

Percepción del estrés laboral del profesional de enfermería, área de consulta externa

Perception of work stress of the nursing professional, external consultation area

Percepção do estresse laboral do profissional de enfermagem, área de consulta externa

ARTÍCULO ORIGINAL



Deysi Marilú Hernández Baquero 

deyenf14@hotmail.com

Escuela de Postgrado, Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú

Escanea en tu dispositivo móvil
o revisa este artículo en:

<https://doi.org/10.33996/revistavive.v7i21.337>

Artículo recibido 17 de julio 2024 / Aceptado 27 de agosto 2024 / Publicado 27 de septiembre 2024

RESUMEN

Las enfermeras se dedican al cuidado integral de pacientes de todas las edades y a la prevención y promoción de la salud. Ellas se encuentran constantemente sometidas a niveles elevados de estrés. La Organización Mundial de Salud define el estrés como el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan el organismo para la acción. El individuo sufre diferentes alteraciones en su estado físico, mental o emocional. **Objetivo:** Comprender la percepción del personal de enfermería, sobre el estrés laboral, en la atención asistencial del área de consulta externa del Centro Clínico Quirúrgico IESS Sangolquí correspondiente al año 2023. **Materiales y métodos:** Estudio con enfoque cualitativo, que pretende comprender la realidad social desde la perspectiva de los profesionales de enfermería, utilizando un abordaje fenomenológico. Se utilizó el diseño metodológico de Amadeo Giorgi, para describir, comprender y articular las experiencias de los profesionales en 4 fases. **Resultados:** El número de informantes fue de 15 enfermeras, 100% de sexo femenino. Se logró identificar 4 categorías, 10 subcategorías y 20 unidades de significado. En las entrevistas realizadas se observó el agotamiento emocional, presión en el entorno laboral, actitudes negativas, disminución en el rendimiento de sus actividades, desmotivación y la saturación física, mental del profesional, lo que puede generar mayor probabilidad de padecer enfermedades. **Conclusiones:** Las fuentes de estrés proviene de múltiples ámbitos como: físicos, psicológicos, organizacionales, individuales, siendo necesario una prevención más especializada y concreta para el personal de enfermería, así como estrategias de manejo del estrés en los centros hospitalarios.

Palabras clave: Estrés; Personal de enfermería; Consulta externa

ABSTRACT

Nurses are dedicated to the comprehensive care of patients of all ages and to the prevention and promotion of health. They are constantly subjected to high levels of stress. The World Health Organization defines stress as the set of physiological reactions that prepare the body for action. The individual suffers different alterations in their physical, mental or emotional state. **Objective:** To understand the perception of nursing staff regarding work stress in the care provided in the external consultation area of the IESS Sangolquí Clinical Surgical Center corresponding to the year 2023. **Materials and methods:** Study with a qualitative approach, which aims to understand the social reality from the perspective of nursing professionals, using a phenomenological approach. Amadeo Giorgi's methodological design was used to describe, understand and articulate the experiences of professionals in 4 phases. **Results:** The number of informants was 15 nurses, 100% female. It was possible to identify 4 categories, 10 subcategories and 20 units of meaning. In the interviews carried out, emotional exhaustion, pressure in the work environment, negative attitudes, decreased performance of their activities, demotivation and physical and mental saturation of the professional were observed, which can generate a greater probability of suffering from diseases. **Conclusions:** The sources of stress come from multiple areas such as: physical, psychological, organizational, individual, requiring more specialized and concrete prevention for nursing staff, as well as stress management strategies in hospital centers.

Key words: Stress; Nursing staff; External consultation

RESUMO

Os enfermeiros dedicam-se ao cuidado integral de pacientes de todas as idades e à prevenção e promoção da saúde. Eles estão constantemente sujeitos a altos níveis de estresse. A Organização Mundial da Saúde define o estresse como o conjunto de reações fisiológicas que preparam o corpo para a ação. O indivíduo sofre diversas alterações em seu estado físico, mental ou emocional. **Objetivo:** Compreender a percepção da equipe de enfermagem quanto ao estresse laboral na assistência prestada no setor de consulta ambulatorial do Centro Cirúrgico Clínico IESS Sangolquí correspondente ao ano de 2023. **Materiais e métodos:** Estudo com abordagem qualitativa, que visa compreender a realidade social na perspectiva dos profissionais de enfermagem, utilizando uma abordagem fenomenológica. O desenho metodológico de Amadeo Giorgi foi utilizado para descrever, compreender e articular as experiências dos profissionais em 4 fases. **Resultados:** O número de informantes foi de 15 enfermeiras, 100% do sexo feminino. Foi possível identificar 4 categorias, 10 subcategorias e 20 unidades de significado. Nas entrevistas realizadas foram observados desgaste emocional, pressão no ambiente de trabalho, atitudes negativas, diminuição do desempenho de suas atividades, desmotivação e saturação física e mental do profissional, o que pode gerar maior probabilidade de sofrer de doenças. **Conclusões:** As fontes de estresse vêm de múltiplas áreas como: física, psicológica, organizacional, individual, exigindo uma prevenção mais especializada e concreta para a equipe de enfermagem, bem como estratégias de gerenciamento de estresse em centros hospitalares.

