

II ENCUENTRO DE JÓVENES INVESTIGADORES. 2, 3 y 4 de Octubre 2013

“ESTRÉS INSTITUCIONAL: FACTORES QUE INCIDEN EN EL QUEHACER COTIDIANO DE LOS PROFESIONALES EN ATENCIÓN PRIMARIA DE LA SALUD”.

Autora: Lic. Pamela N. Femenia G.

Universidad Nacional de San Juan (UNSJ). Facultad de Ciencias Sociales (FACSO). Instituto de Investigación Socio Económicas. (IISE). San Juan. Argentina.

Antecedentes.

El objetivo del presente trabajo es realizar un estudio de campo que se efectuó en los Centros de Salud de Atención Primaria, intentando revelar las diversas situaciones de estrés que sufren algunas instituciones públicas, agravado por el aumento de la población que deben atender, dan cuenta de necesidades que recaen en la formación de equipos interdisciplinarios no solo cada vez mejor preparados sino cada vez más "comprometidos" para hacer frente a este "Síndrome de Violentación Institucional".

El estrés institucional "es la respuesta no específica a toda demanda que se le haga", dicho con mucha simpleza esto implicaría la interacción del organismo con el medio ambiente ya sea éste otro organismo o el medio en que nos desenvolvemos, lo que nos podría llevar a definir el estrés según el estímulo (a), la respuesta (b) o el concepto estímulo-respuesta (c).

Una de las posibles consecuencias de la exposición prolongada a situaciones de estrés es la aparición del síndrome de burnout. El término burnout, que literalmente significa estar o sentirse quemado, y que ha sido traducido al castellano de diversas maneras, como desmoralización, agotamiento o desgaste profesional, hace referencia a un conjunto de síntomas inespecíficos que pueden aparecer en el ambiente laboral y que son el resultado de una demanda profesional excesiva. Es un tipo de respuesta prolongada a los estresores emocionales e interpersonales crónicos en el trabajo.

A partir de la interacción, mantenida entre los trabajadores de la salud de los Centros de Atención Primaria en el Departamento Santa Lucia, y ante el desempeño de funciones como Lic. En Trabajo Social en el Centro de Salud V° Alba, Dpto. Santa Lucia, mas la

realización de investigaciones como alumna adscripta a un proyecto de investigación de estrés laboral en salud, beneficiaria de la beca de estudiante avanzada, cuyo proyecto ganador de la misma, denominado Mobbing ¿Cómo contribuye al Síndrome de Burnout?, sumado a la percepción subjetiva de sobrecarga laboral, y malestar, se consideró de fundamental importancia intentar caracterizar, de forma productiva, dicho malestar, mediante el desarrollo de un proceso de investigación, que permitiera dar cuenta de las condiciones de aparición de este fenómeno, la forma en que se ve condicionado al espacio físico y ,a la vez, intentar generar cursos de acción que nos posibilitaran, su resolución.

Fundamentación.

Los resultados que en esta investigación se obtengan, pretende contribuir al bienestar psico- social de los trabajadores de la salud en Atención Primaria, perteneciente a los Centros de Salud del Dpto. Santa Lucia, en el cual se utilizaran diversos mecanismos que permitan identificar el estrés laboral, desgaste profesional y situación adversar de riesgo.

Los profesionales que trabajan en el sector de la salud están sometidos a múltiples estresores activos, los que construyen vulnerabilidades en el cuerpo sanitario, pudiendo facilitar la aparición del estrés laboral que contribuyen a intensificar el síndrome de Burnout.

Aportes de la presente investigación:

*No se han realizado, en San Juan, en el ámbito salud, investigaciones cuali-cuantitativas que permitan conocer la existencia de estrés laboral. Por lo tanto, el conocimiento acerca de cuál es la situación por los que atraviesa los centros de Salud posibilitará determinar estrategias para detectar estas situaciones y generar intervenciones de prevención del estrés laboral y síndrome de burnout, a fin de mejorar las prestaciones de los Servicios de Atención Primaria.

