

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD

ESCUELA DE MEDICINA Y CIRUGÍA



TÍTULO:

Análisis de los factores de riesgo asociados con el estrés laboral, sus implicaciones en la salud mental y calidad de vida del personal de salud para la generación de recomendaciones acerca de sus posibles abordajes médicos en los sistemas de salud costarricenses

Nombre del estudiante:

Brandon Varela Caravaca

Tutor profesional:

Dr. Esteban Rosales Montero

Año 2023

Modalidad de tesis para optar por el grado de Licenciatura en Medicina y Cirugía

I. Resumen

Introducción. El estrés laboral representa un problema significativo en todo el mundo y Costa Rica no es la excepción. Este simboliza un desafío muy frecuente en las instituciones de salud costarricenses que día con día se están viendo más afectadas, porque influye en la calidad de vida de sus trabajadores que se ven perjudicados por este padecimiento, al cual no se le ha dado la relevancia que realmente amerita. Por lo tanto, este trabajo final de graduación se enfoca en cómo abordar, prevenir y observar los factores de riesgo para, de esta forma, evitar lo máximo posible el estrés laboral y una de sus principales complicaciones como lo es el síndrome de *burnout* o trabajador quemado que se dio mucho en tiempos de pandemia del COVID-19.

Objetivo. Analizar los factores de riesgo que se asocian al estrés laboral en el personal de salud y su abordaje en el sistema de salud costarricense.

Metodología. Se lleva a cabo una revisión bibliográfica con un alcance cualitativo y un enfoque descriptivo, donde se abordan diversas aristas como el estrés laboral, principalmente, y cómo se ha visto afectado por la presencia de la pandemia del COVID-19 en la población de salud, sus factores de riesgo en todos los ámbitos, implicaciones familiares, laborales y sociales por desempeñar dicha labor en tan complicado momento de salud. Así mismo, cuál es su abordaje tanto médico como personal a nivel nacional (Costa Rica) y mundial. Para dicha revisión, los motores de búsqueda utilizados en la tesis son Pubmed, Google Académico, BINASSS, Elsevier y Redalyc.

Resultados. El estrés laboral es una patología no transmisible que se encuentra en aumento a nivel mundial, y Costa Rica no es la excepción. A nivel nacional, no existe una guía de manejo en el sistema de salud costarricense, por lo que una de las problemáticas a las cuales se enfrenta es la poca tolerancia y respeto que se le tiene al tema como tal. Además, el desarrollo de complicaciones está relacionado con los hábitos nutricionales y estilos de vida. Varios factores influyen negativamente en el problema, como lo son las horas de trabajo, el alto nivel de estrés con el que cargan en el servicio de salud los trabajadores y urge implementar estrategias basadas en estos factores que disminuyan las tasas de estrés laboral en el sector salud del país.

Conclusión. Aunque existe conocimiento sobre el tema en el país, no es suficiente; no se cuenta con regulaciones y casi no se le presta atención a los trabajadores que presentan estas problemáticas, por ende, no se les toma en cuenta muchas veces la opinión o cómo se sienten, y esto influye en futuras patologías que, en un principio, quizás con los primeros factores de riesgo o síntomas se pudieron haber evitado.

Palabras clave: estrés laboral, *burnout*, pandemia, COVID-19, salud, trabajador quemado.

II. Abstract

Introduction: Work stress represents a significant problem throughout the world and in Latin American countries, Costa Rica is no exception and symbolizes a very common challenge in Costa Rican health institutions that are being more affected every day, because it affects the quality of life of its workers who are affected by this condition, which has not been given the relevance it truly deserves. This final graduation project focuses on how to address, prevent and observe risk factors in order to avoid as much as possible work stress and one of its main complications, such as burnout syndrome, which was seen a lot in times of the COVID-19 pandemic.

Objective: Analyze the risk factors associated with work stress in health personnel and their approach in the Costa Rican health system.

Methodology: A bibliographic review is carried out with a qualitative scope, with a descriptive approach where various aspects are addressed, such as work stress mainly and how it has been affected by the presence of the COVID-19 pandemic in the health population, their risk factors in all areas, family, work and social implications for carrying out this work in such a complicated health moment, what is their medical and personal approach both at the national level (Costa Rica), and at the global level. The search engines used in the thesis are Pubmed, Google Scholar, BINASSS, Elsevier, Redalyc.

Results: Work stress is a non-communicable pathology that is increasing worldwide, where Costa Rica is no exception. At the national level there is no management guide in the Costa Rican health system, one of the problems that the system faces is the little tolerance and respect that is given to the subject as such. The development of complications is related to nutritional habits and lifestyles. Several factors negatively influence the issue such as work hours, the high level of stress that workers carry in the health service, and it is urgent to implement strategies based on these factors that reduce work stress rates in the sector. health of the country.

Conclusion: Although there is knowledge about the subject in the country, it is not as much as what should really exist, there are no regulations on it, almost no attention is paid to

workers who present these situations, therefore they are not taken into account. They often take into account their opinion or how they feel, and this puts an end to future pathologies that, in the beginning, perhaps with the first risk factors or symptoms could have been avoided.

Keywords: work stress, burnout, pandemic, COVID-19, health, burned out worker.

III. Agradecimientos

Agradezco, primero, a Dios, por darme las fuerzas y sabiduría para concluir la carrera de medicina; después, infinitamente, a mi papá y hermana, porque sin ellos esta meta, sin duda, no se hubiera cumplido, por haberme enseñado desde pequeño que las cosas que uno sueña con esfuerzo y sacrificio se construyen y se logran poco a poco; por siempre apoyarme de inicio a fin del camino desde lo económico hasta lo motivacional. Además, agradezco a mis amistades más cercanas por darme esas fuerzas cuando más lo necesitaba.

IV. Dedicatoria

Esta tesis de graduación va dedicada a la Universidad Internacional de las Américas, por ser el centro de formación y brindarme todas las bases para ser un buen médico. A todos los médicos y profesores que intervinieron en nuestra educación, por su vocación y ejemplo, por transmitir su conocimiento a los estudiantes, a los hospitales y centros de salud de la Caja Costarricense del Seguro Social, por formarme en la práctica; a los pacientes, por la confianza y paciencia, así como a mis familiares por el apoyo brindado durante toda la carrera. Y, por último, pero no menos importante, al tutor Dr. Esteban Rosales, por apoyarme y guiarme en toda la travesía que fue la confección de esta tesis de graduación, mi más sincero respeto y agradecimiento a este gran profesional.

V. Tabla de contenido

I. Resumen	ii
II. Abstract	iv
III. Agradecimientos	vi
IV. Dedicatoria.....	vii
V. Tabla de contenido	viii
VI. Lista de tablas	xi
VII. Lista de figuras	xii
VIII. Lista de abreviaturas	xiii
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Introducción	2
1.2. Planteamiento del problema.....	2
1.3. Objetivos	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos.....	4
1.4. Justificación.....	4
1.5. Antecedentes	9
1.5.1. Antecedentes históricos	9
1.5.2. Antecedentes internacionales	10
1.5.3. Antecedentes nacionales.....	11
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	13
2.1. Salud.....	14
2.2. Salud mental.....	14
2.3. Trastorno mental	14
2.4. Calidad de vida.....	17

2.5. Estrés laboral.....	19
2.6. Factores de riesgo.....	24
2.6.1. Factores estresantes personales	24
2.6.2. Factores profesionales	25
2.6.3. Factores institucionales	25
2.6.4. Factores ambientales	26
2.6.5. Factores relacionados con el lugar de trabajo y la salud mental en la pandemia de COVID-19 entre los trabajadores de la salud	26
2.7. Tratamiento/abordaje médico.....	27
2.7.1. Detección y diagnóstico de los trastornos mentales en el lugar de trabajo	29
2.7.2. Historia o entrevista clínicas	30
2.7.3. Uso de instrumentos y cuestionarios de evaluación.....	31
2.8. Sistema de salud costarricenses	33
2.8.1. Vacaciones profilácticas.....	33
2.9. Causas del estrés laboral	34
2.10. Consecuencias del estrés laboral.....	36
2.10.1. Físicas.....	36
2.10.2. Psíquicas.....	36
2.10.3. Organizativas.....	37
2.11. Prevención del estrés laboral.....	38
2.12. Patologías asociadas al estrés laboral.....	41
2.12.1. Ansiedad.....	41
2.12.2. Hipertensión arterial	43
2.12.3. Depresión.....	46
2.12.4. Fatiga	48

2.12.5. Obesidad.....	51
2.12.6. Síndrome de burnout	53
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.....	66
3.1. Tipo de investigación	67
3.2. Fuentes de información	67
3.3. Criterios de búsqueda utilizados, según objetivo	67
3.4. Criterios de exclusión e inclusión para la selección de artículos	68
3.5. Análisis de la información	69
3.6. Clasificación de la información según niveles de evidencia.....	69
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	71
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	91
5.1. Conclusiones	92
5.2. Recomendaciones.....	96
CAPÍTULO VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	98
CAPÍTULO VII. ANEXOS.....	103
Anexos 1. Clasificación de artículos consultados según nivel de evidencia.....	104

VI. Lista de tablas

Tabla 1. Consecuencias del estrés laboral	38
Tabla 2. Medidas preventivas del estrés laboral en el ámbito personal.....	40
Tabla 3. Fases del síndrome de burnout	56
Tabla 4. Criterios de búsqueda utilizados	67
Tabla 5. Criterios de exclusión e inclusión para la selección de artículos.....	68
Tabla 6. Clasificación de la información según niveles de evidencia	69

VII. Lista de figuras

Figura 1. El universo del bienestar y el funcionamiento según la CIF	18
Figura 2. Factores de riesgo y protección del síndrome de <i>burnout</i> en los residentes y posibles áreas de actuación preventiva	64
Figura 3. Repercusiones de la pandemia por COVID-19 en los médicos residentes a nivel asistencial y docente	65

VIII. Lista de abreviaturas

- CCSS:** Caja Costarricense del Seguro Social
- CIF:** Clasificación Internacional del Funcionamiento
- DNI:** Dirección Nacional de Inspección y Trabajo
- EBAIS:** Equipo Básico de Atención Integral
- HTA:** hipertensión arterial
- IMC:** índice de masa corporal
- Iret-UNA:** Instituto Regional de Estudios en Sustancias Tóxicas de la Universidad Nacional
- MBI:** Maslach Burnout Inventory
- MERS:** Middle East Respiratory Syndrome
- MTSS:** Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
- N/A:** no aparece
- NIOSH:** National Institute for Occupational Safety and Health
- OEA:** Organización de Estados Americanos
- OIT:** Organización Internacional del Trabajo
- OMS:** Organización Mundial de la Salud
- OPS:** Organización Panamericana de la Salud
- OSHA:** Occupational Safety and Health Administration
- RR.HH.:** recursos humanos
- SAHOS:** apnea obstructiva del sueño
- SARS:** Severe Acute Respiratory Syndrome
- TEPT:** trastorno de estrés postraumático
- UNA:** Universidad Nacional
- EE.UU.:** Estados Unidos de América

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Introducción

En la presente revisión bibliográfica, se pretende analizar los factores de riesgo asociados al estrés laboral, sus implicaciones en la salud mental y calidad de vida del personal de salud, buscando generar recomendaciones para el abordaje y manejo del estrés laboral en estos trabajadores.

Dicho tema se desarrolla desde cuatro aristas: identificar los principales factores de riesgo asociados con el estrés laboral; señalar las implicaciones del estrés laboral en la salud mental y en la calidad de vida de las personas; describir los diferentes abordajes terapéuticos para el manejo del estrés laboral (terapia psicológica, terapia de grupo, medicamentos, vacaciones profilácticas) y generar recomendaciones que permitan manejar el estrés laboral en los trabajadores del sector salud. La investigación aporta información necesaria y pertinente para comprender la situación vivida en tiempo de pandemia por los trabajadores del área de la salud y todo lo que ha estado inmerso en ello; como su parte laboral, social y familiar.

1.2. Planteamiento del problema

El estrés y las enfermedades psicosomáticas son hoy en día más frecuentes y afectan la salud de los individuos, así como su rendimiento profesional. El personal médico y paramédico que labora en las instituciones de salud no escapa a esta condición, la que repercute en la calidad de los servicios que ofrece.

Se ha encontrado en múltiples investigaciones que el estrés laboral ataca especialmente cuando el trabajo supera las ocho horas, no se ha cambiado de ambiente laboral en largos periodos de tiempo y la remuneración es inadecuada. Este aspecto, que afecta la seguridad de los pacientes, tiene una connotación importante a la hora de velar por el cuidado que se brinda. El ser cuidado observa este comportamiento como una deshumanización del equipo de salud frente a la situación que vive.

Así mismo, se evidencia en diversas investigaciones que es relevante considerar aspectos dentro del ámbito laboral, como son: la relación con sus pares, colaboradores, pacientes, familiares de los pacientes, el ambiente laboral, la remuneración, pausas activas,

incentivos, carga laboral, entre otros; los cuales tienen una influencia significativa en la aparición de dichos síntomas.

El cansancio en el personal de la salud se constituye en una de las causas que motivan la ocurrencia de eventos adversos en la atención del paciente, al interior de las instituciones de salud, y representa un foco de atención que no puede ser ignorado, toda vez que es preciso identificar los componentes de dicho estado físico, el cual puede estar relacionado con situaciones de orden emocional, físico, laboral, psicológico, etc.

Por este preciso motivo, resulta importante procurar un esquema preventivo para mitigar los componentes que hacen parte integral de la situación que genera el cansancio excesivo.

En este estudio, se analiza si existe un análisis de los factores de riesgo asociados con el estrés laboral y sus implicaciones en la salud integral del personal de salud que permita generar recomendaciones para prevenir o tratar las posibles consecuencias de dicho estrés.

Dado lo anterior, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿cuáles son los principales factores de riesgo asociados con el estrés laboral y sus implicaciones en la salud integral del personal de salud que permitan generar recomendaciones para prevenir o tratar posibles consecuencias de este?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Analizar los factores de riesgo que se asocian al estrés laboral en el personal de salud y su abordaje en el sistema de salud costarricense.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Identificar los factores de riesgo asociados al estrés laboral en el personal de salud.
2. Determinar las implicaciones de dichos factores en la salud mental y calidad de vida del personal de salud.
3. Explicar las medidas terapéuticas que se pueden implementar en el abordaje integral del personal de salud que padece de estrés laboral.
4. Generar recomendaciones que busquen prevenir y tratar el estrés laboral en el personal de salud costarricense.

1.4. Justificación

El motivo de esta tesis es debido a que ha sido una de las principales quejas que más han presentado los trabajadores del área de la salud y, sin duda alguna, se ha incrementado por la situación del COVID-19; se trata del estrés. Este dificulta las relaciones humanas, la satisfacción personal y el desempeño laboral, llevando a las personas a la baja laboral en los casos más graves, por lo que es conveniente buscar formas que les permita combatir dicha situación. Así mismo, se desea beneficiar a los trabajadores, buscando diversas maneras en las que se pueda reducir el estrés, se sienta cómodo con su trabajo y, por ende, realice de una mejor forma sus labores, sin verse las repercusiones que se pueden producir debido a dichas circunstancias.

A nivel mundial, un seminario especial llevado a cabo el 28 de abril para conmemorar el Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, organizado por la Organización Panamericana de la Salud /Organización Mundial de la Salud (OPS / OMS), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización de Estados Americanos (OEA), trató sobre

el impacto del estrés laboral en la salud y productividad de los trabajadores, así como las medidas para reducir el problema¹.

Durante la apertura del seminario virtual, el Dr. Francisco Becerra, subdirector de la OPS, dio a entender que las personas no son ajenas al estrés laboral. El mundo del trabajo con su avance industrial, globalización, desarrollo tecnológico y comunicación virtual presenta desafíos y condiciones que muchas veces superan los límites de las capacidades y habilidades. El resultado es el estrés, que puede conducir a disfunciones físicas, mentales y sociales; incluso dañar la salud, reducir la productividad y afectar el entorno familiar y social.

Por otra parte, en un informe realizado por la OIT titulado: *Estrés laboral: un reto colectivo para todos*, se observa que no hay información a nivel mundial sobre la prevalencia y el impacto del estrés laboral en el trabajo. Sin embargo, sí se realizaron en años previos estudios, en América y otras regiones, los cuales indicaron que esto era un problema bastante importante y significativo. Dentro de estos, se observa una encuesta sobre las condiciones de trabajo y la salud realizada en 2012 en América Central, en esta se encontró que más del 10% de los encuestados reportaron haberse sentido constantemente bajo estrés o tensión, tristes o deprimidos o con pérdida de sueño, debido a sus preocupaciones por las condiciones de trabajo.

En Costa Rica, existe una preocupación entre las autoridades y especialistas que trabajan en esta temática, ante el incremento de casos de personas de todas las edades que presentan distintos trastornos mentales y del comportamiento. Además, se estima que, en 30 años, se va a triplicar la población con alguna demencia durante su envejecimiento². Aunque en el país no se dispone de estudios epidemiológicos que determinen cuál es la incidencia real de los trastornos mentales, se tienen aproximaciones con datos que surgen de los egresos hospitalarios, de la consulta externa y de los registros obligatorios².

Asimismo, el país está haciendo esfuerzos por transitar de un modelo hospitalario a un modelo de promoción y atención integral de la salud mental, el cual se centra en una participación social más activa y en la búsqueda de soluciones que involucre a todas las personas y a las comunidades².

Considerando lo anterior, es importante poder identificar los factores de riesgo que están asociados al estrés laboral, a fin de mejorar estas situaciones, sus implicaciones en la salud mental y calidad de vida del personal de las distintas áreas de salud. De esta manera, se brindan recomendaciones y posibles abordajes médicos para dichas personas en los sistemas de atención médica del país.

La pandemia por COVID-19 ha traído consigo nuevos retos, muchos de ellos en el sector laboral. Las condiciones de empleo, como las altas demandas de trabajo, cambios en la jornada laboral y la inseguridad contractual, entre otros, pueden generar situaciones de angustia o pánico que afectan la salud mental de las personas trabajadoras³.

El Instituto Regional de Estudios en Sustancias Tóxicas de la Universidad Nacional (Iret-UNA), en coordinación con el Consejo de Salud Ocupacional del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), organizaron un ciclo de conferencias web en el marco de la Conmemoración del Día Mundial de la Salud y Seguridad en el Trabajo, proclamado por la Organización Internacional del Trabajo, el pasado 28 de abril bajo el lema: “Detengamos la pandemia: la seguridad y salud en el trabajo puede salvar vidas”³.

La exposición a altas demandas emocionales, baja autonomía laboral, falta de liderazgo, comunicación deficiente y malas relaciones interpersonales son factores internos del trabajo que afectan el desempeño laboral. Además, la incompatibilidad de la familia y el trabajo, así como los aspectos personales son, a su vez, condiciones no profesionales e individuales que, junto con las condiciones profesionales internas, contribuyen al desarrollo de un estado de estrés y, por tanto, repercuten negativamente en la vida y la salud laboral, lo que hace recomendable su enfoque integral.

Esta revisión bibliográfica es realmente importante porque el estrés laboral en el sector salud es un fenómeno complejo que afecta no sólo a los profesionales sanitarios sino también en la calidad de la atención médica y, en última instancia, al funcionamiento eficiente del sistema sanitario.

El objetivo de esta investigación es abordar la importancia crítica de comprender y aliviar el estrés laboral en la atención sanitaria y examinar sus múltiples impactos y

consecuencias, desde la salud física y mental de los profesionales hasta la calidad de la atención que le brindan al paciente; el estrés laboral se presenta como un desafío clave que requiere atención investigativa y estratégica. En este artículo hablaremos desde diferentes perspectivas y explicaremos con más detalle la urgente necesidad de investigar este tema. Cada arista se describe en detalle a continuación:

I. Impacto en la Salud de los Profesionales de la Salud

El personal sanitario responsable de atender a los pacientes se enfrenta a una carga de trabajo completamente extenuante, a menudo caracterizada por largas jornadas laborales y una presión emocional constante. Este entorno de trabajo desafiante crea un estrés significativo para los profesionales de la salud. La investigación en esta área es fundamental para comprender cómo el estrés laboral afecta la salud física y mental de los trabajadores sanitarios y también cómo personas se vieron afectadas durante la pandemia de Covid-19. Desde el agotamiento hasta la depresión y la ansiedad, las consecuencias pueden ser profundas e impactar la calidad de vida de los profesionales, destacando la necesidad de estrategias de intervención y prevención.

II. Calidad de la Atención al Paciente

El bienestar de los profesionales de la salud está indudablemente ligado a la calidad de la atención al paciente. Los altos niveles de estrés pueden afectar negativamente la toma de decisiones, la atención a los detalles y la capacidad de respuesta. La investigación en esta área es esencial para que en un futuro poder examinar cómo el estrés laboral puede afectar la calidad de la atención médica. ¿En qué medida la fatiga y el agotamiento impactan en la seguridad del paciente? ¿Cómo el estrés laboral conduce a errores médicos o a una disminución de la empatía hacia los pacientes?

III. Rotación de Personal y Escasez de Recursos

El alto estrés laboral contribuye a una alta rotación de personal en el sector sanitario. La investigación podría arrojar información bastante interesante e importante sobre las razones de esta fluctuación y cómo afecta la continuidad y consistencia en la prestación de atención médica. La escasez de personal médico y de enfermería, en

gran parte debida al estrés laboral, no sólo aumenta la carga de trabajo de quienes se quedan, sino que también afecta la disponibilidad de los recursos necesarios para brindar una atención de calidad.

Estudiar este fenómeno es importante para comprender la dinámica subyacente y desarrollar estrategias efectivas para abordar la rotación de personal y la escasez de recursos en la atención médica.

IV. Costos Económicos Asociados

El estrés laboral en la asistencia sanitaria no sólo impacta en la salud y el bienestar de los profesionales, sino que también genera importantes costes económicos. La atención médica a los profesionales afectados, la capacitación de los trabajadores de reemplazo y la reducción de la productividad son sólo algunas de las áreas donde los costos financieros pueden acumularse. Investigar estos aspectos es fundamental para cuantificar y comprender el verdadero alcance de los costes asociados al estrés laboral en el sector sanitario. Sólo con una comprensión clara de estos costos se podrán desarrollar estrategias y políticas efectivas para mitigar el impacto económico de este fenómeno.

V. Desafíos para el Sistema de Salud

El estrés laboral en la atención sanitaria no sólo afecta a nivel individual, sino que también plantea desafíos sistémicos. Un ambiente de trabajo tenso puede obstaculizar la colaboración y comunicación efectiva entre los miembros del equipo de atención médica. La falta de cohesión y apoyo en el entorno laboral puede tener un impacto negativo en la eficiencia y eficacia de todo el sistema sanitario. La investigación en esta área es crucial para identificar los factores sistémicos que contribuyen al estrés laboral y proponer soluciones que fortalezcan la cohesión y la colaboración en el sistema sanitario.

VI. Importancia de Estrategias de Prevención y Apoyo

Para desarrollar estrategias efectivas de prevención y apoyo, es esencial una investigación exhaustiva sobre el estrés laboral en el sector de la salud. Comprender las causas subyacentes del estrés relacionado con el trabajo permitirá implementar programas de

bienestar y mejorar las medidas de conciliación. Estas estrategias no sólo benefician a los profesionales sanitarios individuales, sino que también tienen un impacto positivo en la calidad general de la atención sanitaria. La investigación en esta área es crucial para identificar las intervenciones más efectivas y diseñar políticas que promuevan un ambiente de trabajo saludable y sostenible en el sector de la salud.

1.5. Antecedentes

1.5.1. Antecedentes históricos

García et al.⁶, en su estudio observacional de tipo transversal, evaluaron el entorno psicosocial y estrés en trabajadores sanitarios de la sanidad pública y las diferencias entre atención primaria y hospitalaria. La muestra consistió en un total de 4297 trabajadores sanitarios de las áreas de atención primaria y hospitalaria. El cuestionario aplicado se desarrolló para el estudio del entorno psicosocial en el trabajo y aborda los factores de riesgo psicosocial de forma multidimensional, con una validez y una fiabilidad contrastadas.

Todas las dimensiones se construyeron usando preguntas tipo Likert, cuyas respuestas tenían cinco posibles categorías. En atención primaria, los facultativos presentan altas puntuaciones de exigencias psicológicas cognitivas, emocionales y sensoriales, además, son el único colectivo que muestra altas puntuaciones de exigencias psicológicas cuantitativas.

El colectivo de enfermería de atención primaria únicamente ha mostrado unos niveles elevados de exigencias psicológicas cognitivas, emocionales y de posibilidades de desarrollo en el trabajo.

Por su parte, Bueno et al.¹², en su estudio de tipo revisión documental, evaluaron acciones para manejar el estrés laboral de las enfermeras en servicios de oncología, durante el periodo de 1995 a 2005. La muestra consistió en 27 empleados de una institución de salud, en la cual el 90% son enfermeras.

Este estudio se realizó para observar el desarrollo en grupo de las experiencias, sufrimientos y la identificación de los sentimientos de subvaloración o logros no alcanzados, con el fin de curar las heridas y desarrollar compasión y capacidad de empatía con los otros.

La comparación de los resultados entre el grupo control y el grupo de tratamiento con el modelo MSBR reveló que los participantes lograron reducir el cansancio emocional y la despersonalización.

1.5.2. Antecedentes internacionales

Buitrago et al.⁴, en su estudio original, analizaron el estrés laboral con una visión global y actualizada sobre las causas de esta enfermedad laboral y sus consecuencias en la salud mental y física de los trabajadores.

La muestra consistió en el análisis de 60 documentos, de los cuales, se seleccionaron 54: 25 estudios originales, 28 revisiones de tema y un trabajo de grado, que analizaron el estrés laboral. Con los artículos escogidos, se elaboró una matriz bibliográfica en Excel, organizada por título, base de datos, autor, resumen e información electrónica.

