

República Dominicana
Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña
Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela de Medicina
Hospital regional docente Juan Pablo Pina
Residencia de medicina familiar y comunitaria



SINTOMAS Y NIVEL DE ESTRÉS OCUPACIONAL QUE ENFRENTA EL PERSONAL DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID-19 EN EL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE JUAN PABLO PINA, MAYO-JUNIO 2020

Tesis de post grado para optar por el título de:

MEDICINA FAMILIAR Y COMUNITARIA

Sustentantes:

Julio Alberto Barias

Asesores:

Dra. Iris Margarita Paula (Clínico)

Dra. Claridania Rodríguez (Metodológico)

Los conceptos emitidos en la presente tesis de posgrado son de la exclusiva responsabilidad de la sustentante de la misma.

Distrito Nacional: 2020

**SINTOMAS Y NIVEL DE ESTRÉS OCUPACIONAL QUE ENFRENTA EL
PERSONAL DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID-19 EN EL
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE JUAN PABLO PINA, MAYO-JUNIO 2020**

INDICE

Agradecimiento	i
Dedicatoria	ii
Resumen	iii
Abstract	iv

CAPÍTULO I

MARCO INTRODUCTORIO

I.1 Introducción.....	1
I.2 Antecedentes	2
I.3 Justificación.....	5
I.4 planteamiento del problema	6
I.5 Objetivos	8
I.5.1 objetivo general	8
I.5.2 Objetivos específicos	8

CAPITULO II

MARCO TEORICO

II.1 El estrés concepto.....	10
II.1.2 Modelos teóricos del estrés.....	11
II.1.2.1 Modelo de interacción entre demandas y control	11
II.1.2.2 Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social	12
II.1.2.3 Modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones	13
II.1.2.4 Modelo de desajuste entre demandas y recursos del trabajador	14
II.1.2.5 Modelo orientado a la dirección.....	14
II.1.2.6 Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa	15
II.1.3 Clasificación del estrés.....	15
II.1.3.1 Eustrés o estrés positivo	16
II.1.3.2 Distrés o estrés negativo.....	16
II.1.3.3 Estrés agudo	17
II.1.3.3 Estrés laboral episódico	17
II.1.3.4 Estrés laboral crónico.....	17
II.1.3.5 Síndrome de Burn Out.....	18
II.1.4 Fases del estrés	18
II.1.4.1 Fase de Alarma	18
II.1.4.2 Fase de Resistencia.....	19
II.1.4.3 Fase de Agotamiento	19
II.1.5 causas de estrés	20
II.1.5.1 Estresores del ambiente físico	20
II.1.5.2 Estresores de la organización	24
II.1.5.3 Las relaciones interpersonales y grupales	25
II.1.5.4 Covid-19 como factor psicológico de estrés	26
II.1.6 Manifestaciones clínicas antes el estrés	27
II.1.6.1 Área cognitiva (pensamientos e ideas)	29
II.1.6.2 Área emotiva (sentimientos y emociones)	30

II.1.6.3 Área conductual (actitudes y comportamientos).....	30
II.1.7 Diagnóstico de los niveles de estrés	33
II.1.8 Prevención del estrés laboral	35
II.1.9 Manejo del estrés	41

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

III.1 Operacionalización de las variables	49
III.2 Material y método.....	51
III.2.1 Tipo de estudio.....	51
III.2.2 Área de estudio	51
III.2.3 Universo	51
III.2.4 Muestra	51
III.2.5 Criterios de inclusión	51
III.2.6 Criterios de exclusión	51
III.2.7. Instrumento de recolección de datos.....	52
III.2.8. Procesamiento y análisis de datos	52
III.2.9. aspectos éticos.....	52

CAPITULO IV

IV.1. Resultados	54
IV.2. Discusión	62

CAPITULO V

VI.1. Conclusión	65
VI.2. Recomendaciones	66

CAPITULO VI

VI.1 Referencias.....	68
VI.2 Anexos	72

Dedicatoria

Dedico esta tesis en primer lugar a Dios autor de la vida y de nuestra salvación, gracias padre celestial por el privilegio de poder culminar satisfactoriamente esta etapa, siendo tu guía y sustento fiel a lo largo de este tiempo tu misericordia he visto, tu gracia me ha sostenido y transformado cada día más conforme a la imagen de tu hijo Jesucristo.

A mi esposa

Paula Valdez Alfaro agradezco por tenerme tanta paciencia a lo largo de estos tres años, estar a mi lado en todo momento, tu amor y apoyo incondicional son para mí estímulo continuo para cumplir todo lo que me proponga.

A mi preciosa hija Priscila Barias Valdez, mi mayor regalo, desde antes de llegar al mundo fuiste fuente de felicidad y al nacer nos diste el privilegio de ser padres, y mi mayor motivación para no desmayar cada día, te amo.

Mi familia

Mi padre Julio Alberto Barias Martínez, gracias por el apoyo brindado en cada paso importante en mi vida, tu trabajo no ha sido en vano ahora toca cosechar lo que con tantos esfuerzos sembraste.

A mis madres Santa Feliz y Esperanza Ramírez, gracias por creer en mí, por estar siempre pendiente, por sus constantes llamadas que hacen darme cuenta lo afortunado que soy por tenerlas. A mis hermanos en especial Julio Noel Barias sin el cual no sería posible esta tesis, gracias por estar siempre presto para ayudarme cuando más lo necesito no sé qué sería de mi sin tus constantes intervenciones.

A mis profesores

Doctor Elvin David Jiménez, gracia por su ayuda continúa durante esta etapa y esfuerzo para lograr que sea cada día mejor médico y persona, sus consejos cada mañana no serán olvidados.

Doctora concepción aurora Sierra

Gracias por la acogida que recibí aun desde la entrevista, por su empeño por que seamos médicos competentes, por su preocupación durante esta pandemia por que tengamos todos los materiales para protegernos, gracias mil por que fueron sus manos las utilizadas por Dios, para traer al mundo mi mayor regalo mi hija.

