

FACTORES ESTRESANTES QUE REPERCUTEN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA, HOSPITAL SAN LUIS DE OTAVALO

AUTORAS: Chicaiza Calapaqui Mary Duchicela, Jingo Padilla María Elizabeth

FECHA: 20 de Julio del 2015

Palabras claves:

Factores estresantes, calidad, cuidado de enfermería

RESUMEN

Está investigación se realizó en el Hospital San Luis de Otavalo de la Provincia de Imbabura, con el objeto de identificar los factores estresantes a los que está expuesto las/los enfermeras/os y como éstos repercuten en la calidad del cuidado. Es un estudio documental, explicativo, correlacional y propositivo, de corte transversal, por la naturaleza de sus objetivos es cuantitativo, se apoyó en la búsqueda de información científica; se aplicó la escala de Maslach para medir el

grado de stress, se utilizó una encuesta sobre factores estresantes dirigida a las 47 enfermeras/os que laboran en los diferentes servicios del hospital; para valorar la percepción del cuidado de enfermería se aplicó una encuesta con escala Likert sobre satisfacción a 45 pacientes del hospital. Entre los principales resultados se tiene que el 94% de los profesionales es de género femenino, el 28% labora entre 2 y 5 años; se encontró que el 91% del personal de enfermería presenta estrés laboral señalando que el factor físico es de mayor incidencia; el 68% de las profesionales de enfermería presenta agotamiento emocional medio; el 62% presenta despersonalización. Según la percepción de los usuarios la calidad de cuidado se calificó como

buena. Se desarrolló una guía sobre la prevención del estrés laboral en los/as profesionales de Enfermería del Hospital San Luis de Otavalo, como intervención directa se organizó una sesión de riso terapia, en la que participaron las/os enfermeras/os, manifestaron que fue muy positivo y contribuyó a tener un momento de relajación

ABSTRACT

This research was conducted at the Hospital San Luis de Otavalo in Imbabura Province, with the aim of identifying the stressors that affect the quality of care for nurses. It is a quantitative , descriptive and non-experimental study , its timing is transverse , based on search of scientific information in electronic databases such as EBSCO , LILACS , MEDLINE, and others that are available online using descriptors such as quality of care, scales, stress and scientific articles in Spanish and English , the years 2009- 2014. The results were that 91 % of nurses job stress has noting that the physical factor is most prevalent and according

to the perception of users, the quality of care is good.

The research was performed in order to support a plan of action to reduce the level of stress

Keywords:

Stressors, Quality of Care, nursing

INTRODUCCIÓN

Actualmente el estrés es un tema común e importante en investigaciones psicológicas, fisiológicas y laborales, debido a las condiciones ambientales, sociales, personales y económicas a las que nos enfrentamos cotidianamente, por ello, es importante saber identificar adecuadamente la presencia de estrés.

Los/as profesionales de enfermería estresados suele ser más enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo y tener menos seguridad laboral; además, la entidad para la que trabaja suele tener peores perspectivas de éxito que se brinda hacia los usuarios.

Para la obtención de la información se aplicó encuestas tanto al personal de enfermería como a los pacientes del Hospital y una entrevista a los/as líderes de los diferentes servicios, las cuales revelaron respuestas contundentes significativas en ambos grupos que fueron de gran ayuda para poder reconocer la influencia del estrés laboral en el personal de enfermería que brinda atención al paciente.

Después de observar los resultados de las encuestas aplicadas, se determina que los/as profesionales de enfermería se encuentra estresados/as, por ello pretendemos que por un momento liberaren las tensiones que se ejerce el día a día, por medio de la realización de la riso terapia ya que es uno de los hábitos más saludables para combatir el estrés.

MÉTODOS

El tipo de investigación es Documental, Descriptivo y Propositivo, de corte transversal. Por

la naturaleza de sus objetivos es cuantitativo.

Descriptiva: Por que describe los factores estresantes que repercuten en la calidad de cuidado de enfermería.

Correlacionar: Busca la relación que existe entre el estrés del personal de enfermería y la asociación que existe con la calidad de atención percibida.

Propositiva: Porque permitió elaborar una Guía para el manejo y prevención del estrés laboral, a través de información actualizada de manera que se convierta en una guía de consulta para mejorar la calidad del cuidado.

