

## Estrés laboral y personal en los recursos humanos de Enfermería de una Unidad de Psiquiatría en México, D.F.

*Ihosvany Basset Machado,\* Rafael Estévez Ramos,\* María Luisa Leal García,\*\*  
 Guadalupe Granados,\*\*\* José Trinidad López Vázquez\*\*\**

### RESUMEN

**Introducción:** En el ámbito de la salud, y en específico en el personal de Enfermería, se es susceptible a desarrollar estrés, por encontrarse dentro de un ambiente laboral considerado como emocionalmente tóxico y sometido a situaciones de interacción con pacientes y familiares que propician el desarrollo de diversos niveles de estrés, tanto de carácter organizacional como propios de la profesión; el presente trabajo hace referencia al estrés laboral y al personal de Enfermería que labora en instituciones de psiquiatría en México. **Objetivo:** Realizar una revisión acerca del estrés en el personal de Enfermería que labora en Instituciones de Psiquiatría en México. **Metodología:** Se realizó una revisión documental en la literatura para conocer la existencia del estrés laboral y personal que se padece en el Área de Enfermería en instituciones de psiquiatría en México. **Conclusiones:** El personal de Enfermería es susceptible de desarrollar estrés, por encontrarse dentro de un ambiente laboral considerado como emocionalmente tóxico, sometido a situaciones de interacción con pacientes y familiares que propician el desarrollo de diversos niveles de estrés; los hospitales de psiquiatría no son ajenos a esto, aunque el escenario es diferente; también existe la tendencia a que este personal presente estrés, ya que se encuentra expuesto a múltiples agresiones.

**Palabras clave:** Estrés laboral, estrés personal.

## Work stress and human resources staff in nursing from a Psychiatric Unit in Mexico City, D.F.

### ABSTRACT

**Introduction:** In the scope of the specific health and the personnel of Infirmary, he is susceptible to develop stress, to be within a labor atmosphere considered like emotionally toxic and submissive situations of interaction with patients and relatives who cause the development of diverse levels of stress, as much of organizational character as own of the profession; present work makes reference to labor and personal stress of the human resources of Infirmary that toils in institutions of psychiatry in Mexico. **Objective:** To make a revision about the labor and personal stress of the Infirmary personnel that toils in institutions of psychiatry in Mexico. **Methodology:** A documentary revision was made in existing literature to know the existence labor and personal stress that can suffer the human resources of Infirmary that toils in institutions of psychiatry in Mexico. **Conclusions:** The Infirmary personnel is susceptible to develop stress, to be within a considered labor atmosphere

\* Maestro en Enfermería con Énfasis en Administración de Servicios de Enfermería. Candidato a Doctor en Ciencias de la Salud.  
 Facultad de Medicina Universidad Autónoma de Querétaro.

\*\* Doctora en Ciencias de la Salud, Universidad Autónoma de Querétaro.

\*\*\* Doctor en Ciencias de la Salud, Docente-Investigador, Coordinador de Maestría en Investigación Médica,  
 Facultad de Medicina UAQ.

Correspondencia: Ihosvany Basset Machado. E-mail: ibassetcuba@yahoo.com.mx Teléfonos: (044) 55 2330 7309, Oficina: (55) 5860 1907.

Este artículo puede ser consultado en versión completa en <http://www.medicgraphic.com/enfermerianeurologica>

like emotionally toxic since he is put under situations of interaction with patients and relatives who cause the development of diverse levels of stress, the psychiatry hospitals are not other people's to this, although the scene is different, also exists the tendency to that this one personal present stress since they are exposed to multiple aggressions.

**Key words:** Work stress, stress personnel.

## INTRODUCCIÓN

**E**l estrés forma parte de nuestra vida cotidiana y ha llegado a ser considerada la enfermedad del siglo XXI, como consecuencia de diversos cambios en aspectos demográficos, políticos, económicos, sociales, culturales y tecnológicos, afectando tanto la salud y bienestar personal como la satisfacción laboral y colectiva (Buendía, 1998). La sociedad moderna vive y se desarrolla de manera acelerada enfrentándose cada día a fuertes demandas impuestas por el medio, provenientes de fenómenos como el consumismo y la globalización, que llevan a los individuos a cambiar su ritmo de vida, generando una serie de reacciones y estados emocionales tensos que impiden la realización de tareas específicas, lo que se puede resumir en una sola palabra: estrés (Juárez, 2004).

