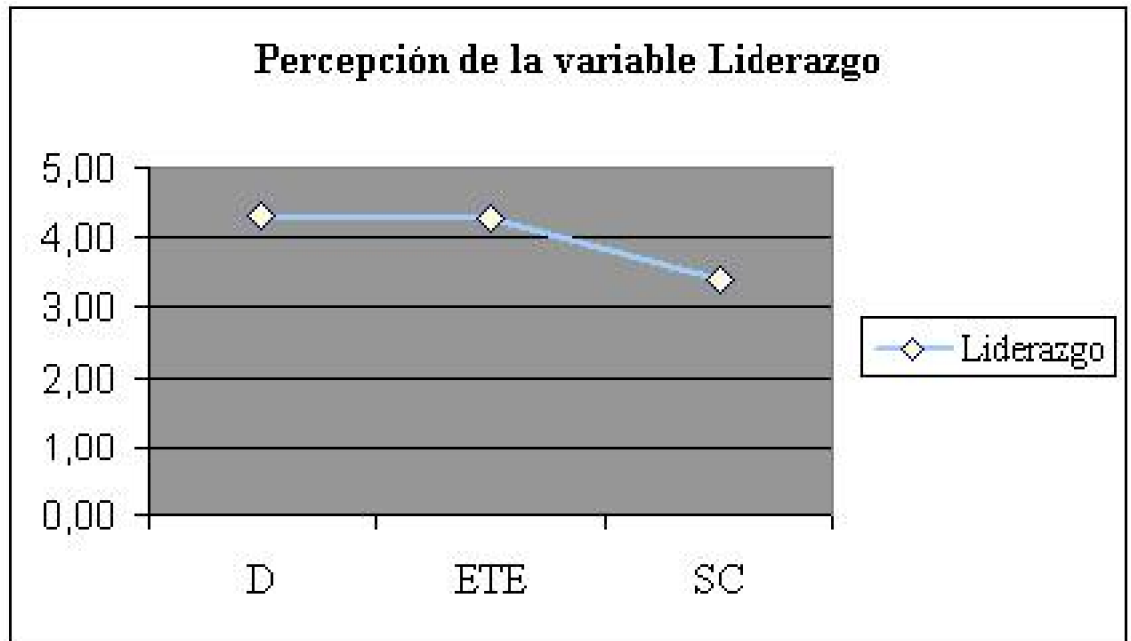


GRAFICO 6

Fuente: Datos obtenidos de la Investigación “Factores de riesgo psicosociales relacionados con estrés en los profesionales de enfermería de Servicios críticos del hospital Puerto Montt”, programa de Licenciatura. Escuela de Enfermería Universidad Austral de Chile.

La percepción de los enfermeros/as sobre la Dirección es muy buena, al igual que del estímulo que le da la Institución al trabajo en equipo. Sobre como la Institución da solución a los conflictos que se presentan en ella, los profesionales consideran esta subvariable como buena.

La variable Liderazgo tiene una **muy buena** percepción por los profesionales de enfermería de los servicios en estudio.

La variable Reciprocidad, posee cuatro subvariables (AT = aplicación al trabajo; RE = retribución; CPI = preocupación por la Institución; E = equidad), cuyos resultados son:

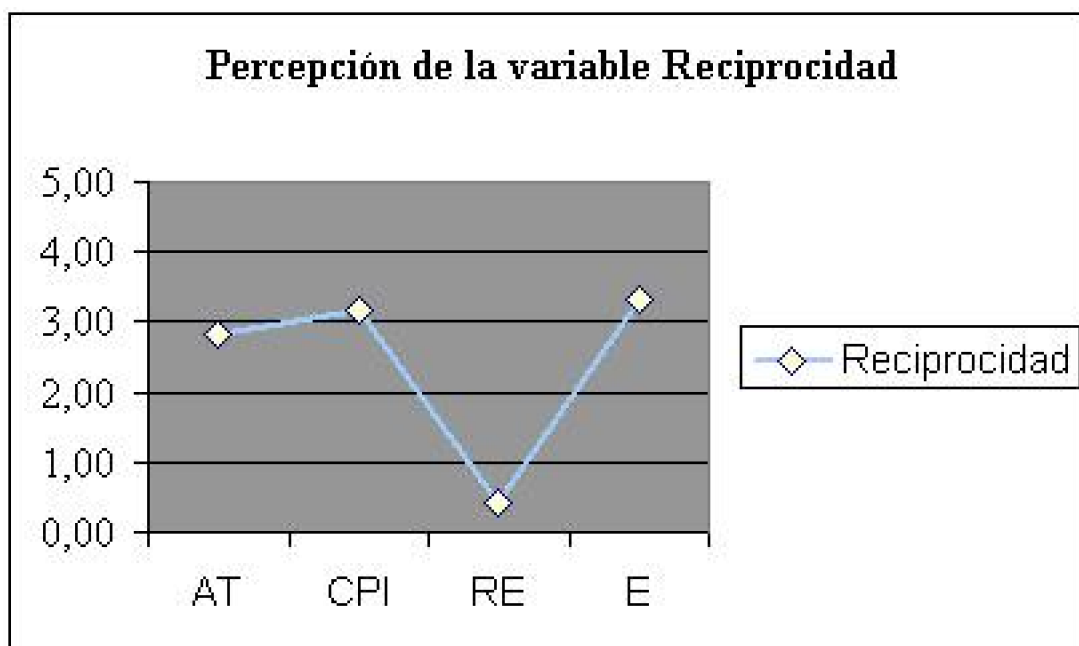


GRAFICO 7

Fuente: Datos obtenidos de la Investigación “Factores de riesgo psicosociales relacionados con estrés en los profesionales de enfermería de Servicios críticos del hospital Puerto Montt”, programa de Licenciatura. Escuela de Enfermería Universidad Austral de Chile.

La percepción de los enfermeros/as sobre la aplicación al trabajo es considerada como regular, a diferencia de la subvariable preocupación por la Institución, que es percibida como buena. La percepción que los profesionales tienen sobre la retribución de su trabajo es mala. El sentido de equidad en la Institución es percibido como bueno.

La variable Reciprocidad es percibida como **regular** por los profesionales de enfermería de los servicios críticos.

La variable Participación, posee tres subvariables (C = compromiso con la producción, CI = compatibilización de intereses, II = intercambio de información), cuyos resultados son:

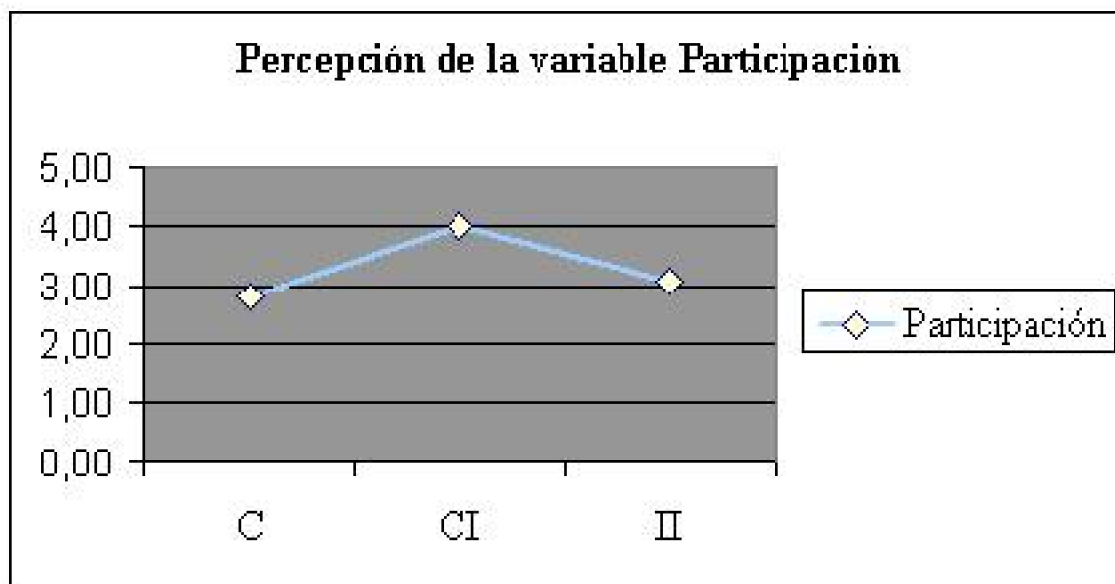


GRAFICO 8

Fuente: Datos obtenidos de la Investigación “Factores de riesgo psicosociales relacionados con estrés en los profesionales de enfermería de Servicios críticos del hospital Puerto Montt”, programa de Licenciatura. Escuela de Enfermería Universidad Austral de Chile.

La percepción que tienen los enfermeros/as del compromiso con la producción es considerada como regular. La compatibilización de intereses es percibida como muy buena. Sobre el intercambio de información en los servicios críticos, los profesionales la perciben como buena.

La variable Participación es percibida como **buena** por los profesionales de enfermería de los servicios críticos del Hospital Puerto Montt.