Documental: permite realizar un análisis de los factores estresantes, considerando fuentes de información en un período de tiempo y un espacio determinado.

2.1. Diseño de la investigación.

Cuantitativa: Por la naturaleza de los objetivos que pretende buscar la mayoría de factores estresantes que existe en el Hospital San Luis de Otavalo que afecta a la calidad del cuidado de enfermería.

Transversal: Este trabajo tiene un estudio transversal, estudio que nos da la facilidad de observar y describir los factores estresantes en un momento determinado

No experimental: No se manipula en ningún momento las variables y solo se considera los factores estresantes del profesional de enfermería afectado.

Instrumento de medición: Entrevista para los profesionales de enfermería, que contiene 5 preguntas abiertas, que valoró la percepción de los profesionales en el servicio.

Encuesta para valorar los factores estresantes en 47 profesionales de enfermería (Anexo 2), que ayudó a caracterizar a los profesionales, a determinar los factores estresantes y a medir el nivel de estrés.

Encuesta para valorar la satisfacción de los usuarios (Anexo 3), que contribuyó a evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención, con la utilización de la escala de Likert. Se realizó también la recolección de información de forma verbal, a través de preguntas, a los (7) líderes de enfermería de los diferentes servicios.

El cuestionario de Maslach fue inventado por Maslach y Jackson, en 1981. Es un instrumento conformado por 22 ítems. En su versión original (Maslach y Jackson 1981), la escala constaba de dos formas para valorar los Ítems: una de frecuencia y otra de intensidad, donde el individuo debía contestar a cada ítem a partir de preguntas relativas a sentimientos y pensamientos relacionados con el

ámbito de trabajo y su desempeño habitual en éste.

En el sector servicios es donde se han notado con mayor claridad las consecuencias de estos riesgos físicos, químicos, o biológicos de naturaleza psicosocial, los cuales son los causantes del estrés laboral y sus patologías asociadas,

Ha ido aumentando considerablemente la aparición de este cuestionario (Maslach2003), teniendo cada vez más alcances sobre el mundo del trabajo, por lo que su diagnóstico y prevención resulta de crucial importancia. (Gil-Monte, 2005).

- El cuestionario de Maslach, elaborada por Javier Miravalles instrumento de uso público que evalúa el agotamiento emocional, despersonalización y los logros personales.
- La escala de Likert (también denominada método de

evaluaciones sumarias) se denomina así por Rensis Likert, quien publicó en 1932 un informe donde describía su uso. Es una escala psicométrica comúnmente utilizada en cuestionarios de uso más amplio.

Procesamiento de Datos: para el trabajo se utilizó Microsoft Excel para el procesamiento de datos y para el análisis se utilizó el Epi Info.

RESULTADOS

El estudio demostró que el 38 % del profesionales de Enfermería se encuentra entre 31 y 40 años; 30% tiene entre 21 y 30 años, es un personal adulto joven tiene la capacidad, destreza y habilidad suficiente adquiridas durante los años de trabajo que favorece la calidad del cuidado.

La mayoría de los profesionales de enfermería es de género femenino con un 94% y menor cantidad el género masculino (6%). Anteriormente la profesión de

enfermería era exclusiva para el género femenino con el paso de los años se incorporó el sexo masculino por este motivo hay pocos hombres en esta profesión.

SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	3	6,4
Femenino	44	93,6
Total	47	100%

Se observó que la mayoría del profesional de enfermería 94 % se auto identificó con la etnia mestiza, en menor cantidad con el 2% con la etnia indígena pese a que el Hospital está ubicado en una ciudad donde la mayoría de sus habitantes son indígenas y que 36% del profesional de enfermería tiene dos hijos, el 32% tiene un hijo, el 19% tiene tres hijos y en un 13% no tiene hijos.

ETNIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Blanco	2	4,26
Mestizo	44	93,62
Indígena	1	2,13
Total	47	100%

El 28% del profesional de enfermería tiene entre 2 y 5 años considerándose un profesional joven,

y el 78 % menciona que no tiene cargas familiares siendo que el 66 % de profesionales es estado civil casado, aun así se consideran sin cargas familiares.

AÑOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
< un años	3	6.38
2- 5 años	13	27.66
6 - 10 años	8	17.02
11 - 20 años	12	25.53
21 -30 años	10	21.28
> de 31 años	1	2.13
Total	47	100%

El 91% del profesional de enfermería afirman la presencia de estrés en el lugar de trabajo y el 9% del profesional de enfermería refieren no presentar estrés, y que el 38 % responden de manera alegre al estrés, mientras que en la observación directa se puede observar que presentan irritabilidad, impaciencia, mal humor y agotamiento. Todos estos criterios contribuyen a que el 33 % mencionen al factor físico ser el factor de mayor estrés.

PRESENTA ESTRÉS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	43	91,49
No	4	8,51
Total	47	100%

Los 68 % de los pacientes encuestados dicen excelente atención y el 32% menciona recibir una buena atención quedando en opiniones de buena referencia, mientras que la comunicación entre el personal de enfermería y el usuario tiene un apoyo de 13 % como excelente y el 85 % como buena.

El 68 % profesional de enfermería realiza actividad física poco frecuente, el 62 % tiene a veces una dieta balanceada y el 49 % descansa 7 horas en la noche, con lo que se concluye que la mayoría no tiene malos hábitos que perjudiquen el estado de ánimo del profesional.

En la escala de Maslash el 68 % presenta agotamiento emocional medio, el 62 % presenta despersonalización media y el 100 % dice haber alcanzado sus logros personales.

AGOTAMIENTO EMOCIONAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alto	2	4,26
Bajo	13	27,66
Medio	32	68,09
Total	47	100%

El 75 % de los usuarios está de acuerdo con la calidad del cuidado que brindan los profesionales, el 58 % está muy de acuerdo con la calidad del cuidado y el 96 % está de muy de acuerdo con la competencia de los profesionales.

COMPETENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy desacuerdo	0	0
Algo desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0
Algo de acuerdo	2	4.44%
Muy de acuerdo	43	95.56%
TOTAL	45	100%

La mayoría de los líderes coincide que existe estrés en el profesional de enfermería porque hay acumulación de trabajo, demanda de pacientes, irrespeto de los mismos y de los familiares y no hay suficiente personal.

Existen factores estresantes que afectan la calidad del cuidado como: relaciones interpersonales, la cultura e idioma de los países, demanda de pacientes, familiares intensos e irrespetuosos, presión por parte de las autoridades sumado a esto el

factor físico de mayor influencia en los profesionales.

Los profesionales mencionan que existen estrategias que ayudan a minimizar como las pausas activas, donde tienen una media hora para servirse el refrigerio, la estimulación personal, las charlas motivacionales y salir a las áreas de recreación, también comentan que un mejor incentivo es la motivación con un agradecimiento o felicitación, por parte de las autoridades.

Relación entre los Signos de Estrés y percepción de los usuarios sobre la calidad de atención.

Calidad de atención	Trato Amable	Respeto	Responsable	Capacidad
Signos de Estrés				
Cansancio	0,1991	0,1991	0,1991	0,1353
Frustración	0,1991	0,1991	0,1991	0,1353
Estar al límite	0,1991	0,1991	0,1991	0,1353

Existe una relación directa entre los tres signos de estrés: cansancio, frustración y estar al límite (determinados mediante la escala de Maslash) con respecto a la calidad de atención percibida por los pacientes, como se puede observar en la tabla, los valores son 0.19, y mientras más

cerca de 1 es el valor mayor es la probabilidad.

DISCUSIÓN

El análisis de los resultados obtenidos de la investigación realizada en el Hospital San Luis de Otavalo, con 47 profesionales de Enfermería y 45 usuarios del hospital. Con la aplicación del Cuestionario de Maslash, y las encuestas para determinar los factores estresantes y la satisfacción de los usuarios con la aplicación de la escala de Likert. Además de la aplicación de la técnica observación directa, para evidenciar la presencia de estrés en los profesionales de enfermería. Similar al estudio realizado en el Hospital de segundo nivel del Sur de Veracruz en Minatitlán, en México por Rocabado en el 2005).