Con base en esta tabla, hubo una categorización por temas: conceptos de estrés laboral, causas, consecuencias y estrategias de prevención. Los resultados de este estudio arrojaron que, en los profesionales de enfermería, las causas están asociadas con horarios extensos de trabajo, turnos variados y carga laboral, por lo que son más susceptibles de padecer ausentismo, enfermedades físicas y fatiga crónica, que reducen la capacidad de trabajo y aumentan los accidentes laborales. Otro estudio reveló que las médicas generales que laboraron durante la pandemia en atención de primera línea con pacientes de COVID-19 presentaron mayor porcentaje de estrés moderado.

Por otra parte, Trullo et al.⁵, en su estudio descriptivo transversal, evaluaron los ajustes psicológicos de los trabajadores de la salud en Italia durante la pandemia de COVID-19: diferencias en estrés, ansiedad, depresión, *burnout*, trauma secundario y satisfacción por compasión entre profesionales de primera y no primera línea.

La muestra consistió en 627 trabajadores sanitarios y con esta se elaboró una encuesta transversal para conocer el estado psicológico de los profesionales de la salud italianos durante el pico de la pandemia de COVID-19.

Las distribuciones de todas las variables pueden considerarse aceptablemente normales, ya que su asimetría y curtosis se encuentran entre -1 y +1. Como resultado, se destaca que los profesionales que trabajan con pacientes con COVID-19 tienen un mayor riesgo de estrés, agotamiento, trauma secundario, ansiedad y depresión, etc⁵.

1.5.3. Antecedentes nacionales

Costa Rica, al igual que los países en desarrollo, no está ajena a las manifestaciones del estrés laboral y las repercusiones sobre la salud de la población trabajadora, así como el rendimiento de las empresas e instituciones¹¹.

Los exigencias del mercado nacional e internacional traen consigo cambios en las formas de producción, como lo es la disminución del tamaño de las empresas, aumento de la subcontratación, externalización de servicios, aumento de las jornadas laborales, del trabajo nocturno y el trabajo por turnos, aunado a la modernización de la tecnología y la comunicación, entre otros aspectos; los cuales, según sea el manejo organizacional y personal que se haga de ellos, pueden incidir en la presencia de estrés laboral, por ende, en la salud y bienestar de la población trabajadora, la eficiencia y eficacia de las empresas e instituciones¹¹.

Actualmente, existen datos que evidencian un aumento en las denuncias de infraccionalidad laboral, relacionadas con los riesgos psicosociales, los cuales son posibles causas del estrés laboral. Por ejemplo, la Dirección Nacional de Inspección del Trabajo, del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social ha tenido, en los últimos cuatro años, constantes reportes de denuncias por discriminación, hostigamiento sexual y laboral. Para el 2014, se reportaron 164 casos¹¹.

Por otra parte, en un estudio realizado en el 2020 en diversos equipos básicos de atención integral (EBAIS) del sector de San Carlos, Costa Rica, se seleccionó a un grupo de trabajadores a los cuales se les aplicaron diversas encuestas, donde debían enfatizar el cómo se sentían al respecto con su trabajo en el EBAIS y así buscarle una mejor solución a la cual estaban presentando. En el caso del “dominio” de demanda, expresaron lo siguiente:

En lo que respecta al dominio de Demanda los participantes al ver los resultados generales, así como las características que se evaluaron en este

dominio, enfatizaron que presentan jornadas extenuantes relacionadas con alta carga laboral, alta exigencia de pacientes, falta de una comunicación asertiva con jefaturas y entre colaboradores, que se ha acentuado con la pandemia de COVID-19 con saturación de los servicios, aumento de desplazamientos entre los EBAIS, poco personal con respecto a la demanda, aumento en las horas laborales para poder apoyar a casos sospechosos, confirmados etc., aunado al temor de ser mal evaluados a pesar de todos los esfuerzos que hagan²⁵.

Las posibles soluciones presentadas se encaminaron a mejorar la comunicación entre las jefaturas y colaboradores, así como respetar las decisiones que se tomen en cada EBAIS, siempre y cuando, no genere problemas o negligencia al asegurado; así como cambiar la forma en que se solicitan el apoyo, siendo más participativo y menos impositivo²⁵.

En Costa Rica, no existen datos epidemiológicos al respecto del agotamiento profesional en la población en general, aunque un estudio en 2009 con una muestra pequeña evidenció la presencia de un elevado riesgo de presentar el síndrome en residentes de especialidades médicas, principalmente, en mujeres, personas menores de 30 años y personas con hijos²⁶.

El indicador de desgaste emocional fue significativamente mayor en el sector público que en el privado, donde existe una relación más favorable entre tiempo laborado versus remuneración obtenida, en el caso de Costa Rica, lo cual contrasta con datos reportados en otros países. En ese sentido, el síndrome de desgaste profesional se ha relacionado con jornadas laborales superiores a ocho horas diarias, tipo de actividades realizadas, permanencia en el mismo departamento o cargo durante largos períodos, insuficiente remuneración económica, estilo de supervisión, ambigüedad del cargo desempeñado, rigidez organizacional, carencia de reconocimiento y escasez de incentivos²⁶.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Salud

La Organización Mundial de la Salud (OMS) la define como el estado completo de bienestar físico y social de una persona, pero siendo más minuciosos, realmente esta definición se queda un poco corta; entonces, es mejor decir que se trata de un estado completo de bienestar físico, social y mental, y no solamente la ausencia de enfermedad o dolencia¹.

2.2. Salud mental

La OMS define la salud mental como “un estado de bienestar en el cual cada individuo desarrolla su potencial, puede afrontar las tensiones de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera, y puede aportar algo a su comunidad”⁷.

La salud mental no es más que la mera ausencia de trastornos mentales. Ocurre en un proceso complejo que cada persona experimenta de manera diferente, con diversos grados de dificultad y angustia, así como resultados sociales y clínicos que pueden variar ampliamente.

La enfermedad mental incluye trastornos mentales y discapacidades psicosociales, también otras condiciones mentales asociadas con altos niveles de estrés, discapacidad funcional o riesgo de comportamiento autoagresivo. Las personas que la padecen tienen más probabilidades de experimentar un menor bienestar mental, aunque no siempre es así.

2.3. Trastorno mental

No existe una definición completamente consensuada que especifique de forma adecuada los límites del concepto, aunque este término se utiliza para distinguir entre trastornos mentales y otras enfermedades médicas (definidas por la existencia de patología estructural, desviación fisiológica o etiología conocida)²⁷.

En general, según el DSM-IV-TR, el trastorno mental es conceptualizado como un síndrome o un patrón de comportamiento de significación clínica, asociado a un malestar

presente, a una discapacidad funcional significativa o a un riesgo aumentado de sufrir un daño a la salud, de morir, discapacidad o pérdida de libertad²⁷.

A pesar de su complejidad diagnóstica, en los últimos años, se han producido importantes avances en la validación de los diagnósticos psiquiátricos, no solo por criterios internos, tales como la consistencia de los síntomas y signos psicopatológicos, sino también por criterios externos que incluyen la realización de análisis de laboratorio, estudios genéticos, familiares y de neuroimagen, y el curso evolutivo de la enfermedad, que permiten delimitarla de otras enfermedades²⁷.

Estas investigaciones han demostrado que gran parte de los trastornos mentales pueden ser diagnosticados y tratados con tanta eficacia como lo son otras enfermedades médicas, lo que permitirá a estos pacientes una mayor participación en la vida familiar y sociolaboral²⁷.

El grado de salud mental, inseparable de la salud general, se manifiesta en todos los ámbitos de la vida personal, incluido el trabajo que, a su vez, la codeterminan de forma circular, positiva o negativamente.

Cuando se piensa en el trastorno mental dentro del ámbito del trabajo, existen tres efectos básicos que enlazan las interacciones complejas que tienen lugar entre empleo y salud mental:

1. Los efectos de las condiciones de trabajo (o desempleo) sobre la salud mental.
2. Los efectos de la enfermedad mental sobre el desempeño laboral.
3. Los efectos de otros factores como son variables individuales, estatus marital, hijos en el hogar, origen sociocultural, etc., que deben ser considerados simultáneamente.

En general, el hecho de tener un empleo protege la salud mental de hombres y mujeres. Incluso, en los pacientes con esquizofrenia que pueden mantener el empleo, se observa menor nivel de ansiedad y mayor nivel de iniciativa y actividad. Sin embargo, el trabajo puede también intervenir como causa o agravante de los problemas de salud mental a través de tres factores fundamentales: condiciones del medioambiente material, medioambiente

psicológico y medioambiente socioeconómico, que suelen actuar de forma acumulativa y negativa sobre la salud del trabajador²⁷.

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales define las condiciones de trabajo como: “cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud del trabajador”. Dentro de dichas condiciones, son habitualmente los factores psicosociales del trabajo los que determinan la presencia o no de posibles riesgos psicosociales y, por tanto, los que se relacionan en mayor medida con posibles problemas de salud mental²⁷.

Estos factores psicosociales comprenden aspectos del puesto y del entorno de trabajo, como el clima y la cultura organizacional, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo (como el grado de apoyo/conflicto social), además, el diseño y el contenido de las tareas, como el grado de autonomía y control en su ejecución²⁷.

Los factores psicosociales de riesgo están constituidos por los antecedentes, los estresores, los agentes etiológicos capaces de provocar estrés en los trabajadores, entre ellos, los diferentes aspectos de la organización laboral, cuando no se ajustan a las necesidades, expectativas y capacidades del trabajador, moderados por factores individuales y del contexto organizativo²⁷.

En la mayor parte de los estudios realizados sobre estos temas, se pone de manifiesto que los factores organizacionales de riesgo explican una sección importante de la varianza de las diferentes variables de riesgo analizadas, por encima de la explicada por las variables individuales²⁷.

Estos datos señalan la importancia de prevenir en el origen y en la mejora de la calidad de las condiciones de trabajo, resultados que apoyan el desarrollo de programas de mejora de la calidad laboral, por ejemplo, a través de promover el entrenamiento en habilidades de comunicación y control de las demandas laborales²⁷.

Sin embargo, una perspectiva integradora deberá incluir también la consideración de los factores de vulnerabilidad y protección individuales con programas de prevención

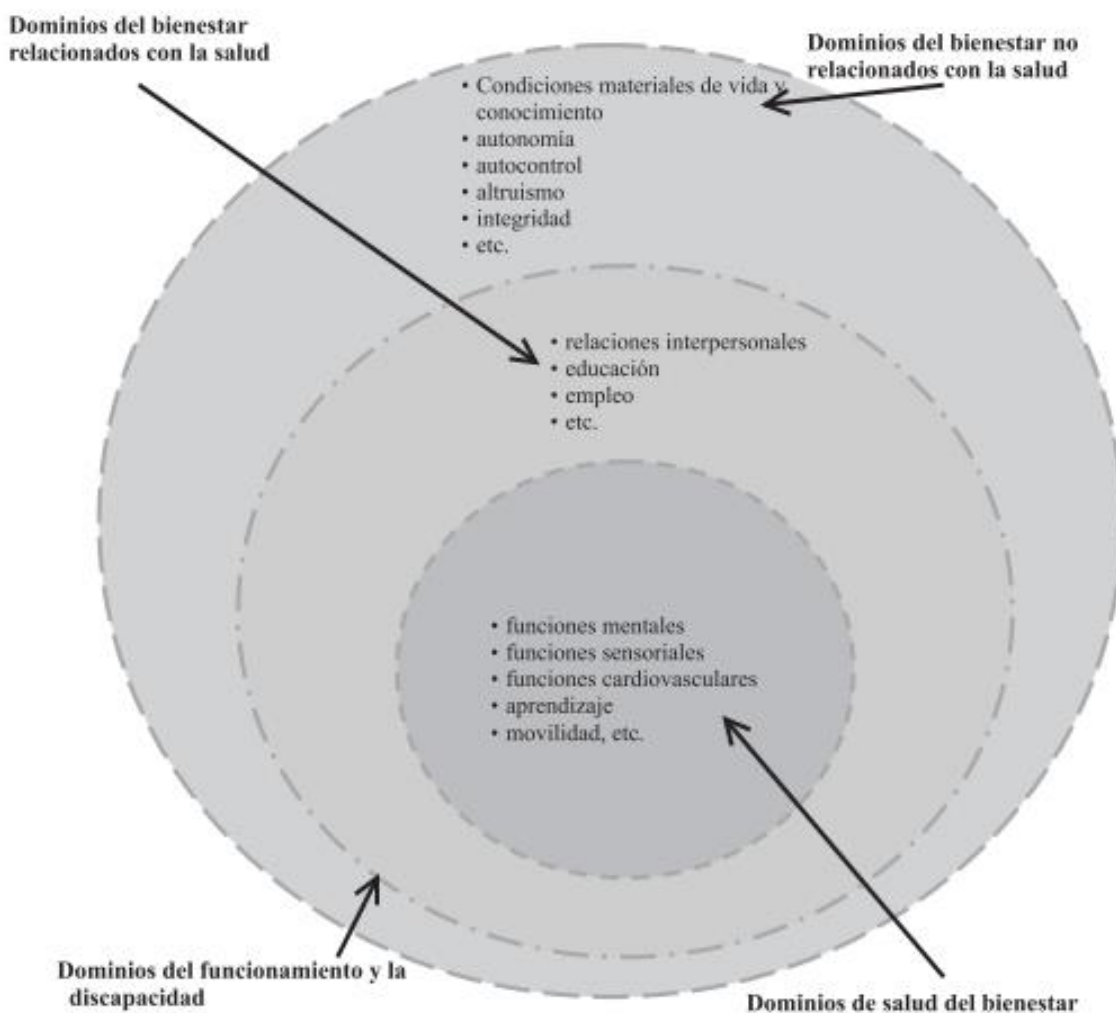
secundaria que desarrollen competencias y habilidades en los trabajadores para el manejo y control de los estresores y minimización de sus efectos para la salud²⁷.

Por su parte, el concepto de ajuste persona-ambiente es un concepto muy útil para estudiar la conducta humana en las organizaciones, así como desarrollar programas específicos para la mejora de la salud del empleado, para la prevención y control del estrés laboral mediante la aplicación de medidas correctoras, promoción de mecanismos compensadores o estructuras psicosociales de apoyo que permitan el empleo de estrategias adaptativas para el afrontamiento de los riesgos psicosociales del trabajo²⁷.

2.4. Calidad de vida

De manera general, el concepto de calidad de vida se refiere al conjunto de condiciones que contribuyen a hacer agradable y valiosa la vida o al grado de felicidad o satisfacción disfrutado por un individuo, especialmente en relación con la salud y sus dominios⁸.

Figura 1. El universo del bienestar y el funcionamiento según la CIF



Fuente: elaboración propia con base en referencia⁸

La exposición a altas exigencias emocionales, la poca autonomía para realizar el trabajo, la falta de liderazgo, la poca comunicación y deficientes relaciones interpersonales, son factores intralaborales que interfieren en el desempeño laboral de las personas. Por su parte, la imposibilidad de conciliar la vida familiar y laboral, así como aspectos personales, son condiciones extralaborales e individuales que, de manera conjunta con los intralaborales, contribuyen al desarrollo de un estado de estrés y, por consiguiente, un efecto negativo sobre el estado de salud, lo que hace recomendable su abordaje de manera integral³.

La pandemia de COVID-19 provocó un incremento del diagnóstico de las patologías psíquicas en el personal de salud en comparación con la población general. El incremento se

debió a los problemas relacionados con el estrés laboral, consecuencia del COVID-19. Durante la pandemia, el personal de salud que laboraba en áreas críticas y servicio de emergencias fue el más afectado, debido a que tuvieron gran exigencia asistencial, largos turnos, uso de equipo de protección personal y alto nivel de responsabilidad⁹.

Cuanto mayor fue la exposición, mayor fue el agravamiento de los síntomas psicológicos. Dentro de personal de salud, los colaboradores del personal de enfermería fueron los más afectados. Los síntomas psíquicos más percibidos por el personal de atención directa a los pacientes COVID-19 fueron la depresión, el estrés y la ansiedad⁹.

2.5. Estrés laboral

Se puede definir como la respuesta que se produce cuando las demandas y las presiones laborales no se corresponden con los conocimientos y habilidades del trabajador, y sobrepasan su capacidad para hacerles frente. Todos los trabajadores experimentan presión en el trabajo, pero es a medida que el sujeto percibe que las demandas rebasan sus recursos para afrontarlas, cuando puede sobrevenir estrés laboral y riesgo de burnout⁹.

Las condiciones laborales actuales se caracterizan por la competitividad y el alto nivel de exigencia, lo cual llega a constituir una sobrecarga mental mantenida para el trabajador que puede conducirlo a un estado de cansancio, fatiga, dificultad para la atención y agotamiento⁹.

Este estado de fatiga crónica llega a deteriorar las relaciones con los compañeros cuando la ocupación continua en la que se sumerge el trabajador le impide un cierto contacto interpersonal con el que mantener viva la comunicación sobre algunos aspectos personales y familiares⁹.

Estas situaciones de estrés laboral o fatiga crónica dan lugar a rasgos depresivos-ansiosos que clínicamente encuadran en los denominados trastornos adaptativos. Estos son la respuesta psicológica a un estrés identificable que conlleva la aparición de síntomas emocionales o conductuales clínicamente significativos, con estado de ánimo depresivo, ansiedad mezclada con ansiedad y trastorno de conducta con trastorno de sentimientos mixtos.

Si bien es cierto todos escuchan y utilizan la palabra estrés, en todos los términos relacionados, como ansiedad, cansancio, angustia, miedo o depresión. En cuanto a los científicos e investigadores, es difícil precisar las definiciones, alcance y las consecuencias de estos conceptos. Por ello, los términos de estrés, se entrelazan en el lenguaje diario e incluso en el lenguaje científico, de forma que su significado es difícil

Modelos teóricos del estrés laboral

Modelo demanda-control

El Modelo fue desarrollado por Robert Karasek en el año de 1977, este modelo. Según Karasek (1990) expresa lo que sucede entre las funciones de tareas, la organización del trabajo, las demandas psicológicas y el control tras decisiones del trabajador sobre su trabajo. puesto que las demandas psicológicas elevadas y la limitada libertad dan como resultado el estrés por la presión de control⁹.

Además, según estudios de Karasek (1979), Karasek y Theorell (1990) y Johnson & Johansson (1991), “las fuentes principales de estrés tienen dos características básicas en el trabajo que son las demandas laborales y en segunda instancia el control que se tiene sobre las mismas”.

Las exigencias psicológicas del trabajo con respecto a la demanda laboral dan como resultado por falta de tiempo, exceso en el trabajo, ritmo e intensidad del trabajo, mientras que en el control refiere a la libertad de toma de decisiones que el trabajador realiza al momento de cumplir sus tareas, además determina el desarrollo de nuevas habilidades como la creatividad, adquiere nuevos conocimientos. De acuerdo al modelo, mientras más alta sea la demanda y el control sea bajo en la toma de decisiones es allí donde se produce el alto estrés⁹.

Para Marrero (2007) “la autonomía se refiere a la capacidad de decisión sobre las propias tareas y sobre las del departamento”. En este sentido es de suma importancia el control sobre las pausas y sobre el ritmo de trabajo. Esto quiere decir, para la postulación de estrategias tendientes a minimizar los factores de riesgo psicosocial es fundamental tener en

cuenta que el involucrar al sujeto en la propuesta de solución, el escuchar su voz y posibilitar su empoderamiento propicia la creación de ambientes laborales saludables (Flores, 2014)⁹.

En el sector salud está relacionado con el Modelo demanda-control puesto que la demanda es alta y por la tensión psicológica produce el estrés, más aún con la coyuntura actual que el personal médico tuvo que sobrellevar, no solo en Perú sino a nivel mundial. En el momento tuvieron una presión en el trabajo que bajaron el control donde un bajo poder de decisión se transformará en tensión psicológica.

Modelo del Desequilibrio-Esfuerzo-Recompensa

El modelo de Siegrist (1996) investiga las similitudes entre factores psicosociales y salud, mediante los intercambios que se producen entre la organización y el personal; y más concretamente en la inestabilidad entre los esfuerzos que el personal realiza (costes) y las recompensas que obtiene (ganancias).

Cuando en la tarea falta el feedback, principalmente en cuanto a una recompensa prudente del esfuerzo realizado por el personal, esto puede llevar a una insatisfacción repetida y durable, llevando como resultado a una emoción que conduce, irremediablemente al estrés.

Por ello que, al examinar los efectos adversos del aumento de esfuerzo por parte del personal incorporado a bajas recompensas, se determina que el rol laboral en la vida adulta juega una labor importante en el progreso del empleado, puesto que, las experiencias en el entorno laboral influyen en la autorregulación del trabajador al controlar la autoestima, la autoeficacia, y la emoción de pertenencia a un conjunto⁹.

Estas funciones de autorregulación proporcionan satisfacción y salud al personal cuando se realiza con éxito mediante los intercambios entre los roles laborales y las recompensas. Sin embargo, la provocación de un desequilibrio en la parte financiera (costes y ganancias), o el estar excluido de ese cambio, pueden dañar estas funciones de autorregulación del sujeto. Bajo esta situación es posible que aparezcan sentimientos recurrentes de amenaza, cólera, depresión que aumentan la difidencia a la enfermedad como consecuencia de la tensión⁹.

De este modo, el constructo control referente del estatus ocupacional (status control) es esencial en el modelo, refiriéndose a aquellos aspectos de la carrera profesional que amenazan las funciones de autorregulación del trabajador⁹.

Según Siegrist (1996), Esta desventaja o interrupción del rol laboral constituirá una de las principales fuentes de estrés laboral, ya que bajo estas circunstancias se restringe el control sobre las recompensas, afectando a la salud y bienestar del trabajador⁹.

Por lo tanto, este modelo indica que los mayores efectos sobre la enfermedad y el bienestar del trabajador se producirán cuando los factores estructurales (entorno profesional) y de personalidad (esfuerzo intrínseco) actúan al mismo tiempo. Por ende, a partir del modelo se estudian dos factores: esfuerzo y recompensa.

Esto quiere decir que, la dimensión esfuerzo refiere a las demandas del trabajo en sí y esfuerzo intrínseco, que se define como la motivación de los trabajadores en semejanza con dichas demandas. Mientras que las recompensas que reciben los trabajadores por su esfuerzo provienen de tres fuentes: dinero, estima y seguridad laboral⁹.

Según Siegrist (1996) “la teoría de las expectativas, el trabajador, al ser racional, haría algo para compensar el desequilibrio producido entre esfuerzos y recompensas” (p. 38). En algunos casos estos postulados no son válidos, puesto que no se toman en cuenta las limitaciones sociales en las que los sujetos toman sus decisiones, en especial aquellas relacionadas con la inestabilidad laboral⁹.

Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social

Johnson y Hall (1988), plantean que “la dimensión Apoyo social se refiere a las interacciones en el trabajo, entre los trabajadores y sus superiores”. Así que un elevado nivel de apoyo social en el trabajo, habrá una disminución en el efecto del estrés. Por consiguiente, la cantidad y calidad de apoyo social que den los superiores y compañeros de trabajo es factor modificador positivo. Cuando existe y es adecuado puede amortiguar parte del potencial del estresor generado por la combinación de las altas demandas o exigencias y el bajo control⁹.

Desde este modelo la prevención del estrés laboral se realizaría optimizando las exigencias laborales, aumentando el control del trabajador sobre sus condiciones laborales e incrementando el apoyo social de jefes, subordinados y compañeros⁹.

Es, de esta manera, que el apoyo social se utiliza de diferentes maneras: como malla social, relaciones sociales positivas, contar con compañeros confidentes y como compañía humana. Estas acciones positivas tienen un efecto protector sobre el estrés⁹.

Modelo de ajuste entre el individuo y el ambiente laboral

El modelo formulado por Harrison (1978), postula que “el estrés es producido por el desajuste entre las demandas del entorno (habilidades y capacidades disponibles por la persona) y los recursos de las personas para afrontar (exigencias y demandas del trabajo; y necesidades de las personas y los recursos del ambiente disponibles para satisfacerlas)”.

De tal manera que un desajuste entre ellas produciría estrés; que a su vez, producirían trastornos psicológicos (insatisfacción laboral, ansiedad, insomnio, irritabilidad, etc.) fisiológicos (hipertensión, hipercolesterolemia) y comportamental (tabaquismo, alcoholismo). En el caso contrario un buen soporte determinará un estado de bienestar y el desarrollo personal del trabajador⁹.

De esta forma, este modelo permite determinar tres factores indispensables con el fin de comprender el proceso de generación de estrés ocupacional: los recursos con los que cuentan los trabajadores para hacer frente a las demandas y requisiciones del medio, la percepción de dichas demandas por parte del sujeto y las demandas en sí mismas⁹.

En síntesis, es imperioso destacar que el estrés, es un factor que establece el comportamiento de cada persona, es el condiciona la respuesta adaptativa para responder a las reivindicaciones del entorno laboral, que cuando estas actúan persistentemente y su intensidad y duración exceden el umbral de tolerancia del individuo, se vuelven perjudiciales para la situación de salud y calidad de vida de la persona⁹.

2.6. Factores de riesgo

- Factores intrínsecos al propio trabajo: trabajo a turnos, trabajo nocturno, peligrosidad, con gran carga emocional, el que prima la atención al público.
- Factores relacionados con las relaciones interpersonales.
- Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional: alta competitividad entre los trabajadores.
- Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional: puestos anti ergonómicos.
- Otros: trabajadores jóvenes, familias monoparentales, trabajadores de edad avanzada⁹.

Se puede hablar por igual que los médicos y enfermeras en particular viven rutinariamente con estrés, sufrimiento y están expuestos a ritmos intensos y largas jornadas laborales, salarios bajos, relaciones interpersonales complejas, escasez de materiales y número reducido de centros profesionales, escasez de recursos y un número insuficiente de profesionales. Lo cual repercute directa y negativamente en la autoestima de los profesionales; crea miedo y sentimientos de impotencia⁹.

La situación generada por el COVID-19 no ha hecho más que empeorar y multiplicar las intensas actividades cognitivas, físicas, sociales y emocionales. Sin duda, las personales a las que estaban expuestos los profesionales sanitarios en el contexto hospitalario antes de esta pandemia⁹.