Palavras-chave: Estresse; Equipe de enfermagem; Consulta externa

INTRODUCCIÓN

A lo largo de la historia se ha evidenciado la labor que desempeña la enfermera en las diferentes áreas de salud. Con el paso de los años, la enfermería como una disciplina, ha demostrado claramente su rol, en la atención al ser humano, como la familia y a la comunidad, marca un punto importante en las tendencias que exigen los cambios sociales, políticos, culturales y el avance científico que cada día evoluciona a gran escala mundial.

En el campo de la enfermería, los profesionales se dedican no sólo al cuidado integral de pacientes de todas las edades, sino también a la prevención y promoción de la salud. Sin embargo, a pesar de que el autocuidado es un componente central de su labor, se enfrentan a una paradoja: a menudo se encuentran sometidos a niveles elevados de estrés, factor que puede dificultar su propia capacidad de autocuidado.

García-Morán y Gil-Lacruz (1), refieren que, en el mundo actual, el estrés laboral está considerado como un fenómeno de índole mundial, por las altas cifras que presenta. Situación que da paso a un problema de salud pública y genera un impacto que influye en la pérdida de la salud del trabajador, por la presencia de trastornos en el estado de ánimo, comportamiento, funcionamiento social, y síntomas somáticos como cefaleas, gastritis y colitis, entre otros. Por esta particularidad, el estrés es considerado como la enfermedad del siglo XXI (1).

El estrés es uno de los problemas más graves que actualmente afecta a los trabajadores. Su presencia en el ámbito laboral se debe a múltiples factores de riesgo, como el ambiente físico, la organización laboral, factores psicosociales tanto laborales como extralaborales, entre otros.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el estrés como el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan el organismo para la acción. El individuo puede sufrir diferentes alteraciones en su estado físico, mental o emocional, pero si su respuesta no es controlada a tiempo podría causar trastornos importantes como los psicológicos (1).

Entre las profesiones que conllevan altos niveles de estrés laboral, se encuentran los trabajadores sanitarios, quienes enfrentan un mayor riesgo de sufrir enfermedades mentales relacionadas con su ejercicio profesional. Los profesionales de enfermería, en particular, son uno de los grupos más vulnerables a padecer estrés laboral debido a la naturaleza de su trabajo en diversos servicios especializados, donde se enfrentan frecuentemente a situaciones como la muerte, además de las responsabilidades administrativas que deben asumir.

Dentro de toda esta problemática, la Organización Mundial de la Salud, la Organización Internacional de Trabajo (OIT) y la Organización de Estados Americanos (OEA), referente al estrés laboral y sus factores hicieron la publicación de una norma llamada "Protegiendo la Salud de los

Trabajadores”, para lograr que todo lo que origine el estrés puede ser identificado y posteriormente realizar intervenciones para mejorar la salud de los profesionales (2).

En el manejo de esta temática, también es importante mencionar que dentro de la celebración del Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo y el título de un nuevo informe de la OIT es "Estrés laboral: un reto colectivo para todos." Dicho informe destaca que no hay datos globales disponibles sobre la prevalencia y el impacto del estrés laboral en el trabajo.

Un estudio relacionado al nivel de estrés y sus factores en profesionales de enfermería en México, arrojó que los estresores percibidos como los que generan más estrés, en el 29,3% de los enfermeros participantes, son la muerte, el sufrimiento e incertidumbre en el tratamiento (3). En el mismo orden de ideas es importante mencionar que en América Latina, países como Argentina, Chile, Bolivia y Ecuador según la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el 2010, cada año aumenta el porcentaje de estrés laboral por diferentes factores estresores en los trabajadores, por distintas causas que van desde sobrecarga de trabajo, despidos injustificados, conflictos sociopolíticos, falta de condiciones laborales, lo que afecta directamente a las organizaciones de dichos países, por lo que este fenómeno suele estar muy por encima a las cifras indicada por dicha organización (4).

