

XIV Jornadas de Investigación y Tercer Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2007.

# **Trabajadores de salud. La práctica cotidiana y sus modos de afrontar el estrés.**

Carri, Pablo Enrique y Trajtenberg, Moira Inés.

Cita:

Carri, Pablo Enrique y Trajtenberg, Moira Inés (2007). *Trabajadores de salud. La práctica cotidiana y sus modos de afrontar el estrés. XIV Jornadas de Investigación y Tercer Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-073/166>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/e8Ps/ET9>

*Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.*

# TRABAJADORES DE SALUD. LA PRÁCTICA COTIDIANA Y SUS MODOS DE AFRONTAR EL ESTRÉS

Carri, Pablo Enrique; Trajtenberg, Moira Inés  
Ministerio de Salud de la Provincia de Córdoba. Argentina

## RESUMEN

Con el ascenso de la desocupación gran cantidad de personas quedaron sin cobertura de salud y apeló al sector público para su atención. Los efectores de salud no contaban con estructura, insumos o recursos humanos para absorber el aumento de la demanda. Así, el trabajo y las condiciones de trabajo se modificaron sustancialmente, produciendo efectos en la subjetividad de los trabajadores de la salud. El objetivo de nuestra investigación es poder identificar la presencia de estrés, Síndrome de Burn-out y conocer los modos de afrontamiento que presentan trabajadores de la salud de la Provincia de Córdoba. Se obtuvo un índice moderado de estrés, y pudo observarse una tendencia a emplear modos de afrontamiento destinados a la emoción (atención selectiva y extracción de valores positivos). - Se encontraron correlaciones significativas entre las variables de epístres y dos de los factores del síndrome de burn-out; así como también con dos modos de afrontamiento dirigidos a la emoción. Ante los nuevos desafíos cotidianos los profesionales de la salud perciben una limitación en sus recursos para lograr modificar la situación problemática, se ven ante la necesidad de apelar a su capacidad de tolerar y soportar.

## Palabras clave

Estrés Afrontamiento Salud Ocupacional

## ABSTRACT

WORKERS IN HEALTH.

DAILY PRACTICE AND STREES WAYS OF COPING

With the ascent of leisure great amount of people was without health cover and appealed to the public sector for their attention. The health effectors did not count on human structure, insumos or resources to absorb the increase of the demand. Thus, the work and the conditions of work were modified substantially, producing effects in the subjectivity of the workers of the health. The objective of our investigation is to be able to identify the presence of stress, Syndrome of Burn-out and to know the ways of coping that present/display workers of the health of the Province of Córdoba. A moderate index of stress was obtained, and could be observed a tendency to use ways of coping destined to the emotion (selective attention and extraction of positive values). Were significant correlations between the variables of epistres and two of the factors of the syndrome of burn-out; as well as with two ways of facing directed to the emotion. With the new daily challenges the professionals of the health perceive a limitation in their resources to manage to modify the problematic situation, they need to appeal to his capacity to tolerate and to support.

## Key words

Stress Coping Occupational Health

## INTRODUCCIÓN

La presente es una investigación que se enmarca dentro del Programa Salud Integral del Adulto perteneciente al Programa de Salud Familiar del Ministerio de Salud de la Provincia de Córdoba.

En los últimos años mucho se ha indagado respecto del estrés que sufren las personas que trabajan en el sector de la salud y el llamado síndrome de Burn-Out. Investigaciones recientes nos muestran como el estrés produce efectos negativos sobre el desempeño de los profesionales. Lazarus y Folkman<sup>1</sup> definen el estrés como un "encuentro" de relaciones particulares entre una persona y su entorno. Desde este modelo teórico (teoría interaccional), un aspecto central lo constituye la evaluación cognitiva que realiza la persona, siendo esta mediadora esencial de las reacciones de estrés a los estímulos potencialmente estresantes.

El Burn-out designa una serie de signos y síntomas que manifiesta el sujeto como respuesta al estrés laboral, cuando sus estrategias de afrontamiento no fueron lo bastante adecuadas como para manejar su estrés y sus consecuencias. "Estar quemado", según consenso de diversos autores **Pedro R. Gil Monte (2001)**; **Lastenia Hernández Zamora, (2004)**; Stefano Vinaccia Alpi, (2004), es un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y escasa realización personal que puede darse entre individuos que de alguna manera trabajan con personas.