*Las ciencias sociales, entre ellas el trabajo social, pueden contribuir a mejorar la calidad de vida relacionada con la salud, ya que los factores psicosociales son tan importantes como los biológicos, y ambos influyen a la hora de desarrollar el ejercicio profesional.

*La Universidad, a través del área salud, colabora con el bienestar integral de los trabajadores, teniendo la ventaja de no estar contaminado, al no formar parte del conjunto de profesionales que allí desarrollan su quehacer.

*No se han realizado, en San Juan, en el ámbito de Atención Primaria, investigaciones que permitan definir la existencia de estrés laboral y/o Síndrome de Burnout.

En este sentido constituye un aporte, para el Área de Salud ya que la inclusión de datos cuantitativos y cualitativos recogidos que representen la situación de estrés laboral por la que se encuentra condicionado el Servicio que ofrecen los centros de Atención Primaria.

Objetivos Generales y Específicos.

Conocer los factores estresantes que influyen en el quehacer cotidiano de los profesionales (médicos, enfermeros, especialistas, administrativos y personal de maestranza), que desarrollan sus actividades en los Centros de Atención Primaria de la Salud, en el Departamento de Santa Lucía.

Objetivos específicos:

- Indagar factores generales de estrés laboral que se hacen presente en el personal de los Centros de Salud, del Dpto. Santa Lucía.
- Identificar diversas presiones institucionales a las que se exponen cotidianamente los Trabajadores de Atención Primaria de la Salud.
- Reconocer redes sociales que permitan amortiguar las presiones del entorno al que día a día los trabajadores de la salud quedan expuestos en los Centros de Salud.
- Trazar estrategias para detectar y prevenir situaciones de estrés laboral

Diseño y Metodología

Metodología: El proyecto incluye aspectos de conocimiento-investigación- y elaboración de propuestas.

Diseño: Exploratorio, observacional, descriptivo y transversal.

Muestra: La porción del universo tomada para llevar a cabo la investigación, está conformada por el total de la población que desarrolla algún tipo de actividad dentro de los Centros de Salud del Departamento de Santa Lucía, sumado al laboratorio municipal que existen en el mismo; para hacer más heterogéneo el estudio, entre médicos, enfermeros, maestranza, administrativos y especialistas (kinesiólogo, oftalmólogo, odontólogo, psicólogo, Lic. en Trabajo Social, etc.).

Instrumentos de recolección de datos: La recolección de datos se realiza mediante la observación participante, y a través de cuestionarios, aplicados a el personal del centro de salud ya sea médicos, enfermeros, auxiliares, profesionales, administrativos, etc. Previo a esto se da a conocer el consentimiento informado. Los instrumento recoge preguntas cerradas, combinando ambas metodologías a fin de hacer más extenso y profundo el estudio; son totalmente anónimos.

La muestra tomada recoge diferentes variables, que refiere a cualidades o características del universo, tales como:

*Variables Personales y socio demográfico.

*Estrés Institucional: Se mide con el Cuestionario del modelo Demanda-Control (DC) de Karasek.

*Burnout, por medio de cuestionario Maslach, que de forma autoaplicada, mide el desgaste profesional.

Desarrollo.

El presente análisis parte del conocimiento previo de los Centros de Atención Primaria de la Salud donde cotidianamente los trabajadores de la salud ejercen su quehacer profesional y donde participan diferentes actores que contribuyen a brindar el servicio de salud a un grupo poblacional determinado.

Se considera la existencia de diversos indicadores que dan a conocer situaciones que limitan y condicionan el ejercicio de las acciones que deben desarrollar el personal que trabajo en los CAP, dando origen estos al estrés laboral.

El estudio se centra en un grupo de trabajadores de la salud en los que se incluyen, profesionales médicos, especialistas, enfermeros, auxiliares, personal de maestranza, administrativos, etc.

La Red de Atención Primaria de la Salud es una herramienta clave para conseguir la mejor calidad de atención sanitaria para todos los sanjuaninos. En San Juan la Red de Atención Primaria de la Salud se conforma con más de 150 centros asistenciales en los 19 Departamentos de nuestra provincia.