Como se puede evidenciar en diferentes estudios realizados, el estrés laboral y en este

caso particular del profesional de enfermería, no está libre de presentar estrés ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos, aptitudes, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.

Considerando las opiniones expresadas por los autores citados, se aclara que el estrés laboral, es una problemática que día a día deben enfrentar las personas en diferentes ámbitos, que conllevan a presentar significativos trastornos naturales y en el personal de salud y en la sociedad. En este sentido esta característica se pueda considerar de tipo social y por lo tanto altera abiertamente a la salud de la población en general.

El personal de enfermería que labora no solo en las unidades hospitalarias, sino también en áreas como consulta externa, están sometidas a circunstancias que pudieran causar estrés, como son: la responsabilidad del trabajo, la presencia excesiva de ruidos, la iluminación defectuosa, espacio impropio o insuficiente para las labores a realizar, exceso de calor, ausencia de personal médico en situaciones de urgencia, ambigüedad en la asignación de las funciones de enfermería, falta de personal para atender debidamente el servicio, sobre carga de trabajo, críticas constantes por parte de otros profesionales de la salud, falta de comunicación entre las compañeras de trabajo sobre los problemas del servicio, información insuficiente o inadecuada con respecto a los pacientes, rotación permanente por diferentes servicios.

En este contexto, como se puede evidenciar en las investigaciones realizadas sobre el estrés laboral por parte del personal de enfermería, un mayor número se encuentran relacionadas en áreas críticas y/o áreas de mayor complejidad, frente a un bajo número de investigaciones en el área de consulta externa, por lo que el presente artículo científico pretende conocer, destacar e indagar sobre la percepción del profesional de enfermería frente al estrés laboral en el área de consulta externa.

El objetivo de la investigación es comprender la percepción del personal de enfermería, sobre el estrés laboral, en la atención asistencial del área de consulta externa del Centro Clínico Quirúrgico IESS Sangolquí correspondiente al año 2023.

El personal de enfermería representa más del 50.0% de los recursos humanos de las instituciones de salud, por lo que conocer los factores que inciden en su desempeño laboral es prioritario. De esa manera, las unidades hospitalarias pueden ejecutar estrategias para el logro de la satisfacción laboral y generar una óptima actitud de servicio que se refleje en el ambiente laboral y en la calidad que recibe el usuario hospitalizado (5).

Se considera importante realizar el trabajo de Investigación porque se evidencia una alteración biopsicosocial que puede estar directamente relacionado con el quehacer diario del profesional de enfermería en los diversos ámbitos de atención de salud, repercutiendo no solo en la salud física y mental de este profesional sino también en la calidad de atención de los pacientes.

El trabajo del personal de enfermería como una actividad humana, individual y colectiva requiere una serie de contribuciones que las personas desempeñan esperando a cambio compensaciones humanas, éticas, profesional, económicas y materiales, más también psicológicas y sociales, que contribuyan a satisfacer sus necesidades.

El estrés laboral en los profesionales de salud es causado por la interacción con su ámbito laboral, en que las exigencias del ambiente exceden la capacidad de respuesta del trabajador, causando en él, la pérdida de control. En lo que respecta a la profesión de enfermería son muchos los estresores laborales identificados, diversos estudios documentan factores relacionados con el contexto de la organización, aspectos psicológicos y aspectos sociales. El trabajo emocional es considerado más intenso en algunas profesiones en el sector de servicios (6). Esto incluye la enfermería, porque las enfermeras continuamente interactúan con los pacientes y su familia.

Por lo tanto, el personal de enfermería a menudo requiere expresar o reprimir sus emociones en el ámbito de la salud, por otra parte, se evidencia escasos estudios relacionados a la percepción del personal de enfermería sobre el estrés laboral en el área de consulta externa, siendo también un área de alta demanda de pacientes, con diferentes patologías a las cuales el personal debe dar una atención de calidad y calidez.

MATERIALES Y MÉTODOS

El presente estudio adoptará el enfoque cualitativo, que se centra en las múltiples dimensiones subjetivas que construyen la realidad social asumiendo su carácter dinámico e histórico. Busca conocer la percepción del profesional de enfermería en el área de consulta externa sobre el estrés laboral en la atención asistencial partiendo de la necesidad de comprender cómo el estrés, que forma parte de la vida cotidiana tanto personal como laboral, puede afectar el desempeño y la calidad del trabajos. Se identificarán tanto las causas personales como las interpersonales que pueden contribuir a la aparición de dicho estrés.

Se utilizó el diseño fenomenológico, que refiere la comprensión de experiencias, comparando similitudes y diferencias de los participantes. También se abordó la metodología de Amadeo Giorgi, para describir,

comprender y articular las experiencias vividas de los sujetos de investigación siendo los profesionales de enfermería que trabajan en el área de consulta externa en la atención asistencial.