2.6.1. Factores estresantes personales

El prototipo de personalidad de “alto estrés” que se caracteriza por puntualidad en el trabajo realiza varias tareas al mismo tiempo, amplia dedicación laboral, son ambiciosos, responsables competitivos, precisos, detallistas, encuentran frecuentemente situaciones frustrantes, son inexpresivos y de difícil relacionamiento que, además, se pueden asociar con coronariopatías, hipertensión arterial y muerte prematura. Los desajustes de las expectativas altruistas, profesionales y sociales con el paso del tiempo y la falta de concreción de sus metas²⁹.

El papel protagónico en su ámbito de trabajo, con una valoración de la personalidad sobrecalificada, que muchas veces se sienten resistentes a la fatiga, invulnerables, sin limitaciones, con grandes expectativas y con fuerte compromiso laboral, no apreciando los efectos adversos de una vida estresante²⁹.

2.6.2. Factores profesionales

Otro factor profesional consiste en desarrollar una profesión humanitaria, de servicio, en contacto con el sufrimiento y el dolor. El perfil del tipo del trabajo que se caracteriza por intensa carga física y psíquica, con exposición a agentes físicos, químicos, biológicos, alta responsabilidad en cuanto a la seguridad del paciente, vigilancia sostenida, manejo con frecuencia de pacientes envejecidos, complejos, en estado críticos, donde se deben tomar decisiones de emergencias, con enfrentamiento con la muerte, en definitiva, en estas situaciones “transforman emociones naturales en emociones estresantes”²⁹.

La modalidad laboral es un factor de importancia como generadora de estrés en la actualidad, ya que tiene calendarios laborales inapropiados con días extensos de trabajo caracterizados por exceso de horas de trabajo tanto diurnas como nocturnas, consecutivas, horas extras e inadecuado descanso generadores de fatiga, privación del sueño y alteraciones de ritmo circadiano, así como falta de control de su tiempo e interferencia con la vida familiar²⁹.

2.6.3. Factores institucionales

- De manera muy fuerte una estructura jerárquica rígida de la organización.
- Una difícil comunicación con autoridades y mandos medios en la organización.
- La falta de adecuada estructura y organización de los servicios.
- La difícil relación con jefes de servicios.
- A los nuevos modelos de administración y gestión en salud donde se está inmerso en una cultura laboral de “alta presión” con presiones de alta productividad, competitividad, criterios de calidad, predominio de criterios de optimización de recursos económicos.
- La inseguridad laboral.

- A los inadecuados ingresos económicos.
- La falta de políticas favorables a la vida de familia del trabajador²⁹.

2.6.4. Factores ambientales

Se refiere a la infraestructura laboral inadecuada relacionada con la ergonomía, climatización, ventilación, renovación de aire, eliminación de desechos, iluminación, ruidos y vibraciones²⁹.

A un hábitat laboral intenso, donde se desarrollan en general un clima intenso, rutinario, competitivo, hostil por momentos donde predominan las inadecuadas relaciones interpersonales tanto entre médicos como enfermería y resto del personal. En este se percibe como un fracaso estar cansado como ideología laboral, aun cuando en realidad la falta de sueño y de la fatiga crónica acumulada son comunes²⁹.

2.6.5. Factores relacionados con el lugar de trabajo y la salud mental en la pandemia de COVID-19 entre los trabajadores de la salud

Los estudios de otras epidemias (SARS, MERS, Ébola) han demostrado que no solo el público en general sufre angustia emocional, sino que también muchos profesionales de la salud y agentes del orden se han enfrentado al principio a síntomas de TEPT, depresión, ansiedad, agotamiento y agotamiento, durante y después del brote³⁰.

Los trabajadores de la salud en el caso de COVID-19 tienen más riesgo de sufrir consecuencias psicológicas negativas siendo igualmente susceptibles de transmisión por dispositivos de protección individual inadecuados, agotamiento, frustración, agotamiento, desesperación, aislamiento, discriminación, emoción negativa de los pacientes y distancia de las familias³⁰.

La salud pública mundial se preocupa por muchos factores, incluido el papel y la responsabilidad de los profesionales de la salud, el impacto de las infecciones, el impacto de las actividades económicas en las restricciones comerciales y de viajes y el cuidado justo del bienestar público y los derechos individuales durante las pandemias³⁰.

Por lo que, para disminuir el alcance de las consecuencias psicológicas, se pueden tomar algunas medidas: evitar la exposición intensa a la cobertura mediática de COVID-19 (un fenómeno ampliamente difundido a escala internacional) y mantener un estilo de vida compasivo y positivo brindando apoyo a las demás personas³⁰.

Para hacer frente a los efectos secundarios de la pandemia, se deben implementar programas de capacitación en resiliencia para los profesionales de la salud, las fuerzas del orden público y el público en general, como las siguientes: (a) equilibrio entre la vida familiar y laboral; (b) información clara y rápida sobre la enfermedad y sus consecuencias en el bienestar psicológico; (c) educación y preparación de las sociedades para pandemias y epidemias en el futuro; y (d) validación y evaluación de la contribución del personal de atención médica de primera línea³⁰.

Los resultados de investigaciones anteriores que analizaron los resultados psicológicos de epidemias, como la epidemia de SARS de 2003, muestran que hasta el 10 % de los profesionales de la salud tenían síntomas de TEPT relacionados con el SARS incluso tres años después³⁰.

Para comparar la magnitud, la epidemia de SARS de 2003 causó 774 víctimas desde noviembre de 2002 hasta julio de 2003 con 8098 afectados en todo el mundo. La pandemia de COVID-19 causó alrededor de 83 947 muertes e infectó a 1 384 930 personas solo en los Estados Unidos, desde febrero de 2020 hasta el 15 de mayo de 2020. Esta comparación destaca el profundo impacto que la pandemia de COVID-19 podría tener en la salud psicológica de todo el sector de la salud.

En detalle, se argumentaron ocho fuentes específicas de ansiedad del personal de atención médica relacionadas con la epidemia de COVID-19, que incluyen disponibilidad de equipo de protección personal adecuado y exposición a COVID-19³⁰.

2.7. Tratamiento/abordaje médico

La idea principal consiste en identificar los agentes causales del estrés y lograr hacerlos evidentes al trabajador; mostrarle las posibilidades de solución o el manejo inteligente del estrés, para poder actuar en consecuencia y contrarrestarlo. Para Cano Vindel (2002), es

importante mejorar los hábitos del trabajador, la alimentación, el ejercicio físico, los ritmos de sueño, así como propiciar las actividades recreativas, disminuir las adicciones y evitar la vida sedentaria.

Además, son de gran utilidad las denominadas técnicas de atención, que consisten en métodos para ayudar a los trabajadores a resolver sus reacciones fisiológicas y psicológicas, con estrategias para reducir el estrés en el ambiente laboral. Es importante que se practiquen ejercicios de relajación, autoentrenamiento, biorretroestimulación, ejercicios respiratorios, autoestima, meditación y yoga¹⁰.

En esta fase de la enfermedad, es importante prestar atención a la medicación que puede estar recibiendo el personal laboral y a la tarea que realizan. Si la tarea requiere esfuerzo cognitivo, pero no implica riesgo físico, es posible permanecer en el puesto de trabajo siempre que los efectos secundarios no produzcan merma cognitiva que conduzca al presentismo¹⁰.

Los puestos que impliquen riesgo físico, como el trabajo con desniveles o la utilización de maquinaria peligrosa, requieren una evaluación individualizada en la que se compruebe que la medicación no incide de forma significativa en la atención y la reactividad. Por ello, la medicación sedante a utilizar en estos casos ha de ser de vida media-corta, de forma que el control del efecto secundario sea más fácil¹⁰.

Un posible inicio del arsenal terapéutico se encuentra en los complementos vitamínicos, energizantes (ginseng, guaraná, metilxantinas) y relajantes (valeriana, pasiflora, rhodiola, hipérico) naturales, sin olvidar que estas sustancias también tienen efectos secundarios y riesgos de interacción farmacológica¹⁰.

Entre estas, puede ser de gran ayuda el Vitango®, extracto de *Rhodiola rosea* con efecto normalizador sobre el cortisol y las catecolaminas que ayudan a controlar tanto los síntomas físicos como mentales del estrés¹⁰.

Por último, hay que señalar que las psicoterapias son herramientas eficaces o complementarias para múltiples enfermedades psíquicas y del resto del organismo. Desde la terapia psicoanalítica, las terapias conductistas, las cognitivistas, hasta las últimas

aplicaciones de las investigaciones neuropsicológicas y de la programación neurolingüística como la desensibilización y reprocesamiento por movimientos oculares o el *mindfulness*, existe un amplio rango eficaz, a determinar en cada paciente y en cada momento, pero que siempre comienza por la sencilla y eficaz terapia de apoyo¹⁰.

2.7.1. Detección y diagnóstico de los trastornos mentales en el lugar de trabajo

Cada trabajador tiene unas actitudes diferentes en función del grado de salud, competencias, expectativas, valores y motivaciones, que van a condicionar su grado de satisfacción o insatisfacción laboral y vital, el nivel de estrés y de calidad de vida, tanto personal como laboral²⁷. Así mismo, las personas con cualquier trastorno mental pueden experimentar varias alteraciones del comportamiento que constituyen signos de alerta en el ámbito laboral indicativos de la necesidad de una evaluación inicial²⁷.

Estos signos de alarma son similares a los que sugieren otras organizaciones profesionales:

- Cambios en la personalidad: expresiones de distrés, tristeza, ansiedad, ira, hostilidad, expresiones de desvalorización o desesperanza constantes.
- Cambios de conducta: deterioro de la calidad del trabajo, cambio negativo en el rendimiento, ausencias o retrasos repetidos en actividades importantes, búsqueda continua de ventajas especiales, frecuentes conflictos interpersonales.
- Cambios físicos: deterioro del aspecto físico y del autocuidado, cambios importantes de peso, fatiga excesiva, alteraciones del sueño, indicadores físicos de adicción (marcas, edor).
- Otros cambios: quejas de usuarios o compañeros, ordenes inapropiadas, ausencias no justificadas, conflictiva extralaboral paralela a la del trabajo, expresiones de preocupación por parte de compañeros y/o supervisores²⁷.

La decisión de consultar a un especialista depende prioritariamente del propio trabajador. Este factor será esencial para tomar una adecuada conciencia de enfermedad, a fin de comprometerse con su tratamiento, adquirir un sentimiento de autocuidado y autoeficacia respecto a la propia salud, y por todo ello, para el éxito terapéutico²⁷. La primera

y mejor ayuda desde la red de apoyo (sociofamiliar y laboral) consistirá en ayudarlo a detectar dicha necesidad y fomentar su autonomía en la petición de ayuda²⁷.

En otras ocasiones, es el médico de atención primaria quien detecta la posible problemática y decide tratar o derivar al paciente a salud mental (sea de forma ambulatoria o bien hospitalaria en los casos graves). Merece la pena recordar en este punto que, según algunos estudios en el ámbito europeo, el porcentaje de morbilidad psiquiátrica oculta oscila entre el 40 y el 65 % de casos en población general²⁷.

Así, atención primaria, salud mental y salud laboral pueden constituir una red de apoyo profesional eficaz que haga posible una atención integral de calidad centrada en la comunicación con el paciente, agente principal y responsable del cuidado de su propia salud. Para hacer factible este modelo orientado a la prevención y la promoción de la salud, se requiere el desarrollo de mecanismos eficaces de coordinación interdisciplinar en una red de apoyo sociosanitario profesional centrada en la comunicación con el paciente²⁷.

2.7.2. Historia o entrevista clínicas

Este es el elemento básico de evaluación. Requiere construir una relación de confianza que proporcione seguridad y actitudes de empatía. La entrevista clínica orientada a la exploración de los síntomas y los factores etiológicos relacionados constituye, a veces, una verdadera “prueba de esfuerzo” para el paciente y también para el profesional que le atiende²⁷.

La valoración debe ser gradual y contenedora de la ansiedad que se reactiva en ese momento. El profesional puede observar, monitorizar y modular el estado emocional del paciente a lo largo de la entrevista, según el estado clínico y la evolución de este²⁷.

Basadas en los sistemas vigentes de clasificación, se han desarrollado varias entrevistas estructuradas para el diagnóstico (DIS; CIDI; SCAN), aunque su uso clínico ha sido escaso, debido al consumo de tiempo que requieren y a la complejidad de algunas de ellas, que necesitan un entrenamiento avanzado y una sólida formación psicopatológica²⁷.

La recogida de información se adaptará a cada caso concreto, pero, en general, incluirá información sobre la conducta, las actitudes y las emociones actuales y pasadas, además de un historial detallado de la vida del individuo en general y del problema que presenta²⁷.

El examen del estado mental abarcará:

- Apariencia y conducta (vestimenta, higiene, expresión facial, conducta motriz...).
- Procesos de pensamiento (de forma aproximada a través de la continuidad, contenido y velocidad del habla).
- Estado de ánimo y afecto (estado emocional predominante, concordancia o no con lo expresado...).
- Funcionamiento intelectual (tipo de vocabulario, uso de abstracciones o metáforas...).
- Sensorio, conciencia general del entorno (en relación con la persona, el tiempo y el espacio).

Además de esas circunstancias de carácter clínico, en la evaluación dentro de un contexto laboral, cobra también importancia la historia laboral del sujeto, adaptación durante la misma o posibles problemas previos²⁷.

A partir de esta información, se dirigirá el resto de la entrevista clínica, ajustándose a cuestiones específicas en función del posible trastorno por evaluar, hábitos de consumo, si es el caso, exámenes físicos complementarios, analíticas y otras pruebas diagnósticas²⁷.

2.7.3. Uso de instrumentos y cuestionarios de evaluación

La evaluación psicológica por medio de instrumentos de medición puede ser complementaria a otros métodos diagnósticos y de gran utilidad. Sin embargo, es importante no olvidar que todo instrumento tiene unos indicadores de fiabilidad y validez para tener en cuenta. Respecto a los cuestionarios, en su mayor parte, se trata de autorregistros, lo que implica que los resultados obedecen a la percepción subjetiva de la persona que los complementa y que, en su mayoría, no deben usarse como criterio único de diagnóstico²⁷.

Para mantener en lo posible la objetividad en la aplicación de un instrumento de evaluación y no añadir sesgos, se requiere una aplicación y corrección rigurosa (a todas las personas de igual manera, con instrucciones claras y siempre las mismas)²⁷.

Además, la selección del instrumento debe estar debidamente justificada por su objetivo de evaluación y pertinencia para cada caso concreto. Algunos ejemplos de instrumentos generales de utilidad en el ámbito clínico laboral son:

La Escala de Acontecimientos Vitales y Dificultades desarrollada por Brown y Harris, quienes utilizando dicha escala concluyeron que el trabajo protege la salud mental (en una muestra de 395 mujeres trabajadoras), mientras que su falta constituye un significativo factor de vulnerabilidad para la depresión. Identificaron también el efecto protector de las relaciones de apoyo y cómo las personas experimentan simultáneamente varios tipos de estresores, pertenecientes a sus diferentes ámbitos vitales que interactúan entre sí de forma dinámica. Así, por ejemplo, el estrés laboral puede exacerbar la frecuencia e intensidad de los conflictos familiares que, a su vez, sensibilizan al trabajador para los estresores laborales²⁷.

Se trata de una entrevista semiestructurada, con una lista de 38 tipos de acontecimientos, agrupados en ocho categorías. El entrevistador, tras una serie de preguntas, utiliza un manual que tipifica estrictamente qué tipo de incidente debe ser calificado como acontecimiento vital y cuáles resultan significativos. Es un instrumento muy completo, pero difícil de utilizar en poblaciones amplias por la necesidad de entrevistadores entrenados y el tiempo de administración y corrección²⁷.

Otro ejemplo lo constituye el Cuestionario de Salud General de Goldberg: el cuestionario inicial consistía en 60 preguntas. Posteriormente, se han elaborado versiones más cortas de 30, 28 y 12 ítems respectivamente que han mostrado igual utilidad según diferentes estudios de validación efectuados. Este cuestionario fue elaborado por Goldberg con la intención de identificar la severidad de problemas psiquiátricos menores, por lo cual se considera que, en realidad, lo que mide es salud mental más que el estado de salud general²⁷.

El SCL-90 de Derogatis es uno de los cuestionarios de autoinforme más utilizados internacionalmente para la evaluación de síntomas de psicopatología, Se ha empleado con éxito en clínica e investigación (evaluación de la eficacia del tratamiento, *screening*, separación entre grupos de pacientes, determinación del nivel de gravedad psicopatológica, etc.). Incluye nueve escalas que cubren la evaluación de nueve dominios psicopatológicos básicos (somatización, obsesión-compulsión, sensibilidad interpersonal, depresión, ansiedad, hostilidad, ansiedad fóbica, ideación paranoide, y psicoticismo)²⁷.

2.8. Sistema de salud costarricenses

Es necesario incorporar los factores psicosociales en la conceptualización y operacionalización de la salud ocupacional, tanto en el nivel macro del país a través de la legislación, políticas, planes y proyectos nacionales del sector trabajo y salud; como en los procesos micro de las empresas e instituciones del país, que implica la identificación, evaluación e intervención de los riesgos psicosociales en cada centro de trabajo.

Para intervenir adecuadamente en este problema, es necesario conocerlo, identificar su magnitud, sus características y su influencia en la salud de la población trabajadora y en el rendimiento, así como productividad de las empresas e instituciones; incluyendo la necesidad de identificar los costos que implican estos riesgos para las empresas, instituciones y el sistema de salud del país. Por lo que otro de los retos es apoyar e incentivar la investigación científica de los riesgos psicosociales en el marco de la salud ocupacional de las empresas, instituciones y del país en general¹¹.

2.8.1. Vacaciones profilácticas

La normativa de relaciones laborales de la CCSS en el año 2011, en su artículo 45, menciona las vacaciones profilácticas, y cita lo siguiente:

El personal que labore en contacto directo y permanente en actividades, servicios o unidades peligrosas previa y técnicamente determinadas, que pueden afectar la salud física o mental de los trabajadores (as), tendrán derecho a disfrutar de vacaciones profilácticas siempre y cuando este período

se constituya como un medio o elemento preventivo o descongestionante para el organismo o salud mental del trabajador(a).

Las vacaciones profilácticas consistirán en el disfrute de quince (15) días naturales adicionales a las vacaciones ordinarias, por cada año de trabajo. Al trabajador que se le asigne este período, lo disfrutará seis meses después de las primeras cincuenta semanas de trabajo y sucesivamente, seis meses después del disfrute de las vacaciones ordinarias. En el momento en que técnicamente se demuestre que estas vacaciones no tienen el efecto preventivo o descongestionante ya indicado, sea porque se han superado las condiciones que lo originaron o bien porque la exposición al factor de riesgo se ha suprimido, podrá eliminarse el disfrute sin que el trabajador lo pueda reclamar como un derecho adquirido, dada la causa y el origen especial de este.

Asimismo, queda sin efecto esta prevención al momento en que el trabajador sea trasladado a otro puesto o unidad donde no se den las circunstancias que originan esta prevención. Es absolutamente prohibido compensar en dinero las vacaciones profilácticas, acumularlas o fraccionarlas³¹.

2.9. Causas del estrés laboral

Aunque las características individuales y organizacionales juegan un papel importante en el desarrollo del estrés laboral, la mayoría está de acuerdo con que este tipo de estrés resulta de la interacción entre el trabajador y las condiciones de trabajo. El punto de vista prevaleciente basado en la evidencia sostiene que determinadas condiciones ocupacionales son estresantes para la mayoría de las personas²⁹.

Las condiciones de trabajo estresantes están asociadas a riesgos psicosociales, tales como trabajos muy demandantes o muy poco demandantes, trabajos con un ritmo rápido o bajo presión, falta de control sobre las cargas y procesos de trabajo, carencia de apoyo social o de colegas o supervisores de trabajo, discriminación, aislamiento, acoso psicológico, falta

de participación en la toma de decisiones, pobre comunicación o flujo de información, inseguridad laboral, ausencia de oportunidades de crecimiento o de avance o promoción, horarios irregulares (especialmente turnos de trabajo) y ser expuesto a condiciones físicas desagradables o peligrosas y no tener control sobre dichas condiciones. En este caso, las estrategias de prevención se enfocan en cambiar las condiciones de trabajo o el rediseño del trabajo²⁹.

Las condiciones ocupacionales parecen ser peores para los trabajadores empleados en pequeñas empresas, los autoempleados, los trabajadores temporeros y los del sector informal. Los riesgos que confrontan son, generalmente, crónicos, de larga duración, lo cual implica consecuencias negativas para la salud. Aunado a lo anterior, los recursos limitados y la sobrecarga de trabajo puede agravar la exposición a condiciones ocupacionales estresantes y afectar adversamente la vida familiar²⁹.

Día a día se encuentran con personas que dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, viven agobiadas y angustiadas por buscar la perfección en el área laboral, descuidando aspectos importantes de la vida como la familia y los amigos. Son estas situaciones las que muchas veces llevan a los individuos a ser adictos de su empleo y estas mismas son las que generalmente ocasionan estrés laboral²⁹.

Los agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia en que se someta a un individuo a una carga a la que no puede acomodarse rápidamente, con la que no se sienta competente o, por el contrario, con la que se responsabilice demasiado²⁹.

El estrés laboral aparece cuando, debido a la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral, entre las que se destacan: apatía por el trabajo, astenia, dificultades en las relaciones interpersonales, disminución en el rendimiento laboral, tristeza, depresión, síntomas psicossomáticos que pueden llegar a generar la aparición de determinados trastornos psicofisiológicos, al igual que una marcada insatisfacción personal²⁹.

Existe un gran número de factores de riesgo que pueden causar estrés; entre ellos, se identifica a los relacionados con el contenido de trabajo, el grado de responsabilidad, el conflicto y la ambigüedad de rol, los contactos sociales y el clima de la organización, el contacto con pacientes, la carga de trabajo, la necesidad de mantenimiento y desarrollo de una cualificación profesional, los horarios irregulares, la violencia hacia el profesional, el ambiente físico en el que se realiza el trabajo, no tener oportunidad de exponer las quejas e inseguridad en el empleo²⁹.

2.10. Consecuencias del estrés laboral

2.10.1. Físicas

Pueden ser consecuencia de la respuesta inadaptada del organismo ante los agentes estresantes laborales, por ejemplo: trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, dermatológicos, musculares y alteraciones en el sistema inmune¹⁴.

2.10.2. Psíquicas

Entre los efectos psicológicos negativos producidos por el estrés laboral se encuentran: la preocupación excesiva, la incapacidad para tomar decisiones, la sensación de confusión, la incapacidad para concentrarse, la dificultad para mantener la atención, los sentimientos de falta de control, la sensación de desorientación, los frecuentes olvidos, los bloqueos mentales, la hipersensibilidad a las críticas, el mal humor, la mayor susceptibilidad a sufrir accidentes y el consumo de tóxicos¹⁴.

El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés. Entre los más frecuentes están: trastornos del sueño, trastornos de ansiedad, fobias, drogodependencias, trastornos sexuales, depresión y otros trastornos afectivos, de la alimentación, de la personalidad y esquizofrénicos¹⁴.

Entre los signos o manifestaciones externas a nivel motor y de conducta estarían: hablar rápido, temblores, tartamudeo, imprecisión al hablar, precipitación a la hora de actuar, explosiones emocionales, voz entrecortada, comer excesivamente, falta de apetito, conductas impulsivas, risa nerviosa y bostezos frecuentes¹⁴. Todas estas consecuencias deterioran la

calidad de las relaciones interpersonales, tanto familiares como laborales, pudiendo provocar la ruptura de dichas relaciones¹⁴.

2.10.3. Organizativas

Los efectos negativos del estrés laboral no solo perjudican al individuo, sino que también producen un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. Pueden inducir a la enfermedad, al absentismo laboral, al aumento de los accidentes o incluso a la incapacidad laboral. Así mismo, el estrés induce a una pérdida de producción y puede crear un mal ambiente de trabajo¹⁴.

Los costes ocultos, como son la ruptura de las relaciones humanas, los juicios erróneos de la vida profesional y privada, el descenso de la productividad, el aumento de los cambios de puestos, la disminución de la creatividad, el bajo rendimiento, la agresividad en el trabajo y el empeoramiento de la calidad de vida y del bienestar¹⁴.

Además, se debe tener en cuenta que el riesgo de estrés laboral en las organizaciones lo indican la disminución de la producción (calidad, cantidad o ambas), la falta de cooperación entre compañeros, el aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo, la necesidad de una mayor supervisión del personal, el aumento de quejas en los clientes, el empeoramiento de las relaciones humanas, la falta de orden y limpieza, el aumento del absentismo, de incidentes y accidentes, de quejas al servicio médico y del consumo de tabaco, alcohol y medicamentos¹⁴.

La exposición a situaciones o contextos estresores afecta tanto la esfera individual como la organizacional, con implicaciones de tipo físico, como enfermedades cardiovasculares, cefalea, dificultades musculoesqueléticas, entre otras, o de tipo psíquico, en las que se presenta depresión, ansiedad, despersonalización y trastornos del sueño⁴.

Los eventos laborales traumáticos pueden causar problemas cognitivos, psicológicos y propiciar trastornos psiquiátricos, lo que genera ausentismo, enfermedades y accidentes laborales. Cuando el individuo está bajo este factor de riesgo, le resulta difícil mantener un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal e, incluso, puede incidir en el consumo

de tabaco, alcohol y drogas. Entre las enfermedades que se asocian con el estrés laboral, se encuentran: trastornos del sueño, problemas intestinales, malestar musculoesquelético (cuello, hombros, espalda y extremidades superiores), alteraciones psíquicas, dolor de cabeza, entre otros, que son perjudiciales para la calidad de vida del colaborador⁴.

Tabla 1. Consecuencias del estrés laboral

Físico	Dolores musculares Dolor de cabeza Consumo de alcohol
Psicológico	Tristeza Pésimo humor (mal genio) Fatiga Ansiedad Irritabilidad Falta de sueño Dificultad o pérdida de memoria Pérdida del control Depresión Trastornos de la alimentación Consumo de drogas (tabaco, alcohol, etc.)
Organizativo	Ausentismo Bajo rendimiento Accidentes Aumento de sanciones
Social	Tener mayor empatía por los demás Defender los derechos de los trabajadores Que el consumo sea responsable

Fuente: elaboración propia, 2023.

