




## Factores estresores en profesionales de enfermería que laboran en áreas críticas hospitalarias

*Stressors in nursing professionals working in critical hospital areas*

Estressores em profissionais de enfermagem que atuam em áreas críticas do hospital

Julia Belizario<sup>1</sup>

Universidad Nacional del Altiplano, Puno – Puno, Perú

 <https://orcid.org/0000-0002-2237-9141>  
d02278119@uancv.edu.pe (correspondencia)

DOI (Genérico) : <https://doi.org/10.35622/j.rie.2021.03.006>  
DOI (Documento en español) : <https://doi.org/10.35622/j.rie.2021.03.006.es>  
DOI (Document in English) : <https://doi.org/10.35622/j.rie.2021.03.006.en>

Recibido 05/06/2021/ Aceptado 15/06/2021 Publicado 16/07/2021

### ARTÍCULO ORIGINAL

#### PALABRAS CLAVE

Factores estresores,  
áreas críticas, labores,  
enfermera, hospital

#### KEYWORDS

Stressors, critical areas,  
tasks, nurse, hospital

**RESUMEN.** El objetivo fue identificar los factores estresores en las profesionales de enfermería que laboran en áreas críticas del Hospital III de Essalud Puno (Perú). El tipo de investigación fue descriptivo comparativo transversal donde participaron 45 profesionales. El instrumento aplicado fue la escala de Nursing Stress Scale (NSS) que mide situaciones estresantes en el profesional de enfermería. Los resultados indican que los factores se presentan en el ambiente físico, psicológico y social. El más afectado fue el ambiente físico considerando la carga de trabajo en un 28.9%. En el ambiente psicológico se observó la falta de apoyo en 28.9%, incertidumbre en el tratamiento con un 24.4%, preparación insuficiente en 17.8%, y muerte-sufrimiento en 16.7%. En el ambiente social los problemas con el médico son de 28% y con otros miembros (enfermera u otros) el 17.8%. Comparando las áreas críticas en el hospital III de Essalud existen factores estresores frecuentemente en las áreas de Unidad de Cuidados Intensivos- Unidad de Cuidados Intermedios, neonatología, emergencias y centro quirúrgico. También se evidenció que el estado civil afecta en el ambiente físico a las solteras en 31.8%, en el ambiente psicológico a las casadas en 20.7%. Según los años de servicio las más afectado son las profesionales que tenían de 21 a 25 años de servicio en un 100.0% y de 2 a 5 años refirieron estrés en el ambiente físico en un 66.7%.

**ABSTRACT.** The objective was to identify stressors in nursing professionals working in critical areas of Hospital III de Essalud Puno (Peru). The type of research was descriptive comparative cross-sectional were 45 professionals participated. The instrument applied was the Nursing Stress Scale (NSS), which measures stressful situations in the nursing profession. The results indicate that the factors are present in the physical, psychological, and social environment. The most affected was the physical environment considering the workload in 28.9%. In the psychological environment, lack of support was observed in 28.9%, uncertainty in treatment with 24.4%, insufficient preparation in 17.8%, and death-suffering in 16.7%. In the social environment, problems with the doctor are

<sup>1</sup> Investigadora de la Universidad Nacional del Altiplano.



28% and with other members (nurse or others) 17.8%. Comparing the critical areas in Hospital III de Essalud, there are frequently stressors in the areas of the Intensive Care Unit - Intermediate Care Unit, neonatology, emergencies, and surgical center. It was also evidenced that marital status affects single women in the physical environment in 31.8%, in the psychological environment to married women in 20.7%. According to the years of service, the most affected are the professionals who had from 21 to 25 years of service in 100.0% and from 2 to 5 years referred stress in the physical environment in 66.7%.

**PALAVRAS-CHAVE**

Estressores, áreas críticas, tarefas, enfermeira, hospital

**RESUMO.** O objetivo foi identificar estressores em profissionais de enfermagem que atuam em áreas críticas do Hospital III de Essalud Puno (Peru). O tipo de pesquisa foi descritivo comparativo transversal onde participaram 45 profissionais. O instrumento aplicado foi a Nursing Stress Scale (NSS), que mensura situações estressantes no profissional de enfermagem. Os resultados indicam que os fatores estão presentes no meio físico, psicológico e social. O mais afetado foi o ambiente físico considerando a carga horária em 28,9%. No âmbito psicológico, observou-se falta de apoio em 28,9%, incerteza no tratamento com 24,4%, preparo insuficiente em 17,8% e sofrimento para a morte em 16,7%. No meio social, os problemas com o médico são 28% e com outros membros (enfermeiro ou outros) 17,8%. Comparando-se as áreas críticas do Hospital III de Essalud, são frequentes os estressores nas áreas de Unidade de Terapia Intensiva - Unidade de Terapia Intermediária, Neonatologia, Emergências e Centro Cirúrgico. Evidenciou-se também que o estado civil atinge mulheres solteiras no ambiente físico em 31,8%, e no psicológico em 20,7%. De acordo com os anos de serviço, os mais afetados são os profissionais que possuíam de 21 a 25 anos de serviço em 100,0% e de 2 a 5 anos referiram estresse no ambiente físico em 66,7%.