Los determinantes sociales que se observan en el ámbito donde se realizó el estudio permite comprender la necesidad que tuvieron los CAP, del departamento Santa Lucía, con el aumento agigantado de habitantes en ese departamento de clase social media-baja y en situación de exclusión social, como son los asentamientos y las comunidades bolivianas que desde aproximadamente 10 años viven en este departamento.

Si bien el personal de salud que trabaja en la zona de Santa Lucía, eran consciente de que ante la modificación demográfica se vendrían una época de grandes cambios, enormemente acelerado, mayor demanda de competencia y especialización, ante esto surge la necesidad de reformulación de objetivos, metas, estrategias; entre otros aspectos. Este entorno exigió a las personas mayor grado de autonomía, flexibilidad, capacidad de iniciativa, seguridad en sí mismo y capacidad para moldearse a situaciones nuevas. Precisamente las contrariedades y exigencias que cotidianamente debe enfrentar las personas que trabajan en los CAP propician a estar sometido al estrés y sus posibles consecuencias negativas.

El tipo de problema puede variar sustancialmente de acuerdo con las necesidades nacionales y locales, influencias culturales y otros factores. Esto se evidencia por ejemplo, entre dos CAP de la Zona Este de Santa Lucía que se ven condicionado por el grupo poblacional y de la dependencia económica que los mismo tienen;

1. Dr. Galdeano. Solventado económicamente por la Municipalidad de Santa Lucía, ubicado en un eje rural, cuyas comunidades que allí se encuentra son; el Asentamiento Pedro Echagüe y el Loteo Holanda comúnmente llamado “Barrio Chino”. Comunidades que ocupa terrenos fiscales, perteneciente a las vías ferroviarias desde aproximadamente desde hace 10 a 15 años.

Población con escasos recursos, la mayoría sobrevive con Planes Sociales proveniente del Estado. Deserción escolar, delincuencia, drogadicción, hacinamiento, prostitución infantil, promiscuidad y se ha descubierto a nivel salud, parásitos jamás visto dentro de la ciencia.

El Personal que compone este CAP es; un Medica Clínica, Pediatra, Odontóloga, Ginecólogo, un Agente Sanitario, Nutricionista, Psicóloga, Encargada de Farmacia, una Enfermera, un Administrativo, una Persona de Maestranza.

Predominada un Población Joven, mujeres en periodo de fertilidad, y en un promedio estimativo de mas de 3 chicos por vivienda considerando un total de 144 lotes.

2. Villa Don Arturo; Se encuentra Ubicado en la sede del Hogar Paula Albarracín de Sarmiento, por calle Libertador. Este CAP, es solventado económicamente por el Ministerio de Salud Publica de la Provincia de San Juan.

Esta sobre un eje urbano, con poblaciones a su alrededor, que han construido sus propias viviendas, la población se caracteriza por personas adultas mayores que hace mas de 30 años que viven allí. Constituido por la Villa Don Arturo, Barrio Cadetes Argentinos, Barrio Itati, Barrio Balcarce y Villa Balcarce.

El Personal que conforman el CAP ES; un Medico de Familia, Pediatra, Odontólogo, Ginecólogo, Psicólogo, Nutricionista, un Agente Sanitario, Encargada de Farmacia, una Enfermera, un Administrativo, una Persona de Maestranza, Lic. En Trabajo Social.

En su mayoría de la población que asiste a este centro se debe a la urgencia de algún problema de salud de los niños, derivaciones de niños por docentes a una Psicóloga y/o Trabajador Social.

Estos dos CAP, en lo largo de la investigación van a quedar manifestado como influye el mantenimiento económico de los mismos y como la población a la que van dirigidos influye en los aspectos emocionales de cada trabajador de los CAP.

Prueba Piloto: Se realizó la prueba piloto de los instrumentos con una población de 15 sujetos de dos Centros de salud que anteriormente ya se menciona; CAP Dr. Galdeano y CAP Villa Don Arturo durante los meses Noviembre de 2011, en las instalaciones de estos CAP a fin de obtener datos sobre el tiempo de aplicación, el entendimiento y manejo de los instrumentos a utilizar.

Variables Socio demográficas.