“El término *estrés* es una adaptación al castellano de la voz inglesa *stress*”. Esta palabra apareció en el inglés medieval en la forma de *distress*, que, a su vez provenía del francés antiguo “*desstrese*” (Melgosa, 1999, 19).

El concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en el año 1926 por Hans Selye, quien lo definió como la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante.

Esta respuesta de los individuos a las diferentes situaciones que se le presentan conlleva una serie de cambios físicos, biológicos y hormonales, y al mismo tiempo les permite responder adecuadamente a las demandas externas (Buendía, 1998).

Se ha definido el estrés como “un esfuerzo agotador por mantener las funciones esenciales al nivel requerido, como información que el sujeto interpreta, como amenaza de peligro (...) o como imposibilidad de predecir el futuro” (Peiró, 1992).

Pero el trastorno del estrés puede ser generado no sólo por aspectos emocionales o espirituales, sino por demandas de carácter social y amenazas del entorno del individuo que requieren capacidad de adaptación y respuesta rápida frente a los problemas (García, 2005).

Peiró (1992) señala que el estrés es un fenómeno adaptativo de los seres humanos que contribuye, en buena medida, a su supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus actividades y a un desempeño eficaz en muchas esferas de la vida.

En todos los ámbitos de la vida, se generan tensiones y cuando alguien pretende eliminarlas por completo es muy

probable que lo único que consiga es estresarse aún más, por lo que como seres humanos racionales lo inteligente y positivo es saber controlar las tensiones para canalizarlas luego de manera positiva (Gil et al, 1997).

En términos generales, se puede hablar de dos tipos de estrés: positivo (euestrés) y negativo (distrés).

El euestrés se define como un estado en el cual las respuestas de un individuo ante las demandas externas están adaptadas a las normas fisiológicas del mismo (Pose, 2005).

El euestrés es el fenómeno que se presenta cuando las personas reaccionan de manera positiva, creativa y afirmativa frente a una determinada circunstancia, lo cual les permite resolver de manera objetiva las dificultades que se presentan en la vida y de esta forma desarrollar sus capacidades y destrezas.

Cuando las demandas del medio son excesivas, intensas y/o prolongadas, y superan la capacidad de resistencia y de adaptación del organismo de un individuo, se pasa al estado de distrés o mal estrés (Pose, 2005).

Se puede decir que el estrés puede ser visto como un fenómeno de adaptación en los individuos, ya que depende de cada persona y de la situación en que se presente el tipo de respuesta que proporcione a su entorno y ésta le podrá beneficiar o no en su crecimiento personal y/o profesional. El estrés se puede definir como un conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que experimenta el organismo cuando se le somete a fuertes demandas; este fenómeno tiene dos componentes básicos:

1. Los agentes estresantes o estresores
2. La respuesta al estrés

Los agentes estresores son aquellas circunstancias que se encuentran en el entorno que rodea a las personas y que producen situaciones de estrés. Los estresores pueden ser de índole individual, grupal y organizacional (Melgosa, 1999). Se denominan estresores a los factores que originan el estrés y hacen énfasis en que el nivel de activación o estado de alerta del individuo se estima como el nivel inicial de una condición de estrés (Santos, 2004).

La respuesta al estrés es la reacción de un individuo ante los factores que lo originan; los tipos de respuesta que pueden brindarse frente a una situación estresante son dos:

- Respuesta en armonía adecuada con la demanda que se presenta
- Respuestas negativa, insuficiente o exagerada en relación con la demanda planteada, lo cual genera desadaptación

En este punto se pueden notar diferencias individuales significativas, ya que mientras para unas personas ciertas experiencias resultan agotadoras, difíciles o con un fortísimo efecto negativo sobre el organismo, para otras resultan ligeramente alteradoras y no ocasionan daños en el sistema nervioso y en ninguna parte del organismo (Atance, 1992).