Existieron diferentes criterios entre los profesionales de enfermería, cuando respondieron las encuestas. La mayoría señala que el factor físico como el aire, la temperatura, el viento y el ruido son los que muchas provocan estrés en los profesionales

con el 33%, en segundo lugar es el factor social como el ambiente laboral con el 31% y en el último lugar el factor biológico con el 9% de los profesionales de enfermería, similar a un coinciden en su mayor parte con los citados en otros trabajos similares como por Campero & Gonzáles en el 2013

Es evidente el nivel de estrés que tiene los profesionales de los enfermería, a causa de los factores estresantes, el ambiente laboral, la demanda de pacientes o familiares de los pacientes molestos, reflejando que le 91% de los profesionales presentan estrés siendo la mayoría, como sucede en muchas casas de salud. Otras Investigaciones realizadas, tienen resultados similares a esta investigación, como el trabajo realizado por Atalaya en el 2013.

La calidad de atención brindada por los profesionales se ve afectada por el estrés, y los usuarios son quienes se ven afectados. En la encuesta aplicada a los usuarios, el 68% dice que la atención que ellos

recibieron fue buena y el 32% dice haber recibido una atención excelente, mientras que en otras investigaciones tienen un porcentaje menor en relación a la calidad de atención, como el estudio realizado en México de Puebla & Ramírez en el 2009.

En el Hospital San Luis de Otavalo, las expectativas de la población con relación a los servicios ofrecidos son buenas. Sin embargo, estudios otros estudios indican fallas en la calidad y seguridad de la atención, perjudicando la imagen de la casa de salud, siendo así necesarias las investigaciones de enfermería, por cuanto se puede mejorar la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente. (Bauer, 2014)

CONCLUSIONES

- a) La mayoría de los profesionales de enfermería es de etnia mestiza, casados, con cargas familiares, con vivienda propia y trabajan de dos a cinco años, descansan alrededor de siete horas, la

edad aproximada es de 31 a 40 años y no presentan enfermedad alguna.

- b) En el Hospital existen varios factores estresantes que afecta la calidad del cuidado de enfermería, donde el mayor elemento de estrés es el físico como el viento, la luz, la temperatura y el ruido, seguida del factor social como el ambiente laboral y el familiar después es el factor psicológico como la muerte, estos son los factores estresantes de mayor influencia.
- c) El 91 % de los profesionales de enfermería afirman la presencia de estrés en el lugar de trabajo, donde el servicio de emergencia presenta mayor porcentaje de factores que desencadenan estrés.
- d) Las opiniones vertidas por parte de los usuarios hacia el personal de enfermería, son consideradas buenas en cuanto a la calidad de

atención, capacidad, destreza y habilidades de profesional

- e) Después del análisis de los resultados, se desarrolló una guía sobre la prevención del estrés laboral en el profesional de Enfermería del Hospital san Luis de Otavalo que contribuyó a brindar estrategias para reducir el nivel de estrés.

LINCOGRAFIA

1. AA.VV. Manual de control de estrés. PROQUEST EBRARY/. Ed: CEP, S.L: [On-line]. Disponible en: <http://site.ebrary.com/lib/utnortes/p/reader.action?docID=10821003>. 2013.
2. Torres MDF: Estresores laborales en en enfermeria. EBSCO/ [On-line]. Disponible en: <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/30084/1/MauricioDFranciscoTorres.pdf>; 2009.
3. Rita Sánchez, M C: Algunos factores influyentes en la calidad de vida laboral de enfermería.

- SCIELO/ [On-line]. Disponible en:http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S086403192005000100003&script=sci_arttext. 2005
4. Javier Miravalles: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory. [On-line]. Available from: <http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Cuestionario%20de%20Maslach%20Burnout%20Inventory.pdf> Ed. Gabinete Psicológico - San Juan de la Cruz 11, 2 Izq, Zaragoza. 1986.
 5. Campero L, De Montis J (Febrero 2013).Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo, Mendoza
 6. Puebla D, Ramírez A, (2009). Percepción del Paciente de la atención otorgada por el personal de enfermería, México, s.f.
<http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2009/eim092g.pdf>
 7. Santana J, Minamisava R, Bauer A (2014). Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza, Brasil, s.f.
 8. Colica PR. Estrés, (2012). Lo que Usted Quería Preguntar y debe Conocer. 3rd ed. Argentina. Brujas.
 9. Erikson y Schai, (2011). Determinantes del estrés laboral. Ed: Salud de las Américas.