El presente análisis parte del conocimiento previo del contexto donde cotidianamente los trabajadores de la salud ejercen su quehacer profesional en los Centros de Atención Primaria de la Salud del Departamento de Santa Lucía.

El grupo de trabajadores de la salud en los que se incluyen, profesionales médicos, especialistas, psicólogos, trabajadores sociales, enfermeros, auxiliares, personal de maestranza, administrativos, etc.

Los Centros de Salud del departamento son un total de Seis (6) y un Laboratorio Municipal; los mismos se categorizan en:

- Zona Este: Dr. Grillo, Dr. E. Galdeano, V. D. Arturo.
- Zona Norte: V. Marini y V. Alba.
- Zona Centro: V. María y Laboratorio Municipal.

Aproximadamente el total del personal que forma parte de los CAPS es de 75 personas, en el momento de recabar datos había personal de licencia y vacaciones. Se constituyen por médico de medicina general y familiar, pediatras, ginecólogos, odontólogos, trabajadora social, psicólogos, agente sanitario, promotores de salud, enfermeros, auxiliares de enfermería y administrativos. Personal que se distribuye por carga horario en turnos rotativos y días rotativos.

Las guardias son de Lunes a Viernes de 8 a 12 hs. / 14 a 18 hs. Sábados de 8 a 12 hs en los CAPS Dr. Grillo, Villa Don Arturo, Villa María, Villa Marini.

La responsabilidad del personal de salud en los CAPS, según las declaraciones de los médicos mediante entrevistas informales plantean;

... “es necesario aprovechar mejor la opción de estudiar al paciente en el consultorio, para esto es necesario una buena organización dentro del centro de salud, sin duda, es algo que tratamos de fomentar en este CAPS...” (CAPS V:M 12/3/2012)

Estrés Institucional.

El estrés es una de las principales afecciones de los trabajadores, que afecta su productividad. Se encuentra asociado a enfermedades físicas y psicológicas y se

relaciona en diversos estudios con altos índices de ausentismo, rotación y desmotivación laboral.

Según Karasek define:

CONTROL: Se trata de la dimensión esencial del modelo, puesto que el control es un recurso para moderar las demandas del trabajo. Es decir, el estrés no depende tanto del hecho de tener muchas demandas, como del no tener capacidad de control para resolverlas.

El control hace referencia al cómo se trabaja, y tiene dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades. La primera es la inmediata posibilidad que tiene la persona de influenciar decisiones relacionadas con su trabajo, de controlar sus propias actividades.

Se observa que el nivel de estrés en la zona sanitaria I, Dpto. Santa Lucia es alto en el control de trabajo, ya se obtiene un valor de 3.

Las entrevista en profundidad reflejaron las condiciones óptimas que presentan los CAPS del Dpto. Santa Lucia, para tomar decisiones rápidas y continuas frente a diversas problemáticas bio pico social, exigencias adversas al funcionamiento del centro de salud, que visualizan el fortalecimiento de esta habilidad para salir adelante.

EXIGENCIAS DEL TRABAJO: Son las exigencias psicológicas que el trabajo implica para la persona.

Básicamente hacen referencia a cuánto se trabaja: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas; por lo tanto, no se circunscriben al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea.

La baja frecuencia de exigencias psicológicas, es un hallazgo relevante considerando que los síntomas de elevadas exigencias durante la jornada laboral, son un indicador de la alteración del equilibrio fisiológico y psicológico del trabajador en relación con las tareas que realiza. Aunque las tareas evaluadas no resultaron altamente críticas probablemente la aptitud física del trabajador se ajusta a los requerimientos de la tarea, considerando el ámbito de investigación; la salud.

Las condiciones adversas de tiempo o sobrecarga de tareas, y que demanda mantener eficiencia y no cometer mas errores de lo habitual.

APOYO SOCIAL: El apoyo social hace referencia al clima social en el lugar de trabajo en relación tanto con los compañeros, como con los superiores. Tiene dos componentes: relación emocional que el trabajo comporta y soporte instrumental.

En este análisis se observa que los trabajadores de la atención sanitaria no padecen de estrés laboral o relacionado con el trabajo que a menudo surge como resultado de las expectativas altas unidas al tiempo, habilidades y/o apoyo social insuficientes en el trabajo.