2.11. Prevención del estrés laboral

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral (por sus siglas en inglés NIOSH) de Estados Unidos establece las siguientes medidas preventivas en los lugares de trabajo:

- Horario de trabajo: procurar que los horarios de trabajo eviten conflictos con las exigencias y responsabilidades externas al trabajo. Los horarios de los turnos rotatorios deben ser estables y predecibles.

- Participación/control: dejar que los trabajadores aporten ideas a las decisiones y acciones que afecten a su trabajo.
- Carga de trabajo: comprobar que las exigencias de trabajo sean compatibles con las capacidades y recursos del trabajador y permitir su recuperación después de tareas físicas o mentales particularmente exigentes.
- Contenido: diseñar las tareas de forma que confieran sentido, estímulo, sensación de plenitud y la oportunidad de hacer uso de las capacitaciones.
- Roles: definir claramente los roles y responsabilidades en el trabajo.
- Entorno social: crear oportunidades para la interacción social, incluidos el apoyo moral y la ayuda directamente relacionados con el trabajo.
- Futuro: evitar la ambigüedad en temas de estabilidad laboral y fomentar el desarrollo de la carrera profesional¹⁴.

Es decir:

- El trabajo debe ir de acuerdo con las habilidades y los recursos de los trabajadores.
- Se debe permitir que el trabajador use sus habilidades para solucionar problemas.
- Se deben establecer correctamente las funciones, tareas y responsabilidades de cada uno de los trabajadores para evitar la ambigüedad.
- Se debe involucrar a los trabajadores para que participen en la toma de decisiones, ya que mejora la comunicación en la organización.
- Se tiene que apoyar la interacción social entre los trabajadores fuera del trabajo: celebraciones, juegos, etc.¹⁴.

Con el fin de mitigar la presencia de dicha enfermedad laboral y en pro del bienestar individual y social de los colaboradores, es importante priorizar medidas y acciones enfocadas en la detección, prevención e intervención ante riesgos psicosociales, realizando planes orientados al aumento de la motivación o dirigido a la disminución de la sobrecarga laboral⁴.

Así mismo, formar a los colaboradores respecto al autoconocimiento de sus estrategias de afrontamiento centradas en el problema y la emoción, sensibilizándolos en pensar y actuar

adecuadamente ante una situación de estrés. También, se pudieron identificar factores protectores que reducirían los efectos negativos que el estrés es capaz de ocasionar a la salud y bienestar, entre los cuales se encuentran: roles definidos, liderazgo, posibilidad de romper con la rutina, calidad de los recursos, trabajo en equipo, relaciones interpersonales agradables, resiliencia, apoyo social, adecuada orientación por parte de los jefes y uso de estrategias de reevaluación cognitiva en la interacción con los colegas de trabajo⁴.

Es decir, si dentro de las organizaciones se brinda bienestar laboral, capacitación de sus delegados para el manejo de estrés y apoyo permanente para los colaboradores, estas medidas aumentan la satisfacción profesional y se evidencian en la notable mejoría en el desempeño, en el sentido de pertenencia y en el aumento de la productividad de las personas⁴.

De esta manera, mejoran las relaciones interpersonales dentro del contexto de trabajo y fuera de este, a la vez que disminuyen los conflictos y la presencia del estrés, mediante el fomento del trabajo en equipo y la equidad en la entrega de reconocimientos y recompensas. Otras medidas corresponden a la organización, cuando implementa la promoción de hábitos saludables, pues con ello propiciará la reducción del consumo de tabaco, el aumento de la actividad física, la reducción del peso corporal y el consumo de alimentación sana⁴.

Tabla 2. Medidas preventivas del estrés laboral en el ámbito personal

Apartado biológico	Correcta alimentación Dormir bien (8 horas lo más recomendable) Ejercitarse Practicar algún deporte Evitar a toda costa el consumo de sustancias tóxicas
Apartado psicológico	Saber controlar los pensamientos Pensar de forma positiva Buen sentido del humor Distribuir o maximizar el tiempo del que se dispone Practicar la meditación Tener metas u objetivos claros de lo que se busca en la vida Ironía Negación de la realidad o de las emociones

	Frialdad afectiva
Apartado social	Comunicarse de la mejor manera posible Socializar Tener participación en actividades de la comunidad o del trabajo
Apartado físico	Alteraciones gastrointestinales Cefalea y migraña Enfermedades cardiovasculares Trastornos del sueño

Fuente: elaboración propia, 2023.

2.12. Patologías asociadas al estrés laboral

2.12.1. Ansiedad

La ansiedad laboral es una forma de angustia emocional asociada a un dolor real o anticipado en relación con tu trabajo. Muchas personas la experimentan y emplean tácticas para manejarla¹⁵.

Es posible experimentar ansiedad laboral en cualquier trabajo y puede originarse por diversas causas:

- No cuenta con los recursos necesarios para llevar a cabo el trabajo de manera eficaz.
- Se encuentras en un entorno de trabajo tóxico liderado por un jefe o compañero de trabajo abusivo.
- Está subempleado o el salario es insuficiente.
- No le agrada la industria en la que está trabajando.
- Se siente atrapado en el mismo trabajo y esto le produce ansiedad.
- Carece de las habilidades o los conocimientos necesarios para llevar a cabo su trabajo de manera eficaz¹⁵.

También la persona puede experimentar ansiedad en un trabajo nuevo. Esto podría deberse al miedo que tiene por cumplir las expectativas de un nuevo cargo o jefe. Lo desconocido puede resultar estresante, en especial si se siente presionada a obtener resultados de manera rápida¹⁵.

La ansiedad laboral se expresa de manera diferente en cada persona. Sin embargo, a continuación, se describen algunos síntomas comunes:

- Sensación de temor, de que algo anda realmente mal o de que algo malo vaya a suceder.
- Obsesión con la rutina, que puede generar un control excesivo sobre el espacio o las tareas/responsabilidades.
- Atención intensa que puede tornarse repentinamente en una incapacidad para concentrarse y continuar con la tarea¹⁵.

Si la persona ha modificado su comportamiento en el trabajo o presenta regularmente alguno de los síntomas mencionados, es posible que tenga ansiedad laboral.

Algunos buenos consejos para manejar la ansiedad en el trabajo

1. Identificar el origen de la ansiedad laboral. Comprender mejor las circunstancias le ayudará a descifrar si puede o no adaptarse. Mientras que algunos problemas laborales pueden manejarse, otros son tan importantes que cambiar de trabajo probablemente sea la mejor solución¹⁵.

Si no le agrada la industria en la que está trabajando, la ansiedad laboral probablemente no desaparezca hasta que cambie el tipo de trabajo que hace. Si una fuerza externa (como un jefe o un compañero de trabajo abusivo) es el origen de la ansiedad laboral, probablemente no se sentirá mejor hasta que alguno se retire del lugar de empleo. Según el lugar en el que trabaje la persona, algunas compañías ofrecen Programas de asistencia al empleado y otros servicios que pueden ayudar a manejar este tipo de dificultad¹⁵.

2. Organizar el día de trabajo. Elaborar una lista de tareas pendientes, con descansos, para organizar las tareas laborales. Cuando complete algunas tareas, la persona puede brindarse una recompensa. Este enfoque puede ayudar a motivar para completar las tareas que evitaría hacer de otra forma¹⁵.

3. Definir un cronograma. Saber que la ansiedad laboral no tiene que perdurar por siempre es una gran tranquilidad. Ser sincero consigo mismo acerca del tiempo que está

dispuesto a manejar tu ansiedad laboral antes de dar un paso más importante, como cambiar de trabajo¹⁵.

4. Ejercitarse. Intentar incluir entre 30 y 60 minutos de ejercicio en la rutina diaria. Esto puede ayudar a aclarar la mente y liberar de los malos sentimientos asociados con la ansiedad laboral. Considerar la posibilidad de ir al gimnasio antes de trabajar. Si es necesario, puede ir después, o salir a caminar, pasear en bicicleta o incluso bailar. Es importante hablar con el médico antes de comenzar un nuevo programa de ejercicios¹⁵.

5. Trabajar desde casa. Si el trabajo lo permite, la persona puede minimizar la exposición a un entorno de trabajo estresante trabajando desde casa unos días por semana. En su propio entorno, el estrés comúnmente disminuye y puede concentrarse más¹⁵.

6. Concentrarse en sus propias metas. Defina lo que quiere lograr en la profesión. Esto puede ayudar a minimizar los efectos de un entorno de trabajo tóxico. El entusiasmo por el futuro puede ayudar a volver a concentrarse y los problemas que se presentan pueden ser solo molestias temporales en el camino hacia lograr una meta mejor y más importante¹⁵.

Descifrar cómo manejar la ansiedad en el trabajo es un proceso muy diferente para cada uno. Por lo que la persona debe comenzar por identificar la causa de la ansiedad laboral: ¿se debe a un trabajo en el que ha estado mucho tiempo, o es ansiedad por un nuevo trabajo? Reducir las posibilidades puede ayudar a enfocarse en las posibles soluciones para manejar el estrés¹⁵.

Si la ansiedad laboral tiene impacto en la salud física o si tiene inquietudes relacionadas con la salud mental, la persona debe consultar siempre al médico o buscar el tratamiento adecuado de un médico de salud del comportamiento calificado¹⁵.

2.12.2. Hipertensión arterial

La tensión arterial es la fuerza que ejerce la sangre contra las arterias al ser bombeada por el corazón, cuando los niveles de tensión son más elevados de lo normal, se le denomina hipertensión arterial. Cuanto más alta es la tensión arterial, más esfuerzo debe realizar el

corazón para bombear la sangre, lo cual puede causar graves complicaciones, como infartos o insuficiencia cardíaca¹⁶.

Entre los factores de riesgo de la hipertensión arterial (HTA), se conocen algunos de carácter genético y otros de carácter psicosocial. Entre los primeros destacan la edad, el sexo, la raza y los antecedentes familiares de HTA. Respecto a los factores de riesgo psicosocial, destacan aquellos comportamientos que hacen a la persona más vulnerable a padecer el trastorno, tales como hábitos inadecuados de alimentación, tabaquismo, alcoholismo, sedentarismo y estrés¹⁷.

El estrés laboral puede producir el síndrome del quemado profesional o *burnout*, que comporta una serie de alteraciones físicas, conductuales y emocionales que tienen su origen en factores laborales. El estrés laboral también puede desencadenar incrementos de presión arterial durante la actividad laboral e incluso crisis hipertensivas. En los profesionales de atención primaria, es habitual que se trabaje en condiciones de estrés elevadas, lo que puede ocasionar incrementos agudos de la presión arterial¹⁷.

Cuando está bajo estrés, el cuerpo libera una oleada de hormonas. Estas hacen que el corazón lata más rápido y que los vasos sanguíneos se estrechen, lo que aumenta temporalmente la presión arterial¹⁸.

No hay pruebas de que el estrés por sí solo cause presión arterial alta a largo plazo. Sin embargo, reaccionar al estrés de manera poco saludable puede aumentar la presión arterial y el riesgo de ataque cardíaco o de accidente cerebrovascular. Estas son algunas de las conductas relacionadas con una presión arterial más alta:

- Consumir alcohol o cafeína de forma excesiva.
- Comer alimentos poco saludables.
- Comer demasiado.
- No moverse lo suficiente.

Las enfermedades cardíacas también pueden estar asociadas a ciertas afecciones relacionadas con el estrés, como las siguientes:

- Ansiedad.
- Depresión.
- Distanciamiento de los amigos y la familia.

No existen pruebas de que estas afecciones estén directamente relacionadas con la presión arterial alta, pero las hormonas que el cuerpo produce cuando se encuentra bajo estrés emocional pueden dañar las arterias. El daño de las arterias puede llevar a enfermedades cardíacas. Además, los síntomas de depresión y ansiedad hacen que algunas personas se olviden de tomar los medicamentos para controlar la presión arterial alta u otras afecciones cardíacas¹⁸.

El estrés puede causar aumentos bruscos de la presión arterial, pero, cuando desaparece, esta regresa a los valores previos a la situación estresante. Sin embargo, las subidas repentinas y breves de la presión arterial pueden causar ataques cardíacos o accidentes cerebrovasculares y, con el tiempo, también pueden dañar los vasos sanguíneos, el corazón y los riñones. Este daño es similar al que ocasiona tener presión arterial alta de forma prolongada¹⁸.

Las actividades que reducen el estrés pueden ayudar a disminuir la presión arterial. A pesar de que las personas con mucho estrés y presión arterial alta suelen disminuir su presión arterial cuando lo controlan, es posible que esto no suceda con todas las personas. No obstante, controlar el estrés puede ayudar a mejorar la salud de otras maneras. Aprender cómo hacerlo puede llevar a cambios de comportamiento saludables, incluidos aquellos que reducen la presión arterial¹⁸.

Estas son algunas maneras de controlar el estrés:

- Ajustar el horario. Si tiene mucho que hacer, mirar el calendario y las listas de tareas. Pedir ayuda a otras personas para que hagan algunas tareas. Programar menos tiempo para las actividades que no son importantes. No hacer cosas que no quiere hacer¹⁸.
- Respirar para relajarte. Hacer respiraciones profundas y lentas puede ayudar a relajarse.

- Hacer ejercicio con regularidad. La actividad física alivia el estrés. La persona debe pedir al proveedor de atención médica que dé su aprobación antes de empezar con un programa de ejercicios. Esto es aún más importante para las personas con presión arterial alta¹⁸.
- Probar el yoga y la meditación. El yoga y la meditación ayudan a relajarse.
- Dormir lo suficiente. La falta de sueño puede hacer que los problemas parezcan peores de lo que son.
- Cambiar la perspectiva hacia los problemas. Al intentar resolver problemas, acepta cómo se sientes con respecto a una situación, y luego busca formas de solucionarla¹⁸.

2.12.3. Depresión

La depresión es un problema psicológico caracterizado por la falta de confianza, apatía, tristeza, falta de energía y la disminución de la autoestima. A su vez, se acompaña por ideas de suicidio, pensamientos irracionales, falta de concentración y un desajuste del sueño y el apetito¹⁹.

En el panorama actual, la depresión puede ser considerada un problema de salud pública, debido en parte a su alta prevalencia y la enorme incapacidad que provoca en las personas¹⁹.

El daño que produce no solo se manifiesta en las áreas psicosociales, sino que también afecta enormemente a su área laboral y a su rendimiento profesional; por esto, cada vez más las empresas se dedican a aumentar el bienestar y la salud de sus empleados a través de sus políticas de recursos humanos (RR.HH.)¹⁹.

El estrés laboral, concebido como la excesiva presión en el puesto de trabajo, es consecuencia directa del desequilibrio entre la exigencia laboral (incluyendo la autoexigencia) y la capacidad y recursos suficientes para poder ejecutar la labor de forma eficaz, produciendo un desgaste profesional que se asocia de forma negativa a la salud de los empleados¹⁹.

Entonces, ¿qué pasa cuando se asocian síntomas de la depresión al trabajo? Pues se está sufriendo depresión laboral, cuyas causas pueden ser, entre otras, la excesiva cantidad de horas o la alta exigencia en el puesto de trabajo. A su vez, las situaciones estresantes crónicas pueden aumentar de gran manera el riesgo de manifestar depresión si no existen herramientas ni apoyo para poder manejar el estrés, laboral en este caso¹⁹.

¿Cuáles son los síntomas de la depresión laboral? Identificar los síntomas es esencial para detectar una depresión laboral, pero también hacerlo rápidamente para así evitar un agravamiento. En muchas ocasiones, una persona que experimenta un cuadro de depresión laboral no da importancia a las primeras señales, lo que hace necesaria la ayuda de las personas más cercanas, como compañeros de trabajo. Ellos identificarán más fácilmente estos posibles problemas y podrán discernir si son algo puntual o se están prolongando en el tiempo. A continuación, se detallan algunos de ellos:

- Falta de concentración: esta se puede apreciar en la falta de estímulo a las respuestas o peticiones, olvidos frecuentes y al cometer errores de forma reiterada. En este punto, son síntomas especialmente obvios si se relacionan con tareas que el trabajador domina y conoce²⁰.
- Desánimo: ir al trabajo sin motivación, solo por obligación, sin ningún tipo de incentivo y generando sentimientos de apatía. Ni siquiera hay respuesta ante los estímulos positivos que se intentan transmitir desde la empresa o sus compañeros. Esto conlleva no disfrutar de las tareas ni de los logros²⁰.
- Problemas para tomar decisiones: derivados tanto de la inseguridad como del estado de desánimo²⁰.
- Tristeza prolongada: todos podemos estar tristes algún día en el trabajo, incluso este sentimiento puede deberse a razones ajenas al trabajo. Pero si se prolonga durante semanas, debe considerarse como una de las señales de alarma más importantes de depresión laboral²⁰.
- Cambios físicos: especialmente en el peso. Ya sea por pérdida de apetito o lo contrario, por comer más y alimentos menos sanos debido a la ansiedad²⁰.

- Cansancio: viene unido a otro de los síntomas de la depresión laboral, las alteraciones del sueño. No tener un sueño reparador, dormir poco o no hacerlo no solo afecta de manera negativa al rendimiento laboral, sino también a otros problemas de salud²⁰.

Buscar las causas. Una vez conocidos los síntomas, toca saber cuáles son las causas para tomar medidas que solucionen esta situación de depresión laboral. Este punto es complejo y requiere un análisis individualizado, ya que cada persona reacciona de distinta forma o puede darse una combinación de varios motivos²⁰.

Las causas más comunes para la depresión laboral son las siguientes:

- Un proyecto de trabajo que no se consigue dominar o controlar.
- Falta de reconocimiento de su trabajo, falta de promoción o responsabilidad laborales mayor a su cargo.
- Impotencia al no poder conseguir los resultados que determina la organización o que se impone a sí mismo.
- Condiciones laborales que causan estrés laboral.
- Conflictos laborales, ya sean con sus compañeros o con algún superior.

¿Cómo poner remedio a la depresión laboral? A la hora de tratar de poner solución a la depresión laboral es tan importante que sean las personas afectadas quienes busquen remediarlo, reconociendo el problema y buscando los medios necesarios para solucionarlo, como obtener la ayuda dentro de la empresa, por parte de compañeros y de los responsables. Un diagnóstico temprano es fundamental para encontrar una solución antes de que se agrave el cuadro depresivo y sus consecuencias²⁰.

2.12.4. Fatiga

El agotamiento laboral es un tipo especial de estrés relacionado con el trabajo, un estado de agotamiento físico o emocional que también implica una ausencia de la sensación de logro y pérdida de la identidad personal²¹.

El “agotamiento” no es un diagnóstico médico. Algunos expertos piensan que hay otros trastornos, como la depresión, detrás del agotamiento. Algunos investigadores señalan que

factores individuales, como los rasgos de la personalidad y la vida familiar, influyen en aquellas personas que tienen agotamiento laboral. Cualquiera que sea la causa, puede afectar la salud física y mental. Por lo que es relevante analizar cómo saber si una persona tiene agotamiento laboral y qué puede hacer al respecto²¹.

Síntomas de agotamiento laboral. Puede plantearse las siguientes preguntas:

- ¿Te has vuelto cínico o crítico en el trabajo?
- ¿Te arrastras al trabajo y tienes problemas para empezar?
- ¿Te has vuelto irritable o impaciente con tus compañeros de trabajo, jefes o clientes?
- ¿Te falta energía para tener una productividad constante?
- ¿Te resulta difícil concentrarte?
- ¿Tus logros no te dan satisfacción?
- ¿Te sientes desilusionado con tu trabajo?
- ¿Estás usando la comida, drogas o el alcohol para sentirte mejor o simplemente no sentir?
- ¿Han cambiado tus hábitos de sueño?
- ¿Estás preocupado por dolores de cabeza inexplicables, problemas estomacales o intestinales, u otras quejas físicas?

Si responde afirmativamente a cualquiera de estas preguntas, es posible que esté experimentando agotamiento laboral. Por lo que debe considerar la posibilidad de hablar con un médico o un proveedor de atención médica psiquiátrica, ya que estos síntomas también pueden estar relacionados con problemas de salud, como la depresión²¹.

Posibles causas del agotamiento laboral

- El agotamiento laboral puede ser el resultado de varios factores, entre ellos:
- Falta de control. La imposibilidad de influir en las decisiones que afectan al trabajo, como horario, tareas o carga de trabajo, puede ocasionar agotamiento laboral. La falta de los recursos que necesita para hacer el trabajo puede ser otra causa.

- Expectativas laborales poco claras. Si no tiene claro el grado de autoridad que tiene o lo que el supervisor u otras personas esperan, es probable que no se sienta cómodo en el trabajo.
- Dinámica disfuncional en el lugar de trabajo. Tal vez hay alguien en la oficina que lo acosa o acosa a los compañeros, o se siente desautorizado por los colegas o el jefe interfiere innecesariamente en tu trabajo. Esto puede contribuir al estrés laboral.
- Extremos de actividad. Cuando un trabajo es monótono o caótico, se necesita energía constante para mantener la concentración, lo que puede provocar fatiga y agotamiento laboral.
- Falta de apoyo social. Si el individuo se siente aislado en el trabajo y en la vida personal, es posible que se sienta más estresado.
- Desequilibrio entre el trabajo y la vida privada. Si el trabajo requiere tanto tiempo y esfuerzo que la persona no tiene la energía para pasar tiempo con la familia y amigos, es posible que se agote rápidamente²¹.

Factores de riesgo del desgaste profesional. Los siguientes factores pueden colaborar con el agotamiento laboral:

- Tienes una carga de trabajo muy elevada y trabajas muchas horas.
- Te esfuerzas por lograr un equilibrio entre la vida y el trabajo.
- Trabajas en una profesión de ayuda, como la atención médica.
- Sientes que tienes poco o ningún control sobre tu trabajo²¹.

Consecuencias del agotamiento laboral. El agotamiento laboral ignorado o no abordado puede tener consecuencias significativas, entre ellas:

- Estrés excesivo
- Fatiga
- Insomnio
- Tristeza, enojo o irritabilidad
- Consumo inadecuado de alcohol y de sustancias

- Enfermedad cardíaca
- Presión arterial alta
- Diabetes tipo 2
- Vulnerabilidad a las enfermedades

Cómo manejar el agotamiento laboral. Algunas medidas que se pueden tomar son las siguientes:

- Evalúa las opciones. Habla de tus preocupaciones específicas con el supervisor. Tal vez puedan trabajar juntos para cambiar las expectativas o alcanzar compromisos o soluciones. Trata de establecer metas para lo que debes hacer y lo que puede esperar.
- Busca apoyo. Ya sea que te comuniques con tus compañeros de trabajo, con amigos o con seres queridos, el apoyo y la colaboración pueden ayudarte a sobrellevar la situación. Si tienes acceso a un programa de asistencia para empleados, aprovecha los servicios pertinentes.
- Prueba a hacer una actividad relajante. Explora programas que puedan ayudarte con el estrés, como el yoga, la meditación o el tai chi.
- Haz algo de ejercicio. La actividad física regular puede ayudarte a lidiar mejor con el estrés. También puede hacer que tu mente se desconecte del trabajo.
- Duerme un poco. El sueño restaura el bienestar y ayuda a proteger la salud.
- Atención plena. La atención plena es el acto de concentrarse en el flujo de la respiración y ser intensamente consciente de lo que estás percibiendo y sintiendo en cada momento, sin interpretación ni juicio. En un entorno laboral, esta práctica implica enfrentarse a situaciones con franqueza y paciencia, y sin juicio²¹.

2.12.5. Obesidad

Según la OMS, la obesidad se define como una acumulación anormal o excesiva de grasa que puede ser perjudicial para la salud. El índice de masa corporal (IMC) se calcula dividiendo el peso de una persona en kilos por el cuadrado de su talla en metros (kg/m^2). En el caso de los adultos, define la obesidad como un IMC igual o superior a 30. Así mismo, de

acuerdo con la OMS, en 2016, el 39% de las personas adultas de 18 o más años tenían sobrepeso y el 13% eran obesas²².

La obesidad aparece como uno de los factores de riesgo más importantes para desarrollar enfermedades crónicas. Duplica o triplica la posibilidad de padecer cáncer, trastornos de deterioro cognitivo, apnea del sueño (SAHOS), enfermedad cardiovascular, diabetes tipo 2 y retinopatía, hipoglucemias, lesiones articulares, reflujo gastrointestinal²².

Aparte de estas enfermedades, la obesidad afecta a otros ámbitos de la esfera psicosocial y laboral del ser humano: está relacionada con la depresión, la discriminación, la alteración del ánimo, la baja autoestima, la autoimagen negativa, la marginación social, las burlas y el bullying²².

En el aspecto laboral, se relaciona con absentismo laboral, mayor riesgo de accidentes y mayor siniestralidad, discapacidad, dificultad de movilidad y disminución en la ergonomía del trabajo, limitaciones de la movilidad, peor desempeño académico, somnolencia, falta de concentración, reducción de productividad, mayor desempleo y aislamiento²².

El estrés tiene un costo personal para el trabajador, así como para el empresario; según el último informe de la OSHA (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo) en 2015, el estrés laboral provocó hasta un 50-60% de días de trabajo perdidos, lo que en cifras se valoraría en unos 240.000 millones de euros.

La elevación de los niveles de cortisol por el estrés podría estar detrás de la acumulación de grasa visceral. Así mismo, al ser una hormona catabólica, produciría una reducción la masa muscular y una disminución del metabolismo basal, aumentando el IMC²².

Aunado a lo anterior, el estrés laboral podría terminar produciendo malos hábitos alimentarios, mayor ingesta de alcohol, baja actividad física dentro y fuera del trabajo por cansancio, aumento de hormonas del hambre y alteraciones del sueño, terminando finalmente en obesidad.

Por tanto, en la actualidad, la obesidad y el estrés laboral se consideran dos problemas importantes y cada vez más frecuentes a nivel poblacional y para la salud de los trabajadores, así como para el buen funcionamiento de las entidades en las que trabajan²².