Si hacemos referencia al personal de enfermería, éste está sometido a estresores constantes en el ámbito laboral como escasez de personal; esto supone carga laboral, trabajo en turnos indistintos por la necesidad del movimiento rotativo en respuesta a la falta de recursos humanos en instituciones de psiquiatría, trato con usuarios, contacto con la enfermedad mental con características especiales, dolor, muerte, conflictos laborales, entre otros factores que aumentan el riesgo de presentar estrés laboral y personal, pudiendo determinar la aparición del mismo, además de realizar un gran esfuerzo mental y físico, así como continuas interrupciones y reorganización de las tareas, agravando esto el nivel de carga y esfuerzo mental (Basset, 2008).

Las consecuencias del estrés tienen implicaciones personales, familiares, sociales, organizacionales y de salud.

Entre las consecuencias del estrés que repercuten en la organización se encuentran la disminución de la satisfacción laboral, despersonalización en el trato, la elevación del ausentismo laboral, el abandono de trabajo, la baja implicación laboral, el bajo interés por las actividades laborales, incremento de conflictos interpersonales, aumento de la rotación laboral (Gil, 2000).

Todo lo anterior repercute en la atención al usuario con patologías psiquiátricas y en el personal de enfermería que labora en instituciones de psiquiatría.

El estrés laboral es un fenómeno cada vez más importante en la sociedad moderna, tanto a nivel individual como organizacional. A nivel individual se ha producido en las últimas décadas un aumento de las enfermedades de adaptación, al mismo tiempo que disminuye la incidencia de enfermedades infecciosas. Desde la perspectiva organizacional, el estrés puede deteriorar la propia salud organizacional entendida en sus componentes de eficacia, viabilidad de futuro y capacidad para ofrecer calidad de vida laboral a sus empleados y calidad de productos a la comunidad (Maslach, 1986).

Aunque el término “estrés” y su relación con la actividad laboral se utiliza de forma diferente, hay que reconocer que representa un campo de estudio particularmente interesante. La crisis de confianza entre investigadores en lo que se refiere a estrés ocupacional puede ser incluso beneficiosa

porque nos aparta de descripciones mecanicistas que en nada ayudan a comprender el fenómeno de una manera adecuada (García, 2005).

En primer lugar, hay que tener en cuenta que es prácticamente imposible realizar cualquier tarea sin estrés y que la actividad ocupacional, cuando se desempeña con éxito, puede tener un efecto positivo. Así, en el trabajo el individuo aporta esfuerzo, tiempo, habilidades, etc., y recibe a cambio compensaciones no sólo económicas sino también psicológicas y sociales que contribuyen a satisfacer las propias necesidades humanas (Buendía, 1998).

Por otro lado, idénticas situaciones laborales no producen los mismos efectos en todas las personas. Las diferencias individuales también juegan un papel significativo en los procesos de estrés. Diversas variables personales actúan como determinantes mediadores o moduladores sobre las experiencias de estrés y sobre sus efectos: la autoeficacia, el locus de control, la personalidad Tipo A, el neuroticismo, los estilos cognitivos, entre otros.<sup>1</sup> Pero no es nada fácil realizar la actividad profesional en condiciones que proporcionen al individuo oportunidades de desarrollar la propia autoestima (Leal, 2009).

Son muchos los trabajadores que se quejan de sus condiciones de trabajo, de las relaciones interpersonales, de las dificultades en el desarrollo de la carrera profesional, o de los cambios en la estructura y clima organizacional. A esto le podríamos añadir las situaciones críticas de despido o de jubilación anticipada ante la disminución de productividad y amenazas de cierre de algunas instituciones de psiquiatría. En general, el nivel de atención física y psicológica de la población trabajadora es alto, lo cual podría descubrir algunas de las claves tanto de ciertos comportamientos sociales como de algunos trastornos psicofisiológicos (Leal, 2009). El estrés forma parte de nuestra vida cotidiana hasta tal punto que puede considerarse como “el malestar de nuestra civilización”, afectando tanto a la salud y al bienestar personal como a la satisfacción laboral y colectiva (Echeverría, 2007).