Síndrome de Burnout.

Respondiendo al otros de los objetivo que persigue esta investigación, reconocer las diferentes manifestaciones en las que el síndrome de burnout se hace presente en los centros de atención primaria de la salud del Departamento de Santa Lucia; el análisis cuantitativo ha agrupado las variables que resumía el cuestionario de Maslach, en los tres ejes mencionados anteriormente, calculados en porcentajes.

Siguiendo las recomendaciones de las autoras del MBI se consideró caso de Burnout cuando la persona participante expresaba un alto nivel de Cansancio Emocional (CE) y un alto nivel de Despersonalización (DP), y un bajo nivel de RP.

Los valores de Cansancio Emocional (CE) se obtuvieron sumando puntuación de los ítems: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20 del cuestionario y según los valores obtenidos se clasificó en bajo (< 19).

Los valores de Despersonalización (DP) se obtuvieron sumando puntuación de los ítems: 5, 10, 11, 15 y 22 del cuestionario se clasificó en bajo (< 6).

Y los valores de Realización Personal RP se sumaron los ítems: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21 del cuestionario y se clasificó en medio (34 – 39).

En total, el estudio se concluye en un metanálisis de las intervenciones dirigidas a personas con el propósito de prevenir la aparición de los síntomas de agotamiento medidos a corto plazo con el Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach 1996).

Tomando estos indicadores numéricos relacionados con las entrevistas informales al personal de los centros de salud que llevan trabajando más de un año en el mismo,

Conclusiones.

Se calcula actualmente a nivel mundial, que cerca del 30% de los trabajadores sufre de estrés laboral, siendo este considerado como uno de los riesgos en el trabajo más importantes en los profesionales sanitarios, debido al continuo contacto con personas que tienen sufrimiento (Más, 1998).

El estrés al que están expuestos los profesionales sanitarios deteriora su salud, aumentando la sintomatología depresiva y/o ansiosa trastornos emocionales implicados en gran número de enfermedades (Pérez, 2003).

Partiendo del objetivo que dio inicio a esta investigación, conocer los factores estresantes que influyen en el quehacer cotidiano del personal que desarrollan sus actividades en los Centros de Atención Primaria de la Salud, en el Departamento de Santa Lucía, se puede afirmar que hay bajos índices de estrés laboral y síndrome, donde aparecen ciertos indicadores alarmantes a considerar, que puede condicionar el servicio que prestan los centros de salud.

En estos resultados, la frecuencia de estrés en el personal de los CAPS investigados, fue inferior al reportado en la literatura con el mismo instrumento en personal de nivel primario.

Lo anterior puede deberse a las diferencias en la estructura y funcionamiento de los sistemas de salud, por un lado, como así también por la situación sociodemográfica del departamento, debido a ser considerado una población en crecimiento por la gran expansión urbana que actualmente existe.

Si bien en mayor o en menor medida en todos los Centros de Atención Primaria de la Salud, del Dpto. Santa Lucía, se hacen presentes indicadores que revelan mayor vulnerabilidad y diferenciación entre los CAPS.

La pregunta que cabe hacer frente a la realidad que atraviesan cotidianamente en mayor o menor medida es; ¿Por qué los trabajadores de la salud permanecen dentro esta relación que genera estrés laboral/ institucional? Porque en el momento en que ocurre

no se comprende qué sucede. Tiene que entenderla antes de poder alejarse. La gente permanece en un esfuerzo por entender, aún resignificando para dar sentido.

La violencia es un fenómeno cotidiano, pero en la medida que podamos sensibilizarnos, también en forma cotidiana, con nuestra responsabilidad social en nuestras relaciones personales e interacciones institucionales, nuestra relación con ella irá cambiando.

Hay una universalidad de acciones de acoso y estrés estratificada a diferentes niveles que requiere de estrategias individuales y sociales para que mediante el quehacer cotidiano se modifique esta realidad.