Los profesionales de la salud realizan múltiples actividades que implican un gran esfuerzo, constantes cambios e interrupciones de las tareas, lo cual agrava el nivel de carga y esfuerzo mental que requiere su labor cotidiana. A su vez el trato con la gente en circunstancias de extrema ansiedad, aflicción y en muchos casos situaciones de pobreza aumenta la sensación de impotencia, cansancio<sup>2</sup>.

El síndrome en cuestión puede llevar a un deterioro en la calidad de la asistencia y o de los servicios proporcionados. Entre las consecuencias se encuentran diferentes tipos de problemas: interpersonales (donde sufre deterioro la vida social y familiar), individuales: trastornos físicos (dolor de cabeza, trastornos gastrointestinales), trastornos psicológicos (ansiedad, depresión, agresividad, etc.) y conductuales con problemas que afectan el rendimiento laboral (ausentismo, retraso, deterioro de la calidad de trabajo).

Aunque el síndrome de estar quemado parece manifestarse casi exclusivamente vinculado al ambiente laboral, lo cierto es que las personas no llegan a ese ambiente libre de toda influencia sino que deben aprender a integrar todo lo que son, lo que llevan consigo y con lo que se encuentran en ese ambiente de trabajo.

Existen diferentes modos de afrontar las situaciones problemáticas. Lazarus y Folkman proponen una teoría del afrontamiento donde se considera a este como un proceso dinámico. El afrontamiento se define como: "los esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiante que se desarrollan para controlar las demandas específicas externas y/ o internas que son evaluadas como excedentes de los recursos del individuo"<sup>3</sup>.

El proceso de **afrentamiento** que hemos descrito tiene dos vertientes claras, ambas con relación a la valoración realista de cual aspecto de la realidad podemos modificar. Así surgen dos formas complementarias de afrontamiento:

• **Afrontamiento dirigido al problema:** Orientado a su modificación, al cambio de la situación hacia otra que no suponga amenaza para el sujeto. La superación de estas situaciones da lugar a un aumento de la capacidad de ajuste del sujeto, a una autoevaluación en el sentido de eficacia, y a claros sentimientos de gozo. También suelen suponer un refuerzo del papel del sujeto en su entorno

• **Afrontamiento dirigido a la emoción:** En éste caso el sujeto no modifica la situación, por no ser ello posible en ese momento, o en ningún momento. En este afrontamiento se realiza una reevaluación de la situación, se valora el nivel de amenaza que significa, sí realmente afecta a compromisos tan relevantes, hasta que punto podemos soportar la situación, y la valoración de otros compromisos de orden superior a los comprometidos en ese momento. Este afrontamiento parte de la aceptación de la realidad, de la limitación de nuestros recursos para modificarla, y en la valoración de la virtud como capacidad de tolerar y soportar.

La organización del sistema de salud en Argentina (sectores público, privado y de la seguridad social) se vio fuertemente afectada por las transformaciones estructurales producidas a partir de las sucesivas crisis; desdibujándose el perfil característico del sistema y alterando las relaciones entre sus componentes.

Con el ascenso de la desocupación gran cantidad de personas quedaron sin cobertura de salud a través de las obras sociales y apeló al sector público para su atención produciendo un desplazamiento masivo de la demanda hacia el mismo. A su vez, los efectores de salud no contaban con estructura, capacidad instalada, insumos o recursos humanos para absorber el aumento de la demanda. Por lo tanto el trabajo y las condiciones de trabajo se modificaron sustancialmente, produciendo efectos en la subjetividad de los trabajadores de la salud.

El personal de salud se encuentra ante una situación de difícil resolución que implica por un lado un alto nivel de competitividad y de eficacia, y al mismo tiempo un compromiso personal que, quiérase o no, afecta sus emociones y necesidades.

De lo anterior se hace visible la importancia de poder identificar la presencia de estrés, Síndrome de Burn-out y al mismo tiempo conocer los diferentes modos de afrontamiento que presentan trabajadores de la salud de la Provincia de Córdoba que se encuentran realizando actividades enmarcadas en Programas conocidos como Residencias de Salud.

El presente estudio es de carácter transversal, la muestra esta constituida por un total de 70 Residentes pertenecientes al sector salud de la provincia de Córdoba que se hallaban en funciones al mes de Abril del 2007. Los mismos fueron seleccionados de manera aleatoria y voluntaria para participar en esta investigación.

A los fines de conocer la presencia de Burn-Out se utilizó la escala de Maslach, la cual consta de 22 ítems que se agrupan en tres factores o dimensiones del síndrome de burn-out: 1) realización personal en el trabajo (PA); 2) la de agotamiento emocional (EE), y 3) despersonalización (D).

El Epistres, se ha definido como una herramienta de autoadministración útil para el tamizaje de poblaciones estresadas. Consta de treinta ítems, relacionados con estresamiento en el trabajo insertado (TI) bajo remuneración, trabajo doméstico y tareas para la casa (TD), problemas vinculados a la cuota para consumo básico, el acceso a servicios y estresores del transporte diario (C); condiciones de reproducción privada y cotidiana afectiva (RP); deterioro genofenotípico (DGF), impactos por pérdidas afectivas de seres queridos (IA), y estresores en mujeres relacionados a embarazo- lactancia y menstruación (MGF).

Para poder conocer la manera en que las personas afrontan

las situaciones problemáticas hemos aplicado la escala de Lazarus y Folkman. La misma consta de 67 ítems. Se considerará como factores al afrontamiento dirigido a la emoción y el afrontamiento dirigido al problema.

## RESULTADOS

El 82,9% de los encuestados pertenecen al sexo femenino y un 17,1% al masculino; 55,7% eran solteros, mientras que 22,9% vivían en pareja (concubinato o unión libre). Con respecto a la edad se observó una media de 28,72 años con una varianza de 6,5.

El puntaje medio obtenido en la prueba de Epistres fue de 7,89 lo cual se puede entender como un índice moderado de estrés que los sujetos estarían experimentando.

Las dimensiones de Realización personal y Despersonalización que evalúa la escala de Maslach presentaron una frecuencia mayor en el nivel bajo de estrés laboral: Realización Personal 52,9% y Despersonalización: 55,7%. Cabe destacar que en el factor de agotamiento emocional se registro un dato significativo, el mayor valor se observó en el nivel de estrés moderado: 34,3%, y de la muestra en general se destaca que el 37,2% de la misma experimenta un nivel medio- alto de este factor. Así mismo en la categoría de despersonalización se observó que un 30% de los individuos refieren un grado alto de este aspecto.

Hay una tendencia marcada a emplear modos de afrontamiento destinados a la emoción (atención selectiva y extracción de valores positivos) Mas merece ser destacado que también la estrategia llamada definición del problema (perteneciente al afrontamiento dirigido hacia el problema) obtuvo valores semejantes a las anteriores estrategias mencionadas. Por el contrario, la estrategia de afrontamiento menos empleada entre las personas de la muestra fue "empleo de soluciones alternativas".

Se encontraron correlaciones significativas positivas entre las variables de epistres y dos de los factores o dimensiones del síndrome de burn-out: agotamiento emocional y despersonalización.

A su vez los puntajes del epistres también presentaron una correlación significativa positiva con dos modos de afrontamiento dirigidos a la emoción: minimización y distanciamiento. No así con los restantes modos de afrontamiento. En el caso de los factores del Burn-out no se observaron correlaciones significativas con los distintos modos de afrontamiento.

Las correlaciones antes mencionadas fueron estimadas a partir de la utilización del paquete estadístico SPSS, mediante el coeficiente de Pearson y fueron consideradas como significativas al 0,01 y 0,05 dependiendo del caso.

## DISCUSIÓN

Los profesionales de la salud actualmente se encuentran expuestos a procesos estresantes de diversa índole, lo cual se ha visto reflejado en los puntajes obtenidos en las pruebas administradas.