Este método de Amadeo Giorgi permite comprender las vivencias, historias narradas de cada participante (enfermeras) en este caso particular en el área de consulta externa, que consta de 4 fases:

1. Obtención de la descripción concreta de un fenómeno por parte del sujeto entrevistado.

Ante esta información, el investigador asume una actitud compleja, basada en la lectura de los enunciados a modo de establecer un sentido de familiaridad con los mismos.

2. Una vez que se ha logrado una comprensión y sentido de toda la información obtenida, el investigador vuelve al principio de la descripción, estableciendo una lectura lenta de los enunciados. Una vez realizada esta lectura, el investigador realiza una delimitación de “unidades de significado”, a partir de enunciados.
3. Una vez finalizada la segunda etapa, el investigador regresa al principio de la información obtenida y comienza a transformar cada unidad de significado en expresiones que transmiten más directamente el sentido psicológico de lo que dijo.
4. Finalmente y una vez transformadas las unidades de significado consideradas, se articula una estructura general de la experiencia del fenómeno. (7).

Finalmente, el enfoque cualitativo integral permitirá conocer las diversas realidades que los sujetos enfrentan en relación a la percepción del estrés laboral en el área de consulta externa.

En el caso de este estudio en particular se desarrolló una investigación cualitativa, en este caso, se realizó uso de entrevistas semiestructuradas y/o profundas. Los participantes serán seleccionados mediante un

muestreo intencional para incluir una variedad de experiencias y contextos. Los datos recolectados serán analizados utilizando métodos de análisis de contenido o de discurso, dependiendo de la naturaleza de los datos. Esto permitirá identificar temas y patrones recurrentes relacionados con el estrés laboral.

Escenario:

Área de Estudio. Lugar: País Ecuador, Provincia de Pichincha, cantón Rumiñahui, Ubicación: zona Urbana Institución: En un Centro Clínico Quirúrgico Hospital del Día IESS Sangolquí.

El Centro Clínico de Atención Ambulatoria de Sangolquí integra a las diferentes casas de salud que conforman la red de centros médicos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el cual proporciona servicios de Gastroenterología, Ginecología, Medicina Familiar, Medicina General, Medicina Interna, odontología, Pediatría, Centro Quirúrgico, Dermatología, Rehabilitación, Cardiología, Medicina Ocupacional, Traumatología y hospitalización corta estancia.

Los horarios de atención son de dos turnos: En la mañana de 6H00am a 14h00pm y en la tarde su horario es de 14H00pm a 22h00pm, la parte médica. El área de emergencia la atención 24 horas los 365 días del año. El escenario de esta investigación fue el área de consulta externa al

momento que el personal realiza sus actividades en su jornada laboral.

Cómo estrategia para la búsqueda y captación de todas las actividades que son informantes claves, eran abordados en la estación de enfermería, donde se identificaba como el profesional de enfermería realiza su trabajo y cuál era su percepción frente al estrés laboral en su trabajo, y que factores que podrían causar ese estrés.

Sujeto de Investigación: Profesional de enfermería del área de consulta externa de un Centro Clínico Quirúrgico del cantón Rumiñahui Ecuador.

Población-Muestra: La muestra a elegir se realizó de tipo intencional en virtud del interés que existe de elegir los profesionales licenciados/as de enfermería que laboran en el área de consulta externa. En este sentido el tipo de muestra a elegir será la no probabilística, que implica aquella que se seleccionará con base a una intencionalidad en lugar de hacer la selección al azar.

El número de muestra se obtuvo a partir de la saturación de la participación. Por otra parte, el muestreo fue por convivencia, es decir, los sujetos fueron elegidos por la accesibilidad para la investigación, en este caso se consideró a 15 profesionales.

Recolección y análisis de la información

Para la investigación en curso, se aplicó la entrevista semiestructurada por adoptar una mayor flexibilidad. Se basa en un guion de preguntas predefinidas, pero el entrevistador tiene la flexibilidad de hacer preguntas adicionales, reformular preguntas o explorar temas que surgen durante la entrevista de manera más detallada. Esto permite adaptar la entrevista a la experiencia y las percepciones individuales del entrevistado, a la vez que garantiza que ciertos temas clave se cubran en todas las entrevistas (10).

La recolección de datos se formuló a través de una entrevista semiestructurada que les da seguridad haciendo posible comprender que estos se sientan cómodos, seguros, y permitan ofrecer respuestas reales y honestas. La misma que se desarrolló en dos partes sociodemográficas, nombre, horario rotativo de trabajo, edad, tiempo del servicio, estado civil, etc., segunda parte se abordó sobre datos importantes de la problemática del estrés y su percepción que presenta el personal de enfermería en el área de consulta externa del Centro Clínico Quirúrgico IESS Sangolquí.

Técnicas para la recolección de datos: La entrevista semiestructurada a profundidad

Se analizó y caracterizó los elementos de la percepción del estrés laboral del personal de enfermería, en el marco de la atención de consulta externa. Se realizó preguntas abiertas.

Luego de realizar los instrumentos de recolección de datos, estos fueron sometidos a una prueba piloto, la misma que permitió realizar cambios en las preguntas y mejorar su redacción, con estos resultados se realizó la validación del instrumento.

La entrevista consta de 2 partes: La primera parte consta de datos generales y la segunda corresponde a preguntas relacionadas con el objeto de estudio, conformado por 6 interrogantes.

Procedimiento para la recolección de información

Se coordinó con el Dr. Marco Cando Director Médico del Centro Clínico Quirúrgico Hospital del Día Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) Sangolquí con el fin de obtener la autorización para la realización de las entrevistas.

Las entrevistas se aplicaron de manera presencial, en un espacio privado del hospital, llevándose a cabo la grabación solo de audios para garantizar la privacidad, confidencialidad y anonimato de los participantes.

Criterios de inclusión

- Sexo: Hombre – Mujer
- Estado Civil: Soltera(o), Casado(a), Viuda(o)/ Separado, Unión libre.
- Personal de enfermería que labora en el área de consulta externa.

Aspectos éticos y regulatorios

Principios éticos y criterios de rigor científico

Las consideraciones éticas del presente estudio están delineadas por lo consagrado en la resolución el artículo 155 de la Ley de Seguridad Social, de la república del Ecuador. Por otra parte, en las entrevistas estructuradas que se utilizarán para el presente estudio, no se manipulará la conducta del sujeto. Como ética del estudio es importante enfatizar que la información se brindará detallada a los profesionales de enfermería con relación a los propósitos del estudio, también a la recolección de datos y la socialización de la investigación.

RESULTADOS

De 15 enfermeras, ninguna de ellas se rehusó a participar o abandonó el estudio del área de consulta externa del Centro Clínico Quirúrgico Hospital del Día IESS Sangolquí. El 100% de sexo femenino, su rango de edad más representativo con 60% corresponde a más de 41 años, el 20% se encuentra de 26 a 30 años, el 13,33% pertenece al grupo de 31 a 35 años y el 6,67% corresponde a menores de 25 años.

Antigüedad en la institución con 60% más representativo entre 11 a 20 años, el 20% entre 21 a 30 años, 13,33 de 6 a 10 años, y el 6,67% de 5 años. Es evidente en este grupo de participantes, la experiencia laboral por los años de trabajo en el centro. Turnos que realiza habitualmente el personal de enfermería predomina el 73,33% que corresponde a turnos rotativos, mientras que el 13,33% realiza turnos solo en la mañana y el otro 13,33% en tarde, particular que corresponde por asuntos e índole personal.

Una vez realizado el análisis de discurso del personal profesional de enfermería que participaron en el presente estudio, se logró identificar 4 categorías, 10 subcategorías y 20 unidades de significado, detalladas en la Tabla 1, 2, 3 y 4, que forman parte de las entrevistas realizadas al personal de enfermería de consulta externa del Centro Clínico Quirúrgico Hospital del Día Sangolquí, para lo cual se utilizó una técnica de coloración y se aplicó el diseño metodológico de Amedeo Giorgi.

Tabla 1. Categoría 1: Estrés laboral y la organización.

Sub Categorías	Unidades de Significado	Discurso
Estrés y personal de enfermería	Baja Autoestima Depresión Ansiedad Agotamiento físico y mental.	Al momento que empieza a ver que no va alcanzar a terminar todo en la jornada laboral, por la alta demanda de pacientes, le causa depresión, piensa que no logrará realizar pronto las actividades, al parecer se considera lenta y eso la angustia, causándole ansiedad, empieza a sudar las manos, palpitación en el pecho y necesita pedir ayuda porque siente que no puede más. Esto genera agotamiento físico y mental (Blanco).
Estrés y organización	Bajas laborales Cometer errores Disminución de la productividad	Cuentan con menos personal para la alta demanda de actividades que deben cumplir, lo que hace que involuntariamente existan posibles errores, pero reaccionan inmediatamente y nuevamente se tranquilizan y vuelven a realizar la actividad, pero esto hace que disminuyan la productividad por la misma carga de trabajo (Naranja)

Tabla 2. Estrés laboral y sus respuestas.

Sub Categorías	Unidades de Significado	Discurso
Respuesta Fisiológica	Problemas digestivos Tensión Muscular Taquicardia	Cuando presenta estrés laboral, inmediatamente, le produce dolor en el estómago, incluso ha tenido problemas de colon irritable que le producen diarreas, adicional presenta tensión muscular, piensa que su cuerpo ya no responde y esa misma angustia le causa palpitaciones en el corazón más fuertes (Rosado).
Respuesta Psicológica	Angustia Preocupación Responsabilidad por cumplir con calidad la atención a los pacientes	Lamentablemente esta angustia que presenta es inevitable por lo misma razón que debe concluir con todas las actividades en el trabajo, ya que se considera una profesional que se preocupa en cumplir con responsabilidad, y calidad todas las actividades y responsabilidades en el trabajo y en su mente está presente que debe culminar todo y bien. (Rojo).

Tabla 3. Estrés laboral y afrontamiento

Sub Categorías	Unidades de Significado	Discurso
Intensidad / diversidad	Frecuencia, variedad de las emociones requeridas del profesional trabajador.	A menudo presenta variedad de emociones, ya que trabajan con pacientes que muchas veces necesitan ser escuchados y a pesar de las actividades variadas que realizan buscan la manera de escuchar al paciente, pero al mismo tiempo se desespera en seguir realizando las actividades de turno (Tomate)
Comportamiento Superficial	Manejo de las emociones visibles	Al momento que se estresa en el trabajo trata de tranquilizarse, respirar profundo, tomar agua y empezar a relajarse y ya se ríe. (Azul)
Comportamiento Profundo	Procurar influir en sentimientos internos.	Le ha pasado que cuando siente que le vence el estrés laboral, se culpa a sí misma y eso le causa despecho, coraje por no poder finalizar pronto las actividades (Verde).

Tabla 4. Demandas laborales.

Sub Categorías	Unidades de Significado	Discurso
Ambigüedad de roles	Referida a la Identificación de roles, responsabilidades y abandono o desconocimiento de procesos y procedimientos. vinculadas al puesto, dudas sobre los fines, objetivos y manera de afrontarlos. Ausencia de directrices claras y de información para responder a las demandas laborales.	Con tantas actividades que les toca realizar, y a veces le designan más y tomando en cuenta que algunas de esas asignaciones no corresponden como profesionales, entonces ahí se reclama que las personas que está a cargo se pongan de acuerdo que actividades deben realizar, porque esto le causa desorientación en las directrices que debe responder. (Café)
Carga Laboral	Desorbitado número de actividades laborales, relacionadas con el tiempo de trabajo que desempeña el profesional	Realizan muchas actividades, y más la recarga cuando por ejemplo les falta personal y no existe un reemplazo, entonces se duplica el trabajo en el turno). (Celeste)

Percepción del estrés

La percepción se trata principalmente del proceso de integración entre el sujeto y el mundo, el cual articula cuestiones referidas al sujeto, al cuerpo y al lenguaje, es decir la capacidad de relacionarse con el entorno, que luego surge el intento de agrupar la información recogida en base a ciertos criterios de juicio de pensamiento.

En las entrevistas realizadas se pudo observar el desgaste de agotamiento emocional, presión en el entorno laboral, actitudes negativas, disminución en el rendimiento de sus actividades, desmotivación y la saturación física, mental del profesional, lo que puede generar mayor probabilidad de padecer enfermedades.

Estrés Laboral

El estrés laboral es una respuesta física y emocional como consecuencias a un desequilibrio entre exigencias que el individuo percibe y las capacidades que tienen el individuo a enfrentar en su lugar de trabajo. Está considerado como un problema de salud pública que genera un impacto en el trabajador por la presencia de trastornos en el estado de ánimo, comportamiento, funcionamiento social y síntomas somáticos, por lo tanto, se considera como la enfermedad del siglo XXI.

El estrés laboral de los profesionales de salud es causado por el nexo con su ámbito laboral, siendo las exigencias en torno al ambiente, puede superar la capacidad de respuesta del trabajador y como consecuencia la pérdida de control del trabajador (6).

A tal efecto como resultado se logró estructurar una entrevista a través de los siguientes aspectos:

Condiciones Sociodemográficas: como resultado de esta sección se espera recopilar datos básicos como edad, estado civil, antigüedad en la institución; de esta manera estos factores pueden influir en cómo los profesionales de enfermería experimentan y manejan el estrés laboral. Por ejemplo, los profesionales de menos experiencia o los recién incorporados pueden enfrentar desafíos diferentes a los de mayor experiencia mostrando así condiciones de estrés diferentes.