La variable Motivación, posee cuatro subvariables (RP = realización personal, RA = reconocimiento al aporte, R = responsabilidad, ACT = adecuación de las condiciones de trabajo), cuyos resultados son:

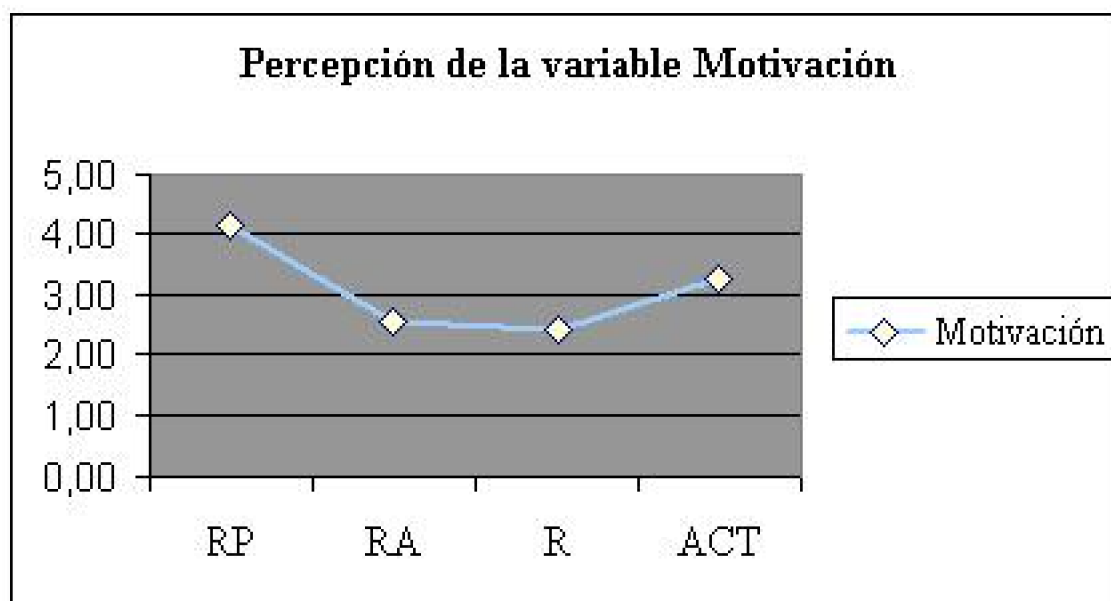


GRAFICO 9

Fuente: Datos obtenidos de la Investigación “Factores de riesgo psicosociales relacionados con estrés en los profesionales de enfermería de Servicios críticos del hospital Puerto Montt”, programa de Licenciatura. Escuela de Enfermería Universidad Austral de Chile.

Los profesionales de enfermería perciben como buena la subvariable realización personal. Sobre el reconocimiento al aporte los enfermeros/as la perciben como regular, al igual que la subvariable responsabilidad. A su vez la adecuación de las condiciones de trabajo es percibida como buena.

La variable Motivación es percibida como **buena** por los profesionales de enfermería de los servicios críticos del Hospital Puerto Montt.

7. DISCUSION

Sexo: al momento de aplicar el instrumento en los servicios de estudio se ve un alto porcentaje de profesionales de enfermería de sexo femenino, y un número considerable de enfermeros de sexo masculino.

Edad: la gran mayoría de los enfermeros/as que trabajan en los servicios críticos son jóvenes, lo que tiene una estrecha relación con los años de ejercicio profesional y con la vulnerabilidad ante el estrés. Según algunos autores citados en el marco teórico, los profesionales que ejercen en sus primeros años, son más vulnerables ante este padecimiento por lo que significa la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana.

Estado civil: la mayor parte de los enfermeros/as de los servicios en estudio, están casados y con uno o más hijos, un menor número de ellos es soltero y con hijos. Esto tiene importancia en la resistencia que se tiene ante el estrés, ya que la pertenencia de hijos puede influir como factor protector, debido a que podría significar una mayor capacidad para enfrentar los problemas personales y conflictos en el ambiente de trabajo, esto se traduce en mayor responsabilidad, en aquellos que están casados se comparten las responsabilidades del hogar y la crianza de los hijos.

Tiempo semanal destinado a la recreación: de los profesionales que respondieron el instrumento todos destinan un determinado tiempo a la recreación, pero la mayoría no lleva una actividad recreativa programada como deportes u otros, a pesar de la importancia que tiene la relajación, la vida familiar y social como factor protector ante el estrés.

