



PARANINFO DIGITAL

MONOGRÁFICOS DE INVESTIGACIÓN EN SALUD

ISSN: 1988-3439 - AÑO IX – N. 22 – 2015

Disponible en: <http://www.index-f.com/para/n22/132.php>

PARANINFO DIGITAL es una publicación periódica que difunde materiales que han sido presentados con anterioridad en reuniones y congresos con el objeto de contribuir a su rápida difusión entre la comunidad científica, mientras adoptan una forma de publicación permanente.

Este trabajo es reproducido tal y como lo aportaron los autores al tiempo de presentarlo como COMUNICACIÓN DIGITAL en **FORO I+E "Impacto social del conocimiento" - II Reunión Internacional de Investigación y Educación Superior en Enfermería – II Encuentro de Investigación de Estudiantes de Enfermería y Ciencias de la Salud**, reunión celebrada del 12 al 13 de noviembre de 2015 en Granada, España. En su versión definitiva, es posible que este trabajo pueda aparecer publicado en ésta u otra revista científica.

Título **Tratar con gente agresiva como estresor laboral para enfermería en atención primaria**

Autores Cristina *Porrás Palomino*, Enrique *Muñoz Soler*, Antonio Pablo *Alcaide Romero*, Ana Isabel *González Guillén*

Centro/institución Hospital Regional de Málaga

Ciudad/país Málaga, España

Dirección e-mail cristipo@hotmail.com

RESUMEN

Se trata de un estudio descriptivo, observacional, transversal. El objetivo es determinar el nivel de estrés generado por "Tratar con gente agresiva" y estimar sus diferencias entre sexos en el personal de enfermería de atención primaria. Para la evaluación se distribuyó un cuestionario anónimo autoadministrado de variables sociodemográficas y laborales y el Inventario de Estresores Laborales para Enfermería a la plantilla de enfermería perteneciente a tres centros de salud urbanos. La pregunta número 26 de dicho cuestionario hace mención a "Tratar con gente agresiva" como estresor laboral para enfermería. Participaron 30 enfermeras con plaza en propiedad, con una tasa de participación del 83%. Se obtuvo una respuesta media \pm desviación estándar de $4,07 \pm 1,10$ sobre 5. Esto afecta más a mujeres ($4,38 \pm 0,77$) que a hombres ($3,44 \pm 1,42$). Sería importante dotar a los profesionales de habilidades para poder afrontar este tipo de situaciones.

TEXTO DE LA COMUNICACIÓN

Introducción

De acuerdo con los datos de la Agencia Europea para la Salud, un 28% de los trabajadores presentan estrés laboral, y este factor subyace en el 50% de todas las bajas laborales.¹

El concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en el año 1926 por el fisiólogo canadiense Hans Selye y lo definió como la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante.² En la actualidad, es uno de los términos más utilizados y se considera que el estrés laboral cuando las demandas laborales superan o exceden los recursos de adaptación de la persona a esa situación.³

En España, desde la entrada en vigor de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales en 1995, se ha dado un impulso a los aspectos relacionados con la salud laboral. Entre los factores desencadenantes de distintos problemas de salud, del deterioro de las relaciones interpersonales, el absentismo y la disminución de la productividad, se encuentra el estrés, el cual se puede considerar una patología laboral emergente con especial incidencia en enfermería.⁴

Dentro de las Ciencias de la Salud, enfermería se considera una profesión estresante, con una alta prevalencia de trastornos psicológicos que parecen estar relacionados con el estrés y que a su vez se asocia con insatisfacción laboral, absentismo y frecuentes cambios de puesto de trabajo o abandono de la profesión. Así, la necesidad de mantener personal cualificado y con experiencia está obligando a las organizaciones a considerar los aspectos del trabajo y del ambiente laboral que afectan a la salud y a la satisfacción, y los que influyen también en la calidad de los cuidados.⁵

Identificar estos estresores o factores causales del estrés en profesiones consideradas con nivel de estrés alto como enfermería es importante para el desarrollo de estas disciplinas. El estresor medido en nuestro estudio es “Tratar con gente agresiva”, un estresor laboral que se corresponde con una realidad actual: el aumento del número de agresiones físicas y verbales hacia los profesionales sanitarios.

El objetivo del estudio es determinar el nivel de estrés generado por el estresor laboral “Tratar con gente agresiva” a través del Inventario de Estresores Laborales para Enfermería (Reig y Caruana, 1987)⁶ y estimar sus diferencias entre sexos en el personal de enfermería perteneciente a tres centros de salud urbanos.

Material y método

Se trata de un estudio descriptivo, observacional, transversal.

La población de estudio fue la totalidad de enfermeras asistenciales en plantilla pertenecientes a tres centros de salud urbanos: C.S. Tiro Pichón y C.S. Trinidad Jesús Cautivo en Málaga capital y C.S. Rincón de la Victoria (en total 36 enfermeras).

A dichas enfermeras se les entregó un cuestionario anónimo autoadministrado de variables sociodemográficas y laborales en el que se les preguntaba la edad, el sexo y su situación laboral –titular, contrato de larga duración o eventual-, tiempo aproximado de

experiencia laboral total como enfermera y tiempo aproximado de experiencia laboral en atención primaria. Asimismo, se les entregó el Inventario de Estresores Laborales para Enfermería (Reig y Caruana). Este cuestionario consta de 68 ítems referidos a situaciones potencialmente estresantes en el marco laboral de los profesionales sanitarios, en una escala tipo Likert con cinco alternativas de respuesta: 1- Ninguna Tensión; 2- Tensión Leve; 3- Tensión Moderada; 4- Bastante Tensión; 5- Mucha Tensión, que valoran en qué medida cada situación representa una fuente de estrés, tensión o irritabilidad en su trabajo actual. Este cuestionario tiene una consistencia interna que oscila entre 0,75 y 0,91 según la fórmula utilizada (Alpha de Cronbach, r de Winer o Theta de Cármines), y 0,78 de fiabilidad test-retest del total de la escala de 68 ítems. El cuestionario permite asimismo conocer la puntuación del estrés total de los distintos profesionales. La pregunta número 26 de dicho cuestionario hace mención a “Tratar con gente agresiva” como estresor laboral para enfermería. Consideramos como estresor laboral [EL] aquellas puntuaciones iguales o superiores a 3 sobre un total de 5. Los cuestionarios se entregaron de forma individual y se realizaron en los mismos centros de salud durante el mes de abril y mayo de 2014. Previamente, el evaluador explicó a los trabajadores que se solicitaba su participación en una investigación que tenía como objetivo el estudio del estrés laboral de los profesionales sanitarios de atención primaria. Se indicó que la participación era voluntaria y que se garantizaría la confidencialidad de las respuestas, agradeciendo su colaboración.

Resultados

Del total de 36 cuestionarios administrados se obtuvieron 30 cuestionarios válidos, con una tasa de respuesta total del 83,3% de participación. Distribuidos por sexo la población muestral se dividió en 19 mujeres con una edad media \pm desviación estándar de $51,61 \pm 6,01$ años y 11 hombres con una edad media \pm desviación estándar de $51 \pm 4,60$ años.

El tiempo medio de experiencia laboral total para toda la muestra fue de $29,37 \pm 6,14$ años, y el tiempo medio de experiencia laboral en atención primaria fue de $12,59 \pm 9,14$ años.

Los 30 encuestados tenían su plaza en propiedad.

En la Tabla 1 se recoge la media \pm desviación estándar y la distribución de las respuestas totales y según sexos.

Tabla 1. Media \pm desviación estándar y distribución de las respuestas totales y según sexos.

	TOTAL	MUJER	HOMBRE
n	30	19	11
Media \pm DE	$4,07 \pm 1,10$	$4,38 \pm 0,77$	$3,44 \pm 1,42$
-1- Ninguna Tensión	3,33%	0%	9,09%
-2- Tensión Leve	3,33%	0%	9,09%
-3- Tensión Moderada	23,33%	15,78%	36,36%
-4- Bastante Tensión	23,33%	31,57%	18,18%
-5- Mucha Tensión	43,33%	52,63%	27,27%

Discusión

Se observa que la puntuación media total fue de $4,07 \pm 1,10$ sobre un máximo de 5. Para el 93,33% de los encuestados el ítem de “Tratar con gente agresiva” es un estresor laboral, es decir, responden con una puntuación o igual o superior a 3. Asimismo, el 43,33% considera que tratar con gente agresiva le genera “Mucha tensión”.

En cuanto al sexo, la puntuación media fue superior en mujeres que en hombres ($4,38 \pm 0,77$ vs. $3,44 \pm 1,42$). Igualmente, este estresor afecta más mujeres que a hombres (100% vs 81,82%), llegando a afectar a la totalidad de la plantilla femenina. La respuesta “Mucha Tensión” también es más frecuente en mujeres que en hombres (52,63% vs. 27,27%).

Nuestro estudio muestra una media de respuesta inferior a la de un estudio llevado a cabo en hospitales y centros de salud de la provincia de Alicante (Ribera et al., 1993).⁷ Así en dicho estudio el ítem “Tratar con gente agresiva” obtuvo una media para toda la provincia de $4,14 \pm 0,92$, y supuso un estresor laboral para el 89,66% de los encuestados. No obstante, la respuesta “Mucha Tensión” fue muy similar a nuestro estudio (43,33% vs. 43,29%).

En otro estudio efectuado en las urgencias extrahospitalarias de un área sanitaria de Madrid (Bernaldo de Quirós et al., 2008) el personal de enfermería participante en el estudio presenta una respuesta media ligeramente inferior de $4,08 \pm 1,21$ puntos.⁸ En ninguno de los dos estudios se mostraron resultados desglosados por sexo y tipo de contrato.

Este estresor manifiesta uno de los problemas más identificados en la actualidad en atención primaria. Por una parte, se ha incrementado el número de agresiones físicas y verbales hacia los profesionales sanitarios. Martín Jarreta et al. observaron que el 11% de los profesionales sanitarios había sido objeto de agresión física por parte de los pacientes o familiares, y el 64% había recibido amenazas, coacciones o insultos.⁹ Por otra parte, ha aumentado la frecuencia de denuncias y reclamaciones interpuestas por mala praxis.

Conclusiones

Podemos concluir que “Tratar con gente agresiva” genera estrés para el 93,33% de los profesionales de atención primaria y afecta más a mujeres, donde además el grado de “Mucha Tensión” se muestra más significativo.

Para facilitar una adecuada actuación en esta interacción con pacientes y familiares sería importante dotar a los profesionales de las habilidades necesarias para afrontar y manejar este tipo de situación mediante una formación específica. Estas intervenciones tendrían importantes efectos positivos sobre la salud y el bienestar del colectivo profesional de enfermería y posibilitaría la maximización de los recursos económicos sanitarios al reducir el estrés laboral y en consecuencia en una mejor práctica profesional.

Bibliografía

1. Baglioni, AJ., Cooper, CL. Y Hingley, P. Job, stress, mental health and job satisfaction at work. *Journal of Organizational Behavior*, 1990; 12, 1: 39-53.
2. Buendía, J. *Estrés Laboral y Salud*. Biblioteca S.L. Madrid. 1999.
3. Lazarus, RS. y Folkman, S. *Estrés y procesos cognitivos*. Ed. Martínez Roca. Barcelona, 1986.
4. Alcalde de Hoyos, J. *Estrés Laboral*. Informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo. Consejería de Salud, Junta de Andalucía. Junio 2010.
5. Ruiz, CO., Ríos FL. El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *J Clin Health Psychol*, 2004; 40 (1), 136-160.
6. Reig, A. y Caruana, A. *Batería de evaluación de estrés en profesionales de la Salud*. Alicante: Departamento de Psicología de la Salud. Universidad de Alicante, 1987.
7. Ribera, D., Cartagena, E., Reig, A., Romá, M.T., Sans, I. y Caruana, A. *Estrés laboral y salud en profesionales de enfermería: Un estudio empírico en la provincia de Alicante*. Alicante: Universidad de Alicante, 1993.
8. Bernaldo de Quirós, M. y Labrador, F.J. Fuentes de estrés laboral en los servicios de urgencia de Atención Primaria. *Atención Primaria*, 2008; 40, 104.
9. Martínez Jarreta, MB., Gascón, S., Santed, Sa. Y Goicoechea, J. Análisis médico-legal de las agresiones a profesionales sanitarios. *Medicina Clínica*, 2007; 128:307-310.