Campo de Información: como resultado de este apartado se logró investigar a como la presencia de tensión o preocupación relacionada con el trabajo afecta o no al personal de enfermería por lo cual se solicitó que describan su experiencia con respecto al estrés laboral. Las respuestas según las autoras de este estudio pueden ofrecer una visión directa de las causas comunes del estrés y cómo se manifiesta en el entorno laboral.

Campo de Representación: En este apartado de la entrevista se pretendió solicitar a los participantes que planteen como comparten sus experiencias específicas de estrés laboral y que deben reflexionar respecto a estos factores que contribuyen a este estrés.

Aquí los profesionales entrevistados enfatizaron que el estrés laboral en su trabajo cotidiano se ve reflejado con la carga laboral, falta de personal, falta de instrumental e insumos médicos que manifiestan que son factores que por sí son causantes de estrés.

Esto pudo revelar situaciones particulares o aspectos del ambiente laboral que son especialmente estresantes, como la carga de trabajo, la gestión del tiempo, las relaciones interpersonales o la presión institucional.

Los profesionales entrevistados perciben y hacen hincapié en la infravaloración del trabajo realizado, es decir piensan que su trabajo no es reconocido ni valorado correctamente, esto hace

que su autoestima baje, consideran que no han recibido una retribución económica por lo menos para asistir a cursos.

Campo de Actitud: En esta sección, se buscó explorar el impacto del estrés laboral en el rendimiento profesional. En este sentido las respuestas proporcionaron información sobre la eficacia de diferentes técnicas de afrontamiento y cómo el estrés afecta la calidad del trabajo y el bienestar de los profesionales de enfermería, en este caso los profesionales entrevistados mencionaron el cansancio físico, mental, ansiedad que han presentado a la hora de presentar el estrés laboral.

Por otra parte, el profesional entrevistado informa que el instrumental y la nueva era de la tecnología se ve insuficiente, puesto que los equipos por el uso diario se encuentran deteriorados y esto no permite laborar correctamente, y el profesional se expone en varias ocasiones a situaciones estresantes, al momento de utilizar maquinas que ya perdieron su vida útil.

Discusión

Cada vez más el estrés laboral va ocupando espacios muy significativos en los trabajadores, este fenómeno aparece frente a una situación que desequilibra al individuo dando una respuesta física y emocional ante exigencias que percibe

cada individuo y como esas capacidades enfrenta a esas exigencias este profesional, partiendo de esta conceptualización, el presente estudio "Percepción del Estrés Laboral del Profesional de Enfermería, Área de Consulta Externa", logró configurar en su proceso de desarrollo cómo las características demográficas y contractuales, como la edad, el estado civil, y la antigüedad, influyen en la percepción del estrés laboral entre los profesionales de enfermería en este sentido la diversidad en estos factores sugiere una complejidad en las experiencias de estrés en el profesional de enfermería, lo que indica la necesidad de un enfoque personalizado para abordar el bienestar del personal de este sector.

Por otra parte, resulta evidente que la metodología cualitativa en el mencionado estudio juega una importante participación para el desarrollo de los resultados, puesto que se obtiene discursos y opiniones ampliamente justificadas al momento que relatan la vivencia cotidiana por los profesionales, y adoptan su fundamentación al momento de compartir y su aporte de las mismas.

Es importante destacar que el estrés laboral es una experiencia multifacética, influenciada por elementos como la carga de trabajo, las expectativas institucionales y las dinámicas interpersonales que en el día a día enfrenta este profesional de la salud. Las descripciones de los participantes sobre cómo experimentan el estrés en su rol subrayan la importancia de considerar

las condiciones laborales específicas en el área de atención del centro hospitalario.

Además, las experiencias compartidas por los profesionales de enfermería revelan que el estrés laboral no solo es una cuestión de factores externos, sino también de cómo estos son percibidos y manejados individualmente. Sin embargo, los profesionales de enfermería reconocen que el estrés afecta su rendimiento, lo que subraya la importancia de estrategias efectivas de manejo del estrés.

Finalmente, el estudio referido valora la relevancia de un ambiente de trabajo en el personal de enfermería que apoye la salud mental y el bienestar de los profesionales sugiriendo que mejorar las condiciones laborales y proporcionar herramientas para el manejo del estrés no solo beneficiará a los individuos, sino que también mejorará la calidad del cuidado al paciente. La discusión apunta hacia una mayor comprensión del estrés laboral en enfermería, enfatizando la necesidad de abordajes preventivos y reactivos adaptados a las realidades específicas del personal de consulta externa.