A mis demás profesores de la residencia por dedicar su tiempo desinteresadamente para enseñarnos Dra. Paula, Dra. Piñeiro, Dra. Ortiz, Dra. Quezada, Dra. Montas, Dra. Chain, Dra. Graciano a todos ustedes gracias ´por aportar un grano de arena para la construcción de mi futuro

A mis compañeras

Sugei Mota de León, amiga y hermana que me regalo la residencia, gracias porque desde siempre me mostraste que podía confiar en ti, por apoyarme, ayudarme y defenderme durante este tiempo a Nicauly Sepúlveda y Ricura Sepúlveda gracias por soportarme a un en mis peores momentos durante estos tres años.

A mis queridos R1

Dra. Montañó, Dra. Peña, Dra. Asencio, Dr. Sosa gracias por integrarse desde el inicio al trabajo con amor y disciplina, por poner un extra para ayudarnos en unida y entrega.

Resumen

Con el objetivo de determinar síntomas y nivel de estrés ocupacional que enfrenta el personal de salud durante la pandemia de covid-19 del hospital regional docente Juan Pablo Pina mayo-junio 2020, se realizó un estudio descriptivo de corte transversal, con una muestra de 150 trabajadores de la salud. La muestra se compone de mujeres en un 71.3 por ciento, con una edad media de 49,5 años. Se reporta que el 95.3 por ciento presentó síntomas intelectuales, el 95 por ciento presentó síntomas fisiológicos por, el 93.3 por ciento presentó síntomas psico-emocionales y en menor proporción un 74.6 por ciento presentó síntomas de comportamiento inducido por el estrés. En cuanto a los niveles de estrés se determinó que el sexo femenino maneja ligeramente mayores niveles de estrés que el sexo masculino siendo respectivamente un 50.2 por ciento en contraparte con un 43.5 por ciento, respecto al grupo de edad que maneja mayores niveles de estrés comprendido entre los 40 y 49 años de edad siendo éste 28 por ciento. El grupo ocupacional que maneja mayores niveles variables de medio a muy alto son los médicos con un 57 por ciento.

Palabras claves: estrés ocupacional, personal de salud, síntomas de estrés, nivel de estrés

Abstract

In order to determine symptoms and level of occupational stress faced by health personnel during the covid-19 pandemic of the Hospital Regional Docente Juan Pablo Pina, May-June 2020, a descriptive cross-sectional study was carried, with a sample of 150 health workers, The sample is composed of 71.3 percent women, with an average age of 49.5 years.

It is reported that 95.3 percent of the health personnel had intellectual symptoms, 95 percent of the health personnel had physiological symptoms, 93.3 percent of the health personnel had psycho-emotional symptoms and, to a lesser extent, 74.6 percent had symptoms of stress-induced behavior. Regarding stress levels, it was determined that the female sex handles slightly higher levels of stress than the male sex, being respectively 50.2 percent in counterpart with 43.5 percent, with respect to the age group that handles higher stress levels between the 40 and 49 years old, representing this a 28 percent of the population.

The occupational group that manages the highest variable levels from medium to very high are physicians with 57 percent.

Key Words: occupational stress, health personnel

CAPITULO I
MARCO INTRODUCTORIO

I.1 Introducción

El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.¹

Según estudios internacionales los individuos que padecen de estrés representan un costo de dos millones de dólares al año, constituyendo el 40% de la ausencia laboral, reduciendo significativamente el desempeño en sus quehaceres diarios hasta en un 70%.

En este sentido el personal de salud está sometido a múltiples factores estresantes tanto de carácter organizacional como propios de la tarea que ha de realizar, estas características hacen que tenga una incidencia de estrés relativamente alta en esta profesión.²

La investigación aborda de manera holística el tema del estrés basándose en los modelos explicativos existentes y está estructurada por 6 capítulos como se describen a continuación:

Capítulo I marco introductorio compuesta por antecedentes Justificación, planteamiento del problema y los objetivos.

En el capítulo II. Marco teórico referencial, presenta las bases teóricas que sirvieron de soporte al estudio

En el Capítulo III. Marco Metodológico, señala el nivel y diseño de la investigación, la población objetivo de estudio, fuentes de información, las técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el Capítulo IV. Análisis e interpretación de los resultados y discusión de los mismos

Capitulo V. Se presenta conclusión y recomendaciones

Y finalmente capítulo VI donde se presentan con referencias bibliográficas y anexos

¹ Staroula Leka B. La organización de trabajo y estrés [Internet]. 6.ª ed. Reino unido; 2005 [citado 18 junio 2020]. Disponible en: https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1

²Sauñe-Oscco W, Bendezú-Sarcines CE, Oscco-Torres O. CONDICIONES LABORALES Y NIVEL DE ESTRÉS EN ENFERMEROS DE UN HOSPITAL PÚBLICO PERUANO. Revista Médica Panacea [Internet]. 2017 [citado 1 de junio de 2020];2(3). Disponible en: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/139>

I.2 Antecedentes

(Moisés Rafael 2018) Moisés Rafael Naylobi, en un estudio prospectivo, descriptivo, de corte transversal titulado nivel del síndrome de burnout en los médicos del hospital regional docente Juan Pablo Pina, julio 2018, con una población de 273 médicos del hospital regional docente Juan Pablo Pina, como instrumento recolección de datos se aplicó test de maslach auto llenado los resultados mostraron que El 48.1 por ciento de los médicos entrevistados presento un nivel de cansancio emocional bajo. La dimensión de despersonalización presentó un nivel bajo con un 71.5 por ciento. Y el 93.4 por ciento de los médicos entrevistados siente una realización personal alta, Las edades correspondientes entre 36-40 años de edad presentaron el nivel más alto de cansancio emocional con un 38.7 por ciento. El nivel de cansancio emocional alto correspondió al más afectado al sexo femenino con 79.5 por ciento. Concluyendo que los médicos del hospital regional docente Juan Pablo Pina presentaron un nivel bajo de síndrome de bournout y que los medico son menos tiempo se siente más agotados que los demás, al igual que los que realizan guardias presenciales.³