Además, estamos convencidos que es a través de la investigación científica, fundamentada en modelos teóricos rigurosos, como se han de ir determinando estrategias de intervención preventiva eficaces y eficientes. Es ésta una de las formas en las que la investigación científica en psicología el trabajo y las organizaciones cumple su misión social y contribuye a los avances de la calidad de vida laboral y de humanización del trabajo. Esa calidad de vida y humanización del trabajo son un objetivo ineludible para la sociedad y las empresas del siglo XXI como parte importante de su responsabilidad social corporativa, con la colaboración y el apoyo de trabajadores y agentes sociales.

Bibliografía

- 2 Foro de las Américas en Investigación Factores Psicosociales. FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO ASOCIADOS A SINTOMAS DE ESTRÉS EN ENFERMERAS DE ATENCIÓN TERCIARIA. Cecilia Colunga Rodríguez^{1,2}, Claudia Beatriz Enríquez Hernández², Mario Ángel González³, Rebeca Domínguez Díaz¹. 1 Hospital de Pediatría, Centro Médico Nacional de Occidente. Instituto Mexicano del Seguro Social; 2. Doctorado en Ciencias de la Salud en el Trabajo. Centro Universitario de Ciencias de la Salud. Universidad de Guadalajara; 3. Escuela Normal de Jalisco, Secretaría de Educación Jalisco. Correspondencia: cecilia.colunga@imss.gob.mx.
- ARAMBURU-ZABALA HIGUERA LUIS Respuesta al acoso laboral. Programas y estrategias. Cuadernos de Relaciones Laborales ISSN: 1131-8635.
- Asociación Mexicana de Estudio del Trabajo. V Congreso Nacional de la AMET. Trabajo y reestructuración: Los retos del nuevo siglo.

- Blasco y Huet, 1998 y De la Torre et al., 1998. Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría. ISSN 0211-5735 versión. Impresa. Rev. Asoc. Esp. Neuropsiq. n.90 Madrid abr.-jun. 2004.
- Brugera Miguel. LA INSATISFACCIÓN DE LOS MÉDICOS. President del Col·legi de Metges de Barcelona. Publicat a "Jano", 9-15 de abril de 1999. <http://www.geocities.com/esalac/medicosburnout.html>.
- Centros de Atención Primaria de Salud:
- Cristina Ortega Ruiz y Francisca López Ríos. El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. (Universidad de Almería, España) (Recibido 11 abril 2003/ Received April 11, 2003) (Aceptado 7 julio 2003 / Accepted July 7, 2003).
- De las Cuevas C, González de Rivera JL, De la Fuente JA, Alviani M, Ruiz Benitez A. "Burnout and reaction to stress" Servicio Canario de Salud, Cátedra de psiquiatría de la Universidad de La Laguna. Rev Med Unit Navarre. 1997 Apr-Jun; 41(2):10-8
- ETICA, STRESS Y RIESGO PROFESIONAL - Presentation Transcript Web. Fuentes de ayuda: Conserjería de Empleo de la Junta de Andalucía.
- González Pablo R, Suberviola González JF. "The prevalence of the burnout syndrome or professional exhaustion in primary care physicians" Centro de Salud Arrabal, Zaragoza. Aten Primaria. 1998 Nov 30; 22(9):580-4.
- <http://www.mobbing.nu/enlaces-es.htm>
- <http://www.monografias.com/trabajos16/estres-en-evaluacion/estres-en-evaluacion.shtml#ixzz2cir1kxSN>.
- Jesús Martín García, Lourdes Luceño Moreno, Marian Jaén Díaz y Susana Rubio Valdehita. Relación entre factores psicosociales adversos, evaluados a través del cuestionario multidimensional Decore, y salud laboral deficiente. Universidad Complutense de Madrid. *psicothema* 2007. Vol. 19, nº 1, pp. 95-101 ISSN 0214 - 9915 CODEN PSOTEG. [ww.psicothema.com](http://www.psicothema.com) Copyright © 2007 Psicothema.
- José Antonio AYUSO MARENTE y Carlos L. GUILLÉN GESTOSO. Burnout y Mobbing en Enseñanza Secundaria.. Universidad de Cádiz. Recibido: mayo 2007. Aceptado: julio 2007.