Por otro lado, el estrés controlado puede tener efectos positivos, estimulando al individuo a superarse, lo que culminaría en una experiencia gratificante y en competencia profesional.

Otros factores sobre los que existe más controversia serían los cambios de turnos y los horarios laborales, el salario, la categoría profesional y la sobrecarga laboral asistencial, así como las exigencias laborales que hoy en día enfrentan los recursos humanos de Enfermería (Esquivel, 2006).

Además, siguiendo la bibliografía existente, se detecta una serie de áreas de trabajo con mayor incidencia de estrés, como es el caso de los Servicios de Urgencias y Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), no tomándose en cuenta los hospitales de atención psiquiátrica (Maslach, 1986).

Al considerar los factores institucionales, éstos destacan positivamente el soporte social como el principal medio para contrarrestar los efectos del estrés. Por el contrario, se han identificado numerosos factores estresantes crónicos del entorno laboral implicados en su producción, como los pacientes difíciles, bien por padecer patologías crónicas, bien por su propio inconformismo; también el poco tiempo por paciente y la mala calidad de las relaciones de equipo (Leal, 2009).

El personal que labora en instituciones de atención psiquiátrica no escapa a la posibilidad de presentar estrés, ocasionado por la atención diferente y particularizada que se debe de brindar a este grupo de pacientes tan importante para la sociedad en la que vivimos hoy en día, siendo de mayor complejidad, aunado a la escasez de recursos materiales para ofrecer la atención requerida, así como los factores externos al medio laboral que inciden directamente en las personas que se dedican a la profesión de Enfermería y que brindan sus servicios en Hospitales de Psiquiatría en México (Basset, 2008).

Cuando la respuesta al estrés en los individuos se produce de manera continua en el lugar de trabajo a causa del estrés laboral, la situación es preocupante porque afecta de manera considerable a la institución de salud (Gutiérrez, 1995).

Considero que altas tasas de estrés entre los recursos humanos de Enfermería de una organización afectan la eficacia organizacional y laboral.

No existen situaciones estresantes por sí mismas, sino que ello depende de que la persona las interprete como tales; sin embargo, existen ciertos trabajos y organizaciones en las que por determinadas circunstancias el estrés es sensiblemente mayor que en otras (Basset, 2008).

Dentro de las principales fuentes de estrés destacan las condiciones físicas, los horarios, las demandas específicas del puesto de trabajo, el contenido del puesto y el desempeño del rol laboral, las relaciones interpersonales, variables organizacionales, situación de la empresa, trabajo en doble institución y algunas otras. De lo anterior se deriva que para que aparezca el estrés es necesaria la interacción entre las respuestas individuales junto a la presión laboral en el ambiente de trabajo. En este marco, el personal sanitario, y muy especialmente el de Enfermería, serían particularmente vulnerables al estrés. Por un lado, el trabajo que se desarrolla en los hospitales requiere que todos los profesionales tengan la suficiente experiencia clínica y la madurez que les permita enfrentarse a la toma de decisiones difíciles, de las que se derivan con frecuencia implicaciones éticas y morales. En este sentido, el personal de Enfermería se ha identificado como un grupo especial de riesgo porque en él concurren factores personales, profesionales e institucionales que son causas potenciales de estrés (Doval, 2004).

Algunas causas de estrés se agrupan en tres categorías (personales, profesionales e institucionales) que se dan cita en el personal de Enfermería, favoreciendo la aparición del cuadro.

Un grupo de riesgo especial, sin duda alguna, son los recursos humanos de los hospitales psiquiátricos, donde el personal de Enfermería se enfrenta diariamente a patologías psiquiátricas, todas y cada una de ellas con características especiales, y en muchos casos a pacientes con cierto grado de agresividad, requiriendo notable experiencia clínica y madurez profesional que permita la toma de decisiones con implicaciones éticas y morales, de difícil manejo para el profesional de Enfermería, ya que existen Organizaciones No Gubernamentales (ONG<sup>s</sup>) que pueden calificar la atención brindada en estos casos específicos como no adecuada por la simple razón de la falta de conocimientos que se tiene para la atención inmediata en circunstancias que se pueden presentar como son usuarios con agitación psicomotriz o autoagresión, entre otras, siendo éstas de difícil manejo y que por consecuencia el personal se estresa, pues no se cuenta con estándares e indicadores para la contención y sujeción ante estas complicaciones, dentro de las unidades de psiquiatría en México (Basset, 2008).