Charria-Ortiz VH en un estudio descriptivo con diseño transversal titulado estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia se aplicó el cuestionario para la valoración del estrés tercera versión del Ministerio de protección social, con una muestra de 595 participantes los resultados arrojaron que el personal con cargo asistencial de las cuatros instituciones de salud nivel III presentan alto nivel de estrés laboral concretamente en los síntomas fisiológicos intelectuales y laborales concluyendo que la prevalencia del estrés laboral en el personal asistencial puede asociarse con las

³ Moisés Rafael NE. Nivel del síndrome de burnout en los médicos del Hospital Regional Docente Juan Pablo Pina [Tesis de postgrado]. [Distrito Nacional]: Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña; 2018.

características de rol, las condiciones laborales y exposición permanente a enfermedades contagiosas propias del contexto de la instituciones de salud.⁴

Gelabert Carulla J, Muntaner-Mas A en un estudio de corte transversal titulado estrés laboral y emociones en estudiantes universitarios, con una muestra de 173 estudiantes universitarios de grado se le aplicó un cuestionario medidor de estrés por autoentrevista arrojando los siguientes resultados que los estudiantes de género masculino muestra de forma significativa menores valores de estrés percibido femenino en diversos factores que los estudiantes universitarios experimentan significativamente mayores emociones.⁵

Perfeito Ribeiro R, Palucci Marziale M , Trevisan Martins J, Quina Galdino M , Vivian Ribeiro P en un estudio transversal titulado Estrés ocupacional entre los trabajadores de la salud de un hospital universitario con el objetivo de evaluar el estrés ocupacional entre los trabajadores de la salud en un hospital universitario del sur de Brasil con una población de 260 trabajadores de la salud se aplicó cuestionario para la caracterización y la Job Stress Scale, con realización análisis descriptiva y invariada Kruskal-Wallis los resultados mostraron una alta demanda y alto control del trabajo, y bajo apoyo social, indicando un trabajo activo. Las enfermeras tenían un menor control sobre el trabajo ($p < 0,001$) y los médicos recibieron más apoyo social ($p = 0,006$). Reducción de apoyo social se relaciona con una mayor exposición al estrés entre los auxiliares de enfermería y técnicos ($p = 0,012$). Concluyendo que Los trabajadores que sentían el bajo apoyo social tenían una mayor exposición al estrés. Necesario implementar estrategias de prevención del estrés entre los trabajadores de la salud, como el fortalecimiento del apoyo social en el trabajo.⁶

(Moreno, Moreno, y Marcial 2018) Moreno Priscilla E., Moreno Adriana P., Marcial Patricia E. en un cualitativo y cuantitativo titulado análisis cualitativo del estrés

⁴ Sarsosa-Prowesk K, Charria-Ortiz VH. Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. Universidad y Salud. el 1 de enero de 2018;20(1):44–52.

⁵ Gelabert Carulla J, Muntaner-Mas A. Estrés académico y emociones académicas en estudiantes universitarios / Academic stress and academic emotions in university students. GKA revEDUSUP [Internet]. 14 de marzo de 2017 [citado 22 de junio de 2020];4(1). Disponible en: <https://journals.eagora.org/revEDUSUP/article/view/1367>

⁶ Ribeiro RP, Marziale MHP, Martins JT, Galdino MJQ, Ribeiro PHV. Estresse ocupacional entre trabalhadores de saúde de um hospital universitário. Rev Gaúcha Enferm [Internet]. 23 de julio de 2018 [citado 31 de mayo de 2020];39(0). Disponible en: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-14472018000100421&lng=pt&tlng=pt

laboral y su incidencia en médicos del área hospitalaria en Guayaquil, en una población constituida por 46 médicos utilizando como instrumento de recolección de datos la encuesta obteniendo como resultados que de 46 médicos encuestados 33 presentan estrés crónico, lo cual representa el 72% de la población objeto de estudio, además se destacaron como principales trastornos asociados al estrés los de carácter, decaimientos, problemas gástricos, insomnio, llevándolos a una baja productividad laboral y desenvolvimiento personal. concluyendo que se deben utilizar alternativas para mejorar la sintomatología y disminuir los factores causantes de este trastorno producido por la exigencia de la jornada laboral .⁷

Osorio y Cárdenas Niño 2017) Osorio JE, Niño LC. En su estudio revisión titulado Estrés laboral Con el objetivo de analizar del concepto estrés laboral, sus modelos explicativos y variables asociadas. se analizaron 62 artículos, de los cuales 29 definen el estrés de diferentes formas, esta investigación se basó pregunta definida y estructurada, consulta información de datos relevantes, usando fuentes secundarias de información, necesarias para responder a la pregunta de investigación, Se utilizaron herramientas de lectura crítica de artículos del Programa de Habilidades en Lectura Crítica Español (CASPe), que posibilita mediante unos criterios hacer una lectura crítica de artículos para diferentes tipos de investigación, aunque algunos estudios coinciden en ciertos factores externos desencadenantes, se concluyendo Finalmente el estrés laboral se ha asociado principalmente a variables como satisfacción laboral, inteligencia emocional y problemas músculo-esqueléticos y a variables que componen los modelos explicativos del estrés como demanda-control laboral, recompensa-esfuerzo y modos de afrontamiento individual⁸

⁷ Moreno PE, Moreno AP, Marcial PE. Análisis cualitativo del estrés laboral y su incidencia en médicos del área hospitalaria en Guayaquil. RECIMUNDO [Internet]. 2 de mayo de 2018 [citado 29 de mayo de 2020];2(1 (Esp)):116-35. Disponible en: <http://recimundo.com/index.php/es/article/view/170>

⁸ Osorio JE, Cárdenas Niño L. Estrés laboral: estudio de revisión. Divers: Perspect Psicol [Internet]. 27 de marzo de 2017 [citado 31 de mayo de 2020];13(1):81. Disponible en: <http://revistas.usta.edu.co/index.php/diversitas/article/view/3494>

I.3 Justificación

La actual pandemia de COVID-19 hace que los trabajadores de la salud laboren bajo condiciones no habituales en su medio, ante este reto el profesional de la salud debe ser capaz de reconocer los factores que condicionan estrés.