Sistema de turno: se destaca una diferencia en la distribución de los turnos en los servicios de estudio. La Unidad de Cuidados Intensivos posee un sistema de turno fijo, a diferencia de la Unidad de Emergencias que varía periódicamente de rotación de turno, produciendo mayor vulnerabilidad ante el estrés, por lo que significa un cambio en la rutina laboral y familiar. El profesional está más expuesto al cansancio físico y emocional, por el cambio de horario en el trabajo. Además es manifestado por algunos profesionales como uno de los problemas más importantes existentes en los servicios donde trabajan.

Años de Ejercicio profesional: como se destaca en un punto anterior, la mayoría de los enfermeros/as que trabajan en los servicios en estudio son jóvenes, por lo que los años que llevan ejerciendo la profesión en su mayoría está entre los 5 y 10 años, un menor número de profesionales lleva ejerciendo más de 10 años.

Años de antigüedad laboral en los servicios: a pesar de que muchos de los profesionales lleva ejerciendo entre 5 y 10 años, un gran número de enfermeros/as lleva trabajando entre 1 y 5 años en los servicios críticos, lo que se podría traducir en una baja exposición a los factores estresantes de estas unidades.

Los problemas laborales más importantes que se presentan en las Unidades de estudio:

- Entre el grupo de enfermeros/as encuestados, destaca como problema la escasez de recursos humanos y materiales en su unidad de trabajo, lo que les produce mayores dificultades para realizar el trabajo, sobretodo en situaciones de mayor demanda.

- A esto se suma la gran presión asistencial a la que se ven enfrentados en estos servicios.

- Entre los enfermeros que trabajan en la unidad de emergencias, destaca gran inquietud por el espacio físico de esta unidad, que muchas veces les dificulta realizar su trabajo cómodamente y en forma grata.

- A su vez los enfermeros/as de la unidad de cuidados intensivos manifiestan como problema relevante el alto índice ocupacional de esta unidad, lo que quiere decir que para las características de los pacientes que se atienden en esta unidad se hace poco el número de enfermeros con que cuenta la unidad para satisfacer los requerimientos de cada paciente, lo que en muchas ocasiones hace necesario delegar muchas funciones de enfermería al técnico paramédico.

- Esto tiene relación con las dificultades que trae consigo para el equipo de enfermería de ambas unidades, cuando un enfermero/a debe ausentarse de la unidad, por licencia médica, vacaciones u otros, considerando también que esto dificulta la asistencia a cursos de capacitación y otro similar, debido a la escasez de personal preparado para realizar reemplazos.

- El sistema de turno es considerado por algunos profesionales como problema, debido a que en ambas unidades hay cierta irregularidad en la rotativa de turno, produciendo gran desgaste físico y mental de los enfermeros/as, debido a que deben adaptarse al cambio de horarios que trae consigo. Esto tiene estrecha relación con lo planteado en el párrafo anterior.

- Un pequeño número de enfermeros/as reconoce como problema la falta de

incentivos que le otorga la Institución, se les dificulta la posibilidad de asistir a capacitaciones u otro por la escasez de personal y recursos económicos.

Percepción del Liderazgo: los resultados obtenidos al aplicar el instrumento permiten apreciar que los enfermeros/as que laboran en los servicios críticos del hospital Puerto Montt, tienen una muy buena percepción del Liderazgo con que se trabaja en estas unidades. Ya que al valorar la subvariable Dirección es considerada como muy buena, al igual que el estímulo de trabajo en equipo que otorga la Institución, lo que hace un ambiente laboral más agradable para el usuario y su personal. La subvariable solución de conflictos es considerada por los profesionales como buena.

Percepción de la Reciprocidad: los enfermeros/as de los servicios críticos consideran como regular la reciprocidad que existe entre ellos y la Institución. Ya que al valorar la subvariable Retribución es considerada como mala por los profesionales, debido a que la Institución les ofrece pocos incentivos. La subvariable aplicación al trabajo, es percibida como buena, al igual que la subvariable preocupación por la Institución o cuidado por el patrimonio de la Institución. El sentido de equidad es percibido como bueno.

Percepción de la Participación: de los resultados obtenidos a través del instrumento, se aprecia que los profesionales de enfermería de los servicios críticos, perciben la variable Participación como buena. Al valorar la subvariable compromiso con la producción, los enfermeros/as la consideran como regular, debido a la falta de un trabajo participativo y de colaboración entre los distintos servicios del Hospital. La subvariable compatibilización de intereses es percibida como buena, relacionado con lo planteado anteriormente. El intercambio de información es percibido como bueno por los enfermeros/as.

Percepción de la Motivación: los profesionales de enfermería perciben como buena la variable Motivación. Ya que al valorar la subvariable realización personal es considerada como buena. El reconocimiento al aporte, es considerado como regular, ya que no siempre se le hace un reconocimiento al que trabaja bien o al desempeño profesional. La subvariable responsabilidad también es percibida como regular, ya que el profesional de enfermería muchas veces se ve limitado a tomar sus propias decisiones porque tienen que ser consultadas a un superior o al médico, lo que podría limitar el desempeño laboral del enfermero/a como líder del equipo de trabajo. La adecuación de las condiciones de trabajo es considerada como buena, ya que sienten seguridad en su lugar de trabajo y sobretodo los enfermeros/as que laboran en la unidad de cuidados intensivos, están conformes con el ambiente físico de su unidad, a diferencia de la opinión de los enfermeros/as de la unidad de emergencia.

8. CONCLUSION

De acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar el instrumento Inventario de Clima Organizacional en los profesionales de enfermería de los servicios críticos del hospital Puerto Montt, se identifican los siguientes factores de riesgo que se relacionan con estrés en estos profesionales.

El sexo femenino sin duda es un factor de riesgo para los profesionales de estos servicios, debido a que en su gran mayoría están casadas y con hijos, lo que significa una doble carga de trabajo en el hogar y en la Institución hospitalaria. Pero a su vez el estado civil en estos profesionales sería un factor protector, debido a que el total de los enfermeros/as tienen pareja estable, lo que les permite un apoyo emocional a su vez la pertenencia de hijos, les permite tener una mayor capacidad de enfrentar situaciones conflictivas, debido a la responsabilidad familiar.

La edad en sí no sería un factor de riesgo para los enfermeros/as de estas unidades, debido a que se destaca que en su mayoría los profesionales que ejercen en el campo clínico bajo rotativa de turno, tienen alrededor de 31 años, por lo que no tienen tanto tiempo de exposición a los factores estresantes propios de la profesión.

El estado civil de estos profesionales actuaría como factor protector, debido a que la mayoría tiene pareja estable.

El sistema de turno en que laboran los profesionales de los servicios en estudio, es un factor de riesgo importante de considerar, debido a que hay gran irregularidad en la rotativa de turnos.

Aquellos enfermeros/as que llevan ejerciendo la profesión entre 5 y 10 años se encuentran en mayor riesgo ante el estrés debido a que en su mayoría están bajo las obligaciones familiares de la crianza de los hijos, por lo que no le dedican tiempo a las actividades recreativas, por lo tanto es un factor de riesgo para este grupo. A su vez los enfermeros/as que llevan ejerciendo los primeros cinco años de profesión no se encuentran mayormente vulnerables al estrés debido a que en su gran mayoría dedica tiempo considerable a las actividades recreativas y a la relajación. Y los profesionales que ejercen por más de 10 años serían menos vulnerables debido a que tienen mayor experiencia en el ámbito laboral y se encuentran más seguros de su quehacer profesional.

Los años de antigüedad laboral en el servicio es un factor de riesgo para aquellos enfermeros que llevan en la unidad sobre 5 años, debido a la exposición prolongada a los estresores de estos servicios. También es un factor de riesgo para aquellos enfermeros/as que llevan en la unidad menos de un año, debido a que deben aprender el funcionamiento del servicio, conocer al personal y ambientarse al trabajo de un servicio crítico.

El tiempo que los profesionales le dedican a las actividades recreativas es un factor de riesgo, debido a que no han precisado el tiempo semanal que le dedican a la relajación, los profesionales de sexo masculino dedican mayor tiempo semanal a distintas actividades de recreativas, por lo que estarían menos expuestos al estrés que sus colegas mujeres.

La sobrecarga de trabajo es un factor de riesgo por la escasez de recursos y la gran presión asistencial, lo que lleva a una totalidad del índice ocupacional de los profesionales.

La infraestructura es un factor de riesgo, debido a que muchas veces dificulta el trabajo de los profesionales, sobretodo en la unidad de emergencias.

El Liderazgo ejercido en estos servicios no es un factor de riesgo para los enfermeros, ya que ellos lo perciben como muy bueno. A diferencia de la reciprocidad que es un factor de riesgo, debido a que hay una mala percepción sobre la retribución que los profesionales perciben por parte de la Institución. La participación no es un factor de riesgo ya que hay una buena percepción por los enfermeros/as. La motivación es un factor de riesgo, debido a que los enfermeros perciben el reconocimiento al aporte como regular, al igual que la responsabilidad por el hecho de sentirse muchas veces impedido de tomar decisiones.

