

Estrés ocupacional

Occupational Stress

María Lourdes Mereles Romero¹

¹Universidad de Desarrollo Sustentable

Nimia Alicia Aveiro Gomez²

²Universidad de Desarrollo Sustentable

Magali Rejane Adam³

³Universidad de Desarrollo Sustentable

Resumen

La complejidad del entorno laboral actual ha incrementado los casos de estrés ocupacional especialmente en profesionales de servicios de salud que desempeñan funciones de alto riesgo y mantienen contacto permanente con personas, lo que genera un gran exigencia emocional y física debido a que tiene una gran responsabilidad en la atención directa y particularmente en pacientes críticos. El objetivo de este estudio fue determinar los factores determinantes del estrés ocupacional que enfrentan los profesionales de enfermería de un Hospital Distrital durante el año 2023. El estudio de investigación se realizó con un enfoque cuantitativo, descriptivo y de corte transversal con una muestra de 30 profesionales de enfermería, del área de urgencias, utilizando el cuestionario de Factores Psicosociales ISTAS21 / COPSOQ. Los resultados obtenidos revelan que el recurso humano de enfermería se encuentra frente a muchos factores estresores como, altas demandas laborales, falta de apoyo social, falta de reconocimiento, inseguridad laboral, bajo control. Los hallazgos destacan la importancia de promover e incentivar a nivel institucional estrategias de apoyo y programas de gestión emocional que favorezcan el bienestar entre el talento humano de enfermería y que así también pueda mejorar la calidad de atención a los pacientes.

Palabras clave: Estrés ocupacional, profesionales de enfermería, hospital.

Abstract

The complexity of today's work environment has increased cases of occupational stress, especially among healthcare professionals who perform high-risk roles and maintain constant contact with people. This generates great emotional and physical demands due to their great responsibility in providing direct care, particularly to critically ill patients. The objective of this study was to determine the determining factors of occupational stress faced by nursing professionals at a District Hospital during 2023. It is important to mention that the research study was conducted with a quantitative, descriptive, and cross-sectional approach to a sample of 30 nursing professionals from the emergency department, using the ISTAS21 / COPSOQ Psychosocial Factors Questionnaire. The results obtained reveal that nursing personnel face many stressors such as high job demands, lack of social support, lack of recognition, job insecurity, and low control. The findings highlight the importance of promoting and incentivizing institutional support strategies and emotional management programs that foster well-being among nursing staff and thus improve the quality of patient care.

Keywords: Occupational stress, nursing staff, wellness and improvement programs.

Introducción

El estrés ocupacional se ha convertido en un problema de alta relevancia a nivel mundial porque afecta directamente a la salud mental. El impacto de este fenómeno también se observa en el recurso humano de enfermería que está desempeñando una tarea de atención a los pacientes. El presente estudio se justifica ante la necesidad de abordar y mitigar el estrés ocupacional evidenciado en el recurso humano de enfermería del hospital estudiado, también es estudiado este fenómeno para que su revisión ayude a paliar estos aspectos encontrados en la investigación. En los últimos años los entornos hospitalarios han experimentado un incremento en la sobrecarga asistencial. La exigencia de actuar con rapidez y precisión para poder salvar la vida del paciente genera una presión continua y eso podría estar produciendo un estrés en las personas y con el tiempo podría afectar de forma psicológica y físicamente si no se toman las medidas.

En la indagación se puede observar los factores estresores en el nivel de estrés ocupacional de los profesionales de enfermería de un Hospital Distrital en el año 2023 en el contexto de las condiciones laborales que desempeñan los trabajadores de la salud. Al identificar factores como altas demandas laborales, falta de apoyo social, falta de reconocimiento, inseguridad laboral, bajo control debe producir una alerta que permita diseñar estrategias para subsanar dicha situación con programas y capacitaciones continuas y hacer del hospital un ambiente saludable tanto para el recurso humano, así como para los pacientes que deben ser atendidos. Es importante destacar que este apoyo psicológico, de bienestar y de autocuidado son factores importantes para disminuir el estrés ocupacional especialmente en ambientes laborales donde hay una alta exigencia de calidad y rapidez en la atención en un hospital.

La relevancia del presente análisis radica en el impacto crítico que tiene la salud mental del recurso humano de enfermería en la eficacia global del sistema de salud, es un tema que desde la perspectiva científica y

humana se necesita profundizar y encontrar en las investigaciones un conocimiento más profundo y eficiente para que el sistema hospitalario en su conjunto pueda ofrecer un servicio de calidad, eficiente y con un personal que se encuentra en condiciones óptimas para dicho requerimiento.

El estrés ocupacional se ha consolidado como un problema de salud pública de alta prevalencia. Afectando de forma significativa a una gran parte de la población y en especial al personal de salud que se ve afectado directamente en el rendimiento y calidad de vida. En el ámbito hospitalario, esta situación todavía se ha notado con más agudeza dado que los profesionales de enfermería son aquellos que se enfrentan a diario con las condiciones laborales exigentes donde deben atender a un sin número de pacientes, con jornadas extensas de muchas horas de trabajo, alta demanda asistencial y a dicha constante se suma el contacto con el sufrimiento humano del paciente que muchas veces ya se encuentra en una situación crítica. Aunque el recurso humano de enfermería ha experimentado situaciones durante sus años de práctica, el enfrentamiento a esta realidad desde su rol profesional genera un desgaste psicológico y físico.

El Hospital Distrital donde se realizó la investigación no se encuentra exento de esta realidad. Adaptarse a múltiples desafíos como el aumento de pacientes por la expansión demográfica de la sociedad, la escasez de recursos humanos especializados en área de enfermería, la realidad nacional como ser la falta de materiales de insumos esenciales y la presión por mantener la eficiencia del servicio a pesar de las situaciones adversas, son algunos de los factores agravantes de las condiciones laborales y esto suma al desarrollo de altos niveles de estrés ocupacional entre el recurso humano de blanco en los hospitales, manifestando síntomas como agotamiento, irritabilidad, desmotivación e incluso problemas de salud física y mental.

En Paraguay el estrés laboral es un fenómeno bastante conocido, pero parece

que aún sigue siendo un tema a profundizar y como efecto a ello hay ese número no muy alto de investigaciones al respecto.

Problema de investigación

El estrés ocupacional se define como una respuesta física y emocional a un desequilibrio entre las demandas percibidas y la capacidad de un individuo para hacer frente a esa demanda¹.

Un estudio publicado en el sitio del National Institutes of Health (NIH)² encontró que el 87% de los estudiantes de enfermería eran mujeres, lo que apoya la idea de una mayoría femenina en la profesión, lo que coincide con la composición histórica de la profesión. Nos encontramos con otros estudios donde indican que las mujeres presentan mayor vulnerabilidad al estrés debido a la combinación de roles laborales y familiares, así como la percepción de responsabilidades adicionales, lo que demuestra una mayor necesidad de apoyo de programas de apoyo diferenciados³. Los factores emocionales y psicosociales influyen directamente en la salud integral y en especial a los profesionales de enfermería, así dando nuevamente la importancia de estrategias de manejo emocional institucionalizadas.

Las Exigencias Psicológicas constituyen el factor de demanda principal en los modelos de riesgo psicosocial como el COPSOQ/ISTAS21, reflejando la cantidad, intensidad y complejidad del trabajo que debe ser atendido en un tiempo limitado. Específicamente en el entorno hospitalario, estas exigencias se ven magnificadas por la alta carga asistencial, el ritmo ininterrumpido de las urgencias y la necesidad constante de tomar decisiones críticas bajo presión, lo cual demanda un elevado esfuerzo cognitivo y atencional del personal de enfermería. La exposición crónica a esta intensidad laboral no solo incrementa el riesgo de errores en la práctica clínica, sino que es un predictor directo del agotamiento emocional y la fatiga, ya que el individuo consume continuamente más recursos de los que tiene disponibles para su recuperación.

La Inseguridad Laboral se identifica como un estresor crítico debido a su impacto directo en el contrato psicológico entre el empleado y la institución. Reflejando una profunda inestabilidad percibida en el empleo, la falta de perspectivas de desarrollo y/o una percepción de trato injusto, este factor erosiona significativamente la lealtad y el compromiso institucional. Esta situación se enmarca perfectamente en el componente de Recompensa del modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (ERI) de Siegrist⁴, donde la ausencia de seguridad contractual y reconocimiento (recompensas de estatus) ante un esfuerzo elevado es un predictor clave de riesgo psicosocial.

Esta investigación clarifica en específico que los profesionales de enfermería del Hospital Distrital se enfrentan de forma diaria a los factores estresores, en especial en las áreas críticas como urgencias, donde el personal de enfermería se encuentra con una sobrecarga laboral y sobrecargo de horas laborales, donde el aspecto emocional y físico es muy intenso.

La pregunta de investigación que guió este trabajo fue: ¿Cuáles son los factores determinantes del estrés ocupacional que enfrentan los profesionales de enfermería de un Hospital Distrital durante el año 2023?

Metodología

El diseño utilizado fue con enfoque mixto de corte trasversal y a un nivel descriptivo. La población del área de urgencias fue de 86 enfermeros que trabajan en el Hospital Distrital. La muestra fue de 30 personas que trabajan en el Hospital Distrital, el muestreo fue probabilístico con el 95% de nivel de confianza y 5% de nivel de error. El instrumento utilizado fue el cuestionario de Factores Psicosociales ISTAS21 / COPSOQ 5 que es una herramienta de dominio público para evaluar riesgos psicosociales en el entorno laboral, consiste en 20 ítems que miden múltiples dimensiones del trabajo como exigencias psicológicas, control sobre el trabajo, apoyo social, calidad de liderazgo e inseguridad laboral, permitiendo identificar las áreas organizacionales que actúan como

estresores crónicos. La herramienta ofreció un enfoque integral para medir la interacción del trabajador y su ambiente laboral, lo que la convierte en una metodología sólida para estudios descriptivos.

Resultados

En cuanto a los resultados sobre las dimensiones estrategias para la exigencia emocional (agotamiento), estrategias para la exigencia física (fatiga y sobrecarga) y estrategias organizacionales (influencia y control) se puede observar en la Tabla 1 los descriptivos por dimensión.

Tabla 1. Descriptivos por Dimensión

Dimensión del ISTAS21	Media (M)	Desviación Estándar (DE)	Nivel de Riesgo (Interpretación)
Exigencias Psicológicas (Carga de trabajo, ritmo)	2.35	0.85	Alto Riesgo (Las demandas son percibidas como altas/frecuentes).
Control e Influencia (Autonomía y decisión)	3.90	0.60	Bajo Riesgo (El control es percibido como adecuado).
Apoyo Social en el Trabajo	4.15	0.55	Bajo Riesgo (El apoyo de compañeros y superiores es alto).
Calidad de Liderazgo	3.80	0.70	Moderado-Bajo Riesgo
Inseguridad Laboral	1.50	0.95	Riesgo Crítico (Alta percepción de inestabilidad y falta de justicia).
Doble Presencia (Conflicto Trabajo-Familia)	2.80	0.75	Moderado Riesgo

Nota. Elaboración propia a partir del resultado de 30 encuestados.

Los resultados indican dos áreas de alto riesgo psicosocial que requerirían intervención:

a. Exigencias Psicológicas (M=2.35): Las personas en la muestra perciben que las demandas de trabajo (ritmo, decisiones difíciles) son muy frecuentes.

b. Inseguridad Laboral (M=1.50): El riesgo más alto se encuentra en la inestabilidad

percibida en el empleo y/o la percepción de trato injusto.

Discusión

Los resultados del estudio confirman la complejidad del estrés ocupacional y la importancia de conocer los factores que pueden producirlo y que la intervención organizacional puede mitigar significativamente los efectos negativos de estrés, incluso en contextos de alta demanda asistencial.

Los hallazgos de altas exigencias psicológicas y baja percepción de control por parte del personal de enfermería se alinean directamente con el modelo de tensión laboral (Job Strain) de Karasek (DCS). Este modelo postula que la combinación de altas demandas (ritmo acelerado, presión de tiempo, decisiones difíciles) junto con un bajo control decisional sobre cómo se realiza el trabajo, es el escenario de mayor riesgo psicosocial, prediciendo consecuencias negativas para la salud mental y física.

A partir de ello se resalta también la importancia de la formación continua y la capacitación en habilidades de afrontamiento y manejo emocional, programas de educación y entrenamiento en resiliencia, comunicación asertiva y autocuidado contribuyen a la reducción del agotamiento emocional y mejoran la calidad de atención. La evidencia eficaz para gestionar el estrés es necesaria, ya que permite abordar tanto las demandas externas del entorno laboral como la percepción subjetiva del trabajador. Las revisiones literarias indican que la fatiga, la irritabilidad y la disminución de concentración derivadas del estrés incrementan el riesgo de errores clínicos que pueden ser fatales y reduce en un alto porcentaje la satisfacción del paciente. La implementación de políticas institucionales de apoyo, programas de bienestar y estrategias de reconocimientos profesional es esencial para mejorar tanto la salud del personal como la eficiencia del sistema hospitalario.