Este estudio aporta al sistema de salud las herramientas para determinar cómo se aúna la situación actual del COVID-19 en conjunción con otras causas a desarrollar estrés laboral y dar respuesta oportuna a las demandas impuestas.

La importancia de los efectos causado por las condiciones del personal de salud repercute de manera desfavorable los resultados en salud de los pacientes. Por lo que ante la necesidad se deben preparar planes estratégicos centrados en la promoción y prevención de la salud

I.4 Planteamiento del problema

El estudio del estrés laboral es de gran interés a nivel mundial y nacional por los efectos negativos que genera este en la salud de las personas y las organizaciones, tanto así que ha sido llamada como la “enfermedad del siglo veinte”⁹

En el presente milenio el personal de salud ha estado al frente de varios desafíos con el brote de enfermedades infecciosas aunque nunca tan fuerte como el coronavirus (COVID-19) se extendió rápidamente, de China a más de 200 países y es responsable de una pandemia sin precedentes de neumonía aguda, Con una tasa de infección que supera cualquier otra infecciones de su tipo y una tasa de mortalidad cercana al 20% para los casos más graves, que por lo general ameritan hospitalización y manejo en unidad de cuidados intensivos.

Desafortunadamente, las tasas de contagio y de mortalidad ocasionan temores por la infección e, incluso despiertan estigmas y discriminación inesperada, hacia los profesionales de la salud dedicados al cuidado de pacientes en puestos de salud, clínicas y hospitales de toda la geografía dominicana. A la crisis sanitaria directa por enfermos y defunciones se le sumó el estrés psicológico del personal de salud.

El estrés psicológico intenso se asocia a un conjunto de síntomas de ansiedad, depresión y relacionados con la experiencia de aguda de eventos postraumáticos mientras que el estrés agudo tiene un impacto negativo en lo cognitivo, emocional y comportamental, mediado por cambios en la liberación de sustancias, hormonas y neurotransmisores, típicas de las situaciones de estrés. Estos cambios no solo afectan la salud de los médicos; sino también la toma de decisiones y con ello afectar la práctica clínica.¹⁰

⁹ Osorio JE, Cárdenas Niño L. Estrés laboral: estudio de revisión. Divers: Perspect Psicol [Internet]. 27 de marzo de 2017 [citado 31 de mayo de 2020];13(1):81. Disponible en: <http://revistas.usta.edu.co/index.php/diversitas/article/view/3494>

¹⁰ Serrano-Castro PJ, Estivill-Torrús G, Cabezudo-García P, Reyes-Bueno JA, Ciano Petersen N, Aguilar-Castillo MJ, et al. Influencia de la infección SARS-CoV-2 sobre enfermedades neurodegenerativas y neuropsiquiátricas: ¿una pandemia demorada? Neurología [Internet]. 17 de abril de 2020 [citado 31 de mayo de 2020]; Disponible en: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213485320300670>

Por esta razón formulamos la siguiente interrogante de investigación ¿Cuáles son los síntomas y el nivel de estrés ocupacional que enfrenta el personal de salud durante la pandemia de covid-19 del hospital regional docente juan pablo pina mayo-junio 2020?

I.5 Objetivos

I.5.1 General

1. Determinar el nivel de estrés ocupacional que enfrenta el personal de salud durante la pandemia de covid-19 del hospital regional docente juan pablo pina mayo-junio 2020

I.5.2 Específico

1. Identificar los diferentes síntomas producidos por el estrés laboral.
2. Determinar sexo con mayores niveles de estrés laboral
3. Comparar los grupos de edad y el estrés en la población estudio
4. Determinar grupo ocupacional y estrés laboral

CAPITULO II
MARCO TEORICO

II.1 El estrés concepto

García, Gelpi, Cano y Romero definen estrés como una tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves. El estrés laboral es un estado de tensión física y psicológica que se produce en el momento de existir un desequilibrio entre las demandas planteadas por la organización del trabajo y el medio laboral, y los recursos de los trabajadores para hacerles frente o controlarlas. Existen varios aspectos de la definición científica acerca del estrés laboral, que es importante tener en cuenta para lograr alcanzar una adecuada comprensión del mismo. El estrés tiene un componente situacional. En primer lugar, se señala que el estrés laboral tiene un carácter situacional. Es decir, este nivel depende de las condiciones de trabajo. Ellas redundan en escalas distintas de estrés. Diferencias individuales. Existe otro elemento importante como lo son las diferencias individuales. Existen características singulares asociadas con mayores posiciones de estrés y variables de la persona que nos protegen de él. El nivel de estrés experimentado depende de manera decisiva de los recursos psicológicos disponibles para hacerle frente. Inestabilidad temporal. El nivel de estrés laboral que se experimenta cambia a lo largo del tiempo. Es el resultado de la continua interacción entre el individuo y la situación, y por lo tanto puede variar de un momento a otro.

Desde esta perspectiva se entiende el nivel de estrés laboral al que se está sometido en cada momento como una dimensión. La posición donde se sitúa cada persona en esa posición se encuentra diferencias individuales y variaría a lo largo del tiempo¹¹

¹⁰. Acabal MRG. "ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL" (ESTUDIO REALIZADO EN SERVITECA ALTENSE DE QUETZALTENANGO) [Internet] [Tesis de grado]. [Quetzaltenango]: Universidad Rafael Landívar; 2014. Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>

II.1.2 Modelos teóricos del estrés

II.1.2.1 Modelo de interacción entre demandas y control

El estrés es el resultado de la interacción entre las demandas psicológicas elevadas y la baja libertad de toma de decisiones, es decir, el bajo control. El nivel de demandas laborales suele derivarse del nivel de producción de la empresa, mientras que el nivel de control depende más bien del organigrama (estructura de autoridad, sistema de responsabilidades, etc.). La demanda elevada puede venir por el ritmo y la rapidez del trabajo, por la cantidad de trabajo, por órdenes contradictorias, por demandas conflictivas, por la necesidad de concentración, por la cantidad de interrupciones y por la dependencia del ritmo de los demás. Y el control hace referencia al conjunto de recursos que el trabajador tiene para hacer frente a las demandas; viene determinando tanto su nivel de formación y habilidades como su grado de autonomía y de participación en la toma de decisiones sobre aquellos aspectos que afectan a su trabajo.

De acuerdo con el modelo, el alto estrés se produce cuando se dan conjuntamente las condiciones de alta demanda psicológica y bajo control de la toma de decisiones. Las restantes categorías de trabajo serían de bajo estrés (baja demanda y alto control), activo (alta demanda y alto control) y pasivo (baja demanda y bajo control). Por tanto, el estrés laboral surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de la misma (por falta de recursos) es baja (Karasek, 1979) (véase Figura 3.2).

Este modelo se ha asociado con un mayor riesgo de enfermedad coronaria, con trastornos psicológicos y con trastornos musculoesqueléticos, sobre todo en las extremidades superiores (Collins, Karasek y Costas, 2005). En contraste, la motivación laboral se incrementa a medida que aumentan las demandas y al mismo tiempo el control sobre el trabajo.

II.1.2.2 Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social

Jhonson y Hall (1988) y Karasek y Theorell (1990) amplían el modelo de interacción demandas-control, introduciendo la dimensión de apoyo social como moduladora, de tal forma que un nivel alto de apoyo social en el trabajo disminuye el efecto del estrés, mientras un nivel bajo lo aumenta. El tercer factor modificador es la cantidad y calidad de apoyo social que pueden dar los superiores y compañeros de trabajo.

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 control. 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 compañeros (véase Figura 3.3).

El apoyo social ha sido utilizado en muy diversos sentidos, como red social, como contactos sociales significativos, como posibilidad de tener personas confidentes a las que se puede expresar sentimientos íntimos y como compañía humana. Y tiene una función positiva generalizada sobre la salud y una función amortiguadora sobre el estrés.

En el apoyo social unos autores (Schaefer y otros, 1982) han distinguido entre el apoyo emocional, tangible e informacional y, otros, como House (1981) diferenciaron entre apoyo emocional (son las muestras de empatía, amor y confianza), instrumental (son las conductas o acciones tangibles dirigidas a solucionar el problema concreto de la persona receptora), informativo (consiste en la información útil que se recibe para afrontar el problema) y valorativo (es información de autoevaluación o para las comparaciones sociales).

En todo caso, el apoyo social está integrado por cuatro factores: orientación directiva, ayuda no directiva, interacción social positiva y ayuda tangible (Barrera y Ainlay, 1983).

Por tanto, el apoyo social en el trabajo hace referencia a las relaciones interpersonales entre los compañeros, y entre los subordinados y los jefes, y puede verse influido e influir en los cambios en la organización y en el clima laboral.

II.1.2.3 Modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones

El modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones (Payne y Fletcher, 1983) establece que el estrés laboral es el resultado de la falta de equilibrio entre los tres factores laborales siguientes: demandas laborales (representan las tareas y el ambiente laboral que contiene estímulos técnicos, intelectuales, sociales o económicos), apoyos laborales (vienen dados por el grado con que el ambiente laboral contiene recursos disponibles que resultan relevantes para satisfacer las demandas laborales. Los apoyos pueden ser de tipo técnico, intelectual, social, económico, etc.) y restricciones laborales (limitaciones que dificultan la actividad laboral debido a la carencia de recursos e impiden al trabajador afrontar las demandas).

Según este modelo, el estrés se produce cuando no hay equilibrio entre estos factores laborales. Por tanto, las demandas no son estresantes si el trabajo proporciona buenos niveles de apoyo y bajos niveles de restricciones. De hecho, las demandas elevadas pueden resultar positivas bajo circunstancias apropiadas ya que, además de resultar estimulantes, permiten la puesta en práctica de las habilidades.

La baja utilización de las habilidades (preparación, capacidad, etc.) y el aburrimiento son unos de los estresores más potentes, y usualmente ocurren en los ambientes laborales donde los apoyos son bajos y las restricciones altas. Una implicación práctica del modelo es que los trabajos muy exigentes (altas demandas) pueden hacerse menos estresantes sin necesidad de reducir el nivel de las demandas, aumentando el nivel de apoyos y/o reduciendo el nivel de restricciones

II.1.2.4 Modelo de desajuste entre demandas y recursos del trabajador

El estrés laboral es debido a la falta de ajuste entre las exigencias y demandas de trabajo a desempeñar y los recursos disponibles del trabajador para satisfacerlas (Harrison, 1978). Este modelo propone que lo que produce el estrés es un desajuste entre las demandas del entorno y los recursos de los trabajadores para afrontarlas. El proceso de estrés se inicia a partir de la existencia de un desequilibrio percibido por el trabajador entre las demandas profesionales y los recursos y capacidades del propio trabajador para llevarlas a cabo. Y permite identificar tres factores importantes en la generación del estrés laboral:

- Los recursos con los que cuenta el trabajador para hacerle frente a las demandas y exigencias del medio laboral
- La percepción de dichas demandas por parte del trabajador
- Las demandas en sí mismas

II.1.2.5 Modelo orientado a la dirección

Este modelo (Matteson e Ivancevich, 1987) distingue seis componentes: los estresores, entre los que incluyen no sólo factores organizacionales (factores intrínsecos del puesto, de la estructura y control organizacional, del sistema de recompensa, del sistema de recursos humanos y de liderazgo), sino también los extra organizacionales (relaciones familiares, problemas económicos, legales, etc.); estos estresores inciden sobre la apreciación-percepción cognitiva de la situación por el trabajador; ésta, a su vez, incide sobre los resultados fisiológicos, psicológicos y comportamentales de esa apreciación-percepción cognitiva, y éstos, a su vez, sobre las consecuencias, tanto las referidas a la salud del individuo como las referidas a su desempeño en la organización.

Las diferencias individuales son consideradas como variables moduladoras que inciden sobre las relaciones entre los estresores y la apreciación-percepción cognitiva; entre la apreciación-percepción cognitiva y los resultados; y entre los resultados y las consecuencias.

II.1.2.6 Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa

El modelo de esfuerzo-recompensa postula que el estrés laboral se produce cuando se presenta un alto esfuerzo y una baja recompensa (Siegrist, 1996). Y ha sido operativizado, centrándose en las variables que lo sustentan: variables de esfuerzo extrínseco, variables de esfuerzo intrínseco y variables de recompensa. El alto esfuerzo en el trabajo puede ser extrínseco (demandas y obligaciones) o intrínseco (alta motivación con afrontamiento). Y la baja recompensa está en función de tres tipos de recompensas fundamentales: dinero, estima, y control del status. Este tercer tipo de recompensa refleja las poderosas amenazas producidas por la pérdida de trabajo o degradación en el empleo. Se trata, por tanto, de gratificación en términos de perspectivas de promoción, seguridad laboral, y ausencia de riesgo de descenso o pérdida de empleo.

El modelo predice que el estrés laboral se produce porque existe una falta de balance (equilibrio) entre el esfuerzo y la recompensa obtenida. Siegrist (1996) señala que el estrés laboral se genera a partir de un elevado esfuerzo, un salario inadecuado y un bajo control sobre el propio estatus ocupacional. Y se asume que bajo estas condiciones, tanto la autoestima como la autoeficacia del trabajador estarán seriamente mermadas. El modelo de Siegrist se ha asociado con riesgo de enfermedad cardiovascular y deterioro de la salud mental (Smith y otros, 2005). Este artículo es meramente informativo, en Psicología-Online no tenemos facultad para hacer un diagnóstico ni recomendar un tratamiento. Te invitamos a acudir a un psicólogo para que trate tu caso en particular.¹²

II.1.3 Clasificación del estrés

Antes de referirse a los diferentes tipos de estrés patológico, también denominado distrés, es importante resaltar el hecho de que el estrés es también un mecanismo de respuesta que el organismo tiene ante estímulos exteriores y que es, cuando

¹² 1. Vega MC, Fuente alba NG, Igor MS. Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud1. 2013;19. [citado el 21 de junio de 2020]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839307002.pdf>

se produce en su justa medida, bueno y saludable. En este caso recibe el nombre técnico de eustrés.

II.1.3.1 Eustrés o estrés positivo

Se considera con este nombre a ese ligero nivel de estrés que generan situaciones como un reto laboral. También en el inicio de un proyecto en la que la persona se mantiene especialmente en alerta. El límite en afrontar esta situación como un momento positivo y de crecimiento o dejarse sobrepasar depende de distintos factores. Cuando este proporciona motivación es capaz de incrementar las capacidades lo que condiciona un mejor rendimiento. Un asesor laboral puede ayudar a que las personas en una situación determinada tomen la actitud que les ayude a mantenerse en una situación de estrés positivo sin verse sobrepasadas. El problema surge cuando el estrés es una respuesta a situaciones de conflicto, de duelo, de accidentes traumáticos, desengaños, pérdida de empleo y una larga lista de situaciones negativas.

II.1.3.2 Distrés o estrés negativo

Cuando la situación te supera estamos hablando de estrés negativo. Esto puede llegar a ser muy negativo porque no termina al terminar el horario de trabajo. Este estrés se lleva a casa y a todas las demás parcelas de la vida de la persona. Existen distintos tipos de estrés laboral y no todos son igual de graves. Un caso frecuente es el estrés emocional; Este puede ser muy dañino y complejo, y es el que tiene lugar cuando hay mala relación con un compañero superior y discusiones continuas. Este puede llegar a afectar al individuo de tal manera que incluso en periodos vacacionales o de descanso se sufre. Otros tipos de estrés como el relacionado con grandes cargas de trabajo pueden afectar más a nivel físico, pero también es más fácil superarlos.

En tales ocasiones se producen una serie de síntomas claros que determinan una situación patológica que debe ser convenientemente tratada; Establecidos los síntomas posibles de un cuadro de estrés, cabe diferenciar ¹³tres tipos:

II.1.3.2 Estrés agudo

Es el tipo más frecuente de estrés y se produce fundamentalmente como reacción a la exigencia o la presión puntual, por lo que es de corta duración y es fácilmente manejable y tratable. Se manifiesta con cansancio y síntomas tensionales, sobreexcitación, pies y manos fríos, sentimientos depresivos o una ligera ansiedad.

II.1.3.3 Estrés laboral episódico

Este tipo de estrés aparece de forma puntual. Es un episodio breve y esporádico, generalmente con un causante claro que cuando desaparece, desaparece el estrés. Por ejemplo, un pico de trabajo puntual, la cercanía de la entrega de un proyecto importante, durante un proceso para un ascenso, cuando se anuncian despidos en la plantilla... Sus efectos suelen ser moderados acostumbramos a pasarse una vez superada la situación.

II.1.3.4 Estrés laboral crónico

El estrés psicológico crónico es peligroso porque afecta a la persona durante mucho tiempo y este se va acumulando. Se produce a causa de una exposición prolongada a distintos factores que tienen lugar en el entorno laboral y que generan estrés. Situaciones como un mal ambiente de trabajo, la inestabilidad laboral, un nivel de exigencias difícil de mantener en el tiempo, el acoso laboral sufrido en propia persona o que padece un compañero cercano u otros, pueden ser los causantes del mismo. Al tratarse de una situación prolongada en el tiempo sus consecuencias tanto a nivel físico como mental pueden ser graves a medio y a largo plazo. En estos casos es importante conocer cómo tratar el estrés y recibir

¹³ Tipos de Estrés Laboral | Efectos y Consecuencias [Internet]. Grupo IOE. 2018 [citado el 21 de junio de 2020]. Disponible en: <https://www.grupoioe.es/tipos-de-estres-laboral/>

ayuda especializada. Cuando en una organización laboral se detecta que varios empleados sufren distintos tipos de estrés laboral, se hace necesario tomar medidas para evitarlo. Las medidas de prevención laboral son fundamentales en este caso. Además, se puede ayudar a la plantilla a través de un experto en terapias para el estrés o un asesor que les enseñe a aplicar las técnicas para el manejo del estrés.¹⁴

II.1.3.5 Síndrome de Burn Out

El síndrome de Burnout fue declarado en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud como un factor de riesgo laboral por su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida.

Su definición no se encuentra en el DSM-V, ni en el CIE 10, pero usualmente se describe como una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal.¹⁵

II.1.4 Fases del estrés

El estrés como entidad patológica no aparece de forma repentina sino que se desarrolla siguiendo un patrón en el que se diferencian tres fases:

II.1.4.1 Fase de Alarma

Se produce cuando una persona se enfrenta a una situación complicada o nueva ante la que el organismo reacciona considerándola como una amenaza real y se prepara para afrontarla con energía, poniendo en marcha el sistema endocrino para que se incremente la producción de diferentes hormonas, entre las que cabe mencionar a la adrenalina, la noradrenalina y el cortisol.

¹⁴ Tipos de estrés [Internet]. [citado el 21 de junio de 2020]. Disponible en: <https://www.sanitas.es/sanitas/seguros/es/particulares/biblioteca-de-salud/estilo-vida/tipos-estres.html>

¹⁵ 1. 3. Saborío Morales L, Hidalgo Murillo LF. Síndrome de Burnout. Medicina Legal de Costa Rica. marzo de 2015;32(1):119–24. [citado el 21 de junio de 2020]. Disponible en: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014

Esto se traduce de forma casi inmediata en una reacción fisiológica que se caracteriza por el incremento de la frecuencia cardiaca, la tensión arterial y el ritmo de respiración y produciendo un estado de tensión generalizado en los músculos. Es una situación de amenaza ante una situación concreta que se resuelve tras afrontarla o huir de ella, volviéndose a normalizar tras consumir toda la energía previamente liberada.

II.1.4.2 Fase de Resistencia

Se produce cuando se mantiene en el tiempo el estado de alarma en el que ha entrado el organismo o éste se reproduce de forma reiterada. Inicialmente el cuerpo se adapta a esta situación, pero luego acaba por llegar el cansancio y con él a aparecer los primeros síntomas como consecuencia del esfuerzo realizado. Éstos pueden ser dolores de cabeza, sensación de fatiga, contracturas musculares (especialmente en el cuello, la zona lumbar y la espalda), problemas de memoria, alteraciones del sueño, irritabilidad y cambios de humor, sensación de fracaso, actitud pesimista, tendencia a comer más, estado de ansiedad, etc.

II.1.4.3 Fase de Agotamiento

Cuando se llega a esta fase pueden surgir los verdaderos problemas, especialmente si se agota la capacidad de resistencia a la que se ha sometido al organismo, lo que genera una nueva situación de alarma que se suma a la anterior y entrando en un encadenamiento que prolonga la situación de estrés más de lo deseable y acaba por debilitar el organismo hasta el punto de afectar al sistema inmune, reduciendo su capacidad para neutralizar la acción de los microorganismos; al sistema circulatorio aumentando la frecuencia cardiaca y la tensión arterial hasta el punto de favorecer la posibilidad de sufrir un accidente cardiaco o cerebrovascular; y pudiéndose producir crisis de pánico o ansiedad, así como otras afecciones, como la exacerbación de eccemas, la aparición de úlceras en la mucosa oral, diarrea, dolores intestinales, etc.

II.1.5 causas de estrés

II.1.5.1 Estresores del ambiente físico

Se han identificado gran parte de los efectos específicos sobre la salud de factores como ruido, vibraciones, iluminación, temperatura, toxicidad y disponibilidad y disposición del espacio físico. Pero estos factores también pueden, en determinados ambientes de trabajo, constituirse en estresores.

La Iluminación tiene una influencia importante sobre el rendimiento, la salud y el bienestar psicológico. Una iluminación inadecuada que no permita percibir de manera correcta los estímulos visuales, además de las consecuencias negativas para la visión. puede producir otros efectos, ya que puede hacer la tarea más difícil, incluso imposible de llevarla a cabo. También puede aumentar el nivel de frustración y la tensión mientras se lucha por terminar una tarea bajo condiciones que no son las idóneas. La luz inadecuada da como resultado un desempeño menor, una mayor cantidad de tiempo invertido para terminar la tarea y una mayor frustración.

El ruido, a niveles más bajos de los que producen daños auditivos, puede crear otra serie de problemas. Puede incidir negativamente sobre el nivel de satisfacción, la productividad, la vulnerabilidad a los accidentes y a los errores ya que interfiere en la actividad mental provocando fatiga, irritabilidad y dificultad de concentración. Además, las altas intensidades de sonido aíslan a los trabajadores, dificultando la comunicación y enmascarando otras señales auditivas del entorno. Desde el punto de vista del estrés, el ruido es un estresor, principalmente cuando distrae. El ruido excesivo y/o intermitente interfiere con nuestra concentración y es fuente de frustración, se sobrepone a la verbalización interna que usamos al pensar y dirigir nuestros actos.

En determinadas situaciones se da una adaptación al ruido pero, aun así, esta adaptación es una respuesta al estrés y como todas las respuestas requieren energía, una prolongada exposición al ruido puede conducir a la fatiga y a una

disminución del rendimiento. El ruido opera con menos intensidad como estresor en las situaciones en que es excesivo pero esperado que en aquellas que no se espera, ya que, entonces nos obliga a adaptarnos más rápidamente al cambio.

La temperatura es otro factor importante de estrés, debido a su influencia sobre el bienestar y el "confort" de la persona. Un exceso de calor puede producir somnolencia, aumentando el esfuerzo para mantener la vigilancia y afectando negativamente a los trabajos que requieren discriminaciones finas y decisiones críticas. Al mismo tiempo, en condiciones de baja temperatura disminuye la destreza manual, lo que puede ser causa de accidente y de una peor calidad del trabajo. Obligando al trabajador a aumentar la atención ante la probabilidad del riesgo.