CONCLUSIONES

Es necesario considerar aquellas fuentes del personal de enfermería acerca de la percepción del estrés laboral en el área de consulta externa, que podrían ser factores de riesgo latentes para el mencionado personal, mostrando que las fuentes de estrés proviene de múltiples ámbitos como:

físicos, psicológicos, organizacionales, individuales, siendo un primer paso para poner en marcha una prevención más especializada y concreta para el personal de enfermería.

Una vez aplicado el Esquema Metodológico de Amadeo Giorgi, permite estudiar las categorías, para diseñar intervenciones específicas, basadas en criterios empíricos y prevenir los perfiles del personal de enfermería, como la propia organización desde una perspectiva de integración.

El estudio valoriza la comprensión del estrés laboral como la respuesta que las personas pueden tener cuando se enfrentan a demandas y presiones laborales que no están acordes a sus conocimientos y habilidades y que desafían su capacidad para afrontarlas. Destacando sin lugar a duda la ausencia de vinculación entre las demandas del trabajo y las habilidades personales que se plantean en la relación laboral del profesional de enfermería.

No cabe duda que el estudio contribuye al avance científico y teórico en la comprensión del estrés laboral, proponiendo al momento de la fase final del estudio modelos contemporáneos de estrés y bienestar en el contexto específico de la enfermería; es posible igualmente destacar que existe la necesidad de estrategias de manejo del estrés más efectivas en los centros hospitalarios haciendo necesario recomendar la implementación de programas de apoyo al bienestar y formación en técnicas de manejo del estrés.

En efecto este estudio resalta la importancia de abordar proactivamente el estrés laboral en la enfermería, no solo para el bienestar del personal sino también para garantizar un cuidado de calidad a los pacientes que permita aliviar la carga de estrés laboral en instituciones y entidades en el campo de la salud.

CONFLICTO DE INTERESES. Las autoras declaran que no existe conflicto de intereses para la publicación del presente artículo científico.

FINANCIAMIENTO. Se trabajó con recursos económicos, tecnológicos, tiempo y bibliografía necesaria del Centro Clínico Quirúrgico Hospital del Día IESS Sangolquí.

AGRADECIMIENTO. Las autoras agradecen al Centro Clínico Quirúrgico Hospital del Día IESS Sangolquí por el apoyo brindado para el desarrollo de este estudio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. García-Morán M, Gil-Lacruz M. El estrés en el ámbito de los profesionales. Persona. Revista de la Facultad de Psicología Universidad de Lima. 2016, 11-30. <https://acortar.link/78ZNXD>
2. Organización Panamericana de la Salud (OPS). Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo. 2016. <https://acortar.link/JOZUEi>
3. Cortaza L, Francisco M. Revista Iberoamericana de Educación e Investigación en Enfermería. Revista Iberoamericana de Educación e Investigación en Enfermería. 2014, 4(1):7.
4. Mejía C, Chacon J, Enamorado OM, Garnica L, Chacón-Pedraza S, García-Espinosa Y. Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. Scielo. 2020, 28(3). <https://acortar.link/brXw9o>
5. García-Ramos M, Luján-López M, Martínez-Corona M. Satisfacción laboral del personal de salud. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social. 2007, (2):10. <https://acortar.link/xv8kAa>
6. Díaz F, Guevara S, Vidaurre W. Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad, Chiclayo. Revista de Investigación y Cultura -Universidad César Vallejo. 2019, 8(1). <https://acortar.link/zNWrLF>
7. Giorgi A. The descriptive phenomenological method in psychology: A modified Husserlian approach. Pittsburgh, PA: Duquesne University Press. 2009. <https://acortar.link/bucbh4>
8. Bisquerra R. Educación emocional y competencias básicas para la vida. Praxis. 2003. <https://acortar.link/8C10le>
9. Bonfill E, Lleixa M, Sáez F, Romaguera S. Estrés en los cuidados: una mirada desde el modelo de Roy. Scielo. 2010, 19(4):279-282. <https://acortar.link/tGEnTU>
10. Mendoza S, Márquez Y. El estrés y el trabajo de enfermería: Factores influyentes. Más Vida. 2020, 2(2): 2. <https://acortar.link/b9MK9y>

ACERCA DE LOS AUTORES

Deysi Marilú Hernández Baquero. MSc. En Seguridad y Salud Ocupacional. Licenciada en Enfermería. Experiencia como docente de práctica en enfermería, Universidad Católica de Quito. Participación en Eventos nacionales e internacionales.