De hecho no contamos con suficientes estudios que aporten datos sobre el estrés laboral y personal de los recursos humanos de Enfermería que laboran en unidades de psiquiatría en México, considerando que el profesional de Enfermería es el más expuesto a padecer este proceso.

El estrés laboral se invoca como responsable de la desmotivación que sufren los profesionales de Enfermería actualmente, con la consiguiente disminución del rendimiento en los hospitales de psiquiatría en México (Basset, 2008).

## CONCLUSIONES

En el ámbito de la salud en específico, el personal de Enfermería es susceptible a desarrollar estrés, por encontrarse dentro de un ambiente laboral considerado como emocionalmente tóxico, ya que se encuentra sometido a situaciones de interacción con pacientes y familiares que propician el desarrollo de diversos niveles de estrés; en los hospitales de psiquiatría, el escenario es diferente, ya que se encuentra expuesto a múltiples agresiones como el manejo de pacientes con patologías psiquiátricas cronicodegenerativas, y la necesidad de brindar cuidados, no solamente psicológicos, sino también prolongados, pues la mayoría de los usuarios son abandonados por sus familias y marginados por la sociedad, creando una mayor concentración de pacientes en instituciones de psiquiatría y por tanto un mayor índice de atención, exigiendo esto una alta concentración y responsabilidad, lo que trae como consecuencia desgaste físico y mental, además de la exigencia de

mantener en forma permanente el espíritu de compartir, tanto con el enfermo como con su familia. Por ello, pueden perder el interés y el tacto hacia el paciente presentando una actitud deshumanizada. En nuestro país existen pocos estudios que aborden el tema, y si nos referimos a hospitales de psiquiatría en México no encontramos registros al respecto basados en recursos humanos de enfermería.

El **estrés**, cuando no se atiende a tiempo, se puede convertir en un **síndrome posttraumático** que por su gravedad llega a incapacitar a la persona en su vida productiva, social y afectiva; el caso de una **depresión aguda no atendida**, igualmente puede terminar en intentos de suicidio y desconexión de la realidad. Algunas veces, cuando estas enfermedades no son tratadas de manera efectiva y veraz, pueden desembocar en trastornos mentales más graves; por eso es muy importante que tratemos de **conservar nuestra Salud Mental**, practicando **estilos de vida sanos**; es esencial hacer **ejercicio, descansar y dormir bien**, tener **buenos hábitos alimenticios** y abordar los problemas diarios con **paciencia y tolerancia**. El sentirse estresado depende tanto de las demandas del medio externo como de nuestros propios recursos para enfrentar esto; la exposición a situaciones de estrés provoca la “**respuesta de estrés**”, que consiste en un aumento de la activación fisiológica y cognitiva; el estrés hace que nuestro organismo se prepare para una intensa actividad motora, así como para actuar de forma más rápida y vigorosa ante las posibles exigencias de la situación; si la respuesta es demasiado frecuente, intensa o duradera, hay consecuencias negativas en nuestro organismo, ya que éste no puede mantener durante mucho tiempo un ritmo constante de actuación por encima de sus posibilidades; al mantener durante mucho tiempo la respuesta de estrés más allá de los límites (la que es distinta para cada persona), se producirán serios trastornos a diferentes niveles. En toda situación de estrés hay determinadas características; una de las más específicas es un cambio o situación nueva; las consecuencias del estrés laboral son múltiples en los tres niveles: fisiológicos, cognitivos y motores.