Actualmente, el interés por estudiar el estrés y el burn-out en el ambiente laboral es una de las preocupaciones mayores en el campo de la salud ocupacional. Existen diversos posicionamientos respecto de la etiología del estrés y su relación con el burn-out y las distintas investigaciones arrojan evidencias contradictorias. (Peiró y Valcárcel (1996) Gil-Monte -2002; Gil-Monte y cols., 1996; Lee y Ashforth, 1996). En el presente estudio se observó una correlación significativa entre el llamado epistres y dos factores del burn-out: despersonalización y agotamiento emocional, lo que hablaría de un origen en común de estos constructos.

La dimensión de agotamiento emocional valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Según los datos obtenidos, es menester destacar que las personas de la muestra estarían vivenciando un nivel medio-alto de este factor. Al tiempo que una parte importante de la

muestra (30%) presente un nivel alto de despersonalización, la cual refleja el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento en su actividad profesional.

De lo anterior se deduce la importancia de poder revertir esta situación dado que en caso de perpetuarse y cronificarse esto repercutiría de manera significativa en la calidad de atención. Respecto de la correlación encontrada entre los niveles de epistres y las modalidades de afrontamiento centradas en la emoción, podemos decir que dichas estrategias estarían siendo inefectivas o estarían interfiriendo en la posibilidad de resolución de situaciones conflictivas, esto es reforzado por los valores hallados en la utilización de emplear soluciones alternativas (estrategias de afrontamiento centradas en el problema), la cual fue la estrategia menos utilizada. Puede pensarse entonces que los profesionales de la salud perciben una limitación en sus recursos para lograr modificar la situación problemática, y al no contar con la posibilidad de modificar esa realidad que se le impone, por lo tanto se ven ante la necesidad de apelar a su capacidad de tolerar y soportar los eventos estresantes.

Siguiendo a Breilh, se entiende que el personal sanitario soporta un trabajo que lo expone a cargas físicas, ambientales y psicológicas muy ligadas a una creciente conflictividad con la población demandante, la cual exige el derecho a una mejor atención, todo lo cual determina que las modalidades de trabajo por turnos y rotaciones aumente sus efectos insalubres sobre los residentes, sobre todo en aquellos que por sus condiciones familiares, de género femenino o de vivencias particulares son más vulnerables al estrés y sufrimiento mental derivado. Al tener en cuenta que los profesionales aquí encuestados se encuentran en sus primeros años de formación profesional, debido a los niveles de estrés manifiestos y lo planteado desde los marcos teóricos enunciados, se hace evidente la necesidad de pensar y reflexionar respecto de los procesos de formación de grado y pos grado de los profesionales en lo referente a las herramientas que se les brinda, y al mismo tiempo generar nuevas estrategias o modalidades de trabajo a los fines de que estos logren afrontar los posibles eventos que el desarrollo de su carrera les plantee, y de esa forma poder evitar los problemas que acarrea el estrés y su cronificación.

---

#### **BIBLIOGRAFÍA**

- CASADO CAÑERO, F.: Modelo de afrontamiento de Lázarus como marco de comprensión de los trastornos de ansiedad. Apunte de psicología. 2004
- Prevalencia de estrés y burn-out en los trabajadores de la salud en un hospital ambulatorio (2003). Pando Moreno, Manuel ; Bermúdez, Darío ; y col.
- LASTENIA HERNÁNDEZ ZAMORA, G. et col. (2004). Estar quemado (burnout) y su relación con el afrontamiento. *Internacional Journal of Clinical and Health Psychology*. Asociación Española de Psicología Conductual. Granada. España
- LAZARUS, R.S. y FOLKMAN, S. (1984). *Estrés y Procesos cognitivos*. Ediciones Martínez Roca. Barcelona. España
- LAZARUS, R.S. y FOLKMAN, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Ediciones Martínez Roca. Barcelona. España.
- MOSSO, Elba; CARRI, Pablo (2007). Trabajo Alienante. Consecuencias psicosociales de la flexibilización laboral en El Malestar en lo Cotidiano de Hector Ferrari compilado por Alberto Trimboli. Asociación Argentina de Profesionales de Salud Mental. Buenos Aires, Argentina
- STEFANO VINACCIAALPI (2004). El síndrome del burnout en una muestra de auxiliares de enfermería: un estudio exploratorio. *Universitas Psicológica*. Pontificia Universidad Javeriana Bogotá, Colombia