## 1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la población está siendo afectada por un fenómeno llamado estrés y ocurre en el momento que se enfrenta a las exigencias del medio ya sea la vida familiar y/o la vida profesional; por lo que requiere cierto grado de adaptación y al mismo tiempo ajustar las actividades al tiempo disponible (Soles, 2019). Las condiciones de trabajo en el profesional de enfermería implican la exposición al dolor y la muerte, conflictos interpersonales, falta de autonomía y autoridad en la toma de decisiones e indefinición del papel profesional que generan un estado de estrés crónico. La Organización Mundial de la Salud (OMS), define al estrés como un conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción ante cualquier estresor o situación estresante; pero cuando esta situación es constante y sobrepasa las capacidades del individuo llega a representar un problema de salud (Olea, 2019).

Si bien es cierto hoy en día con el problema de la pandemia del COVID-19 las profesionales de enfermería se encuentran en el primer nivel de atención dentro de los hospitales y más aún en las áreas críticas lo que muchas veces hace una situación estresante desde el momento de brindar atención y cuidados directos a pacientes hospitalizados en UCI hasta participar activamente en otras intervenciones a gran escala. Están siempre al frente trabajando las 24 horas para proteger y mantener la salud y el bienestar de los pacientes y de la sociedad en general (OMS, 2020).

La investigación sobre factores laborales asociados en los profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia de un Hospital Público Nivel III. Chiclayo 2019 los resultados se observó que el 77.8% de enfermeros presentó nivel medio de estrés laboral, el 17.8% nivel alto y 4.4% nivel bajo (Barboza, 2019).

Garza en su estudio sobre Nivel de Estrés en Enfermeras que laboran en áreas de hospitalización refiere que el mayor porcentaje de la muestra correspondió al género femenino con una media de edad de 42 años; la mayor proporción era casada y el mayor porcentaje tiene una antigüedad laboral de más de 11 años reportando un estrés moderado. Los factores que generan más estrés son los relacionados con la muerte y el sufrimiento, la

carga de trabajo, la preparación insuficiente, la incertidumbre en relación con los tratamientos que se les brinda a los pacientes y la falta de apoyo de los superiores de enfermería (Garza et al., 2011).

El estrés relacionado con el trabajo o estrés ocupacional es definido por la National Institute of Occupational Safety and Health como una consecuencia del desequilibrio entre las exigencias del trabajo y las capacidades/recursos o necesidades del trabajador es un patrón de una reacción emocional, cognitiva, comportamental y fisiológica a componentes letales y adversos del contenido del trabajo (Rodríguez, et al., 2011).

Las situaciones estresantes que no se solucionan eficazmente producen amenaza de pérdida de control personal (angustia-señal de alarma) y la aparición de alteraciones de conductas tales como las repetitivas como estrategias de afrontamiento. La enfermera moderna está bien preparada para afrontar las demandas del trabajo; es la etapa de su historia en que su formación es más amplia y profunda, con un cuerpo de conocimientos propios...la desvalorización del rol de enfermería cuya función de cuidadora no es reconocida por sus principales beneficiarios y por otros profesionales pero los profesionales de enfermería y los médicos están constantemente confrontando la enfermedad y la muerte; su trabajo incluye realizar tareas desagradables en algún momento, dentro de sus tareas la identificación con los enfermos le produce intensos sentimientos de protección esta situación emocional dolorosa que puede manifestarse en el profesional de enfermería momentos estresantes (Mingote & Pérez 2003).

Entendiendo que la salud mental es un estado de bienestar por medio del cual los individuos reconocen sus habilidades y son capaces de hacer frente al estrés normal de la vida, el estrés podría ser cualquier cosa que exija una respuesta no específica del cuerpo frente a cualquier demanda (Muñoz et al., 2015).

