

# Nivel de Estrés en Enfermeras que Laboran en Áreas de Hospitalización

## Resumen

**Objetivo:** Identificar el índice de estrés laboral determinado por la frecuencia de estresores laborales en personal de enfermería de los servicios de hospitalización de segundo nivel de atención en salud. **Metodología:** estudio de tipo descriptivo y transversal en una muestra conformada por 148 enfermeras, en un muestreo probabilístico y proporcional por turnos, los datos se obtuvieron con la Nursing Stress Scale. **Resultados:** El mayor porcentaje de la muestra correspondió al género femenino, con una media de edad de 42 años, la mayor proporción era casada, y el mayor porcentaje tiene una antigüedad laboral de más de 11 años. El nivel de estrés laboral determinado por la frecuencia de estresores laborales reportó un estrés moderado. Los factores que generan más estrés son los relacionados con la muerte y el sufrimiento, la carga de trabajo, la preparación insuficiente, la incertidumbre en relación a los tratamientos que se les brinda a los pacientes y la falta de apoyo de los superiores de enfermería. Los agentes estresores que condicionaron estrés fueron

los concernientes a pasar temporalmente a otros servicios por falta de personal, ver sufrir a un paciente, realizar tareas que no son de enfermería y que el médico no esté presente en alguna situación de urgencia. **Conclusiones:** La muerte y el sufrimiento y la sobrecarga de trabajo generan el mayor estrés en el personal de enfermería, condicionando un estrés moderado.

**Palabra clave:** estrés laboral, estresores laborales.

Stress level in nurses working in inpatient areas

## Summary

**Aim:** To identify the job stress index determined by the frequency of job stress in nursing staff of hospitals of second level health care. **Methodology:** Descriptive and cross-sectional study. Sample of 148 nurses in a probabilistic proportional shift sampling. Data was obtained with the Nursing Stress Scale. **Results:** The largest percentage of the sample consisted of female gender, with a mean age of 42, the highest proportion was married, and the highest percentage has seniority over 11 years. The level of stress at work determined by the frequency of job stressors reported moderate stress. The factors that generate the most stress are those associated with death and suffering, the burden of work, insufficient training, uncertainty in relation to treatments that are given to patients and lack of support from senior nurses. Stressor agents that conditioned stress were those related to temporarily switch to other services because of staff shortages, seeing the suffering of a patient, perform tasks that are not nursing and when the physician is not present in a given emergency. **Conclusions:** The death and suffering and work overload generate more stress in nurses, conditioning moderate stress.

**Key word:** Job stress. frequency of job stress.

\*Maestra en Ciencias de Enfermería. Facultad de Enfermería de Tampico. Universidad Autónoma de Tamaulipas. rgarzah@uat.edu.mx

\*\* Maestra en Ciencias de Enfermería. Facultad de Enfermería de Tampico. Universidad Autónoma de Tamaulipas. mcmelend@uat.edu.mx

\*\*\* Maestra en Ciencias de Enfermería. Secretaria Técnica. Facultad de Enfermería de Tampico. Universidad Autónoma de Tamaulipas. hcastane@uat.edu.mx

\*\*\*\* Maestra en Comunicación Administrativa. Facultad de Enfermería de Tampico. Universidad Autónoma de Tamaulipas. aguilera@uat.edu.mx

\*\*\*\*\* Maestra en Ciencias de Enfermería. Directora. Facultad de Enfermería de Tampico. Universidad Autónoma de Tamaulipas. gacevedo@uat.edu.mx

\*\*\*\*\* Maestra en Ciencias de Enfermería. Secretaria Administrativa Facultad de Enfermería de Tampico. Universidad Autónoma de Tamaulipas. srangel@uat.edu.mx

## Introducción

El mundo del trabajo ha vivido transformaciones profundas en todos los sentidos a lo largo del siglo pasado e inicios de éste. Uno de estos cambios en las últimas décadas, ha sido la incorporación progresiva de las mujeres al campo laboral, la participación de las mismas en actividades económicas, políticas y culturales es cada vez más notoria. <sup>(1)(2)</sup> La mujer que trabaja fuera del hogar, puede verse expuesta a una gran cantidad de tensiones, sin embargo el tipo de profesión que ejerza puede convertirse en un factor de riesgo aunado a las múltiples actividades extralaborales como el cuidado de los hijos y las tareas propias de la casa; en especial si se trata de profesiones de servicio donde la atención y ayuda a otros caracteriza el desempeño. <sup>(3)</sup>

La sociedad actual se caracteriza por constantes procesos de cambio, provenientes a la transformación sociopolítica y tecnológica, estos cambios generan una serie de retos y desafíos en la población general, que pueden responder con modificaciones en el estilo de vida personal y ocupacional. Una de las consecuencias derivada de dichos cambios en el entorno es el estrés, que actualmente se estudia desde diversas perspectivas de la actividad humana y se han puesto de manifiesto, sus repercusiones en la salud y en el contexto laboral.

La Organización Internacional del Trabajo (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. Resiente la productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores". A nivel mundial se ha reconocido al estrés laboral como un problema cada vez más importante, que se presenta en todos los oficios pero especialmente en los trabajos asistenciales como es la enfermería. Las investigaciones que se han llevado a cabo en torno a este tema sugieren que el personal de enfermería experimenta mayor estrés ocupacional que cualquier otro tipo de trabajadores, en ese sentido, la Health Education Authority clasificó la enfermería como la cuarta profesión más estresante. <sup>(4)</sup>

Los principales componentes del proceso del estrés son: los estresores (factores de riesgo), las manifestaciones a corto y a largo plazo frente al estrés y los factores modificadores del proceso del estrés. <sup>(5)</sup> Los principales estresores identificados en el personal de enfermería que trabajan en un hospital son: el estar en continuo contacto con el sufrimiento y la muerte, la sobrecarga de trabajo, los problemas de interrelación con el resto del equipo de enfermería, el conflicto con los médicos y la falta de apoyo social en el trabajo. En cuanto a las manifestaciones del estrés se pueden distinguir: a) en el ámbito de la salud y la calidad de vida del personal de enfermería (alteración del bienestar psicológico, trastornos músculo-esqueléticos, síntomas gastrointestinales, síntomas cardiovasculares,

síntomas a nivel del sistema nervioso central, disfunciones sexuales, etc.); b) en el ámbito de la productividad del hospital (disminución de la satisfacción laboral, aumento del absentismo laboral, etc.). <sup>(6, 7, 8)</sup>

Los profesionales de enfermería, debido al ámbito donde desempeñan sus funciones, están sometidos a un alto nivel de estrés, considerándola una profesión estresante, con un alta prevalencia de trastornos psicológicos, relacionados con el estrés, insatisfacción laboral, ausentismo y frecuentes cambios de puesto de trabajo o abandono de la profesión. El estrés relacionado con el trabajo es una de las causas más importantes de esta situación, ya que se caracteriza por el manejo de situaciones críticas, y un desempeño eficiente y efectivo, de ahí que diversos autores han señalado que esta profesión conlleva a una gran responsabilidad y por ende a presiones, conflictos y cambios continuos. <sup>(9)</sup>

Muchos son los factores de riesgo, también llamados estresores laborales que se han identificado como causales de estrés en el personal de enfermería. Por un lado están aquellos que son implícitos a la profesión, como son los relacionados con la dificultad de afrontar el dolor, el sufrimiento y la muerte de los pacientes y por otro, los relacionados con la organización del trabajo como es la falta de personal, la sobrecarga de trabajo y los problemas con los compañeros del equipo, tanto de enfermería y médico. <sup>(10,11)</sup>

Día tras día se pone de manifiesto mayor número de fuentes de estrés así como signos indicativos de un aumento de problemas relacionados con éste, en los trabajadores de sistema de salud los aspectos emocionales más intensos del cuidado del paciente (sufrimiento, miedo, sexualidad y muerte). En la atención especializada existen múltiples factores que pueden influir entre el esfuerzo realizado por la enfermera y el resultado obtenido por el paciente, sujeto de los cuidados, alguno de estos factores son los que se denominan agentes estresores, presentes en el entorno hospitalario. <sup>(12)</sup>

Lazarus y Folkman definen al estrés en su modelo transaccional como una relación entre la persona y el ambiente, evaluado por el individuo como que excede sus posibilidades y recursos para afrontarlo. En otras palabras, el estrés resulta del fracaso del individuo para afrontar con éxito las demandas personales y/o ambientales. <sup>(13)</sup>

Simón MJ y Cols. <sup>(11)</sup> identificaron los agentes estresores, según sus características sociodemográficas y profesionales en enfermeras, encontraron la media de estrés significativamente más altas en profesionales de enfermería, que en auxiliares 38 (10.7) y 27.9 (9.2), respectivamente. Los estresores que condicionaron medias más altas en el personal de enfermería son relacionados al sufrimiento y muerte del paciente y la sobrecarga de trabajo.

Zambrano <sup>(4)</sup> determinó el nivel de estrés e identificó los estresores que afectan al personal de enfermería, en

relación a los estresores laborales de contacto con el dolor y la muerte; estos causaron un estrés moderado (44%), alto (17%) y máximo estrés (9%); mientras que los estresores relacionados con conflictos con pacientes y sus familiares produjeron estrés leve (40%), los estresores laborales relacionados con los conflictos con los superiores causaron niveles altos (33%) y máximos de estrés (19%). Los estresores relacionados con situaciones urgentes y graves les causó un estrés leve (37%) y moderado (30%); los aspectos carenciales condicionaron estrés moderado (41%), la sobrecarga laboral ocupó el segundo lugar con respecto a los niveles más altos con estrés moderado (36%) y alto (33%), en general el nivel de estrés fue moderado (43%), leve (32%), alto y máximo estrés (18%).

Martín et al.<sup>(9)</sup> efectuaron un estudio cuyo objetivo fue conocer el nivel de estrés relacionado al trabajo en una muestra de enfermeras (331) e identificar los factores que se asocian con su incremento. Manifestaron tener un alto nivel de estrés (49%) referente a la asociación entre estrés y exposición laboral; la mayor frecuencia de falta de control se observó en la enfermeras que trabajan en hospitales ( $p=0.007$ ); las enfermeras manifestaron altas demandas en el trabajo (49%). Dentro de las áreas de hospitalización las enfermeras que laboran en áreas de UCI y urgencias 90 (14.9%) y quirófano 46 (7.6%); constituyen el personal más expuesto al estrés.

Enríquez et al.<sup>(14)</sup> identificaron la presencia de estresores laborales a través de la Nursing Stress Scale en donde reportaron la presencia de estresores laborales en el 52% de el personal de enfermería y los principales estresores encontrados son los relacionados con el ambiente psicológico (sufrimiento y muerte del paciente), de igual forma en el ambiente físico el mayor indicador lo constituyó la sobrecarga de trabajo.

#### Objetivo

Conocer el índice de estrés laboral determinado por la frecuencia de estresores laborales en personal de enfermería de los servicios de hospitalización de segundo nivel de atención en salud.

#### Metodología

El estudio fue descriptivo y transversal. La muestra estuvo conformada por 148 enfermeras, el muestreo fue probabilístico con asignación proporcional de acuerdo a los turnos laborales, quedando de la siguiente manera: 44 matutino, 35 vespertino, 19 nocturno A, 20 nocturno B, 16 jornada acumulada diurna y 15 jornada acumulada nocturna, en una clínica hospital de segundo nivel de atención.

Como criterio de inclusión el personal de enfermería debería tener como mínimo seis meses en servicios de atención de adultos y pediátricos, con grado académico de enfermeras generales, auxiliares de enfermería y licenciadas en enfermería y especialistas, que aceptaron libre-

mente participar en el estudio. Los criterios de exclusión fueron: personal que labora en áreas como unidad de tococirugía, quirófano, central de equipos y esterilización, consulta externa y que no estuviera desempeñando cargo administrativo.

El presente estudio se realizó conforme a lo que dispone el Reglamento de la Ley General de Salud en materia de investigación, Secretaría de Salud (1987) en México.

Para la recolección de la información se utilizó la Nursing Stress Scale (NSS) diseñada por Gray-Toft & Anderson y validada en el contexto español por Escriba, Mas, Cárdenas y Pérez definiéndola como Escala de estresores laborales.<sup>(15,16,17)</sup> La escala (NSS) consta de 34 ítems que describen distintas situaciones potencialmente causantes de estrés en el trabajo desempeñado por el colectivo de enfermería a nivel hospitalario. Estos ítems han sido agrupados en nueve factores; el primero relacionado a la muerte y el sufrimiento, el segundo a la carga de trabajo, el tercero corresponde a la incertidumbre respecto al tratamiento, el cuarto a problemas con la jerarquía, el quinto relacionado a la preparación insuficiente, el sexto a la falta de apoyo, el séptimo concerniente a no saber bien el manejo y funcionamiento de equipo especializado, el octavo respectivo a problemas entre el personal de enfermería y el noveno referente a pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal. Está conformada por una escala de respuesta tipo Likert de: nunca (0), alguna vez (1), frecuentemente (2), muy frecuentemente (3). Sumando las puntuaciones emanadas en cada uno de ellos, se obtiene un índice global, cuyo rango se encuentra entre 0 y 102, de forma que a mayor puntuación, mayor nivel de estrés laboral.

#### Resultados

Los resultados de las características sociodemográficas personales, mostraron una media de edad de 42 años, 92.6% eran de sexo femenino, concerniente al estado civil la mayor proporción estaba casada con un 53.4% y la menor proporción es para las personas que viven en unión libre y viudo con un 2%; referente a si tienen personas adultas mayores bajo su cuidado el 56.8% refiere que no, en comparación con un 43.2% que sí tiene bajo su cuidado a alguien de este grupo etáreo; 70.9% de los participantes refirieron tener hijos.

Los resultados demográficos laborales, en proporción a la categoría laboral del personal, 57.4% de enfermeras generales ocupan los mayores puestos de trabajo, las enfermeras especialistas con un 8.8% y el porcentaje menor lo tienen las licenciadas en enfermería con un 4.1%. Respecto a la antigüedad laboral, las enfermeras de 11 a 20 años ocupan la mayor proporción con el 41.9%, seguidas del personal que tiene de 21 a 30 años con una proporción del 20.3%, las de 6 a 10 años con un 12.8% y las menos antiguas fueron el 25%. De acuerdo al tipo de con-

trato laboral que tienen, el 85.8% es de contrato fijo y de contratación eventual el 14.2%; según el turno en el que laboran la mayor concentración de profesionales de enfermería están en el matutino con un 29.7%, vespertino con un 23.6%, nocturno con un 25%, jornada acumulada diurna con un 11.5% y la menor proporción están en la jornada acumulada nocturna 10.1%.

Los cinco factores que mostraron medias más altas en relación a los demás apreciándose el factor I relacionado a la muerte y el sufrimiento (6.71), seguido del factor II en donde se analizan los estresores relacionados a la carga de trabajo con (6.11), posteriormente el factor V estresores de preparación insuficiente (5.44), el factor III que analiza los estresores laborales respecto a incertidumbre con el tratamiento que se otorga a los pacientes (5.24) y el factor VI concerniente a la falta de apoyo (3.52) (Cuadro 1). En relación al nivel de estrés los resultados mostraron una

media de 33.34 lo cual indica que el personal de enfermería muestra un nivel de estrés laboral moderado.

El análisis de medias se muestra en en Cuadro 2, se describen los principales agentes estresores que están implícitos en cada uno de los factores que condicionan estrés laboral, siendo "la falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio" (1.77), pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal y ver a un paciente sufrir con (1.52), realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (1.40) y que el médico no este presente en una urgencia médica (1.28).

## Discusión

El presente estudio mostró que el personal de enfermería participante tiene un índice moderado en el nivel de estrés laboral (33.34), similar al estudio de Zambrano <sup>(4)</sup> en donde se encontró un nivel de estrés moderado en su muestra estudiada (43%) y el trabajo de Enríquez <sup>(14)</sup> en donde el 58% del personal de enfermería identificó estresores en su labor profesional, a diferencia del trabajo de Simón et al <sup>(11)</sup> que mostró medias de estrés significativamente más altas en enfermeras profesionales que en auxiliares de enfermería (10.7) y (9.2) ( $p < 0.001$ ) respectivamente y el estudio de Martín et al <sup>(9)</sup> en donde encontró 49% de enfermeras con alto estrés laboral.

En este trabajo se identificó que la media más alta correspondió al factor I (6.71), que explora estresores relacionados a la muerte y sufrimiento y al agente estresor de ver sufrir a un paciente genera en el personal de enfermería el mayor nivel de estrés (1.52) similar al trabajo de Zambrano <sup>(4)</sup> en donde los estresores de contacto con el dolor y la muerte causaron estrés moderado (44%), alto (17%) y máximo estrés (9%), al igual que el estudio de Enríquez <sup>(14)</sup> en donde encontraron la presencia de agentes estresores en el ambiente psicológico determinados por la muerte y el sufrimiento.

La sobrecarga de trabajo en el contexto laboral es determinante de estrés de acuerdo a lo reportado en este estudio en donde se encontró una media alta en el factor II (6.11) que explora los estresores relacionados a esta situación laboral, similar a los estudios de Zambrano <sup>(4)</sup> en el que reportaron hallazgos similares con estrés moderado (36%) y alto (33 %), Simón <sup>(11)</sup> y Enríquez <sup>(14)</sup> reportaron que el mayor indicador lo constituyó esta problemática.

Cuadro 1. Análisis de factores y nivel de estrés laboral

Factor	$\bar{X}$	Mdn	Valor mínimo	Valor máximo	DE	Valor de p
Factor I	6.71	6.86	1	17	2.90	.005
Factor II	6.11	5.88	1	16	2.70	.017
Factor V	5.44	5.88	0	15	2.60	.005
Factor III	5.24	4.90	0	15	2.36	.000
Factor VI	3.52	2.94	0	9	1.71	.007
Índice general	33.34	32.84	5	82	12.67	.565

Fuente: Escala de estresores laborales (NSS)

n=148

Cuadro 2. Principales agentes estresores laborales

Factor	Ítem	Agente estresor	$\bar{X}$
VI	34	Falta de personal para cubrir adecuadamente un servicio.	1.77
IX	20	Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal.	1.52
I	21	Ver a un paciente sufrir.	1.52
II	27	Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería.	1.40
III	31	El médico no esta presente en una urgencia médica.	1.28

Fuente: Escala de estresores laborales (NSS)

n=148

Zambrano <sup>(4)</sup> reportó estrés moderado (41%) en aspectos carenciales, similar a este trabajo que reporta para el factor V que indaga aspectos de preparación insuficiente condicionante de estrés con una media de 5.44. Referente a aspectos de interrelación con superiores inherente a la labor profesional de enfermería se encontró que el factor VI respectivo a la falta de apoyo (3.52) representa condicionante de estrés laboral similar al estudio de Zambrano <sup>(4)</sup> en donde encontró niveles altos (33%) y máximos de estrés (19%) en estresores concernientes a conflictos con los superiores.

En relación a las situaciones de urgencia como que el médico no esté presente en alguna urgencia (1.28) genera estrés en el personal de enfermería, esto concuerda con los resultados de Zambrano <sup>(4)</sup> que encontró que los estresores relacionados con situaciones urgentes y graves condicionan estrés leve (37%) y moderado (30%).

### Conclusiones

El nivel de estrés laboral determinado por la frecuencia de estresores laborales fue moderado.

Los estresores que generan más estrés son los relacionados con la muerte y el sufrimiento, la carga de trabajo, la preparación insuficiente, la incertidumbre en relación a los tratamientos que se les brinda a los pacientes y la falta de apoyo de los superiores de enfermería.

Los agentes estresores que condicionaron estrés analizados de manera individual fueron los concernientes a pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal, ver sufrir a un paciente, realizar tareas que no son de enfermería y que el médico no esté presente en alguna situación de urgencia.