PROYECCIONES DEL TRABAJO PARA ENFERMERIA

Es importante para toda persona conocer cuales son los principales riesgos a los que se ve expuesto en su diario vivir, que puedan transformarse en una enfermedad que lo limite en sus capacidades. Por ello este estudio contribuye a prevenir enfermedades psicosomáticas como el estrés, ya que al identificar algunos factores de riesgo psicosociales a los que está expuesto el profesional de enfermería se elabora y pone en práctica programas preventivos de estrés laboral. Lo que permitiría a su vez disminuir los costos que significa para la Institución la tasa de accidentalidad, licencias médicas y rotación de profesionales, además podría incrementar el sentido de pertenencia, el

compromiso, la productividad y el cumplir con los objetivos planteados por la Institución. Para ello la Unidad de Salud Ocupacional del hospital Puerto Montt, debería contar con una enfermera exclusiva para esta función, ya que la realidad actual no es así, sería de gran utilidad disponer de un psicólogo que identifique las necesidades de cada unidad, pudiendo así intervenir de manera integral en el personal.

Dentro de las estrategias que también se podrían instaurar es crear más oportunidades para actividades extralaborales, por ejemplo hacer un convenio con alguna Institución para que los profesionales puedan asistir al gimnasio u otras actividades recreativas. Es necesario también aumentar los incentivos hacia los enfermeros/as, creando mayores oportunidades para realizar capacitaciones, reconocer desempeño laboral, premiando la antigüedad laboral, etc.

Este estudio puede servir como modelo para ser realizado en aquellos servicios cuyo ambiente laboral pudiera ser causante de enfermedades psicosomáticas y determinar en cada uno de ellos las causas específicas que pueden desencadenar estrés en las personas que allí ejercen trabajos.

Estudios como éste, pueden motivar a otros grupos profesionales a realizar investigaciones en relación al tema, con el fin de ampliarlo y profundizarlo. Lo que permitiría complementar el mejoramiento del clima laboral para el equipo de trabajo.

9. BIBLIOGRAFIA

- A. Isaacs. 1998. **Enfermería de Salud Mental y Psiquiatría**. 2º Edición. Mc. Graw Hill. Págs.:34-37
- Avendaño, C., Grau, P., Yus, P. 1998. **Riesgos para la salud de las enfermeras del sector público en Chile**. Investigación. Puerto Montt, Chile.
- Joseph La Dou. 1997. **Medicina Laboral y Ambiental**. 2º Edición. Manual Moderno. Págs.: 651-669 y 678-691
- Seminario. 1981. **Estrés en la Sociedad Contemporánea: Condicionantes y Respuestas en el Individuo y la Organización**. Chile.
- Volke M., M.I.2001. **Estrés laboral en el profesional de Enfermería de los servicios y Unidades de pacientes hospitalizados del hospital Clínico Regional Valdivia**. Tesis Lic. Enf. Valdivia, Universidad Austral de Chile, Fac. Medic.

Información de Internet

- Ascanio R. T.; Coronado Y. **“Estrés laboral en las enfermeras del área quirúrgica del Hospital José A. Vargas de la Ovallera, Estado de Aragua”**

- <http://www.yelitsa.com> Consultado: 24/agosto/2003
- de Pablo G. R.; Almendro P. C. **“Síndrome de Burnout”**
<http://www.diezminutos.org/burnout.html> Consultado: 24/agosto/2003
- Dr. Cano V. A.; **“Factores Psicosociales que inciden en el estrés”**.
http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/fact_psicosoc.htm Consultado: 24/agosto/2003
- Dr. Cano V. A. **“La Naturaleza del Estrés”**.
http://www.ucm.es/info/saeas/estrés_lab/index.htm Consultado: 24/agosto/2003
- Dr. Cano V. A. **“Consecuencias del estrés laboral”**.
http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/consecue.htm Consultado: 24/agosto/2003
- Dr. Antonio J. V. **“Intento de una definición global Enfermera de la Urgencia/Emergencia”** <http://www.enferurg.com/anexos/defenfurgemg.htm>
Consultado: 31/agosto/2003
- “Estrés y características personales”** <http://www.ugt-pv/docu/estrés/estres4.htm>
Consultado: 31/agosto/2003
- “Estrés y Condiciones de Trabajo”** <http://www.ugt-pv.org/docu/estres/estres4.htm>
Consultado: 07/octubre/2003
- Lombardi, M. A.; Tomáis, R. **“Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital universitario de Caracas”**
<http://www.psiquiatria.com/interpsiquis2002/5230> Consultado: 07/octubre/2003
- Magally S. **“Estrés Laboral”** <http://www.mujereshoy.com/secciones/640.shtml>
Consultado: 01/octubre/2003
- Martin D. F. **El Estrés: proceso de generación en el ámbito laboral.**
http://www.mtas.es/insht/ntp_ntp_318.htm Consultado: 08/octubre/2003
- Montoya S. **“Burnout”, estrés que incapacita.**
<http://www.ni.elnuevodiario.com.ni/archivo/2003/abril/10-abril-2003/sexualidad/sexualidad1.html>
Consultado: 30/septiembre/2003
- Noemí D.V.; Mendo Z., T.; Vásquez O., C. **“El Síndrome de Burnout en enfermeras de los servicios hospitalarios de la provincia de Trujillo”**,
<http://www.psiquiatria.com/articulos/enfermeria> Consultado: 23/agosto/2003

ANEXOS

ANEXO 1

Inventario de Clima Organizacional.

Este cuadernillo forma parte de una investigación sobre los Factores de Riesgo Psicosociales en el ambiente laboral en que usted desempeña su trabajo. Contiene un ítem de datos personales y otro con una serie de reflexiones o afirmaciones, que son comunes dentro de su Organización. Su colaboración consiste en relacionar cada una de estas afirmaciones con la realidad de su grupo de trabajo. Sus respuestas son estrictamente confidenciales; usted no tendrá que compartir sus respuestas.

En el ítem de datos personales, solo deberá responder con una X en la aseveración que usted estime conveniente. Donde corresponda dar una respuesta escrita se le solicita ser lo más claro posible para exponer su parecer.

En el ítem II, lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y establezca si se aplican o no a su unidad de trabajo en la Organización. Si la reflexión se aplica marque con una V (verdadero); o en caso contrario con una F (falso) en la Hoja Respuesta que figura al final de la batería de preguntas. Trabaje cuidadosamente pues de ello dependerá el éxito de este estudio.

Recuerde que esto no es una prueba ni una encuesta, luego no existen respuestas correctas o incorrectas; es solo una herramienta que, con respuestas objetivas y buen juicio, podría ser ayuda para el desarrollo de su Organización. Su opinión acerca de la aplicabilidad de cada reflexión es lo importante. Es trascendental que sus respuestas sean lo más honestas y objetivas.

I. Datos personales:

Sexo:

M ____ F ____ **Edad:** ____

Estado Civil:

Soltero/a: ____

Casado/a ____

Separado/a: ____

Número de Hijos:

Ninguno: ____

1 o más: ____

Horas a la semana dedicadas a la recreación:

3 horas a la semana: ____

Un día completo a la semana: ____

No precisado: ____

No destina tiempo: ____

Sistema de turno en que trabaja:

Tercer turno L/N- libre: ____

Tercer turno L- M/N- libre: ____

Cuarto turno L/N- libre-libre: ____

Cuarto turno L- M/N- libre-libre: ____

Años de Ejercicio Profesional:

De 1 año a 5 años: ____

De 5 años a 10 años: ____

Más de 10 años: ____

Antigüedad laboral en el Servicio:

Menos de un año: ____

De 1 año a 5 años: ____

De 5 años a 15 años: ____

Más de 15 años: ____

Señale los problemas laborales más importantes que se presentan en la Unidad

donde usted trabaja:

II. Percepción del Clima Laboral:

1. Generalmente todos aportamos ideas para mejorar nuestro trabajo.
2. La mayoría de trabajos en esta Unidad exigen raciocinio.
3. En esta Organización se busca que cada cual tome decisiones de cómo realizar su trabajo.
4. El ambiente que se respira en esta Unidad es tenso.
5. Esta Institución ofrece buenas oportunidades de capacitación.
6. Aquí las promociones carecen de objetividad.
7. Los problemas que surgen entre los grupos de trabajo se resuelven de manera óptima para la Institución.
8. La información requerida por los diferentes grupos fluye lentamente.
9. Ocurre con frecuencia que cuando se presenta un problema especial no se sabe quién debe resolverlo.
10. Aquí todos los problemas se discuten de una manera constructiva.
11. Para cumplir con las metas del trabajo tenemos que recurrir a todas nuestras capacidades.
12. Con este trabajo me siento realizado profesionalmente.
13. En esta Institución se premia a la persona que trabaja bien.
14. En realidad nunca se ejecutan las ideas que damos sobre el mejoramiento del trabajo.
15. Las condiciones de trabajo son buenas.
16. Aquí uno se siente auto motivado en el trabajo.
17. Da gusto ver el orden que reina en nuestra oficina.
18. Aquí se dan incentivos adicionales a los establecidos en el contrato de trabajo.
19. Cuando hay un reto para la Organización todos los departamentos participan activamente en la solución.
20. Generalmente cuando se va a hacer algo, mi departamento es el último en enterarse.
21. En este departamento el valor de los funcionarios es reconocido.
22. No existe una determinación clara de las funciones que cada uno debe desempeñar.
23. Cuando uno no sabe hacer algo, nadie le ayuda.
24. Cuando tenemos un problema nadie se interesa por resolverlo.
25. Existe poca libertad de acción para la realización del trabajo.