En el Hospital III de Essalud Puno se ha observado comportamientos muchas veces equivocados de las enfermeras tales como agresividad, intolerancia, apatía, irritabilidad, entre otros los que son manifestados por los usuarios y familiares de los pacientes el mismo que se evidencia por el cambio de actitud que asumen muchas veces ante una situación estresante. Asimismo, realizan comentarios como: “me siento cansada, me exigen mucho, estoy estresada, quisiera descansar, quisiera dejar esto por unos días...”, entre otros; haciendo así de su labor profesional poco adecuado con riesgo de padecer un estrés como respuesta el paciente puede presentar un riesgo de respuestas inhumanas sin que sean intencionadas. Ante lo expuesto, se puede afirmar que la enfermera (o), que labora en las áreas críticas es propenso a tener estrés y la mejor manera de hacerle frente es saber qué factores estresores ocasionan mayor problema al desenvolvimiento adecuado reconocerlo oportunamente, identificarlo para eliminarlo o encontrar sus efectos antes que la salud del profesional empeore.

## 2. MÉTODO Y MATERIALES

### Lugar de estudio

El presente estudio se realizó en el Hospital III de Essalud Puno, ubicado en la Parque Industrial Salcedo S/N en los Servicios críticos como son: Unidad de Cuidados Intensivos –Unidad de Cuidados Intermedios, Neonatología, Centro Quirúrgico y Emergencia; servicios donde existe el cuidado directo especializado al paciente crítico.

### Población y muestra

La población y muestra estuvo conformada por todas las enfermeras asistenciales que laboran en las Áreas Críticas: UCI- UCIN, Neonatología, Centro Quirúrgico y Emergencias en un total de 45 enfermeras.

### Tipo de Estudio

La investigación fue de alcance descriptivo-comparativo de tipo no experimental de corte transversal porque buscó especificar los estresores a los que estaban expuestas las (los) profesionales de enfermería en las áreas críticas (Hernandez & Lòpez, 2016).

La técnica usada fue la encuesta con la finalidad de obtener información válida y confiable respecto a los factores estresores de las profesionales de enfermería. El Instrumento que se aplicó fue la escala de Nurses Stress (NSS) escala elaborada por Pamela Gray-Toft y James G. Anderson que mide la frecuencia con la que ciertas situaciones son percibidas como estresantes por el personal de enfermería hospitalario.

La Escala de Nurses Stress consta de 34 ítems agrupados en siete factores: Relacionado con el ambiente físico 1 (carga de trabajo), el ambiente psicológico 4 (Muerte y sufrimiento, preparación insuficiente, falta de apoyo e incertidumbre en el tratamiento) y Ambiente social 2 (problemas con los médicos y problemas con otros miembros del equipo de enfermería).

La escala auto administrada fue personalizada y se realizó aproximadamente en 15 a 20 minutos el cual presenta cuatro respuestas tipo Likert: nunca = 0, alguna vez=1, frecuentemente = 2 y muy frecuentemente = 3. Como nivel indicativo de presencia o ausencia de estresores a nivel general las respuestas de 0 - 1 no significa alteración, mientras que respuestas de 2 - 3 se traduce en una alteración (Más & Escribà, 1998).

### 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

**Tabla 1.**

Factores estresores de las profesionales de enfermería en áreas críticas.

The nursing stress scale	Factores Estresores					
	Ambiente físico		Ambiente psicológico		Ambiente social	
	N	%	N	%	N	%
(0) Nunca	-	-	1	2.2	1	2.2
(1) Alguna vez	32	71.1	36	80.0	37	82.2
(2) Frecuentemente	13	28.9	8	17.8	7	15.6
(3) Muy frecuentemente	-	-	-	-	-	-
Total	45	100.	45	100.	45	100.

Fuente: The Nursing Stress Scale (NSS)

En la tabla 1 se puede apreciar que los factores estresores que están presentes en las profesionales de enfermería que laboran en áreas críticas son el ambiente físico con un 28.9%, quienes frecuentemente se encuentran estresadas a diferencia del ambiente Psicológico 17.8% y ambiente social 15.6%.

El estrés puede tener repercusiones a nivel individual, social y organizacional; los resultados apuntan a factores organizacionales capaces de desencadenar estrés en la enfermera (o) intensivista. Los resultados fueron significativos para las variables profesional, estructura física inadecuada; se debe detallar que en el trabajo apunta

a contar con espacios físicos adecuados a las necesidades de los trabajadores (Costa, et el 2011). Según otro estudio concluyó que el 62.5% de enfermeras de centro quirúrgico presentan un estrés moderado por una infraestructura inadecuada (Calsina, 2012).

En otro estudio donde aplicaron la escala NSS. Por un lado la incertidumbre en el tratamiento fue la subescala que causó mayor nivel de estrés en enfermeras y el estrés percibido por los profesionales de Enfermería relacionado con problemas con los médicos fue menor (Portero, & Vaquero, 2016).

Un estudio reciente presenta resultados con mayor frecuencia las situaciones con el ambiente psicológico ya que observar el sufrimiento o el dolor en el paciente produce un alto porcentaje de estrés en los (las) Enfermeros(as) y este tipo de relaciones se constituyen en eventos de intensa carga emocional para el profesional, la cual es necesario controlar cuidadosamente para que la situación pueda ser resuelta en forma eficiente. En muchos casos, estas situaciones tienen un desenlace negativo o fatal que es acompañado por sentimientos de frustración, temor, rabia o desesperación por parte del profesional, este tipo de situaciones son definidas como experiencias que ocasionan estrés mal adaptativo; además el ambiente social y por último el ambiente físico resultan ser factores menos conflictivos pero estresantes en su quehacer diario (Muñoz et al., 2015).

Los resultados del presente trabajo son semejantes a los referidos por los investigadores citados, el estrés está presente en las profesionales que laboran en las áreas críticas más aún si se identifica tres factores estresores del medio en el desarrollan sus actividades, estos se refieren a la infraestructura del área. La mayoría de los servicios mencionados han sido adaptados en infraestructura porque la demanda de pacientes es mayor y la infraestructura ha sido insuficiente lo que progresivamente va aumentando los problemas en la profesional enfermera.

**Tabla 2.**

Factor estresor del ambiente físico de las profesionales de enfermería en áreas críticas.

The nursing stress scale	Factor ambiente físico	
	Carga de Trabajo	
	N	%
(0) Nunca	-	-
(1) Alguna vez	32	71.1
(3) Frecuentemente	13	28.9
(4) Muy frecuentemente.	-	-
Total	45	100.0

Fuente: The Nursing Stress Scale (NSS)

La tabla 2 muestra los estresores del ambiente físico donde se apreciar que el ítem carga de trabajo muestra resultados en un 28.9% frecuentemente y alguna vez el 71.1%.

En México el aspecto más afectado fue el físico, la carga de trabajo, factor que les genera más estrés (48,8%), seguido de la muerte y el sufrimiento (29,3%); así como la incertidumbre en el tratamiento (29,3%). el estudio

también evidencia en los varones se perciben más estresados (83,3%) que las mujeres (25,7%). Llegando a la conclusión en el trabajo que los enfermeros se perciben a sí mismos como personas estresadas con sobrecarga de trabajo y sensibles al sufrimiento de los usuarios (Cortaza, 2014). En otro estudio fue el ambiente físico que altera el curso normal de la labor del profesional de enfermería debido a que distorsionan la concentración y tranquilidad que requieren para ejecutar su labor de una manera óptima, los ruidos de equipos, entorno laboral iluminación orden y asepsia del lugar, espacio inadecuado e insuficiente para realizar labores específicas de enfermería. En otra investigación reportaron la presencia del ambiente físico el mayor indicador de sobrecarga de trabajo (Garza et al., 2011). En la ciudad de Huánuco el ambiente físico es un estresor laboral elevado en los profesionales de enfermería (López, 2016).

Con respecto a los resultados encontrados y las referencias obtenidas se indica que son similares; los ambientes físicos son el problema que refieren las profesionales las que en algún momento por las actividades de se realizan se ven reducidos a espacios reducidos siendo un problemas la infraestructura del mismo Hospital, algunos han sido adaptados por la demanda de pacientes los que no reúnen los condiciones exigidas para un ambiente adecuado poniendo en riesgo la integridad del paciente cuando hay dolor y sufrimiento incrementado por la angustia, intranquilidad de la labor profesional, además que en situaciones críticas la atención del paciente pueden contribuir a generar mayor estrés

**Tabla 3.**

Factor estresor del psicológico del profesional de enfermería en áreas críticas.

The nursing stress scale	Factor Psicológico							
	Muerte y sufrimiento		Preparación insuficiente		Falta de apoyo		Incertidumbre en el tratamiento	
	N	%	N	%	N	%	N	%
(0) Nunca	2	4.4	6	13.3	2	4.4	1	2.2
(1) Alguna vez	40	88.9	30	66.7	30	66.7	33	73.3
(2) Frecuentemente	3	6.7	8	17.8	13	28.9	11	24.4
(3) Muy Frecuentemente	-	-	1	2.2	-	-	-	-
Total	45	100	45	100	45	100	45	100

Fuente: The Nursing Stress Scale (NSS)

La tabla 3 presenta factores estresores del ambiente psicológico donde podemos indicar que considera 4 aspectos: la falta de apoyo es de 28.9%, incertidumbre en el tratamiento 24.4%, preparación insuficiente 17.8% y muerte - sufrimiento 6.7% siendo todos estos frecuentemente estresores y muy frecuentemente la preparación insuficiente en un 2.2%.

Los factores psicológicos se refieren a las características de los diferentes tipos de personalidad que al desencadenarse una situación de estrés van a ocasionar daño psicológico ello está dado por la dificultad para lograr objetivos, sentimientos de inferioridad, temor al error, sentimientos de inseguridad entre otros. En la investigación de Cortaza sitúa a estos profesionales como personas que realmente viven conflictos emocionales diarios generados por el contacto que tienen con la muerte y el sufrimiento de las personas a las que

proporcionan cuidados son profesionales sensibles y en muchas ocasiones son percibidos por los usuarios o familiares como personas poco sensitivas a estos procesos.

Un estudio refiere que el ambiente psicológico, la preparación insuficiente es de 17% y la falta de apoyo 17.9% mostrando como situaciones que generan estrés en nivel medio y alto (Garza et al., 2011). El estrés puede inducir directamente efectos psicológicos y fisiológicos que alteran la salud...El vivir bajo situaciones estresantes suele asociar a una reducción de conductas de salud y a un incremento de conductas nocivas para éstas (Guerrero, 1997). El estrés de tipo psicológico en el ámbito laboral es uno de los problemas más frecuentes y puede afectar la salud física y mental de las personas, en tal sentido, la enfermera que tiene como ambiente laboral un centro hospitalario puede llegar a alterar su equilibrio bio-psico-emocional por ser este un lugar altamente estresante y/o agobiante (Calsina, 2012). En hospitales Chilenos las enfermeras/os de unidades críticas, perciben factores psicosociales inadecuados y sobrecarga mental de trabajo en varias de sus dimensiones (Ceballos-Vásquez et al., 2015).

Los principales estresores identificados en el personal de enfermería que trabajan en un hospital son: el estar en continuo contacto con el sufrimiento y la muerte del paciente, la sobrecarga de trabajo, los problemas de interrelación con el resto del equipo de enfermería, el conflicto con los médicos y la falta de apoyo social en el trabajo. Los factores que generan más estrés son los relacionados con la muerte y el sufrimiento, la carga de trabajo, la preparación insuficiente, la incertidumbre en relación a los tratamientos que se les brinda a los pacientes y la falta de apoyo de los superiores de enfermería (Garza et al., 2011). López (2016), señala en su trabajo de investigación que el 57,3% indican en su trabajo el ambiente psicológico es un estresor laboral moderado, sobre la Muerte y sufrimiento: son fenómenos naturales inherente a la condición humana que comparte aspectos biológicos, sociales, culturales, así como psicológico emocionales, acontecimientos que mayor impacto emocional generan tanto en la propia persona como en contactos directos (Tomas-Sabado, et al., 2004).

Los resultados obtenidos son mayormente estrés psicológico; el profesional de enfermería es la persona que dentro del equipo de salud desmejora su salud mental por circunstancias que se presentan en cualquier momento en su labor cotidiana cuidando a los pacientes críticos que se encuentran bajo su responsabilidad lo que hace suponer que a pesar del tiempo este factor continúa siendo un estresor permanente en el desenvolvimiento profesional de enfermería no solo en áreas críticas sino también en áreas no críticas. Estos factores psicológicos muestran un predominio íntimamente relacionado con las actividades que desempeña muchas veces inagotablemente cansadas físico y mentalmente

**Tabla 4.**

Factor estresor del ambiente social de las profesionales de enfermería en áreas críticas.

The nursing stress scale	Factor del ambiente social			
	Problemas con el médico		Problemas con otros miembros	
	N	%	N	%
(0) Nunca	2	4.4	4	8.9
(1) Alguna vez	29	64.4	33	73.3
(3) Frecuentemente	13	28.9	8	17.8
(4) Muy frecuentemente.	1	2.2	-	-

Julia Belizario



Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución 4.0.

Total	45	100.0	45	100.0
-------	----	-------	----	-------

Fuente: The Nursing Stress Scale (NSS)

En la presente tabla 4 el estresor ambiente social se presenta frecuentemente en problemas con el médico en un 28.8 % y 17.8 % con otros miembros. El 2.2 % es muy frecuentemente con el médico en especial en las áreas de UCI-UCIN y emergencias.

Los problemas dependen y son inherentes de una Institución donde se realiza actividades profesionales en áreas críticas con médicos, superiores, familia de los pacientes y el paciente mismo. Así mismo la falta de comunicación con los compañeros de trabajo sobre problemas del servicio al compartir experiencias y sentimientos positivos o negativos hacia los pacientes, ausencia del profesional médico en situaciones de urgencia para tomar decisiones afectan al paciente (Ferreira, et al., 2017). En el factor ambiente social se considera tomar decisiones cuando el médico no está presente en alguna situación de urgencia lo que genera estrés moderado (Garma y Sánchez, 2019). Se sabe que en el ambiente social es donde se producen una gran mayoría de situaciones que pueden generar estrés entre los individuos ya que los resultados muestran que el conflicto con los médicos es percibido en nivel bajo por la mayoría de los participantes y el conflicto con las enfermeras es alto (Cortaza, 2014). La comunicación con el resto de personas es complicada a menudo difícil de lograr en forma eficaz; y las relaciones interpersonales se deterioran como consecuencia del excesivo trabajo (Mingote et al., 2016).

Los resultados encontrados consideran un factor muy importante que se encuentra presente dentro de la toma de decisiones en el profesional de enfermería la que tiene que afrontar muchas veces en ausencia del médico y otros miembros; dentro de ello se puede aseverar que el profesional médico en ocasiones no se encuentra en sus puestos de trabajo lo que genera mayor responsabilidad del profesional de enfermería por la toma de decisiones que no están bajo su responsabilidad siendo en ocasiones dificultosas poniendo en riesgo la recuperación de salud del paciente; además son otras profesionales de enfermería las que más problema ocasionan cuando la responsabilidad es mayor quizá por el desconocimiento y el compromiso que se tiene al afrontar situaciones difíciles en un determinado momento, además de tener relaciones interpersonales alteradas por situaciones críticas que maneja el entorno; sin embargo se prioriza la fricción laboral que puedan tener justamente por el manejo asistencial con pacientes que son prioridad.



Tabla 5.

Factores estresores de las profesionales que laboran en áreas críticas Hospitalarias

Áreas críticas	UCI-UCIN						Emergencia						Centro quirúrgico				Neonatología							
	Nunca (0)		alguna vez (1)		Frecuentemente (2)		Nunca (0)		alguna vez (1)		Frecuentemente (2)		Nunca (0)		alguna vez (1)		Frecuentemente (2)							
Factores	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
Ambiente físico	0	0	7	63.6	4	36.4	0	0	8	72.7	3	27.3	0	0	10	76.9	3	23.1	0	0	7	70	3	30
Ambiente psicológico	0	0	9	81.8	2	18.2	0	0	9	81.8	2	18.2	1	7.7	11	84.6	1	7.7	0	0	7	70	3	30
Ambiente social	1	9.1	8	72.7	2	18.2	0	0	9	81.8	2	18.2	0	0	13	100	0	0	0	0	7	70	3	30

Fuente: The Nursing Stress Scale (NSS)

La tabla 5 muestra los factores estresores de las profesionales de enfermería en las áreas críticas donde se observa de manera general que los estresores se presentan frecuentemente en: UCI-UCIN en el ambiente físico en un 36.4%, los ambientes psicológico y social en un 18.2%; en Emergencias el ambiente físico es de 27.3%, los ambientes psicológico y social es de 18.2% respectivamente; en Centro Quirúrgico el ambiente físico es de 23.1% y el ambiente psicológico de 7.7%; y en Neonatología los tres ambientes físico, psicológico y social se presenta en un 30% respectivamente como estresores de las profesionales de enfermería.

El estudio en Centro quirúrgico de dos hospitales investigados los resultados obtenidos arrojaron que el 64% de las enfermeras del HBT y el 51% del HRDT presentaron un nivel medio de estrés laboral (Valle, 2014). El aspecto más afectado es el ambiente físico, la carga de trabajo fue el factor que les generaba más estrés 48,8%, seguido de la muerte y el sufrimiento 29,3%; así como la incertidumbre en el tratamiento 29,3% (Cortaza, 2014.). en otra investigación de las áreas críticas mostraron en sus resultados que la carga de trabajo es el estresor que más afecta al personal de enfermería en un 50%, seguido de la muerte y el sufrimiento 30% así como la incertidumbre en el tratamiento 30% (Menor-Segura et al., 2017).

El ambiente físico se constituye como un estresor laboral elevado; y los ambientes psicológico y social se constituyen como estresores laborales moderados en los profesionales de enfermería. Las áreas críticas son áreas donde el personal labora de forma continua y que durante el turno programado pueden desarrollarse eventos que alteran los estados emocionales, los que generalmente en situaciones inesperadas no programadas podrían ser la causa de la presencia de los estresores en los distintos escenarios (López, 2016). En la Unidad de Cuidados Intensivos, el estrés ha constituido un factor de riesgo en la calidad de vida de los profesionales y trabajadores; es un servicio donde se encuentran pacientes que necesitan de cuidados directos e intensivos de vigilancia continua ya que su estado puede determinarse a evolucionar favorablemente o la muerte; son espacios naturalmente movilizadores de emociones, sentimientos que frecuentemente se expresan de forma muy intensa... también están, la convivencia con otros profesionales, los problemas relacionados con recursos humanos y materiales, la alta tecnología encontrada en este sector más allá del propio ambiente puede favorecer el estrés psicológico en estos profesionales (Rodríguez, 2020).

Enfermería es la profesión que requiere un despliegue de actividades en las diferentes áreas las que necesitan conservar un gran control emocional de mayor rigor, ya que es una carrera expuesta a diferentes situaciones, donde se debe preservar la vida como por ejemplo el manejo del paciente con pronóstico reservado y la necesidad de brindar cuidado, no solamente intensivo, sino también prolongado en el cual también se exige alta concentración y responsabilidad que traen como consecuencia desgaste físico y mental, además de la exigencia de mantener en forma permanente el espíritu de compartir, con el enfermo y su familia, las horas de angustia, depresión y dolor por lo que es indispensable que se establezca estrategias de intervención para prevenir el estrés laboral en los enfermeros de los diferentes servicios tales como reuniones de intercambio de ideas, opiniones, rotación de las enfermeras de las unidades críticas, capacitación periódica sobre estrategias y técnicas para prevenir el estrés lo que fomentará el bienestar y la productividad laboral (Novaes, et al., 2020).

Analizando y comparando los resultados en la presente investigación se puede conjeturar que en las áreas críticas estudiadas revelan que el factor estresor común es el ambiente psicológico que siempre está presente, siendo alto en Centro Quirúrgico, UCI-UCIN, Emergencia y Neonatología respectivamente; seguido del ambiente social presente en Neonatología, Emergencia y UCI-UCIN; y el ambiente físico se presenta mayormente UCI-UCIN, Neonatología, Emergencia y Centro Quirúrgico. Es así que el hospital constituye en uno de los entornos laborales más estresantes para la profesión de enfermería y es considerada una ocupación agotadora y agobiante debido a que diariamente enfrenta situaciones difíciles y riesgosas sobre todo cuando se encuentran laborando en ambientes inadecuados como es la infraestructura incluyendo a los factores ambientales, psicológicos siendo los más comunes; y en lo social las relaciones interpersonales que frecuentemente dañan una relación profesional con médicos por el ausentismo al momento de tomar decisiones que afectan la vida del paciente; y con otros miembros del equipo de trabajo de un servicio especialmente por problemas interpersonales de diversa índole.

#### 4. CONCLUSIONES

Los factores estresores en las profesionales de enfermería que laboran en áreas críticas son: el ambiente físico, psicológico y social.

El ambiente físico: la carga de trabajo es el estresor que frecuentemente siempre está presente.

El ambiente psicológico: la falta de apoyo, incertidumbre en el tratamiento, preparación insuficiente y muerte - sufrimiento están presente frecuentemente como factor estresor.

El ambiente social: los problemas con los médicos es un factor estresor que se presenta frecuentemente.

Comparando las áreas críticas investigadas los factores estresores están frecuentemente en: UCI-UCIN, Neonatología, Emergencias y Centro Quirúrgico afectados mayormente en el ambiente físico, psicológico y social respectivamente.

#### **Agradecimientos / Acknowledgments:**

Expreso mi agradecimiento a los docentes de la Escuela profesional de Enfermería de la Facultad de Enfermería de la universidad Nacional del Altiplano, Puno.

#### **Conflicto de intereses / Competing interests:**

La autora declara que no incurre en conflictos de intereses.

#### **Rol de los autores / Authors Roles:**

No aplica.

#### **Fuentes de financiamiento / Funding:**

La autora declara que no recibió un fondo específico para esta investigación.

#### **Aspectos éticos / legales; Ethics / legals:**

La autora declara no haber incurrido en aspectos antiéticos, ni haber omitido aspectos legales en la realización de la investigación.