2.12.6. Síndrome de burnout

El síndrome de *burnout* o síndrome de trabajador agotado consiste en un agotamiento mental en el trabajo que se padece cuando la persona se siente emocional, física o mentalmente exhausta o ‘quemada’, y es la consecuencia de estar con sobrecarga de trabajo. Siente esa sobrecarga cuando el trabajo es demasiado complicado, tiene mucha cantidad o cuando trabaja durante mucho tiempo seguido²³.

El síndrome de *burnout* fue descrito por primera vez por Herbert Freudenberger en 1974, quien introdujo este concepto de *burnout* describiéndolo como una “sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por excesivas exigencias de energías, recursos personales o fuerza mental del trabajador”. Algunos años más tarde, Maslach y Jackson profundizaron en el concepto de síndrome de desgaste profesional desde una perspectiva tridimensional caracterizada por²³:

- Agotamiento mental y físico. Cuando alguien del equipo experimenta agotamiento mental tiene la sensación de no poder dar más de sí mismo.
- Despersonalización. La pérdida de motivación puede conllevar una despersonalización en la persona que sufre el síndrome de Burnout. El integrante del equipo comenzará a actuar con frialdad, estará más irritable y hablará de forma despectiva de otros compañeros.
- Insatisfacción profesional y descenso en la productividad. En este ámbito del síndrome de desgaste profesional sucede que el trabajador siente que no es capaz de cumplir las exigencias que se le establecen²³.

El síndrome de *burnout* laboral no es lo mismo que el estrés. Dependiendo del tipo de personalidad que se tenga, cada integrante del equipo reaccionará de una manera distinta al estrés. De hecho, algunas personas sienten que el estrés en pequeñas dosis les ayuda a sentirse más productivos y motivados²³.

Sin embargo, demasiada presión y estrés pueden desencadenar en el síndrome de *burnout*. En estos casos, sucede que el cansancio mental ha sido tan grande que la persona se siente agotada y agobiada. Si bien los beneficios o detrimentos de un poco de estrés pueden variar según la persona, el síndrome de *burnout* es inexorablemente perjudicial²³.

El síndrome de *burnout* puede pasar desapercibido. Si se le da tiempo suficiente, los síntomas pueden acumularse y afectar el bienestar y la salud mental del resto de los integrantes del equipo. La mejor manera de garantizar que los compañeros de trabajo no lo padezcan es detectándolo antes de que se produzca. Para esto existe la gestión de recursos²³.

Las herramientas para gestión de recursos ofrecen la posibilidad de ver la carga laboral del equipo. Esto permite obtener un panorama completo de la capacidad productiva de cada uno y redistribuye el trabajo si es necesario. Estas herramientas son útiles para evitar el síndrome de *burnout* y, a la vez, garantizar que se haga el trabajo correcto en el momento adecuado²³.

¿Cómo identificar el síndrome de *burnout*? Conocer los síntomas más frecuentes en el síndrome de *burnout* ayudará a saber si la persona lo está padeciendo o identificar si alguno de los miembros del equipo lo está experimentando. Una detección rápida del *burnout* ayudará a mejorar el clima laboral e impedir el absentismo laboral²³.

Agotamiento mental

- Sentir pavor por el trabajo.
- Actuar con cinismo.
- Trabajar con irritabilidad o enojo.
- Desmotivación o desinterés.
- Sentirse incapaz de afrontar nuevos retos
- Procrastinar sin control²³.

Síntomas físicos de agotamiento

- Agotamiento físico y pérdida de energía.
- Estrés crónico.

- Malos hábitos de sueño.
- Problemas de salud repentinos y frecuentes, desde dolores de cabeza y resfriados. Hasta enfermedades mentales como la depresión y la ansiedad²³.

Agotamiento emocional

- Cinismo e irritabilidad o enfado en el trabajo.
- Sentir súbita e intensamente que te disgusta tu trabajo.
- Sentimientos de desesperanza en el trabajo.
- Sensación de tener que aislarse de los demás.
- Creer que eres incapaz de hacer frente a nuevos desafíos, baja autoestima²³.

Existe, además, una herramienta de evaluación psicológica que utilizan los profesionales de la salud para identificar el síndrome de *burnout* denominada Maslach Burnout Inventory (MBI). Se trata de un test que plantea una serie de enunciados sobre los pensamientos y sentimientos del trabajador frente a las tareas que realiza. Aunque inicialmente se creó para detectar el *burnout* laboral en profesionales de sector de la salud, más tarde ha ido evolucionando para adaptarse a otros sectores como el educativo o para estudiantes²³.

Causas del síndrome de *burnout*. Así como existen diferentes signos de agotamiento, también hay una gran variedad de causas del síndrome de *burnout*. En general, todas las causas llevan a un punto de inflexión que termina en *burnout*: cuando la intensidad del estrés y la presión en el ámbito laboral es excesiva o cuando permanece durante demasiado tiempo²³.

En particular, una persona puede estar en riesgo de padecer síndrome de *burnout*, si experimenta lo siguiente:

- Poco o nada de control sobre la cantidad de trabajo que realiza.
- Poco o nada de reconocimiento cuando hace un buen trabajo.
- Expectativas laborales poco claras.
- Expectativas laborales desproporcionadas o demasiado exigentes.

- Un ambiente laboral con muchas presiones.
- Demasiado trabajo, en particular cuando deja poco tiempo para hacer lo que le gusta fuera de la vida laboral²³.

La buena noticia es que un buen liderazgo puede evitar o revertir las causas del síndrome de *burnout*. Comprender bien de qué se trata el síndrome de *burnout* laboral y agotamiento profesional es solamente una pieza del rompecabezas. Es posible poner en práctica estrategias y herramientas para combatirlo²³.

¿Quién puede sufrir el síndrome de *burnout*? La verdad es que cualquiera puede padecer *burnout* laboral. Independientemente de que ame al trabajo o solamente lo tolere, de que trabaje desde la oficina o desde casa, si trabaja con demasiada intensidad o durante mucho tiempo, puede sufrir *burnout*²³.

El *burnout* no solo se produce en el trabajo, puede sufrirse en cualquier aspecto de la vida. De hecho, los padres o quienes están a cargo de recién nacidos con frecuencia manifiestan sentir agotamiento. A pesar de que este artículo se centra en el *burnout* laboral, algunas de las estrategias enumeradas, a continuación, también ayudan a mitigar los factores estresores que generan síndrome de *burnout* en la vida personal²³.

Tabla 3. Fases del síndrome de burnout

Inicial o de entusiasmo	La persona se sentirá con total disposición y emoción al desarrollar un nuevo empleo.
Estancamiento	Duda de sus propias capacidades a la hora de realizar el trabajo por lo que empieza a experimentar estrés.
Frustración	Aquí se comienza el síndrome de <i>burnout</i> , siente frustración y clara falta de motivación.
Apatía	En esta fase o etapa, ya el trabajo para la persona no tiene ningún sentido o propósito por lo que se siente como un profesional sin norte, además, empieza a demorarse en sus quehaceres laborales al experimentar una notoria falta de interés por el mismo.
Quemado	Acá se nota ya un colapso mental, emocional y físico, por lo que pedirá un cambio de meta u objetivo en el trabajo o renunciar al mismo en búsqueda de su bienestar.

Fuente: elaboración propia con base en la referencia²³

Factores de riesgo. Factores de riesgo individuales: aquí se ubican las características personales y los sentimientos altruistas e idealistas, siendo el más notable concebirse culpable de los errores, tanto propios como ajenos. Esto aumenta el agotamiento emocional, y provoca la exteriorización de la irritabilidad y la pérdida de motivación en el trabajo²⁴.

Factores de riesgo de relaciones interpersonales: Aquí se ubican las relaciones interpersonales tensas, complicadas y extensas. Esto es conocido como el deterioro del clima laboral organizacional por los problemas con los compañeros de trabajo y las constantes relaciones tensas y de conflicto²⁴.

Factores de riesgo organizacional: Consisten en conflictos organizacionales, incapacidad de los profesionales, respuestas disfuncionales, exceso de burocracia y falta de desarrollo profesional²⁴.

El personal sanitario expuesto al *burnout*. El *burnout* afecta a trabajadores de todo tipo y en variados entornos laborales, por tanto, no es exclusivo de una actividad o profesión²⁴.

No obstante, algunas profesiones tienen más tendencia a padecer el síndrome del trabajador quemado por la propia naturaleza de su trabajo, el cual demanda un alto grado de autoexigencia y elevadas expectativas. Esto configura un gran desgaste emocional, sobre todo por el alto nivel de compromiso profesional y personal que se requiere de los trabajadores como sujetos de ayuda. Esto, desde luego, favorece al desarrollo del *burnout*²⁴.

Entre los grupos de mayor afectación, se encuentra el personal del sector salud, puesto que sus expectativas se ven defraudadas por la imposibilidad de modificar la realidad laboral. Esto es conocido como el estrés laboral asistencial, que implica estar en estrecha vinculación con el sufrimiento humano, en especial, con aquellos pacientes de la COVID-19²⁴.

El exceso de trabajo que el personal sanitario ha soportado durante la crisis sanitaria de la COVID-19, en sus dimensiones cuantitativa y cualitativa, acrecienta el síndrome de *burnout*. Esto debido a las tareas complejas y la escasez de recursos, infraestructura y logística, lo que propicia la degradación del personal de salud²⁴.

A esto se le adicionan las denuncias que reciben por parte de los familiares de los pacientes. Ello origina un incremento exponencial de agresiones y faltas de respeto a los profesionales de la salud, e incluso amenazas por parte de los pacientes y los familiares²⁴.

Prevención y tratamiento. La complejidad del síndrome de *burnout* dificulta su abordaje, puesto que las intervenciones han sido individualizadas, centrándose en la persona, mas no se han enfocado en el plano organizacional. Por ello, son recomendables las intervenciones organizacionales, como estructuras más horizontales, jerarquía descentralizada y con mayor grado de independencia, promociones internas justas, flexibilidad horaria, apoyo a la formación y fortalecimiento de las relaciones interpersonales²⁴.

Entre algunas medidas, se tiene:

- a) instrumental, esto es, los recursos adecuados, materiales de trabajo e incentivos económicos
- b) emocional, como la confianza, el afecto y la preocupación por las personas que laboran
- c) informativa, que otorga mayor conocimiento sobre el síndrome y la manera de contrarrestarlo
- d) evaluativa, es decir, una retroalimentación del profesional sobre sus propias actividades y la forma de optimizarlas²⁴.

En consecuencia, los métodos de prevención contra el *burnout* deben contener: a) equilibrio de áreas vitales: familia, amigos, aficiones, descanso y trabajo; b) fomento de buena atmósfera de equipo: espacios y objetivos comunes; c) simplificación de la burocracia; d) formación continua dentro de la jornada laboral; e) diálogo efectivo con los superiores; y f) limitación de la agenda laboral²⁴.

Un modelo de manejo del *burnout* considera la siguiente secuencia:

1. identificar el síndrome
2. prevenir mediante estrategias de afrontamiento y facilitar toda la información del problema a los trabajadores

3. ejecutar actividades de mediación para reducir la evolución del síndrome o invertir el avance negativo presentado
4. aplicar un tratamiento a los trabajadores que han sido diagnosticados con el síndrome.

Para que las actividades laborales sean óptimas, se debe contar con un buen clima laboral y una redistribución económica; asimismo, es primordial velar por la salud integral de sus trabajadores²⁴.

Consejos para que el equipo evite el síndrome de *burnout* en el trabajo

Paso 1: Reversión. Hay una gran variedad de estrategias para revertir el síndrome de *burnout*. La que funcione mejor para cada caso dependerá de la situación particular y de la personalidad.

- Programar descansos. El síndrome de *burnout* se produce porque la persona ha estado con fatiga crónica y cansancio emocional. Probablemente tenga mucho trabajo y sienta una gran presión para terminar todo. Para empezar a contrarrestar el *burnout*, programa descansos a lo largo del día. Pueden ser breves, como tomarse cinco minutos para ir hasta la cocina y preparar un café u otros cinco minutos para caminar un poco y tomar algo de sol. De ser posible, desconectarse de la tecnología durante los descansos para darle a la mente un momento para relajarse²³.
- Marcar los límites. Todas las causas del *burnout* tienen algo en común: la presión externa. Una de las mejores maneras de revertir el síndrome de burnout es poniendo límites a sí mismo. Si puede, elige una hora para desconectarse del trabajo todas las tardes. Intenta desactivar las notificaciones durante los fines de semana para que no sienta la tentación de responder a los mensajes. Juliet Funt, directora general de WhiteSpace at Work, recomienda también marcar límites físicos. Por ejemplo, al final del día, guardar todos los elementos relacionados con el trabajo en una caja o cajón. Dice, “Ponlas ahí adentro y déjalas reposar mientras tú también descansas”²³.
- Coger algún día libre. Tal vez no sea una opción para ponerla en práctica inmediatamente, pero tomarse algunos días de vacaciones sería excelente para

relajarse, recargar energías y prevenir el síndrome de *burnout*. Aunque coja un solo día o medio sin trabajar, será la oportunidad perfecta para dedicar algo de tiempo a sí mismo. Cuando coja algún día libre, no olvide avisar al supervisor que no estará en línea ni disponible de ninguna otra manera. En caso de que sí tenga que estar disponible durante parte del tiempo de descanso, asegúrate de marcar bien los límites sobre cuál será esa disponibilidad²³.

- Cuidarse. Con mucha frecuencia, el síndrome de *burnout* surge porque las personas dedican demasiado tiempo al trabajo y nada a sí mismas. En cambio, tómate algo de tiempo para ocuparte de ti mismo. Hacer algo que le guste y fijarse si puede dejar de pensar en el trabajo durante una hora, una tarde o un fin de semana completos. No olvide dormir lo suficiente y tampoco, dedicar tiempo a los seres queridos. Si puede, intente vivir lo cotidiano con conciencia plena mediante prácticas como el yoga o la meditación. También puede solicitar ayuda a profesionales de la salud o acudir a terapia psicológica. Todo esto puede resultar útil para combatir las situaciones de estrés y mejorar el bienestar y tu estilo de vida²³.

Paso 2: Desarrolla la resiliencia. Cualquiera puede padecer síndrome de *burnout*; solamente porque lo vence una vez, no significa que no pueda volver. Para evitar que suceda, da los siguientes pasos:

- Forja buenas relaciones en el entorno laboral. Muchas veces, el *burnout* se produce porque estás aislado y, a la vez, bajo mucha presión. Una buena opción para fortalecer la resiliencia con el fin de prevenir el agotamiento es cultivar las buenas relaciones en el trabajo. De este modo, si las presiones empiezan a acumularse, tendrás el apoyo social de tus compañeros para que te ayuden, aunque más no sea con una taza de café y una charla agradable²³.
- Alinea el trabajo con los objetivos. Es fundamental para prevenir el síndrome de *burnout*. Si bien alinear el trabajo con los objetivos no significa, necesariamente, que no vayas a tener mucho trabajo más adelante, sí implica que tendrás una idea clara de por qué tu trabajo es importante. Cuando entiendas a qué contribuyes con tu trabajo, será más fácil entender qué lugar ocupa cada tarea específica de un

proyecto en el esquema general de planificación de la organización. Además, si la presión se acumula y necesitas deshacerte de algo de trabajo, puedes priorizar las tareas más importantes con efectividad sin preocuparte por no cumplir con los objetivos²³.

- Encuentra el equilibrio entre la vida privada y el trabajo. Cuando tu vida profesional no está en equilibrio con la personal, hay más riesgos de sufrir síndrome de *burnout*. Además de dormir lo suficiente y de vincularte con las personas que amas, no olvides dedicar tiempo a tus propios intereses fuera de tus funciones de tu puesto de trabajo. Haz cosas que disfrutes, puedes leer un libro, encontrarte con amigos, desarrollar la creatividad, practicar un deporte o cualquier otra actividad. Es como si diversificaras inversiones, pero en este caso en lo que inviertes es en tus propios intereses²³.

Factores individuales y psicosociales relacionados con la aparición de estrés y síndrome de burnout durante la residencia

Condiciones de trabajo. En los residentes se ha descrito que una elevada carga laboral con exceso de horas de trabajo, un ambiente laboral hostil y, en general, las malas condiciones en el lugar de trabajo son factores de riesgo para la aparición de estrés y *burnout*²⁸.

Una escasa supervisión e insuficiente soporte, no tener un responsable identificado, la mala relación con superiores y la disminución de la percepción de apoyo entre pares son otros factores de riesgo que pueden contribuir a una mala adaptación y que se han asociado al desarrollo de estrés y burnout en los residentes²⁸.

En la práctica, se encuentran muchas diferencias dependiendo del tipo de hospital. Hospitales generales, universitarios pueden generar mayor tensión por la elevada competitividad interna, pero suelen tener mayor número de residentes por año y de diferentes especialidades, lo que favorece una red de soporte entre iguales. Hospitales pequeños generan grupos de trabajo más cohesionados, con un ambiente más familiar que puede mitigar los efectos del estrés²⁸.

En la pandemia, los hospitales grandes con mayor disponibilidad de camas de UCI han atendido mayor número de pacientes COVID-19, lo que, por un lado, ha llevado a un elevado número de residentes a estar en primera línea de actuación generando todo ello una situación de incertidumbre e inseguridad y gran estrés laboral sobreañadido.

Sin embargo, la existencia de protocolos claros, las capacitaciones prácticas con el personal en cuanto a las medidas de protección, el acceso y uso adecuado de los equipos de protección han actuado como factores protectores de *burnout*²⁸.

Un aspecto importante de la formación como residentes son las urgencias y los turnos de guardias. Para algunos residentes, es una actividad estimulante, mientras que para otros es una fuente de ansiedad anticipatoria elevada, de dificultad profesional extrema y de temor a cometer errores. Diversos estudios han puesto de manifiesto como las guardias son una de las situaciones que crea más estrés en los residentes²⁸.

A ello se unen muchos factores, la inexperiencia, situaciones de escasa supervisión, riesgo de equivocarse, enfrentarse a situaciones de posible riesgo vital, y la alteración periódica del ritmo circadiano. Objetivamente, el estudio del eje hipotálamo-hipofisario-adrenal durante la guardia pone de manifiesto que la curva de concentración plasmática de cortisol a lo largo de un día de guardia es significativamente mayor que la de un día sin guardia, independientemente del año de residencia. Durante la pandemia, las urgencias han sido un lugar de primera línea de atención a pacientes COVID-19, suponiendo una situación de sobrecarga en una actividad que ya genera de por sí un elevado estrés a los residentes²⁸.

Factores protectores de estrés y burnout durante la residencia

Horas y calidad de sueño. Uno de los factores que puede contribuir e incluso predecir la aparición de estrés y *burnout* es la disminución de las horas de sueño (<6 horas) y la alteración del ritmo circadiano. Esta relación se mantiene incluso al tener en cuenta otras variables como demanda o presión de trabajo o pensamientos sobre el trabajo durante el tiempo libre. La mala calidad del sueño y la disminución de las horas de sueño se ha observado como factores de riesgo específico de *burnout* en residentes de diferentes especialidades²⁸.

La privación del sueño y la fatiga producen alteraciones metabólicas y fisiológicas que cursan con déficits cognitivos. Por tanto, prestar atención a este aspecto podría ser una forma relativamente fácil de disminuir el riesgo de *burnout* en los residentes, también en la medida de lo posible en una situación de crisis como la pandemia²⁸.

Ejercicio físico y alimentación. Durante la pandemia, las restricciones puestas en marcha por los gobiernos han limitado el acceso a gimnasios o la posibilidad de practicar deporte. Por último, el consumo de alcohol y otras sustancias psicoactivas también se ha relacionado con el *burnout*. El consumo de alcohol, aunque inicialmente puede producir una sensación de alivio del estrés, empeora la fisiología cerebral a largo plazo, favoreciendo el estrés emocional y depresión²⁸.

Actividades sociales y de ocio. Un soporte social adecuado, realización de actividades sociales, y un adecuado equilibrio entre trabajo y vida personal son factores que se han descrito como protectores de *burnout* en residentes. Las actividades dentro del trabajo que los residentes asociaban con el relax eran la posibilidad de disponer de tiempo para revisar las notas clínicas, conversar con los pacientes, y para poder revisar artículos y estudiar²⁸.

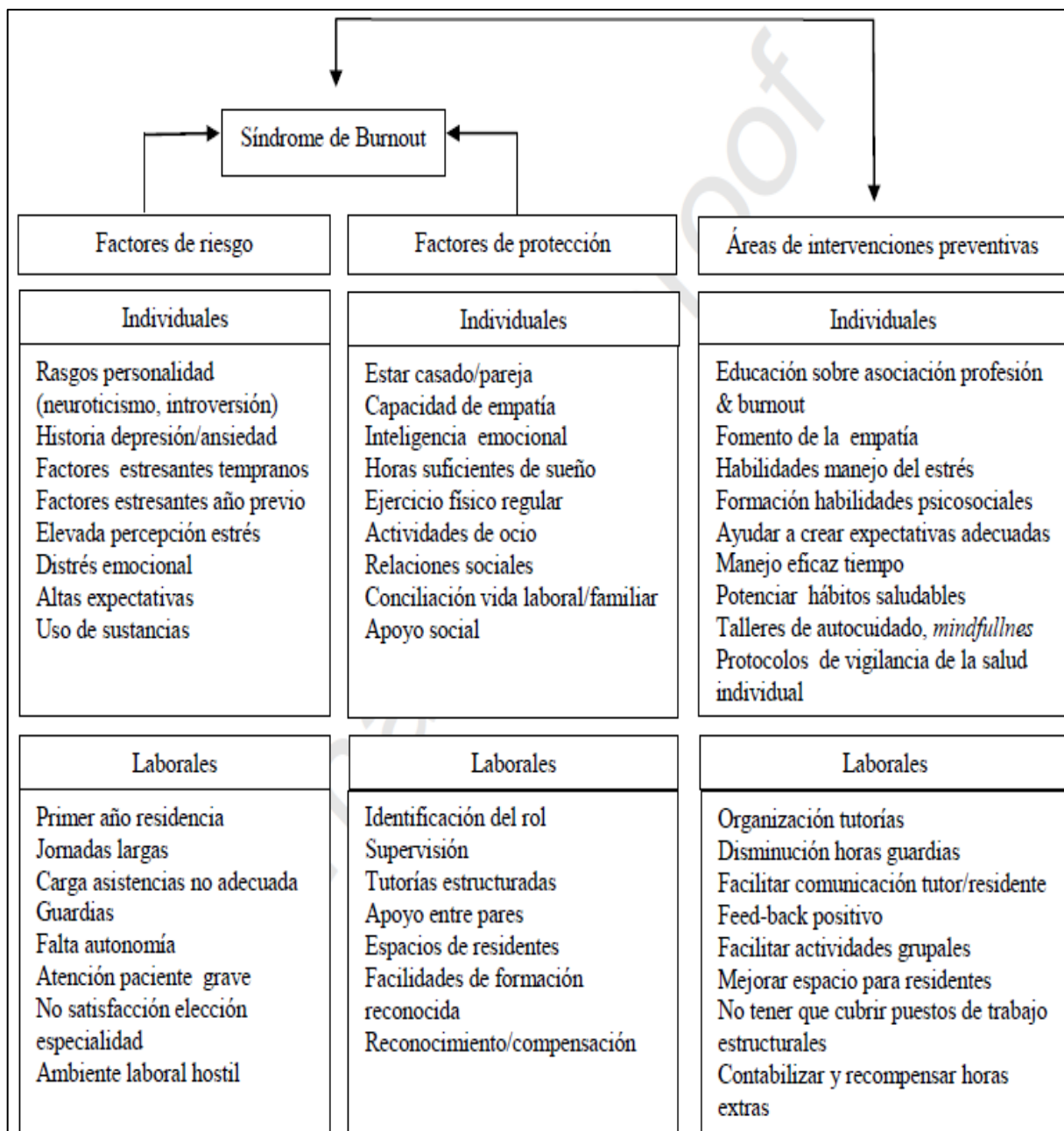
También poder disponer de espacios o salas en donde poder relajarse (office) y poder mantener charlas distendidas o comentar pacientes, mejoraban el estrés de los profesionales. Desgraciadamente, cada vez más se tiende a eliminar este tipo de espacios en los centros de trabajo²⁸.

En general, durante la pandemia las instituciones han priorizado la seguridad física de sus trabajadores, poniendo menos énfasis en medidas de apoyo al bienestar emocional. Se ha descrito en este periodo de pandemia que la restricción de los espacios de bienestar en el trabajo constituye un factor de riesgo para padecer burnout en los residentes²⁸.

Estos resultados subrayan la importancia de la implementación de programas de bienestar en las instituciones y su mantenimiento durante épocas de crisis sanitaria como pueden ser espacio de asesoramiento formal, espacios de relax o programas de relajación y meditación. A pesar de las restricciones sociales impuestas por la pandemia, en varios estudios los residentes informaron de que en este periodo disponían de mayor tiempo para

dedicar a actividades de estudio o practicar algún pasatiempo en casa, siendo valorado positivamente por ellos²⁸.

Figura 2. Factores de riesgo y protección del síndrome de *burnout* en los residentes y posibles áreas de actuación preventiva



Fuente: elaboración con base en referencia²⁸

Figura 3. Repercusiones de la pandemia por COVID-19 en los médicos residentes a nivel asistencial y docente

Aspectos asistenciales	Aspectos docentes
<ul style="list-style-type: none"> • Cambio horarios/ rotación electiva/ vacaciones. • Reubicación a otros servicios o agrupación en turnos. • Eliminación/reducción trabajo en consultas externas, ó cambio a participación en telemáticas. • Eliminación/reducción cirugías programadas/ urgentes. • Restricciones por falta de equipos de protección suficientes o mantenimiento medidas seguridad. • Impacto negativo en experiencia clínica y/o quirúrgica • Impacto negativo para cumplir con el número mínimo de visitas/intervenciones requeridas en el plan formativo. • Preocupación para mejorar o mantener las habilidades propias de la especialidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reorganización plan formativo. • Supresión de rotaciones/estancias formativas. • Menor contacto directo con adjuntos/tutores. • Menor contacto con pares. • Implementación de soluciones innovadoras de formación y capacitación. • Adaptación de los programas educacionales de la institución o sociedades científicas a otros formatos (video-conferencias, grabaciones...). • Mayor disponibilidad para estudiar/investigar. • Mayor tiempo de participación en conferencias formativas a distancia.

Fuente: elaboración con base en referencia²⁸

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

Se lleva a cabo una revisión bibliográfica con un alcance cualitativo y un enfoque descriptivo donde se abordan diversas aristas como el estrés laboral, principalmente, y cómo se ha visto afectado por la presencia de la pandemia del COVID-19 en la población de salud, sus factores de riesgo en todos los ámbitos, implicaciones familiares, laborales y sociales por desempeñar dicha labor en tan complicado momento de salud, cuál es su abordaje tanto médico como personal tanto a nivel nacional (Costa Rica), como a nivel mundial¹³.

3.2. Fuentes de información

Para sustentar esta revisión bibliográfica, se usaron artículos científicos y bases bibliográficas como Pubmed, Redalyc, Google académico y Elsevier, basadas en estudios sobre el estrés laboral, sus factores de riesgo, implicaciones en la salud mental y calidad de vida del personal de salud.

Además, se utilizaron operadores booleanos para una mayor agilización en la búsqueda de información como lo son el “OR”, “AND” y el “NOT”, para que estos ayuden en la recolección más específica de lo que se está buscando.

3.3. Criterios de búsqueda utilizados, según objetivo

En la tabla 4, se detallan los criterios de búsqueda empleados en esta investigación.

Tabla 4. Criterios de búsqueda utilizados

Objetivo	Descriptores	Motores de búsqueda	Periodo de estudio	Idioma
Identificar los factores de riesgo asociados al estrés laboral en el personal de salud.	Factores de riesgo	Pubmed Google académico Redalyc Elsevier BINASS	2017-2023	Español Inglés Francés Portugués
	Estrés laboral	Pubmed Google académico Redalyc Elsevier BINASS	2017-2023	Español Inglés Francés Portugués
	Personal de salud	Pubmed Google académico	2017-2023	Español Inglés

Objetivo	Descriptores	Motores de búsqueda	Periodo de estudio	Idioma
		Redalyc Elsevier BINASS		Francés Portugués
Determinar las implicaciones de dichos factores en la salud mental y calidad de vida del personal de salud.	Salud mental	Pubmed Google académico Redalyc Elsevier BINASS	2017-2023	Español Inglés Francés Portugués
	Calidad de vida	Pubmed Google académico Redalyc Elsevier BINASS	2017-2023	Español Inglés Francés Portugués
Explicar las medidas terapéuticas que se pueden implementar en el abordaje integral del personal de salud que padece de estrés laboral.	Medidas terapéuticas	Pubmed Google académico Redalyc Elsevier BINASS	2017-2023	Español Inglés Francés Portugués
	Abordaje integral del personal de salud	Pubmed Google académico Redalyc Elsevier BINASS	2017-2023	Español Inglés Francés Portugués

Fuente: elaboración propia, 2023.

3.4. Criterios de exclusión e inclusión para la selección de artículos

En la tabla 5, se detallan los criterios de exclusión e inclusión que se tomaron en cuanto al momento de elegir los artículos de esta revisión bibliográfica.

Tabla 5. Criterios de exclusión e inclusión para la selección de artículos

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
Artículos sobre estrés laboral en trabajadores del sector salud	Artículos del estrés laboral en otros trabajos
Artículos sobre cómo se trata el estrés laboral en Costa Rica en la actualidad	Artículos sobre cómo se trata el estrés laboral en el pasado hasta la fecha
Artículos sobre implicaciones, consecuencias, factores de riesgo del estrés laboral en el área de la salud debido a la pandemia de COVID-19	Artículos sobre implicaciones, consecuencias, factores de riesgo del estrés laboral en otras áreas diferentes al del

	sector salud y como ha afectado el COVID-19 a dichas áreas
--	--

Fuente: elaboración propia, 2023

3.5. Análisis de la información

En la búsqueda de información, se obtuvieron 1014 artículos, entre el año 2017 y el 2023, en los idiomas inglés, español, francés y portugués. Sin embargo, al aplicar los criterios de inclusión y exclusión mediante revisión del título y resumen, se redujo el número de artículos a 155. Se excluyeron aquellos que no cumplían con el objetivo del tema, al ser artículos que abordaban otro tipo de población, patologías que no se relacionan con el estrés laboral en sector salud, artículos que mencionaban cómo se trataba el estrés laboral en el pasado, así como aquellos que, dentro de su contenido, no mencionaban implicaciones, consecuencias, factores de riesgo del estrés laboral en otras áreas diferentes al de la salud, logrando así reducir el número a un total de 31.

Estos se utilizaron por ser artículos con mayor nivel de evidencia y recientes; además, fueron seleccionados de acuerdo con su contenido y el objetivo de la investigación, ya que abordan específicamente del estrés laboral en el área de la salud, temas como el COVID-19 y la afectación de este en la dinámica de dicho sector.

3.6. Clasificación de la información según niveles de evidencia

A continuación, en la tabla 6, se expone la forma en que fue clasificada la información según los niveles de evidencia.

Tabla 6. Clasificación de la información según niveles de evidencia

Nivel de evidencia	Tipo de estudio	Cantidad según tipo de estudio	Cantidad según nivel de evidencia	Porcentaje
2	Revisión sistemática de estudios de cohortes	1	1	3%

3	Revisión sistemática de estudios de casos y controles	1	1	3%
4	Estudios transversales	5	5	17%
5	Revisión bibliográfica	20	24	77%
	Estudio de caso individual	4		
Total		31	31	100%

Fuente: elaboración propia, 2023.

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Los resultados expuestos, a continuación, se obtuvieron luego de consultar múltiples fuentes bibliográficas y bases de datos, entre las cuales, se encuentran artículos, revisiones bibliográficas y múltiples estudios, que se sometieron a comparaciones sobre las causas, consecuencias y técnicas que propicien un ambiente sano. Tomando en cuenta estos aspectos y los objetivos de esta revisión bibliográfica, se obtuvieron los siguientes resultados:

Podemos ver que a nivel internacional se le ha brindado mucha importancia a esta situación del estrés laboral en el sector salud desde la década de los años ochenta con distintos modelos que ya se encuentran un tanto obsoletos, aunque se igual forma se siguen usando porque fueron bien diseñados, pero que a nivel nacional hace falta todavía muchísima información por recolectar ya que hay poca investigación sobre el tema.

Se debe tomar en base a esto más decisiones que puedan solventar estas situaciones generadas de una forma más marcada desde lo que fue la pandemia por la Covid-19, y que justamente en ese momento ahí fue donde más atención se le brindó al estrés laboral por la cantidad de casos que se pudieron lograr observar por la elevada exposición que presentaron los trabajadores del sector salud del país.

De acuerdo con los resultados obtenidos en los estudios, se ha visto que las enfermedades psiquiátricas han ido en un aumento constante, como lo son la depresión y la ansiedad. Además, estas repercuten en la economía del país; por lo que expertos hacen especial hincapié en realizar de una manera frecuente estudios epidemiológicos con fuertes bases para tratar este problema desde la raíz, antes de que ya no haya vuelta atrás y se noten cada vez más casos de estrés laboral debido a las altas exigencias a las cuales están expuestos los trabajadores²⁻³.

Debido a esto hay muchos casos reportados en el extranjero y a nivel nacional en una época ya post pandemia donde ya se le da cierta relevancia a estos temas más de la cuenta, ya que antes de quizás poder atacar este tema desde la raíz con un seguimiento de los casos que exponían los trabajadores de la salud durante la realización de sus labores en pleno periodo de pandemia; quizás lo tomaban más por una falta de querer trabajar o incluso algún tipo de alucinación del trabajador con tal de que no dejara sus labores de lado, hasta que

desgraciadamente tiempo después se dieron cuenta que dichas situaciones llegaron a explotar tiempo después y con mayores repercusiones.

Hay mayores niveles de prevalencia del estrés laboral en los profesionales de la salud por diversos motivos, como lo son las largas jornadas laborales, turnos variados o la carga laboral como tal. A esto también se le puede sumar que, en Italia, en el 2020 se realizó un estudio para ver si era cierto el nivel de estrés con el que cargaban los profesionales en salud.

Se dieron cuenta de que sí era real, pero que, en comparación con los que estuvieron directamente trabajando con los pacientes afectados por COVID-19, era aún mayor ese estrés laboral, generando así niveles elevados de *burnout* y poca satisfacción por desarrollar sus labores. Porque la realidad es que ninguna persona va a querer realizar sus labores sea el ámbito que sea si sus colaboradores o jefes inmediatos solamente los someten a constantes presiones, esto da al traste más rápido que tarde con insatisfacción por su trabajo por más juramentos realizados en su inicio laboral (sector salud propiamente hablando).

Que si bien la situación ameritaba un esfuerzo aún mayor por parte de todos, al hacer esto se perdió completamente la parte humana/personal/familiar de cada uno de los trabajadores del sector salud no solo del país sino también fuera de nuestras fronteras.

Cada epidemia y cada pandemia contiene (y hoy aún más) componente biológicos, psicológicos y sociales. No puede seguir sucediendo que los componentes psicológicos utilizados en su atención sean solo aquellos de “sentido común”, basados en conocimientos psicológicos obsoletos, o que estén directamente sustentados en la psiquiatría biocomercial. Incluso en esta crisis social, hay repetidos llamados a tomar medidas “racionales y sensatas”. Pero, cuando se requieren estrategias “racionales”, uno no piensa en estrategias basadas en evidencia o hipótesis científicas, sino más bien basadas en la razón, en el conocimiento, en la información, una perspectiva humana enormemente sesgada y poco científica (y más aún por personas en epidemias y aislamiento).

La crisis vivida por la Covid-19 ha demostrado que a pesar de que sin duda fue tomada como una severa amenaza real, la población se podría decir que se siente satisfecha por el trabajo diario de una parte de sus ciudadanos; aquellos que aseguran los servicios sanitarios

esenciales de la sociedad. En este sentido, la devoción con la que lo hacen y el bienestar que nos evocan son expresión directa del sentimiento de cuidado, de conexión (base del sentimiento de solidaridad) con el que debemos saber modular otras emociones básicas como el miedo, la ira y la tristeza por lo perdido, la reflexión lúdica, la alegría y el sentido del humor como compensación por la dura realidad cotidiana.

Una mejor calidad de vida también conduce a una mejor salud mental. Sin embargo, esto también requiere una mayor inversión y preparación de personal capacitado en la prevención y tratamiento de enfermedades mentales (psicólogos, psiquiatras, consejeros, trabajadores sociales, etc.). Superar la pandemia lo antes posible mediante vacunas y otras medidas también es importante para promover la cercanía entre las personas y crear espacios de intercambio al aire libre sin sensación de miedo a la infección y al aislamiento.

La presión en el entorno laboral es inevitable: la carga de trabajo, los plazos fijos, las expectativas de desempeño y la búsqueda de reconocimiento son parte del día a día laboral; Sin embargo, la sobrecarga de tareas rutinarias en un entorno peligroso u hostil conduce en última instancia a una sensación de tensión, impotencia y frustración constante, el llamado estrés laboral, que puede tener efectos nocivos, si no fatales, en la salud física y mental de las personas. el trabajador previno y cuidó.

En particular, algunos estudios han encontrado que las altas exigencias laborales conducen a un riesgo siete veces mayor de agotamiento emocional; poco apoyo de sus compañeros, doble riesgo de sufrir problemas de espalda, cuello y hombros; Bajo control laboral, el riesgo de mortalidad cardiovascular es dos veces mayor y un estrés elevado puede triplicar el riesgo de morbilidad por hipertensión.

Estudios realizados en trabajadores de la salud durante la pandemia de COVID-19 muestran cuán vulnerable ha sido la estabilidad emocional de médicos, enfermeras, técnicos y otros profesionales aliados, debido, entre otras cosas, a la exposición crónica al estrés laboral.

Este grupo de profesionales se encuentra bajo una enorme presión, con alto riesgo de infección, exceso de trabajo, frustración, discriminación, aislamiento, atención a pacientes

con emociones negativas, falta de contacto con sus familias y agotamiento, aspectos que podrían tener un impacto duradero en su bienestar general. bienestar.

La preocupación o la incomodidad por infectarse con COVID-19 o propagar la enfermedad a quienes están en su entorno inmediato también se asoció con un aumento en la angustia emocional.

Como se puede observar, el malestar psicológico evaluado representa problemas de salud mental comunes y cotidianos, una variedad de trastornos del estado de ánimo que afectan la calidad de vida y la capacidad de relacionarse, trabajar y el bienestar. Los resultados del presente estudio muestran que el miedo a la infección y la sobrecarga laboral se asocian con demandas diarias que explican el agotamiento de los recursos personales de afrontamiento y el desarrollo de malestar, ansiedad y depresión.

Las implicaciones prácticas derivadas de este estudio centran la atención en la fatiga o la carga de trabajo y la preocupación por contraer COVID-19 como experiencias que deben abordarse con urgencia para reducir su impacto en el bienestar psicológico de los trabajadores de la salud.

La falta de manejo de factores de riesgo en la población general, tales como; el apoyo organizacional, el conocimiento adicional sobre la enfermedad y las medidas preventivas, como las que reciben los trabajadores de la salud, son elementos que han mejorado la resiliencia del trabajador en el corto plazo y le permiten adaptarse positivamente en situaciones un tanto estresantes.

Se encontró que algunos factores como los económicos, laborales y sociales han propiciado cambios y deterioros en la salud mental, como el desinterés de los establecimientos de salud hacia el personal que trabaja con factores de bioseguridad precarios, además de la alta carga de trabajo, el clima laboral y el tipo de contrato que presentan algunos de ellos también tienen una alta demanda de trabajo por parte de los trabajadores.

Otra causa de los trastornos es el miedo y la inquietud por el alto riesgo de infección. La fatiga por las largas jornadas laborales también es otro factor que ha cambiado la salud

mental del personal médico debido a su falta de descanso, posiblemente también el encierro, la falta de libertad, el espacio personal limitado y en algunos casos el abandono de la sociedad y los medios de comunicación.

El alto estrés durante el desarrollo de su trabajo debido a demandas psicológicas que tiene, siendo el apoyo social el grupo de variables que mayor peso tiene a nivel de exigencias laborales. Esto puede deberse a las dificultades que surgen en el trabajo diario, en el que cada uno de los profesionales de la salud enfrenta situaciones de alto riesgo epidemiológico y, a su vez, debe velar por la óptima atención de pacientes y colegas.

Como resultado, las relaciones interpersonales con los superiores y otros compañeros se dificultan, la comunicación, el apoyo y el trabajo en equipo se deterioran. Este tipo de situaciones deterioran el buen ambiente laboral, lo que, unido a las situaciones externas, favorece la aparición de síntomas como fatiga, irritabilidad, dolores físicos y estrés mental.

El estrés laboral tiene un impacto directo en la calidad de vida de los empleados de salud, por tanto, aceptando y reconociendo tempranamente los síntomas se pueden evitar daños importantes a la salud y un mayor desgaste profesional. Por lo tanto, manejar el estrés es una necesidad actual y es ideal para fortalecer a cada persona como individuo, como grupo familiar y como comunidad.

Los trabajadores de la salud están expuestos a una serie de peligros, como infecciones y contagios, que afectan la calidad de la atención al paciente y afectan la incapacidad para afrontar el estrés laboral. Ante esta situación, es importante brindar apoyo psicológico y realizar campañas educativas. A nivel organizacional, la implementación de programas de recompensa emocional y económica juega un papel clave en la motivación y desempeño de este grupo de personas.

Se destaca que es el personal de salud quien acompaña diariamente a los pacientes durante todo el proceso de la enfermedad; a veces surgen complicaciones con la enfermedad y los pacientes mueren.

Hablaríamos de sobrecarga emocional para este grupo de profesionales, ya que en una situación normal son los familiares quienes brindan al paciente el apoyo y apoyo emocional

que necesita, sin embargo, por problemas de protocolo en el caso de pacientes infectados por Covid-19 están infectados, no se permite el contacto con familiares o amigos, estando el paciente acompañado en este proceso por personal médico.

La pandemia de COVID-19 provocó cambios en las instituciones que estuvieran relacionados con la organización del trabajo, contenido o finalización de tarea por tanto, hablaríamos de factores de riesgo, enfermedades psicosociales que afectan al bienestar físico, psicológico y social de las personas trabajadores de la salud.

Para los trabajadores de la salud, hablar con otras personas contribuye en gran medida a afrontar situaciones estresantes. Por tanto, salta a la vista la importancia del factor social como aspecto protector de la persona, que incluye tanto la familia como el apoyo de superiores o compañeros, y algunos también deciden por iniciativa propia aislarse de cualquier persona o cosa asociada a la situación del Covid-19. Tiene que hacerlo.

Por otro lado, los profesionales sienten un alto nivel de estrés en términos de control y exigencias laborales debido a la precisión, monotonía y constante actualización de los procedimientos que deben realizar, pero también a la constante necesidad de encontrar nuevas formas de hacer las cosas. con el fin de optimizar recursos y tiempo. La situación actual les obliga a extremar los cuidados al tratar a un paciente para proteger la salud de ambos.

Se evidencia la necesidad de que diversas instituciones de salud garanticen un nivel mínimo de descanso, apoyo y acompañamiento a los profesionales de la salud con el fin de minimizar el impacto negativo que tiene para ellos estar en la primera línea de contención del virus, ya que este estatus ha creado brechas sociales que impactan negativamente en el normal desarrollo de las actividades. Ha afectado su calidad de vida y afectado su salud mental.

Es necesario tomar medidas de prevención y contención que puedan afectar a la seguridad y salud en el trabajo. Por lo tanto, algunas medidas preventivas pueden apuntar a fortalecer la gestión de recursos humanos con un enfoque de riesgo y planificación del trabajo para identificar grupos vulnerables con necesidades especiales y así mejorar las tareas,

incluso si se detectan bajos niveles de estrés, es importante brindar medidas tempranas de apoyo psicológico en situaciones psicológicas agudas.

Se deben considerar interrupciones y programas de capacitación que contribuyan a la resiliencia del personal de salud. Por otro lado, el uso de nuevas tecnologías como la telemedicina puede facilitar el proceso asistencial si se quiere reducir al máximo los contactos directos.

En cuanto a las medidas de contención, es necesario dar prioridad a la provisión permanente de insumos para medidas de bioseguridad y pruebas de detección y garantizar que el trabajador reciba prestaciones de seguridad social por accidentes laborales. A su vez, se deben desarrollar programas de capacitación que promuevan el conocimiento, las habilidades en la atención al paciente y la salud mental del personal de enfermería de primera línea.

Además de la propia enfermedad, los factores que parecen estar influyendo en este aumento global de las enfermedades mentales son el miedo y el estrés relacionados con el riesgo de infección, las medidas de contención y el consiguiente aislamiento social, contagios y muerte de personas queridos, la soledad, la pérdida masiva de empleos, la pobreza, la información excesiva de los medios de comunicación y la incertidumbre sobre la evolución de la pandemia fueron parte de la ola masiva general de miedo/pánico/terror constante que la gente estaba experimentando, no solo los trabajadores de la salud sino también la población general (refiriéndose a sus familiares).

También se puede agregar que el género más afectado son las mujeres. Esto porque siempre cumplen las exigencias que impone la actividad laboral y también por la parte personal-familiar, donde tienen muchos problemas asociados con los hijos en etapas de adolescencia, cuando estos necesitan mayor atención y acompañamiento⁴⁻⁵.

Es complicada la crianza de un hijo (a) en cualquier ámbito de la vida laboral de las personas, pero si lo enfocamos dentro de la parte del sector salud más todavía porque es muy probable que no se comparta con ellos en lo más mínimo, que la parte de la crianza a corta edad sea con abuelos o que lo pasen en las guarderías, esto hace que adopten ciertas

costumbres o realicen ciertas acciones que no sean compatibles con sus padres, lo cual hace que el desarrollo de estos niños sea aún más complicado para los padres por la falta de tiempo y de acompañamiento.

Es importante agregar que es también bastante probable que se hayan visto casos de divorcios o separaciones un tanto prematuras debido a la Covid-19 por tanto estrés vivido y por la falta de tiempo para poder realizar actividades en pareja o de ocio.

En Costa Rica, el proceso desencadenado por la pandemia en general y en lo que respecta a las medidas sanitarias en particular trajo grandes desafíos y dificultades tanto para los responsables del desarrollo e implementación de políticas públicas como para el personal del equipo de salud que lo ha hecho para cumplir. este momento bajo condiciones iniciales extremadamente complejas.

En primer lugar, el personal señala que los servicios de salud mental no se brindaron ni a individuos (ayuda y apoyo psicológico, presencial o virtual) ni a grupos (conversaciones coordinadas por profesionales de la salud mental, comités para atender situaciones de violencia y formación de grupos de contención). Pensaron que de esta manera los profesionales del campo de la salud mental de los distintos efectores que asumen la coordinación de las salas terapéuticas destinadas a la contención del personal podrían ayudar a resolver algunas de sus curiosidades sobre este tema y su implementación. mejor manera de resolver toda la situación que se vivió con tanto estrés provocado por las acciones abrumadoras que realizaban día tras día.

En segundo lugar, es evidente la falta de espacios de diálogo, debate y valoración colectiva: equipos de comunicación institucional; Comisión de Gestión de Procesos; áreas de evaluación colectiva; Momentos de pausa, diálogos y reflexiones grupales periódicas dentro de cada servicio y/o equipo de trabajo (presencialmente, a través de reuniones grupales y/o talleres y también virtualmente a través de grupos de WhatsApp, llamadas al correo electrónico); capacitaciones e instrucciones en la implementación de nuevos protocolos.

Los trabajadores de la salud han realizado valiosas contribuciones para buscar mejorar el funcionamiento y la comunicación dentro de los equipos de trabajo y la atención al paciente

durante la pandemia, pero desgraciadamente todo esto sin mayor respuesta positiva para ellos después de toda esta situación. En nuestra opinión, los trabajadores son sujetos activos que desarrollan diversas estrategias colectivas para mejorar la organización de sus tareas y afrontar los problemas que surgen de un contexto altamente excepcional.

Otra dimensión que permite analizar el impacto de la pandemia en los servicios de salud es el análisis de los cambios en los contenidos y la forma en que se organiza el trabajo en los espacios de trabajo.

Desde que se declaró la emergencia de salud pública, la mayoría de los proveedores de atención médica han experimentado una reestructuración importante para prepararse para atender a pacientes que puedan tener COVID-19. Esta nueva situación incluyó cambios en los protocolos de atención, la adopción de nuevas normas de higiene y seguridad en el lugar de trabajo, cambios en la organización de las tareas diarias, cambios en la infraestructura y distribución de las salas, traslados con relación al lugar de trabajo habitual y cambios en la composición de las cuadrillas.

La atención a personas que pudieran tener COVID-19 y el tratamiento de casos confirmados trastocó las funciones de los trabajadores de la salud. Muchos trabajadores comenzaron a realizar tareas o desempeñar nuevas funciones más allá de sus deberes habituales.

Las nuevas tareas también se refieren a la reorganización de equipos para evitar contagios y mejorar la organización del trabajo mediante la redistribución y división de tareas y funciones, la rotación de horarios y personal para evitar solapamientos y la concentración de personas en una misma sala.

En el escenario actual, además de los riesgos tradicionales (físicos, químicos, biológicos), pueden surgir otros problemas menos visibles que tengan un impacto igualmente significativo en la salud en un sentido integral. Por ejemplo, las altas exigencias emocionales del cuidado de pacientes en situaciones estresantes pueden derivar en episodios de burnout, estrés e incluso somatización, desencadenando problemas de salud física. Asimismo, la

intensificación del trabajo sin un apoyo social y técnico adecuado puede repercutir en la fragmentación de los equipos sanitarios y el deterioro del entorno laboral.

Es importante tener en cuenta que en la situación laboral las personas movilizan no sólo sus dimensiones físicas, sino también sus dimensiones cognitivas, psicológicas, emocionales, afectivas y relacionales.

A su vez, los equipos de salud experimentaron cambios significativos en la forma en que normalmente trabajan debido al traslado de personal a otras instalaciones/lugares o a otros sectores/áreas.

En un estudio realizado en España, se compararon los niveles de estrés de trabajadores del sector salud con el resto de la población asalariada española, y dio como resultado que existe una mayor exigencia psicológica, cognitiva, emocional y sensorial en el sector salud en comparación con el sector asalariado. Esto debido a que es muy complicado de comparar un solo trabajo que dependa de todas exigencias al instante de ejecutarlo como tal. La medicina además de eso en países como España es muy mal remunerado, entonces le sumamos las exigencias, el mal pago, la pandemia; todo esto hace que el realizar un extra de esfuerzo se vea poco deseable o apetecible por los trabajadores que les tocó llevar a cabo esta increíble labor profesional e incluso humanitaria.

En el sector salud, especialmente a las enfermeras, no se les daba tanto reconocimiento como el que realmente ameritan. Pero, si se analiza desde Latinoamérica, en Colombia, a las enfermeras se les brinda su propio espacio personal en el área de trabajo, donde pueden pasar el rato para descansar, tienen duchas, casilleros y pueden disfrutar de sus alimentos. Además, es posible desarrollar determinadas actividades de ocio que favorecen al crecimiento personal y profesional, al buscar una forma de relajación en el mismo trabajo y, de esta manera, subsanar esa carga tan elevada que les corresponde a ellas.

Se logra observar que países latinoamericanos siendo el punto de comparación Colombia; en el caso de las enfermeras como tal, les tienen un espacio asignado para el ocio de estas personas, mientras que bajo toda la información adquirida de las tesis, artículos y documentos consultados con los cuales se realizó esta revisión bibliográfica no queda

completamente claro si en nuestro país se realizan estas mismas prácticas por el bien de esta valiosa población del sector salud.

La OMS solicita aumentar el valor a la salud mental de las personas y que se integren comunidades e incluso gobiernos para que estos se comprometan a invertir en mejorar dichas situaciones^{6,7,12}.

También gracias a un estudio realizado por el Consejo de Salud Ocupacional (CSO), se puede ver como un buen resultado lo siguiente: es necesario incluir factores psicosociales en la conceptualización y operacionalización de la salud ocupacional, tanto a nivel macro del país, a través de leyes, políticas, planes y proyectos nacionales del sector laboral y de salud; como en los microprocesos de empresas e instituciones del país que incluyen la identificación, evaluación e intervención de riesgos psicosociales en cada lugar de trabajo.

Siempre se ha dicho que las personas cualquiera que sea su trabajo suelen realizarlo de una mejor manera bajo ciertos niveles de estrés, lo cual se tiene la costumbre de que es algo visto de una forma normal o casual.

Pero, estando presente de una manera más que exagerada y tomando en cuenta el trabajo que se suele llevar y está presente en el sector salud es más que contraproducente realizar estas labores bajo tal grado de estrés, por las diversas consecuencias que pueden ocurrir a la hora de tomar una mala decisión por el agobio que se pueda sentir en esos instantes.

El principal problema de todo esto es que la OMS se encarga única y exclusivamente de generar directrices que son generales, pero no ha implementado medidas específicas para abordar el estrés laboral en el personal de salud; como tal hacen falta medidas concretas y de apoyo más específicas, que se adapten a cada país.

De igual modo, es preocupante que no exista por parte de ellos (OMS) recursos asignados para la implementación de programas de bienestar y apoyo psicológico en dicho sector, por lo cual se puede ver que las directrices de ellos no son del todo bien realizadas ni ejecutadas.

Además de esto, la OMS se ha enfocado sin lugar a dudas en la prevención del virus y no tanto en otro aspecto que es igual de importante como lo es el cuidado del bienestar mental y emocional de los trabajadores de la salud, ambos aspectos son igual de importantes ya que tal vez con esto se hubiera mitigado un poco más toda la situación vivida para esta población trabajadora.

Los efectos de los episodios estresantes en las personas pueden afectarles de diversas formas y afectar su desempeño laboral, lo que puede provocar, entre otras cosas, ansiedad, apatía, depresión, fatiga, frustración, irritabilidad, baja autoestima, tensión y nerviosismo. También se han informado cambios cognitivos, como: B. Falta de concentración, irritabilidad y sensación de falta de control.

La búsqueda del equilibrio entre la vida laboral y personal se ve como una falta de compromiso con el trabajo o hasta de cierta forma algo satanizado por los superiores o jefes inmediatos, no existen límites claros para la separación. También hay una falta de concienciación sobre la prevención de la salud mental, se ha psicologizado el tema y pensamos que eso es lo mismo que tener un servicio psicológico. A esto se suma la falta de compromiso empresarial con la seguridad y salud en el trabajo.

Todavía hay resistencia en ciertos mandos que no ven bien las ausencias y no dan tregua en eso. Y aunque se tengan políticas globales de desconexión, realmente la gente que está operando no necesariamente está aterrizando con esto. Sí hay una brecha importante existente en ocasiones entre lo que la organización quiere y lo que ocurre al interior.

Los trastornos mentales son una pandemia con un doble efecto: por un lado, reducen la calidad de vida, por otro, afectan la productividad en las empresas. La salud mental debe ser un indicador estratégico en los centros de salud para sus empleados, porque las personas y sus interacciones permiten que el centro de salud funcione de la mejor manera posible.

Fatiga, insomnio, hipertensión arterial, reducción de la concentración, ausentismo, mayor probabilidad de sufrir un accidente laboral y menor productividad son sólo algunos de los efectos negativos de los problemas de salud mental que los centros de salud pueden experimentar entre sus empleados.

La OMS ya advierte sobre la necesidad de una mayor inversión en salud mental dado el riesgo de un aumento drástico de las enfermedades mentales. Una cultura de apoyo en el lugar de trabajo es clave para mantener la resiliencia de los profesionales de la salud durante la pandemia.

Ya se ha establecido que la pandemia de Covid-19 representa un nuevo desafío global y la lucha contra ella no se puede ganar sin nuestros profesionales de la salud. Por lo tanto, los hospitales y los gobiernos deben tomar medidas para eliminar los factores estresantes presentes a nivel organizacional y ayudar a amortiguar el impacto psicológico de la pandemia en los trabajadores de la salud.

La necesidad de recursos adicionales para hacer frente a la crisis sanitaria provocada por la pandemia llevó, entre otras cosas, a una reorganización de los servicios de salud. En muchos casos, se observó en diferentes momentos de la pandemia un efecto de desplazamiento de la atención de problemas de salud no relacionados con el coronavirus. Esto dejó a parte de la población de personas sin poder acceder a los servicios de salud dada la sobrecarga de los servicios de salud y la atención en general con el estallido de la pandemia.

La creciente interrupción de los servicios de salud esenciales en el primer nivel de atención tiene impactos significativos y diversos en el acceso a los servicios de salud y en la garantía del derecho de la población a la salud.

Esto es particularmente preocupante porque el primer nivel de atención es el más comunitario y se encuentra con mayor frecuencia en zonas de difícil acceso, como las zonas rurales.

Esto lo convierte en el primer y casi único punto de contacto con el sistema sanitario para diversos grupos de población y, por tanto, no recibió la importante y crucial atención de la que siempre ha hablado la OMS en sus numerosas campañas de prevención contra el COVID-19.

La desigualdad y la heterogeneidad estructural de la región se reflejan en un aumento en el porcentaje de interrupción de los servicios de salud esenciales a medida que disminuyen los niveles de ingresos de los países.

Además del efecto de desplazamiento, los países han tenido que hacer grandes esfuerzos para responder a las necesidades clínicas de la COVID-19 de manera oportuna, dada la escasez de camas de hospital en los sistemas de salud de la región. Para ello, muchos esfuerzos materiales durante la fase de emergencia de la pandemia estuvieron dirigidos a aumentar la capacidad de atención hospitalaria y, en particular, la capacidad de cuidados intensivos.

Otra lección que nos dejó la pandemia fue la constatación de que la salud mental aún no ocupa un lugar privilegiado en nuestras vidas y en nuestras políticas públicas. Durante esta crisis sanitaria, el país notó un gran desconocimiento en esta área, que finalmente solo se percató durante toda la pandemia y la postpandemia.

Estos datos también tienen implicaciones para la incidencia de enfermedades físicas y, por supuesto, para los suicidios y otras muertes violentas, todo lo cual se debe no sólo al aislamiento social sino también a un aumento significativo de los problemas económicos, familiares y sociales en general.

Uno de los factores que más preocupa a las autoridades en general es la falta de contacto físico y cercanía. Esto potencialmente nos hizo más retraídos y afectó nuestra capacidad de convivir socialmente, ya que hablábamos no solo de los trabajadores de la salud sino también de sus familias, ya que es posible que no hubiéramos querido causar infecciones en miembros de la familia que eran vulnerables al virus, lo que dificultaba llevar un nuevo estilo de vida. En general, fue un completo caos para todos.

También existe una enorme brecha social y económica en la forma en que hemos gestionado esta crisis. Por ejemplo, el acceso a servicios psicológicos no es igual para las personas con menos recursos económicos que pueden ser las más afectadas, aunque varias instituciones han intentado ofrecer ayuda telefónica gratuita.

Igualmente, a pesar de todos los desafíos vividos que enfrentaron los trabajadores del sector salud del mundo, la OMS no ha dado suficiente valor a semejante esfuerzo realizado por cada uno de estas personas que sacrificaron muchas cosas a lo largo de toda la pandemia y que incluso perdieron la vida desarrollando tremenda labor para mitigar dicha situación.

Para intervenir adecuadamente en este problema, es necesario conocerlo, identificar su alcance, características e influencia en la salud de la población trabajadora y en el desempeño y productividad de las empresas e instituciones; Esto incluye la necesidad de determinar los costos que estos riesgos imponen a las empresas, instituciones y al sistema de salud del país. Por lo tanto, otro desafío es apoyar y promover la investigación científica sobre riesgos psicosociales en el contexto de la salud ocupacional de las empresas, instituciones y el país en general.

Prevenir y controlar el estrés en el lugar de trabajo es un desafío con importancia personal y organizacional. Por ello, es relevante capacitar a los distintos actores sociales sobre el tema. La participación social exitosa se logra cuando las personas involucradas están capacitadas para abordar científica y éticamente esta área, que es vulnerable a la manipulación, si no se instruye adecuadamente.

La preparación y la capacitación deben ocurrir en todos los niveles, desde la capacitación de gerentes y directivos; la salud ocupacional y los científicos sociales que apoyan y promueven la salud ocupacional en sus lugares de trabajo; las comisiones de seguridad y salud ocupacional, las organizaciones sindicales y empresariales, hasta los empleadores en el país de forma individual.

El desafío para los administradores de seguridad y salud en el trabajo es romper falsas ideas o creencias y pensar de manera integral sobre los riesgos en el lugar de trabajo, lo que significa considerar los riesgos psicosociales junto con los físicos y de seguridad.

Para ello, el Estado debe proporcionar la información necesaria y las herramientas técnicas y jurídicas imprescindibles, a fin de que el problema pueda ser abordado e intervenido de manera profesional y con efectos positivos.

Paralelo a esta gestión, se requiere una gestión personal e individual de la reacción ante situaciones estresantes. La persona trabajadora debe intentar llevar un estilo de vida saludable, desarrollar actividad física, identificar y fortalecer estrategias de afrontamiento, así como desarrollar relaciones sociales que le brinden apoyo en situaciones estresantes¹¹.

El SARS-CoV-2 ha provocado importantes cambios en los sistemas sanitarios, impactando potencialmente tanto en la salud mental como en otros aspectos psicosociales de sus profesionales.

Según estudios realizados durante la primera ola de la pandemia, se observan tasas notablemente altas de probables trastornos mentales entre los trabajadores de la salud. Los factores que parecen influir en este aumento de patologías psicológicas son el cansancio físico y el cansancio emocional, además de los descritos previamente para la población general.

La pandemia ha cambiado profundamente la salud de la población mundial y ha impactado los determinantes de la salud, aumentando las desigualdades en salud y creando situaciones de riesgo que deben abordarse en el futuro inmediato.

Por esta razón, los países con más recursos sanitarios y una mayor cobertura de su población son los que tienen mayor carga de infección, pero al mismo tiempo los que tienen una menor tasa de mortalidad entre los casos reportados.

El impacto de la COVID-19 está estrechamente relacionado con las medidas de control implementadas, que han resultado en que una gran proporción de la población permanezca en cuarentena durante largos períodos. Las consecuencias de estas medidas se han reflejado, entre otras cosas, en una reducción de la actividad física.

Se recomienda buscar o velar por que el trabajador tenga un buen ambiente laboral para que este pueda desempeñar de la mejor manera posible sus labores. Aunado a esto, que tenga un buen manejo en su vida personal llevando un estilo de vida saludable lo más posible, con descansos, una buena alimentación, evitar el consumo no solo de drogas.

También de comida poco saludable, dormir las horas recomendadas que son 8 horas según los expertos, ejercitarse tanto dentro como fuera del trabajo; y si está pasando por una mala etapa, tratar de cambiar ese pensamiento, para que, de esta manera, prevenga futuras patologías como lo son la hipertensión arterial, la obesidad, entre otras¹⁵⁻¹⁸.

Se recomienda prestar atención a ciertos indicativos como lo pueden ser la tristeza, baja autoestima, el estar solo (a), ideas suicidas, falta de confianza, poco apetito o sueño; porque estos pueden hacer pensar en ciertos problemas psicológicos que, a la postre, terminen en una depresión; la cual puede ser considerada perfectamente como un problema de salud pública nacional.

El daño que este llegue a tener no solo se verá en el ámbito psicosocial, sino que también perjudicará uno de los ámbitos más importantes que es el laboral y el cómo se vea o transmita este como profesional, por lo que tendrán que observarse con especial detenimiento estas conductas para prevenir dicha situación¹⁹⁻²⁰.

En un mundo asolado por la pandemia de Covid-19, las tensiones laborales han alcanzado niveles sin precedentes, esto trae consigo enfermedades o síndromes complejos como lo son el síndrome de burnout, que fue una de las principales quejas que presentaron los profesionales en salud.

A través de relatos personales y testimonios, este segmento da voz a aquellos que han experimentado directamente el síndrome de burnout. Desde los profesionales de la salud, hasta trabajadores esenciales, cada historia destaca la realidad humana detrás de las estadísticas, mostrando la lucha diaria en la línea de frente de batalla si podemos llamarla de ese modo.

Se logró apreciar que muchos trabajadores de la salud que le hicieron frente a la pandemia por la Covid-19 se aislaron buscando exacerbar todo el estrés adquirido por dicha situación, después notaron que realmente esa no era quizás la forma correcta de actuar porque se podían ver perjudicadas sus seres queridos y/o relaciones actuales o en proceso.

Se sabe que hay múltiples desafíos y oportunidades para poder sobrellevar y superar el síndrome de burnout presenciado en la época de pandemia, pero el principal problema de este es que nunca se le ha dado la relevancia real del caso.

Hasta hace un tiempo para acá que terminó la pandemia se le ha empezado a dar cierta connotación por las consecuencias con las cuales viven estos trabajadores tras el desarrollo

de arduas labores en búsqueda del bien para los demás sin quizás esperar absolutamente nada a cambio.

También podemos hablar de la importancia de ver el síndrome de burnout no solo como un fenómeno meramente laboral sino también como una manifestación de las tensiones más amplias de la sociedad actual.

Se aconseja que, para evitar un estado de trabajador quemado o síndrome de *burnout*, el trabajador se programe los descansos de la mejor manera posible, se alimente correctamente, marque ciertos límites para que reconozca hasta qué punto puede trabajar bajo cierta presión; así como dar su máximo esfuerzo y empeño al sacar cada una de las tareas pendientes, en lugar de saturarse de trabajo y no poder darle salida a cada responsabilidad que este tenga.

También, se recomienda buscar siempre algún día libre de la semana en el cual pueda relajarse lo máximo posible, realizar actividades que, por diversas circunstancias del trabajo, no haya podido realizar y llevar ese día de la manera más cotidiana posible haciendo a un lado todo lo del trabajo para enfocarse solo en él o ella.

Otra clave importante es dejar el trabajo y cuando se llegue a casa no tocar como tal el tema para no mezclar ambos espacios, y ocasionar después ciertas peleas o discusiones de pareja o familiares por no saber separar estas situaciones.

La realidad es que la pandemia nos ha permitido como individuos entender el papel crucial que juega el bienestar general, este agotamiento emocional afecta la competitividad, eficacia y productividad así como la calidad de sus productos, la falta de atención conduce a complicaciones a corto y largo plazo.

La autonomía y aceptación de un grupo de trabajo son fundamentales para prevenir problemas de estrés laboral y conviértete en un apoyo social, esto ofrece la oportunidad de buscar ayuda o expresarse libre y creativamente un ambiente de equipo que permite construir relaciones de confianza un ambiente de trabajo positivo.

Así mismo, se ha visto que las personas con más años de experiencia están acostumbradas a trabajar bajo altos niveles de estrés, lo cual, si se compara con trabajadores que tienen menos años o corta experiencia laboral, es posible que no lo tomen de la misma manera y traiga consigo este tema del trabajador quemado o lleve al síndrome de *burnout*²³⁻
30.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

A pesar de que la CCSS es el centro de salud más grande para los costarricenses, como empleador le faltan medidas que le permitan al primer nivel de atención, crear espacios adecuados dentro del programa; los cuales les faciliten a los trabajadores socializar y promover el trabajo en equipo, así como el conocimiento del estado de salud de sus trabajadores y los riesgos a los que están expuestos (incluidos los riesgos psicosociales). Además, identificar el impacto del estrés en el trabajador, permitiéndoles determinar e implementar intervenciones oportunas y adecuadas.

Los métodos actuales de atención médica en el primer nivel de atención deben actualizarse, no solo de acuerdo con las necesidades de la comunidad específica a la que sirven, sino también incorporando plataformas tecnológicas que le permitan a los funcionarios gestionar de manera más eficiente y mejorar la calidad de vida de las personas, así como la atención y accesibilidad para el usuario, en busca de agilizar y adelantarse a los hechos más lamentables que puedan ocurrir, en este caso, con el estrés laboral.

Por otra parte, no se tienen en cuenta las opiniones o sugerencias de los empleados ni es común escuchar palabras de aliento o apoyo emocional en la organización, aunque son medidas más accesibles y rentables que se pueden implementar y mediante las cuales se motiva a los empleados y se genera la sensación de ser escuchado y valorado.

La formación de los trabajadores sigue siendo únicamente para profundizar conocimientos según el perfil laboral y no se centra en mejorar las habilidades técnicas, el crecimiento personal e intelectual, el estilo de vida saludable, el trabajo en equipo o mejorar el clima laboral y la eficiencia de los empleados como su calidad de vida.

El estrés laboral se ha convertido en una de las principales causas de incapacidad en los países desarrollados. Esto plantea nuevas amenazas para la salud mental y es un factor de riesgo para otras enfermedades como las cardiovasculares y los accidentes laborales.

Aunado a lo anterior, el tratamiento y la prevención del síndrome de *burnout* durante la residencia sigue siendo un tema abierto que debe tener en cuenta no solo los aspectos psicosociales del entorno laboral, sino también los cambios biológicos subyacentes en la

persona que los presenta. La situación de la pandemia de la COVID-19 ha demostrado lo importante que es para los profesionales en formación estar atentos a esta enfermedad, ya que puede generar un gran impacto tanto a nivel individual como en la adecuada atención de los pacientes.

El estrés es la reacción del individuo ante las demandas y cargas de trabajo que no se ajustan a sus conocimientos y habilidades; pone a prueba la capacidad para manejar la situación estresante.

Considerando que el estrés es un sentimiento normal en dosis bajas, esto puede ayudar y animar a las personas a realizar las actividades, pero no todas las personas se ven afectadas por igual, es decir, el estímulo estresante es visto y absorbido en cada una de manera diferente. En algunos casos, un factor estimulante no causa desequilibrio, pero, en otros, se puede considerar en dosis igualmente bajas un peligro para la vida con deterioro de su capacidad de reacción y respuesta.

Así mismo, el estrés en el trabajo se ha convertido en una característica común de la vida moderna y en el área de la salud es uno de los principales factores que influyen y perjudican la calidad de la atención, debido a los exigentes requisitos de los colaboradores, la evaluación constante de su práctica profesional, responsabilidades, sobrecarga de trabajo y falta de tiempo para realizar todas las actividades asignadas, lo que puede crear desequilibrio.

Las situaciones de estrés influyen directamente en el desempeño del profesional y, por tanto, en la calidad de la atención al paciente, lo que puede provocar eventos adversos. Por esta razón, es importante identificar los principales factores y causas que desencadenan la afección. Así mismo, se enfatiza en implementar estrategias en las instituciones que contrarresten los efectos y las posibles implicaciones y consecuencias que esto conlleva en atención y seguridad del paciente.

El prestador de servicios de salud, al ser responsable de la vida de otro ser humano, se encuentra en una situación que lo hace vulnerable a todo tipo de factores intrínsecos y extrínsecos de su vida laboral y personal. Por este motivo, se le debe prestar la debida

atención para que mantenga relaciones intrapersonales sanas, reflejadas en las relaciones interpersonales y con el propio trabajo. En el área de la salud, las relaciones interpersonales son cruciales en el trabajo. Un aspecto relevante es la seguridad que se transmite al paciente y su familia, la validez de las acciones y la motivación que tiene para llevarlos a cabo, lo que obliga al personal de salud a actuar éticamente para responder a la responsabilidad que tienen de ofrecer calidad y calidez a los usuarios.

Otro factor con mayor influencia como desencadenante del estrés se refiere a la estructura y clima organizacional, ya que, para el personal de salud, las condiciones de trabajo y el apoyo de sus superiores se convierten en una herramienta muy importante para el correcto ejercicio profesional y si no funcionan adecuadamente, se vuelven uno de los principales factores que afectan el desequilibrio y estrés. Se ha encontrado que la sobrecarga de trabajo se refiere al trabajo excesivo y la incapacidad de completar las tareas en el tiempo asignado. La falta de tiempo para completar todas las tareas requeridas de los trabajadores de la salud es una de las causas más citadas en la literatura. Quienes también reconocen que los factores personales, es decir, las relaciones interpersonales en el ámbito laboral y las relaciones intrapersonales, que son específicas de la personalidad de cada persona, impactan directamente en su desempeño y, por lo tanto, su gestión se convierte en un desencadenante del estrés.

La modalidad de trabajo implementada en las instituciones es un factor importante como generador de estrés. Se pudo determinar que el personal de salud se caracteriza por tener turnos saturados, jornadas laborales excesivamente largas, poco descanso y falta de tiempo para realizar todas las actividades relacionadas con el trabajo y la vida personal. La gestión de toda institución de salud debería, como una de sus principales acciones y pilares en el futuro, centrarse, si es posible, en el establecimiento de mecanismos de asesoramiento a los trabajadores de la salud que les permitan afrontar adecuadamente todos los factores estresantes de su profesión. Esto permite una atención de alta calidad.

Por otro lado, se considera trascendental implementar medidas de sensibilización, formación y adaptación ante las situaciones de estrés y ansiedad que puedan surgir en estos grupos asistenciales. Los gestores de salud deben tener esto en cuenta, porque solo profesionales física y mentalmente sanos que trabajen en un entorno psicosocial favorable

pueden contribuir al desarrollo eficiente del sistema de salud. Durante las emergencias de salud pública, la atención debe centrarse en la carga psicológica que soportan los trabajadores de la salud. Por lo que, para mejorar la resiliencia psicológica y fortalecer el desempeño del sistema, las intervenciones inmediatas son esenciales.

Es muy importante recordar que, para implementar estos programas en países como Costa Rica, se debe determinar el tipo de institución, ya que muchas tienen bajos recursos económicos y las medidas deben adaptarse a las necesidades, experiencia y disponibilidad de recursos de personal. Un aspecto fundamental del cambio organizacional real es considerar los segmentos de la organización que necesitan ser incluidos, al menos, en el proceso de cambio. Por lo tanto, el papel de la gestión es crucial, ya que debe estar involucrada en las decisiones de cambios, un componente crucial del proceso de intervención, así como la evaluación de las necesidades y recursos organizacionales.

5.2. Recomendaciones

Se recomienda tomarse un descanso, si se está sintiendo estresado u ofuscado en el trabajo. Incluso, un descanso breve puede ayudar a refrescar su mente. Haga una caminata breve o coma un refrigerio saludable. Si no se le permite salir de su zona de trabajo, cierre los ojos por unos momentos y respire profundamente.

Se sugiere establecer metas razonables. No aceptar más trabajo del que se puede hacer razonablemente. Trabaje con su jefe y compañeros para establecer expectativas u objetivos que sean realistas. Estar al tanto de lo que puede conseguir todos los días puede ser útil. El organizarse todos los días desde la noche anterior con las tareas que se deben hacer; es una buena idea o crear el propio día una lista con los pendientes. Además, organizar las tareas en orden de importancia y resolverlas de arriba hacia abajo.

Se recomienda hacer actividades que disfrute y reservar un espacio en la semana para hacerlas, ya sea hacer ejercicio, practicar un pasatiempo o ver una película. Aprovechar tiempo libre; ir de vacaciones o solo tomarse un tiempo regularmente. Incluso el alejarse durante un fin de semana largo puede ayudar a darle un poco de perspectiva. También el aprender otras maneras de manejar el estrés. Existen muchas otras formas de hacerlo, incluso hacer ejercicio regularmente y utilizar técnicas de relajación como la meditación o el yoga.

No existe un equilibrio perfecto entre la vida personal y laboral. Cuando se habla de conciliación, se puede referir a tener un día de trabajo extremadamente productivo, salir temprano y pasar el resto de la tarde con familiares y amigos. Desafortunadamente, esto no siempre será posible, ya que los tiempos de trabajo y ocio pueden variar de una semana a otra. Por eso, es importante identificar los tiempos y adaptarse a los cambios constantes para lograr los objetivos.

Se recomienda el control de la respiración, ya que este es utilizado desde la antigüedad y en la religión hindú o en las artes marciales; sirve para controlar el estrés o contrarrestar los efectos negativos de este. Los ejercicios dirigidos a mejorar la respiración favorecen la buena oxigenación y la regulación del ritmo inspiración-espирación.

Se aconseja tener un buen sentido del humor, ya que, aunque no cura todos los males o dolencias, por lo menos ayuda a sentirse mejor, incluso si tiene que forzar la risa, a pesar del mal humor. Cuando una persona ríe, no solo alivia su carga mental, sino que también provoca cambios físicos positivos en su cuerpo.

La risa alegra el estado de ánimo y reduce la respuesta al estrés. Así que leer o contar algunos chistes, mirar una comedia o pasar el rato con amigos divertidos, puede llegar a funcionar.

Se recomienda recordar lo que más le apasiona o le gusta del trabajo, esto porque, por ejemplo, durante la pandemia es probable que el estrés en su ámbito laboral haya aumentado, dado el aumento de carga de tareas, al igual que el riesgo que representaba estar en primera fila ante la crisis sanitaria. Sin embargo, tomarse un tiempo y pensar sobre aquello que le hizo elegir este campo, es elemental. Recuerde que quien garantiza los cuidados del paciente es alguien con vocación para ayudar. Probablemente, pensar en ello le ayudará a cambiar de perspectiva.

Finalmente, una recomendación más que importante es que, si siente que el estrés que le produce su trabajo es mucho y que, pese a todos los intentos de buscar una mejora para dicha situación nada cambia, intente visitar a un especialista en el campo para que este lo asesore de la mejor manera posible y, de esta manera, se logre identificar esa fuente de estrés que lo aqueja y poder darle una pronta solución al problema.

CAPÍTULO VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Panamericana de la salud [Internet]. Washington DC: OPS/OMS; 2016 [consultado el 1 de octubre del 2022]. Disponible en: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=1001&lang=es#gsc.tab=0
2. Universidad de Costa Rica [Internet]. Costa Rica: UCR; 2018 [consultado el 1 de octubre del 2022]. Disponible en: <https://www.ucr.ac.cr/noticias/2018/10/26/el-pais-tiene-una-deuda-con-la-salud-mental.html>
3. Universidad Nacional [Internet]. Costa Rica: UNA; 2020 [consultado el 1 de octubre del 2022]. Disponible en: <https://www.unacomunica.una.ac.cr/index.php/mayo-2020/2970-estres-laboral-en-tiempos-de-pandemia>
4. Buitrago L, Barrera M, Plazas L, Chaparro C. Estrés laboral: una de las principales causas, consecuencias y estrategias de prevención. Rev Investig Salud Univ Boyacá [Internet]. 2021 [consultado el 1 de octubre de 2022]; 8(2):131-146. DOI: 10.24267/23897325.553
5. Trullo C, Bramanti S, Ballarotto J, Candelori C, Cerniglia L, et al. Ajuste psicológico de los trabajadores de la salud en Italia durante la pandemia de COVID-19: Diferencias en Estrés, Ansiedad, Depresión, Burnout, Trauma Secundario y Satisfacción por Compasión entre Profesionales de Primera y No Primera Línea. Medio Ambiente. Res. Salud pública [Internet]. 2020 [consultado el 2 de octubre de 2022]; 17: 83-58. DOI: 10.3390/ijerph17228358
6. García A, Gutiérrez M, Bellón J, Muñoz C, Fernández J. Entorno psicosocial y estrés en trabajadores sanitarios de la sanidad pública: diferencias entre atención primaria y hospitalaria. Aten Primaria [Internet]. 2015 [consultado el 23 de setiembre de 2022]; 47(6):359-366. DOI: 10.1016/j.aprim.2014.09.003
7. Organización Mundial de la Salud [Internet]. Washington D.C: OMS; 2022 [consultado el 8 de octubre del 2022]. Por qué la salud mental debe ser una prioridad al adoptar medidas relacionadas con el cambio climático [1 pantalla aprox.]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/03-06-2022-why-mental-health-is-a-priority-for-action-on-climate-change>

8. Fernández J, Fernández M, Cieza A. Los conceptos de calidad de vida, salud y bienestar analizados desde la perspectiva de la Clasificación Internacional del Funcionamiento (CIF). Rev. Esp. Salud Pública [Internet]. 2010 [consultado el 10 de noviembre de 2023]; 84(2): 169-184. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272010000200005
9. Agüero M, Pérez T, Troz I. Principales patologías psíquicas que generó el estrés laboral durante la pandemia de COVID -19, en el personal de salud. Revista Médica Sinergia [Internet]. 2022 [consultado el 10 de noviembre de 2023]; 7(4): e818. DOI: 10.31434/rms.v7i5.818
10. Sánchez J. Estrés laboral. Hidrogénesis [Internet]. 2010 [consultado el 8 de octubre del 2022]; 8(2): 55-63. Disponible en: <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
11. Consejo de Salud Ocupacional [Internet]. San José, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social: Comisión de Factores psicosociales en el trabajo; 2016 [consultado el 8 de octubre del 2022]. Estrés en el Trabajo [p. 4]. Disponible en: https://www.cso.go.cr/temas_de_interes/psicosociales/Estres%20laboral%20un%20reto%20colectivo.pdf
12. Bueno L, Santamaría N. Acciones para manejar el estrés laboral de las enfermeras en servicios de oncología. Revisión documental de 1995 a 2005. Med UNAB [Internet]. 2008 [consultado el 9 de noviembre de 2023]; 11(2): 154-161. Disponible en: <https://revistas.unab.edu.co/index.php/medunab/article/view/76/69>
13. Hernández R, Méndez S, Mendoza C, Cuevas A. Fundamentos de Investigación. 1a ed. México: Mc Graw Hill; 2017.
14. Salud pública del ayuntamiento de Madrid [Internet]. Madrid: 2022 [consultado el 11 de setiembre del 2023]. El estrés laboral y su prevención. Disponible en <https://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevencion/>
15. Cigna [Internet]. Estados Unidos; 2023 [consultado el 13 de setiembre del 2023]. Cómo manejar la ansiedad en el trabajo. Disponible en: <https://www.cigna.com/es-us/knowledge-center/work-anxiety>

16. Chavolla F. Chavolla [Internet]. México: 2021 [consultado el 13 de setiembre del 2023]. Estrés laboral, un verdadero riesgo de hipertensión arterial. Disponible en <https://cardiologoengadalajarachavolla.com/estres-laboral-un-verdadero-riesgo-de-hipertension-arterial/>
17. Leal M, Abellán J, Velasco Á, Román C. Cambios de la presión arterial en profesionales sanitarios durante su actividad laboral. Aten Primaria [Internet]. 2020 [citado el 13 de setiembre del 2023]; 53(1): 107-108. DOI: 10.1016/j.aprim.2020.02.009
18. Escritores de Mayo Clinic. El estrés y la presión arterial alta: ¿cuál es la conexión? Mayo Clinic [Internet]. 2023 [citado el 13 de setiembre del 2023]. Disponible en: <https://www.mayoclinic.org/es/diseases-conditions/high-blood-pressure/in-depth/stress-and-high-blood-pressure/art-20044190>
19. Viñuela P. Psynthesis [Internet]. España: 2023 [citado el 13 de setiembre del 2023]. La depresión por estrés laboral. Disponible en: <https://psynthesispsicologia.es/depresion-estres-laboral>
20. Gallardo A. Hablemos de empresas [Internet]. 2019 [citado el 13 de setiembre del 2023]. La depresión laboral: un trastorno con remedio. Disponible en: <https://hablemosdeempresas.com/empresa/depresion-laboral/>
21. Mayo Clinic [Internet]. 2020 [citado el 13 de setiembre del 2023]. Desgaste laboral: como detectarlo y tomar medidas. Disponible en: <https://www.mayoclinic.org/es/healthy-lifestyle/adult-health/in-depth/burnout/art-20046642>
22. Martínez I, Valdés L, Bayona A, Martínez J. Relación entre la obesidad y el estrés laboral: una revisión sistemática. Med Segur Trab [Internet]. 2021 [citado el 13 de setiembre del 2023]; 67(263):112-127. DOI: 10.4321/s0465-546x2021000200004
23. Martins J. Asana [Internet]. 2022 [citado el 25 de setiembre del 2023]. Síndrome de burnout: como identificarlo y prevenir el desgaste profesional. Disponible en: <https://asana.com/es/resources/what-is-burnout>
24. Torres R. Estrés laboral. A propósito del síndrome del trabajador quemado (síndrome de burnout) durante la pandemia. Revista de derecho procesal del trabajo [Internet].

2021. [citado el 25 de setiembre del 2023]; 4(4): 55-71. DOI: <https://doi.org/10.47308/rdpt.v4i4.4>
25. Araya A. Diseño de un plan de acción para la atención de los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en el personal de Equipos Básicos de Atención Integral en Salud (EBAIS) del área de salud de Florencia (ASF), San Carlos, Alajuela, Costa Rica [Proyecto de graduación para optar por el título de Máster en Salud Ocupacional con énfasis en Higiene Ambiental]. Cartago, Costa Rica: Universidad Nacional de Costa Rica; 2020.
26. Castillo J, Espinoza M, Ivankovic G, González A, Hirsch E, et al. Encuesta sobre síndrome de desgaste profesional en el gremio médico costarricense. Rev Colomb Psiquiat [Internet]. 2022 [citado el 12 de octubre del 2023]; 1:1-9. DOI: 10.1016/j.rcp.2022.11.008
27. Mingote J, Cuadrado P, Alaejos R, Gálvez M, Gutiérrez M. El trabajador con problemas de salud mental. Pautas generales de detección, intervención y prevención. Med Secur Trab [Internet]. 2011 [citado el 12 de octubre del 2023]; 57(1): 188-205. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion10.pdf>
28. Navinés R, Olivé V, Fonseca F, Martín R. Estrés laboral y burnout en los médicos residentes, antes y durante la pandemia por COVID-19: una puesta al día. Med Clin. [Internet]. 2021 [citado el 12 de octubre del 2023]; 1-27. DOI: 10.1016/j.medcli.2021.04.003
29. Marín A, Usma L. El estrés en el personal de salud y su relación con la calidad en la atención del paciente [Trabajo de grado para obtener el título de especialista en auditoría en salud]. Medellín, Colombia. Universidad CES; 2012
30. Giorgi G, Lecca L, Alessio F, Libre G, Bondanini G, et al. Salud mental relacionada con covid-19. Efectos en el lugar de trabajo: una revisión narrativa. Int. J. Medio Ambiente. Res. Salud Pública [Internet]. 2020 [citado el 12 de octubre del 2023]; 1-22. DOI: 10.3390/ijerph17217857
31. Centro de información jurídica en línea. CIJULenlinea [Internet]. San José, Costa Rica: 2011 [citado el 12 de octubre del 2023]. Las vacaciones profilácticas. Disponible en: <https://cijulenlinea.ucr.ac.cr/2011/vacaciones-profilacticas/>

CAPÍTULO VII. ANEXOS

Anexos 1. Clasificación de artículos consultados según nivel de evidencia

Autor/Revista/Año	Re	Título del artículo	Tipo de estudio	Nivel de evidencia	Población	Metodología	Resultados y conclusiones
García A, Gutiérrez M, Bellón J, Muñoz C, Fernández J/Aten Primaria/2015	6	Entorno psicosocial y estrés en trabajadores sanitarios de la sanidad pública: diferencias entre atención primaria y hospitalaria	Estudio observacional transversal	4	738 empleados (personal facultativo y de enfermería)	Se ha realizado un estudio observacional de tipo transversal. La población objetivo es el personal sanitario (facultativos y enfermería) de la provincia de Granada que trabajaban en el Servicio Andaluz de Salud (SAS) en centros hospitalarios y de atención primaria. El criterio de inclusión en el estudio fue que el trabajador estuviese	La tasa de respuesta fue del 67,5%. En comparación con la población laboral española, la muestra mostró altos niveles de exigencias psicológicas cognitivas, emocionales y sensoriales, posibilidades de desarrollo personal y sentido de su trabajo. El personal facultativo de atención primaria es el que presenta un ambiente psicosocial más desfavorable. Los hallazgos muestran que el ambiente psicosocial

Autor/Revista/Año	Re	Título del artículo	Tipo de estudio	Nivel de evidencia	Población	Metodología	Resultados y conclusiones
						trabajando un mínimo de 6 meses durante el año. Se excluyó del estudio a los profesionales con cargos directivos y a los mandos que trabajaban bajo las órdenes directas de las direcciones de los hospitales o distritos sanitarios no desarrollando tareas asistenciales.	de los trabajadores sanitarios difiere del de la población asalariada española, siendo más desfavorable en el colectivo de facultativos/as de atención primaria
Bueno L, Santamaría N/Med UNAB/2008	12	Acciones para manejar el estrés laboral de las enfermeras en servicios de oncología.	Revisión bibliográfica	5	N/A	Revisión documental de 250 artículos hallados en bases de datos. Para la selección se tuvo	Las acciones que realizan las enfermeras para manejar el estrés laboral a nivel individual incluyen identificación de

Autor/Revista/Año	Re	Título del artículo	Tipo de estudio	Nivel de evidencia	Población	Metodología	Resultados y conclusiones
		Revisión documental de 1995 a 2005				en cuenta la taxonomía de los objetivos y se excluyeron los artículos con nivel de interpretación menor de 3. Los artículos seleccionados fueron 17.	factores estresantes, entrenamiento en habilidades de comportamientos, cognitivas de comunicación, y programas de recreación. A nivel grupal, se identificó el trabajo en equipo y la comunicación de sentimientos. Las instituciones de salud facilitaron el acceso a la tecnología, aplicaron terapias complementarias y realizaron cambios en el ambiente laboral para manejar el estrés laboral
Buitrago L, Barrera M, Plazas L, Chaparro C./ Rev	4	Estrés laboral: una revisión de las principales	Revisión bibliográfica	5	N/A	Revisión documental disponible en las	El estrés es una problemática prevalente en el

Autor/Revista/Año	Re	Título del artículo	Tipo de estudio	Nivel de evidencia	Población	Metodología	Resultados y conclusiones
Investig Salud Univ Boyacá /2021		causas consecuencias y estrategias de prevención				bases de datos Epistemonikos, ProQuest, Frontiers in Psychology, Academy, Biblioteca Digital, Elsevier, Redalyc, Dialnet, SciELO y Science Direct, de estudios publicados entre 2015 y 2020 que incluyeran conceptos de estrés laboral, causas, consecuencias y estrategias de prevención.	contexto organizacional que se genera por múltiples factores asociados con las condiciones laborales y personales. Además, origina en el individuo consecuencias fisiológicas y mentales que afectan su desempeño y productividad. De ahí que sea necesario incentivar una cultura preventiva que fomente la salud de los colaboradores.
Trullo C, Bramanti S, Ballarotto J, Candelori C,	5	Ajuste psicológico de los trabajadores	Estudio transversal	4	627 trabajadores sanitarios	Se realizó una encuesta basada en la web a varios	Los resultados exponen que la mayoría de la muestra

Autor/Revista/Año	Re	Título del artículo	Tipo de estudio	Nivel de evidencia	Población	Metodología	Resultados y conclusiones
Cerniglia L, et al./Res. Salud Pública/ 2020		de la salud en Italia durante la pandemia de COVID-19: Diferencias en Estrés, Ansiedad, Depresión, Burnout, Trauma Secundario y Satisfacción por Compasión entre Profesionales de Primera y No Primera Línea				grupos de trabajadores de la salud a través de las principales redes sociales (WhatsApp, Facebook, etc.). Los participantes fueron reclutados a través de un muestreo de bola de nieve y también se les pidió que enviaran la encuesta a otros.	global no consideró pedir ayuda psicológica, pero este porcentaje disminuyó significativamente en el grupo de profesionales que trabajaban con pacientes con COVID-19.
Fernández J, Fernández M, Cieza A./ Rev Esp Salud Pública/2010	8	Los conceptos de calidad de vida, salud y bienestar analizados desde la perspectiva de la Clasificación	Revisión bibliográfica	5	N/A	La CIF representa una base estandarizada e internacional para una operación de la salud y el funcionamiento	Resumiendo, como modelo relacional en salud, la CIF abarca la mayoría de los aspectos del funcionamiento, la discapacidad y la salud

Autor/Revista/Año	Re	Título del artículo	Tipo de estudio	Nivel de evidencia	Población	Metodología	Resultados y conclusiones
		Internacional del Funcionamiento (CIF).				basada en los dominios de la salud y en los relacionados con ella. Pero, al considerar también los dominios no relacionados con la salud (relativos al medio ambiente), operacionaliza la salud desde una perspectiva más amplia que entiende al individuo como una entidad biológica y social.	que interesan a los pacientes y a los profesionales sanitarios. Por esta razón, tiene un gran potencial como marco conceptual para organizar y clarificar conceptos como bienestar, estado de salud, estatus de salud, calidad de vida o calidad de vida relacionada con la salud. El resultado es un marco coherente de conceptos en salud interrelacionados que contribuye a un mejor entendimiento de la salud humana y el bienestar.
Agüero M, Pérez T, Troz I./Revista	9	Principales patologías	Revisión bibliográfica	5	N/A	Se analizaron un total de 16	El objetivo de esta investigación fue

Autor/Revista/Año	Re	Título del artículo	Tipo de estudio	Nivel de evidencia	Población	Metodología	Resultados y conclusiones
Médica Sinergia/2022		psíquicas que generó el estrés laboral durante la pandemia de COVID -19, en el personal de salud				artículos, los cuales se utilizaron como referencia para realizar una síntesis de la investigación. En dichos artículos se utilizaron los siguientes criterios de inclusión: artículos que van desde el año 2018 al 2022 en idioma inglés, español y portugués. Se basó en artículos que incluían solo personal de salud que trabajó en la atención de pacientes con COVID-19. Se utilizaron solo los	conocer las patologías psíquicas más frecuentes que generó el estrés laboral durante la pandemia, se evidenció que la depresión, el estrés y la ansiedad fueron los síntomas psíquicos más percibidos por todo el personal de salud que trabajó en la atención de los pacientes que se infectaron de COVID-19.

Autor/Revista/Año	Re	Título del artículo	Tipo de estudio	Nivel de evidencia	Población	Metodología	Resultados y conclusiones
						<p>estudios que valoraban el estrés laboral y sintomatología psíquica en el personal de salud. Se utilizó evidencia científica para desarrollar el tema de los siguientes buscadores: Scielo, Clínica Key, Medline, The New England Journal of Medicine. Así como material de la Biblioteca nacional de salud y seguridad social e información de la OIT y PAHO.</p>	

Autor/Revista/Año	Re	Título del artículo	Tipo de estudio	Nivel de evidencia	Población	Metodología	Resultados y conclusiones
Sánchez J/BINASS/2010	10	Estrés laboral	Revisión bibliográfica	5	N/A	N/A	En el manejo colectivo de los factores causales del estrés, el criterio predominante consiste, desde luego, en reducir al máximo las situaciones generadoras de situaciones tensionales dentro de la empresa u organización. Las acciones específicas se dirigen hacia las características de la estructura de la organización, los estilos de comunicación, los procesos de formulación de decisiones, la cultura corporativa, las funciones de trabajo, el ambiente físico y los métodos de selección

Autor/Revista/Año	Re	Título del artículo	Tipo de estudio	Nivel de evidencia	Población	Metodología	Resultados y conclusiones
							y capacitación del personal.
Leal M, Abellán J, Velasco Á, Román C./Aten Primaria/2020	17	Cambios de la presión arterial en profesionales sanitarios durante su actividad laboral	Estudio transversal	4	75 personas divididas en 3 grupos de 25 personas cada uno (médico de familia, enfermería y personal de apoyo)	El diseño es un estudio transversal de toma de la presión arterial a lo largo de la jornada laboral en 4 centros de salud urbanos de la ciudad de Murcia. Fueron incluidos 25 médicos de familia, 25 enfermeros y 25 miembros del personal de apoyo. A todos ellos se les determinó la presión arterial en 2 ocasiones a lo largo de la	Los médicos de familia presentan un incremento significativo de su presión arterial (sistólica y diastólica) en el transcurso de su jornada laboral. En el personal de apoyo y en enfermería, no se detectan diferencias significativas, aunque la tendencia es a aumentar en ambos grupos. Estos resultados podrían explicarse por la importante carga asistencial de los médicos de familia, con la presión que ello supone, debido a la

Autor/Revista/Año	Re	Título del artículo	Tipo de estudio	Nivel de evidencia	Población	Metodología	Resultados y conclusiones
						jornada laboral: al iniciarse la jornada y 2 horas después	continua toma de decisiones. La diferencia con enfermería puede deberse a que dichos profesionales se programan gran parte de su jornada laboral, por lo que la atención urgente y el trabajo bajo presión horaria suele ser menor.
Martínez I, Valdés L, Bayona A, Martínez J./Med Secur Trab/2022	22	Relación entre la obesidad y el estrés laboral: una revisión sistemática	Revisión bibliográfica	5	N/A	Se han obtenido 177 referencias. Solo 12 cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión. Se obtuvo un estudio de casos y controles, 3 estudios de cohortes y 8	Aún no se dispone de evidencia científica suficiente que apoye una relación directa entre el estrés laboral y el aumento del índice de masa corporal, por lo cual, resulta necesario realizar estudios a más largo plazo que aporten evidencia sobre este

Autor/Revista/Año	Re	Título del artículo	Tipo de estudio	Nivel de evidencia	Población	Metodología	Resultados y conclusiones
						estudios transversales.	tema, en vista del aumento del estrés en el trabajo, así como de la obesidad en los últimos años.
Torres R./Revista de derecho procesal del trabajo/2021	24	Estrés laboral. A propósito del síndrome del trabajador quemado (síndrome de <i>burnout</i>) durante la pandemia	Revisión bibliográfica	5	N/A	La crisis global propiciada por la pandemia de la COVID-19 es un evento sin precedentes, en el que todos los países se vieron obligados a adoptar diferentes medidas de restricción que permitieran neutralizar y frenar el avance de la pandemia. Dentro de estas, se encuentra el trabajo remoto,	El <i>burnout</i> representa uno de los riesgos psicosociales de mayor trascendencia en la sociedad, condición que se multiplicó con la llegada de la pandemia de la COVID-19 y generó un grave problema a la salud psicosomática de los trabajadores. La salud mental está en grave peligro por el estrés severo causado por el agotamiento laboral, lo cual se entiende como un síntoma de

Autor/Revista/Año	Re	Título del artículo	Tipo de estudio	Nivel de evidencia	Población	Metodología	Resultados y conclusiones
						teletrabajo o trabajo en casa. En efecto, esta nueva modalidad laboral asociada al encierro en casa determinó que los trabajadores se vean obligados a adaptarse a una nueva forma de trabajar.	dolencia del síndrome del <i>burnout</i> . Por ello, resulta imprescindible que este se incorpore a la lista de enfermedades laborales profesionales, a efectos de evitar cualquier artimaña o ardid que impida el uso de esta figura jurídica.
Castillo J, Espinoza M, Ivankovic G, González A, Hirsch E, et al./Rev Colomb Psiquiat/2022	26	Encuesta sobre síndrome de desgaste profesional en el gremio médico costarricense.	Estudio descriptivo transversal	4	357 personas que realizaron los formularios	Con el fin de identificar síntomas de desgaste ocupacional en médicos costarricenses, el Colegio de Médicos y Cirujanos de Costa Rica	La muestra obtenida fue homogénea en cuanto a la distribución por sexo y tiempo de graduación, pero no así por edad, estado civil, tenencia de especialidad médica ni lugar de trabajo. La mayoría de los entrevistados

Autor/Revista/Año	Re	Título del artículo	Tipo de estudio	Nivel de evidencia	Población	Metodología	Resultados y conclusiones
						<p>efectuó entre noviembre y diciembre de 2019 una encuesta abierta, anonimizada y voluntaria a médicos inscritos en dicha institución</p>	<p>laboraba en áreas urbanas, en jornada diurna y se desempeñaba en el sector público exclusivamente.</p> <p>Según la escala empleada, se evidenció tendencia al desgaste profesional en alrededor de la mitad de los participantes. En el análisis multivariado, las dimensiones de desgaste emocional y despersonalización fueron las más afectadas.</p> <p>Los hallazgos de esta investigación sugieren que la tendencia a presentar desgaste profesional entre los</p>

Autor/Revista/Año	Re	Título del artículo	Tipo de estudio	Nivel de evidencia	Población	Metodología	Resultados y conclusiones
							médicos costarricenses es muy prevalente, por lo que se deben extremar los esfuerzos por diagnosticar y tratar tempranamente a los profesionales de salud en riesgo de desarrollarlo, para asegurar su bienestar físico y mental, así garantizar la adecuada atención de los pacientes.
Mingote J, Cuadrado P, Alaejos R, Gálvez M, Gutiérrez M./Med Segur Trab/2011	27	El trabajador con problemas de salud mental. Pautas generales de detección, intervención y prevención.	Revisión bibliográfica	5	N/A	Revisar las principales líneas de prevención, detección e intervención en las organizaciones, que pueden promover	Numerosos estudios han demostrado las relaciones entre condiciones psicosociales del trabajo y la salud mental de los empleados, y especialmente cómo la

Autor/Revista/Año	Re	Título del artículo	Tipo de estudio	Nivel de evidencia	Población	Metodología	Resultados y conclusiones
						<p>políticas saludables para la atención e integración de los trabajadores con trastorno mental.</p>	<p>combinación de bajo control percibido y altas demandas laborales predicen determinados problemas de salud mental.</p> <p>Además, la salud mental del trabajador puede afectar a la percepción de las características del trabajo. Como consecuencia, es fundamental diseñar trabajos saludables, programas de reducción de estrés para los empleados y para la reincorporación laboral de empleados con trastornos mentales.</p>

Autor/Revista/Año	Re	Título del artículo	Tipo de estudio	Nivel de evidencia	Población	Metodología	Resultados y conclusiones
Navinés R, Olivé V, Fonseca F, Martín R./Med Clin/2021	28	Estrés laboral y <i>burnout</i> en los médicos residentes, antes y durante la pandemia por COVID-19: una puesta al día.	Revisión bibliográfica	5	N/A	Se han revisado las publicaciones en inglés o español, sobre el <i>burnout</i> en residentes, en las bases de datos de PubMed de los últimos 5 años (2016-2020), así como las publicaciones referentes a la primera oleada de la pandemia COVID-19. Se han utilizado las palabras clave “burnout”, “resident training”, “prevalence”, “risk	La prevalencia media de <i>burnout</i> en los residentes observada en las revisiones sistemáticas, en su mayoría de estudios transversales, se sitúa alrededor del 50%. El síndrome de <i>burnout</i> parece incrementarse con el paso del tiempo a lo largo de la residencia en los estudios longitudinales revisados. La prevalencia de <i>burnout</i> en residentes durante la primera ola de la pandemia de COVID-19 en los estudios transversales revisados mostró un intervalo muy amplio (26%-76%) debido a

Autor/Revista/Año	Re	Título del artículo	Tipo de estudio	Nivel de evidencia	Población	Metodología	Resultados y conclusiones
						factors”, “Maslach Burnout Inventory”, “Oldenburg Burnout Inventory” y “Covid-19” y los operadores booleanos AND y OR. Se han descartado estudios con muestras menores de 50 sujetos y estudios no observacionales.	la heterogeneidad de los estudios.
Giorgi G, Lecca L, Alessio F, Libre G, Bondanini G, et al./ Int. J. Medio Ambiente. Res. Salud Pública/	30	Salud mental relacionada con COVID-19. Efectos en el lugar de trabajo: una revisión narrativa.	Revisión bibliográfica	5	N/A	La búsqueda bibliográfica se realizó durante julio de 2020 utilizando como bases de datos Google	Los estudios incluidos encontraron varios factores ocupacionales que pueden influir en los resultados de salud mental de los trabajadores en el

Autor/Revista/Año	Re	Título del artículo	Tipo de estudio	Nivel de evidencia	Población	Metodología	Resultados y conclusiones
2020						académico, PubMed y Scopus. Como criterios de inclusión, se consideraron solo artículos en idioma inglés y solo estudios realizados en humanos.	escenario pandémico de COVID-19. Reducir el tiempo de trabajo, mejorar el trabajo inteligente, promover protocolos seguros, capacitaciones y mejorar el apoyo al trabajo/liderazgo parece estar relacionado con un mejor desempeño y bienestar.