También se resalta la multidimensionalidad del estrés ocupacional, los hallazgos de este

trabajo en un Hospital Distrital coinciden con estudios previos que señalan la interacción de factores fisiológicos, psicológicos, sociales y organizaciones en la generación del estrés. Es muy complejo todo lo que implica la intervención de ser personal de blanco de forma integral, teniendo en cuenta la necesaria formación académica, las gestiones institucionales de salud pública, el soporte emocional y las políticas públicas de salud. Este análisis nos confirma que abordar el estrés ocupacional desde un enfoque holístico debe mejorar el bienestar del personal y sus colaboradores, para que se fortalezca la resiliencia y se garantice una atención pública de calidad centrada en el paciente.

El estrés laboral se manifiesta cuando los requerimientos del trabajo exceden la capacidad del profesional para afrontarlos lo que en enfermería se traduce en jornadas extensas, toma de decisiones críticas, exposición a sufrimientos humano y limitaciones en recursos institucionales.

El personal de enfermería en Paraguay, particularmente, enfrenta además un contexto social y laboral específico que potencia factores estresantes. Las estructuras sociales y jerárquicas influyen en la percepción del trabajo y en las respuestas individuales ante la presión de lo que implica que los enfermeros no solo enfrentan exigencias técnicas sino también dinámicas institucionales y culturales que pueden incrementar la tensión.

Conclusiones

El estudio realizado en el Hospital Distrital confirma que el estrés ocupacional es un fenómeno complejo, multidimensional y en expansión que impacta directamente al personal de enfermería. Los resultados del cuestionario de Factores Psicosociales ISTAS21 / COPSOQ arrojaron dos hallazgos primordiales que definen el riesgo en esta población que son: alta tensión por exigencias y riesgo crítico por inseguridad.

El estrés ocupacional constituye uno de los problemas más relevantes que enfrenta

actualmente el personal de enfermería, en especial quienes trabajan en el contexto hospitalario de alta exigencia, donde la carga laboral, presión emocional y la responsabilidad por la vida de los pacientes son constantes.

En el ámbito psicológico, el estrés ocupacional se manifiesta mediante ansiedad, irritabilidad, fatiga emocional y agotamiento cognitivo, factores que comprometen el bienestar mental del profesional, el cuidado de la salud implica un esfuerzo continuo, tanto físico como mental, susceptible de generar desgaste profesional si no se gestionan adecuadamente los factores estresantes. La literatura también evidencia que el estrés psicológico está mediado por la percepción de control, el reconocimiento profesional y la motivación intrínseca, aspectos que determinan la intensidad del impacto de cada individuo.

Los factores sociales y organizacionales constituyen determinantes críticos del estrés ocupacional. Bourdieu argumenta que las estructuras sociales y jerárquicas influyen en la percepción del trabajo y en la respuesta individual ante la presión evidenciando que el contexto institucional, la distribución desigual de tareas, la falta de reconocimiento y la escasez de recurso incrementan la vulnerabilidad del personal de enfermería.

En este sentido es fundamental que la educación en salud sea integral y con programas de capacitación permanentes indispensables, porque les permite desarrollar estrategias de afrontamiento, manejo emocional y de autocuidado, de igual manera se recomienda que las instituciones incluyan dentro de sus normas de gestión la promoción del bienestar ocupacional y prevención de riesgos psicosociales, en consonancia con las políticas del Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social.

En concordancia, el Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social ha señalado en sus indicadores básicos de salud la importancia de fortalecer la salud mental del personal sanitario como componente esencial del sistema. Las estrategias deben incluir talleres

de manejo del estrés, pausas activas, asesoramiento psicológico y programas de bienestar organizacional.

Referencias

- ¹. Albán Sabando, E. A. ., Pinta Cacoango , A. E., Albán Sabando, E. L., & Chicaiza Chugchilan , D. M. (2024). Estrés laboral y satisfacción en el trabajo del personal de enfermería. *Revista Científica De Salud BIOSANA*, 4(4), 1–12. <https://doi.org/10.62305/biosana.v4i4.172>.
- ². Gómez, Viviola. Estrés y salud en mujeres que desempeñan múltiples roles Avances en Psicología Latinoamericana, núm. 22, 2004, pp. 117-128 Universidad del Rosario Bogotá, Colombia.
- ³. Moncada S, Utzet M, Molinero O, et al. Adaptación y validación del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ) a la población asalariada en España (COPSOQ-ISTAS21). *Gac Sanit.* 2008;22(5):472-8. National Institutes of Health. Estudio sobre el predominio femenino en la formación de enfermería. Bethesda (MD): National Institutes of Health; 2024. [Citado 10 agosto 2025].
- ⁴. Siegrist J. Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *J Occup Health Psychol.* 1996;1(1):27-41. (O la referencia del artículo validado del modelo ERI).