#### REFERENCIAS

- Calsina, Y. (2012). Nivel de estrés de las enfermeras de centro quirúrgico del Hospital III Salcedo - Puno - 2011. *Portal Regional da BVS*, 82. <http://tesis.unjbg.edu.pe:8080/handle/unjbg/146>
- Ceballos-Vásquez, P., Rolo-González, G., Hernández-Fernaud, E., Díaz-Cabrera, D., Paravic-Klijn, T., & Burgos-Moreno, M. (2015). Psychosocial factors and mental work load: A reality perceived by nurses in intensive care units. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 23(2), 315-322. <https://doi.org/10.1590/0104-1169.0044.2557>
- Ferreira, T. S., Moreira, C. Z., Guo, J., & Noce, F. (2017). Effects of a 12-hour shift on mood states and sleepiness of Neonatal Intensive Care Unit nurses. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 51(1). <https://doi.org/10.1590/s1980-220x2016033203202>
- Fundación Corachan. (2020). *La importancia de la enfermera en época de COVID-19*. Fundación Corachan. [https://www.corachan.com/es/blog/la-importancia-de-la-enfermera-en-epoca-de-covid-19\\_77751](https://www.corachan.com/es/blog/la-importancia-de-la-enfermera-en-epoca-de-covid-19_77751)
- Garma, A., & Sánchez, L. (2019). Nivel de estrés laboral y su relación con la sobrecarga de trabajo en enfermeras del Departamento de Neonatología del Hospital Belén de Trujillo, 2019. *Universidad César Vallejo*.
- Garza, R., Meléndez, M., Castañeda, H., Aguilera, A., Acevedo, G., & Rangel, S. (2011). Nivel de estrés en enfermeras que laboran en áreas de hospitalización. *Desarrollo Científ Enferm*, 19(1), 15-19.
- Guerrero, E. (1997). Salud, estres y factores psicologicos. *Campo Abierto*, 13, 51-69.
- Hernandez, A., & López, L. (2016). *Estadística Descriptiva* (E. (EDIASA) Academicas (ed.); Segunda ed).

- López, I. (2016). *Estresores laborales en el profesional de Enfermería del servicio de hospitalización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano*. Universidad de Huánuco.
- Más Pons, R., & Escribà Agüir, V. (1998). La versión castellana de la escala «the nursing stress scale». proceso de adaptación transcultural. *Revista Española de Salud Pública*, 72(6), 529-538. <https://doi.org/10.1590/S1135-57271998000600006>
- Menor-Segura, M. del R., Díaz-Sotelo, R. M., & Fernández-Henríquez, L. O. L. (2017). Factores estresores y síndrome de Burnout en enfermeras de cuidados intensivos en dos hospitales de EsSalud nivel III-2 Lima Metropolitana. *Cuidado y salud: Kawsayninchis*, 2(1), 137-147. [https://doi.org/10.31381/cuidado\\_y\\_salud.v2i1.1119](https://doi.org/10.31381/cuidado_y_salud.v2i1.1119)
- Mingote, J., & Pérez, S. (2003). Estrés en la enfermería. El cuidado del cuidador. En *Días de Santos* (p. 132).
- Muñoz Zambrano, C. L., Rumie Díaz, H., Torres Gómez, G., & Villarroel Julio, K. (2015). Impacto en la salud mental de la(del) enfermera(o) que otorga cuidados en situaciones estresantes. *Ciencia y Enfermería*, 21(1), 45-53. <https://doi.org/10.4067/S0717-95532015000100005>
- Novaes, E. M., Xavier, A. S. G., & Araújo, T. M. de. (2020). Factors associated with occupational stress among nursing professionals in health services of medium complexity. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 73(suppl 1). <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0913>
- Olea, D. del R., & Riojas, R. del M. (2017). *Factores relacionados al estrés en el profesional de enfermería del servicio de emergencias del hospital José Soto Cadenillas Chota Perú 2017*.
- Pereira, V., & Sousa, A. (2011). Factores generadores de estrés en enfermeros en Unidades de Terapia Intensiva. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 19(4), 1-9.
- Portero, S., Cebrina, J., & Vaquero, M. (2016). Estrés laboral en profesionales de Enfermería de un hospital de tercer nivel - Metas de Enfermería. *3 de marzo 2016*, 27-32.
- Rodríguez Avalos, F. S. (2020). Nivel de estrés de enfermería y calidad de cuidado percibida por familiares de pacientes en la unidad de cuidados intensivos. En *Universidad Nacional de Trujillo* (Vol. 4, Número None). <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/15806>
- Soles, A. (2019). *Factores laborales y estrés en las enfermeras del servicio de cuidados intensivos e intermedios*. Universidad de Trujillo.
- Valle, R. (2014). *Nivel de estrés laboral de la Enfermera de centro quirúrgico de los Hospitales de nivel III Trujillo 2014*. Universidad Privada Antenor Orrego.