La respuesta de estrés es un riesgo laboral muy importante en el personal de Enfermería que labora en Instituciones de Psiquiatría en México.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Atance JC. 1997. "Aspectos Epidemiológicos del Síndrome de Burnout en el personal Sanitario". Revista Esp. Salud Pública 1997. Disponible en: [www.msc.es/epidemiologia/199703/burnout.htm](http://www.msc.es/epidemiologia/199703/burnout.htm)
2. Basset I. 2008. "Síndrome de Burnout" en el personal de Enfermería del Hospital de Psiquiatría. "Dr. Samuel Ramírez Moreno". Distrito Federal, México.
3. Buendía J. 1998. "Estrés Laboral y Salud". Madrid-España: Biblioteca, S. L., Madrid, España.
4. Cheverría M. 2007. El exceso laboral: un peligro para la salud. CIMAC. Documento impreso, México.
5. Doval M, Rodríguez RO. 2004. Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. Extraído el 02 de marzo, 2008.
6. Esquivel M. 2006. Síndrome de agotamiento profesional en personal médico de un hospital de tercer nivel. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social, Número 45, México.
7. García A. 2006. Barcelona Group on The Performance of Health Care Services. Medir el desempeño de los servicios de salud: revisión de las experiencias internacionales y su aplicación a contextos urbanos. Gac Sanit [online]. 2006, 20(4): 316-324. ISSN 0213-9111. Barcelona, España.
8. Gil-Monte R, Peiró R. 1997. Síntesis de Burnout. España. Edit. Novartis. Pág. 37.
9. Gil-Monte R, Peiró R. 2000. "Aproximaciones psicosociales y estudios diagnósticos sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout)". Monográfico, Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Distrito Federal, México.
10. Gutiérrez R, Contreras-Ibáñez C, Ito E, Atenco F. 1995 "Validez de constructo de las escalas de salud mental del SWS". Psicología y Salud, 6, pág.: 31-43.
11. Juárez A. 2004. Factores psicosociales relacionados con la salud mental en profesionales de servicios humanos en México. Cienc Trab. Oct-Dic; 6 (14):189-196. Descriptores: salud mental, estrés psicológico.
12. Leal MAL. 2009. Salud mental, estrés ocupacional y exigencias laborales. Primera Edición: Octubre 2009, Querétaro, Qro, México.
13. Melgosa J. (1999). Sin Estrés (1<sup>a</sup> ed.). España: Editorial SAFELIZ, S.L.
14. Peiró JM, Salvador A. (1992). Desencadenantes del estrés laboral (1<sup>a</sup> ed.). España Editorial UDEMA S. A.
15. Peiró JM, Salvador A. (1993). Control del estrés laboral (1<sup>a</sup> ed.). España: Editorial UDEMA S. A.
16. Santos JA. (2004). Manual: Motivación y adaptación ocupacional. Motal. San Salvador, El Salvador: Acción Consultores.
17. Santos JA. (2005). Manual: PRANES. San Salvador, El Salvador: Acción Consultores.
18. Santos JA. (2006), Retcambio: Un contrafuego de posibilidades. San Salvador, El Salvador: Acción Consultores. [http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/ar-gonro01\\_1.htm](http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/ar-gonro01_1.htm)
19. Escala SE. (2004). Cómo enfrentarse al estrés laboral. Extraído el 02 de marzo, 2009, de <http://www.ondasalud.com/edicion/noticia/0,2458,235850,00.html>
20. Pose G. (2005). Estrés en la evaluación institucional. Extraído el 06 de abril, 2009, de <http://evaluacioninstitucional.idoneos.com/index.php/345577>
21. Sindicato de Enfermeras de España (SATSE). Prevención del Estrés Laboral. Extraído el 02 de marzo, 2008, de [http://geosalud.com/Salud%20Ocupacional/estres\\_laboral.htm](http://geosalud.com/Salud%20Ocupacional/estres_laboral.htm)
22. Slipack, O. E. (1996). Estrés Laboral. Extraído el 02 de marzo, 2008, de [http://www.drwebsa.com.ar/aap/alcmeon/19/a19\\_03.htm](http://www.drwebsa.com.ar/aap/alcmeon/19/a19_03.htm)
23. Villalobos J. (1999). Estrés y Trabajo. Extraído el 02 de marzo, 2009, de [http://www.medspain.com/n3\\_feb99/stress.htm](http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm)