
Fuentes de estrés laboral en los servicios de urgencia de atención primaria

Objetivo. El objetivo de este estudio es identificar las fuentes de estrés laboral de los profesionales que trabajan en los servicios de urgencia de atención primaria.

Palabras clave: Estrés laboral. Estresores. Urgencias.

Diseño. Descriptivo, transversal.

Emplazamiento. Servicios de urgencia de atención primaria del Área 9 de Madrid.

Participantes. En total, 76, entre médicos, enfermeras y celadores (el 82,5% del total).

Mediciones principales. Para evaluar las fuentes de estrés laboral se utilizó el Inventario de Estresores Laborales para Enfermería^{1,2}, dicho cuestionario consta de 68 ítems, de situaciones potencialmente estresantes en el marco laboral de los profesionales sanitarios. Cada una de éstas es valorada con 5 alternativas de respuesta, de nada (1) a mucha tensión (5), considerando en qué medida representa una fuente de estrés, tensión o irritabilidad en su trabajo actual. Además se elaboró una hoja de datos personales para registrar algunos aspectos referidos a variables demográficas y de la historia laboral. La aplicación de los cuestionarios se realizó de forma colectiva, en las reuniones de equipo habituales en cada servicio.

Resultados. Se estudió a un total de 76 trabajadores, 33 varones y 43 mujeres, con una media \pm desviación típica de edad de $39 \pm 11,3$ años, de los que 35 eran médicos; 27, enfermeras y 14, celadores. Se realizaron análisis de frecuencias para conocer cuáles eran los principales estresores laborales en los distintos grupos profesionales. La tabla 1 muestra los estresores laborales que tuvieron una puntuación media por encima de 3,5 de un total de 5. Dos ítems presentaban una media por encima de 4 (Las consecuencias de mis errores para el enfermo y Tratar con gente agresiva).

Discusión y conclusiones. Diversas investigaciones han señalado como uno de sus principales objetivos la identificación de las

TABLA 1 Estresores laborales en el total de la muestra

	Media \pm desviación típica
Las consecuencias de mis errores para el enfermo	4,08 \pm 1,21
Tratar con gente agresiva	4,05 \pm 0,94
Ver morir a un paciente especial	3,91 \pm 1,16
Recibir un sueldo no acorde con las responsabilidades de mi trabajo	3,86 \pm 1,16
Los familiares de los pacientes exigentes e inquisitivos	3,85 \pm 1,00
No trabajar de acuerdo con una planificación coherente	3,71 \pm 1,16
Que las decisiones y cambios que me afectan se tomen desde arriba	3,7 \pm 1,18
Escasez de personal	3,65 \pm 1,06
Ver sufrir a los pacientes	3,58 \pm 1,04
Ganar poco dinero para disfrutar de un buen nivel de vida	3,56 \pm 1,17
Falta de apoyo de los superiores	3,53 \pm 1,15
Insatisfacción laboral	3,52 \pm 1,23

situaciones que son percibidas como estresantes en el medio sanitario²⁻⁴; sin embargo, pocos estudios han evaluado los servicios de urgencias y, los que lo han hecho, se han centrado en las urgencias hospitalarias^{5,6}.

El presente estudio refleja prácticamente el total de los trabajadores de los servicios de urgencia de atención primaria del Área 9 de Madrid, ya que al realizar las evaluaciones durante las reuniones de equipo de los profesionales, en lugar de emplear el método de encuesta por correo, se incrementó el porcentaje de participación.

Dos ítems presentaron en el total de la muestra una puntuación media por encima de 4: Tratar con gente agresiva y Las consecuencias de mis errores para el enfermo. Este último dato coincide con el obtenido en otros estudios^{1,2}. Por otra parte, estos estresores se corresponden con realidades actuales, por una parte se ha incrementado el número de agresiones físicas y verbales de que son objeto los profesionales de la salud y, por otra, ha aumentado la frecuencia con la que son interpuestas denuncias y reclamaciones por mala praxis.

También se desprende de los datos obtenidos que muchas de las principales fuentes de estrés percibidas por los distintos profesionales tienen que ver con condiciones que podrían ser modificadas. En especial las relacionadas con las condiciones de presión laboral y las relacionadas con la interacción con pacientes y familiares.

Para facilitar una adecuada actuación en esta interacción con paciente y familiares sería importante dotar a los profesionales

de las habilidades necesarias para afrontar este tipo de situaciones.

Agradecimiento

A M. Luisa Illescas, gerente del Área 9, y a Pedro Martínez Tenorio gerente del Área 9 durante el inicio de este proyecto y actualmente gerente del SUMMA 112, y, en especial, a José Carlos Cerdeira, coordinador de los Servicios de Urgencia del Área 9 durante la realización de este trabajo y actual subdirector de Enfermería del SUMMA 112, por organizar las reuniones de equipo que permitieron obtener todos los datos.

Mónica Bernaldo de Quirós Aragón y Francisco J. Labrador Encinas

Departamento de Personalidad, Evaluación y Psicología Clínica. Facultad de Psicología. Universidad Complutense de Madrid. Madrid. España.

1. Reig A, Caruana A. Batería de evaluación de estrés en profesionales de la salud. Mimeo. Departamento de Psicología de la Salud. Universidad de Alicante; 1987.
2. Cáceres V, Otero-López JM, Pardiñas MC, Castro C, Santiago MJ. Evaluación del estrés laboral en los profesionales sanitarios de la provincia de A Coruña. A Coruña: Deputación Provincial da Coruña; 2000.
3. Mira JJ, Vitaller J, Buil JA, Aranz J, Rodríguez-Marín J. Satisfacción y estrés laboral en médicos generalistas del sistema público de salud. Aten Primaria. 1994;14: 1135-40.
4. Laria JC, Anguix J, Higuera MJ, Morata C, Ribera D, Cartagena E, et al. Estrés en

los profesionales de enfermería. Enfermería Clínica. 1995;5:15-25.

5. Garnés AF. Fuentes de estrés laboral en médicos de urgencia hospitalaria. Avances en Traumatología. 2005;35:16-20.
6. Pinedo AM, González MC, Undebeytia L, Eugenia MA. Factores psicosociales que inciden en el estrés laboral de una Unidad de Urgencias. Hygia. 2005;60: 23-8.