26. Aquí únicamente están pendientes de los errores.
27. Aquí se despide a la gente con facilidad.
28. En general, el trabajo se hace superficial y mediocrementemente.
29. Casi todos hacen su trabajo como mejor les parece.
30. Tratamos con respeto y diligencia a los usuarios de nuestros servicios.
31. Aquí cada departamento trabaja por su lado.
32. Periódicamente tenemos problemas debido a la circulación de información inexacta (chismes, rumores).
33. Aquí uno puede utilizar su ingenio y creatividad.
34. Nuestro jefe es comprensivo, pero exige muy poco.
35. Los problemas se analizan siguiendo métodos sistemáticos para encontrar soluciones creativas.
36. La dedicación en este departamento merece reconocimiento.
37. Toda decisión que se toma es necesario consultarla con los superiores antes de ponerla en práctica.
38. Normalmente las personas se responsabilizan de controlar su propio trabajo.
39. La mayoría significativa de los funcionarios de esta Institución nos sentimos satisfechos con el ambiente físico de nuestro departamento.
40. El espíritu de equipo en esta Organización es excelente.
41. Los recursos limitados de nuestro departamento, los compartimos con otros grupos de la Institución.
42. Los que poseen la información no la dan a conocer fácilmente.
43. Por lo general, las personas que trabajan bien son premiados con una mejor posición en la Organización.
44. Cuando analizamos un problema las posiciones que adoptan mis compañeros no son siempre sinceras.
45. Normalmente se da un reconocimiento especial por el buen desempeño en el trabajo.
46. A la gente le gusta hacerse cargo de los trabajos importantes.
47. Aquí los resultados son fruto del trabajo de unos pocos.
48. Los empleados se sienten orgullosos de pertenecer a esta Institución.
49. Cada uno es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal.
50. El desempeño de las funciones es correctamente evaluado.
51. Los diferentes niveles jerárquicos de la Organización no colaboran entre ellos.
52. Aquí los departamentos viven en conflicto permanente.
53. Aquí la información está concretada en unos pocos grupos.

Gracias

Hoja de Respuestas.

Marque con una X la Respuesta correcta en la casilla correspondiente.

1	V		F		20	V		F		39	V		F	
2	V		F		21	V		F		40	V		F	
3	V		F		22	V		F		41	V		F	
4	V		F		23	V		F		42	V		F	
5	V		F		24	V		F		43	V		F	
6	V		F		25	V		F		44	V		F	
7	V		F		26	V		F		45	V		F	
8	V		F		27	V		F		46	V		F	
9	V		F		28	V		F		47	V		F	
10	V		F		29	V		F		48	V		F	
11	V		F		30	V		F		49	V		F	
12	V		F		31	V		F		50	V		F	
13	V		F		32	V		F		51	V		F	
14	V		F		33	V		F		52	V		F	
15	V		F		34	V		F		53	V		F	
16	V		F		35	V		F						
17	V		F		36	V		F						
18	V		F		37	V		F						
19	V		F		38	V		F						

ANEXO 2

Consentimiento Informado:

Tesis: Factores de riesgo psicosociales relacionados con estrés en los profesionales de enfermería de servicios críticos Hospital Puerto Montt, segundo semestre año 2003.

Se me ha solicitado participar voluntariamente en el estudio de factores de riesgo relacionados con estrés en enfermeros de servicios críticos del hospital Puerto Montt, realizado por la tesista de enfermería señorita Mónica Gutiérrez Nova, de la Universidad Austral de Chile.

Al participar estoy de acuerdo a responder una encuesta en el servicio donde trabajo. Y entiendo que no implica ningún riesgo para mi persona y puedo negarme a contestar alguna pregunta de este instrumento.

Puedo hacer cualquier pregunta sobre el estudio y puedo retirarme de él en cualquier momento.

Los resultados pueden ser confidenciales y pueden ser publicados para lograr los

objetivos de éste estudio.

Yo _____.-

Firma

Fecha: _____

Mónica Gutiérrez N.