### Agradecimientos

Por su participación en el desarrollo de esta investigación a las alumnas del curso Nivelatorio de Licenciatura en Enfermería UAT sede San Luis Potosí: Rosa María Hernández Rodríguez, Angélica Cabriales Jasso, Juana María Hernández Valdez, Evangelina Muñoz Montejano

### Referencias bibliográficas

1. Garbi E, Palumbo G. Mujeres gerentes en la Venezuela de hoy: una carrera desafiante. Ediciones IESA. Venezuela 1989; N° 15. [Internet][Recuperado 9 de Septiembre 2008] disponible en: [www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S0798-04692004000100006](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S0798-04692004000100006).
2. Blanco G. Estrés Laboral y Salud en las Enfermeras Instrumentistas. RFM. 2004;27(1):29-35. [Revista internet] [Recuperado 10 Enero 2009]. Disponible en: [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S0798-04692004000100006&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S0798-04692004000100006&script=sci_arttext)
3. Amick B, Kawachi I. Relationship of job strain and Iso-strain to health in cohort of women in the United States. *Scandinavian J. Environment Health*.1998;24(1):54-61
4. Zambrano G. Estresores en las Unidades de Cuidados Intensivos. *Revista Aquichan*. 2006;6(1):156-169
5. Escribá V, Más R, Cárdenas M, Pérez S. Validación de la escala de estresores laborales en personal de enfermería: "The nursing stress scale". *Gaceta Sanitaria*. 1999;13:191-200
6. Gray-Toft P, Anderson J. Stress among hospital nursing staff: Its causes and effects, *Soc Sci Med*. 1981;15(5):639-647
7. Hipwell A, Tyler P, Wilson C. Sources of stress and dissatisfaction among nurses in four hospital environments: *Brit J Med Psychol*. 1989;(62):1-9
8. Guppy A, Gutteridge T. Job satisfaction and occupational stress in UK general hospital nursing staff: *Work and Stress*. 1991;5:315-23
9. Martín-Arribas MC, Santiago-Santos I, Rodríguez-Rodríguez F, Moreno-Casbas MT, Andrés-Copa P, Casadevall-Domenech A, y Cols. Estrés relacionado con el trabajo y exposición laboral en enfermeras de la comunidad de Castilla y León. *Enfermería Clínica*. 2006;16(3):119-26
10. Fitch MI, Bakker D, Conlon M. Important issues in clinical practice: perspectives of oncology nurses. *Cancer Oncology Nurse Journal*. 1999;9:151-64
11. Simón MJ, Blesa AL, Bermejo C, Calvo MA, Gómez de Enterría C. Estresores laborales y satisfacción en la enfermería de una unidad de críticos. *Enfermería Intensiva*. 2005;16(1):3-14
12. Reig A, Cartagena E, Rivera D, García J, Caruana A, Macías L. Estrés profesional en enfermería: un análisis empírico en el hospital. *Enfermería Científica*. 1986;16:4-12.
13. Escriba V. Más R. Cárdenas M. Burguete D. Fernández R. Estresores laborales y bienestar psicológico: Impacto en la enfermería hospitalaria. *Rol Enfermería*. 2000;23(7-8):506-511
14. Enríquez CB, Sánchez A, Santos SG, Daberkow FC, Ruiz ME, Castellanos E. Estresores laborales en personal de enfermería identificados mediante una escala de adaptación. *Desarrollo Científico de Enfermería*. -Méx. 2009;17(3):110-112
15. Gray-Toft P, Anderson J. Nursing Stress Scale: Development an Instrument: *Journal of Behavioral Assessment*. 1981;3(1):11-23
16. Escriba V, Más R, Cárdenas M, Pérez S. Validación de la escala de estresores laborales en el personal de enfermería "The nursing stress scale". *Gaceta Sanitaria*. 1999.
17. Más R, Escriba V. La versión castellana de la escala "The nurse stress scale". Proceso de adaptación transcultural. *Revista Española de Salud Pública*. 1999;72:529-538

Sus comentarios y observaciones a éste o cualquier otro artículo publicado en *Desarrollo Científico de Enfermería* será bien recibido y publicado en la primera oportunidad. Esperamos sus Cartas al Editor. Pretendemos el intercambio respetuoso entre lectores.