El trabajo en ambientes contaminados se está convirtiendo en un estresor importante. El mayor conocimiento de los posibles efectos sobre la salud de los contaminantes debido al aumento de la formación y a la divulgación de la reglamentación al respecto, ha provocado, por un lado que se tomen medidas de prevención y, por otro que se sea más consciente de los riesgos a los que se está sometido. Aunque la percepción de los riesgos, en un principio, puede producir mayor ansiedad en el trabajador, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico, no quiere decir que no se deba informar y formar. muy al contrario, ya que favorece la creación de estrategias para evitar los riesgos o, dicho de otra manera, "cuando conoces la cara de tu enemigo, puedes hacerle frente".

Estresores de la tarea

Las características objetivas de la tarea son en sí mismas insuficientes para explicar la satisfacción y el estrés en el trabajo .Algunas personas se sienten cómodas al realizar una tarea sencilla y rutinaria, mientras que otras prefieren llevar a cabo tareas más complejas y enriquecedoras. Cuando la tarea se adecúa a las expectativas y a la capacidad del trabajador, contribuye al bienestar psicológico y supone un elemento motivador importante. Si existe un desacuerdo

entre las percepciones de las personas acerca de las demandas que recaen sobre ellas y su habilidad para afrontarlas, se producirá estrés laboral.

Los principales estresores de la tarea son la inadecuada carga mental de trabajo y el control sobre la tarea. La expresión carga mental designa la obligación cognitiva o el grado de movilización de energía y capacidad mental que la persona pone en juego para desempeñar la tarea.

Para realizar una tarea hay que llevar a cabo una actividad mental que va a venir determinada, por una parte, por la cantidad de información que deba tratarse en un puesto de trabajo y por otra por las características del individuo (edad, formación, experiencia, estados de fatiga, etc.). La ejecución de la tarea implica todo un procesamiento mental de la información que pone en juego una serie de procesos cognitivos tales como: La toma de información del exterior (percepción), el análisis de la información el razonamiento en cualquiera de sus formas, la memorización (almacenamiento) y utilización de las informaciones memorizadas.

El aprendizaje de sus procesos y variaciones. Todos estos procesos son necesarios para el tratamiento de la información, y suponen una actividad mental más o menos intensa, siendo en el cerebro donde se produce el tratamiento y la integración de los mismos y donde se puede producir la saturación mental.

Los mecanismos de la carga mental son complejos, en primer lugar porque las Funciones cognitivas no pueden ser analizadas sólo desde un ángulo cuantitativo (cantidad de informaciones tratadas). Sino que deben serlo también bajo el ángulo cualitativo, es decir, según lo compleja que sea intelectualmente la tarea a realizar. Al mismo tiempo estos aspectos se pueden presentar tanto por exceso (sobrecarga) como por defecto (subcarga).

La sobrecarga o estimulación excesiva se produce cuando estamos sometidos a más exigencias de las que podemos satisfacer o cuando se han de realizar muchas operaciones en poco tiempo, debido al volumen de trabajo, a la especialización y estandarización de tareas que se han de llevar a cabo, a la

necesidad de una atención sostenida y a los apremios de tiempo o ritmo de trabajo elevado, dando lugar a la aparición de la fatiga mental, disminuyendo así la eficiencia del operador y haciendo que unas mismas exigencias supongan una carga más importante. La sobrecarga laboral tiene una incidencia directa sobre el hábito de fumar, el incremento de la ansiedad y la disminución de la satisfacción laboral.

La sobrecarga cualitativa, en cambio, se refiere a unas excesivas demandas intelectuales o mentales en relación con los conocimientos y habilidades del trabajador, es decir, la sobrecarga cualitativa no consiste en demasiado trabajo, sino en la dificultad excesiva del mismo.

El estrés aparece cuando el sujeto no posee la habilidad suficiente para realizar su tarea. Ocurre que muchas veces, para paliar la sobrecarga de trabajo se alarga la jornada laboral dedicando un mayor tiempo al trabajo. Este exceso de horas de trabajo no sólo va a aumentar la fatiga del trabajador, sino que también pueden verse perjudicadas las relaciones sociales y la vida familiar, reduciéndose por tanto las oportunidades de apoyo social, tan importantes a la hora de afrontar y reducir el estrés.

French y Caplan (1973) señalan que la sobrecarga y el exceso de horas de trabajo están relacionados con la insatisfacción y la tensión laboral, la baja autoestima, la fatiga, los niveles altos de colesterol, la tasa cardíaca elevada y el tabaquismo. El exceso de trabajo o su dificultad producen estrés pero esto no quiere decir que los que realizan poco trabajo (subcarga cuantitativa) o tareas demasiado sencillas (subcarga cualitativa) no sean susceptibles de sufrir estrés y estén siempre relajados, sino que también lo pueden padecer, es decir, la carga demasiado pequeña ocasiona a veces tanto estrés como la sobrecarga pudiendo deteriorar la salud. Ya que la falta de estimulación es tan perjudicial como el exceso, el aburrimiento y la monotonía constituyen un extremo igualmente nocivo para la

salud y, aunque resulte paradójico, un poco de tensión produce un efecto estimulante, vigoriza y es conveniente.

El problema consiste en encontrar el nivel en que uno da su mejor rendimiento y conserva una salud adecuada evitando así los extremos de exceso y falta de trabajo.

Control sobre la tarea

Un estresor importante es el control inadecuado sobre la tarea. El control se refiere al grado en que un ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar, y viene dado por el grado de autonomía, iniciativa y responsabilidad; La autonomía se refiere al grado en que el individuo puede planificar su trabajo y determinar los procedimientos para desarrollarlo, es decir la influencia del trabajador sobre el método de trabajo, el ritmo, las secuencias de las operaciones y el control sobre los resultados. La autonomía contribuye al sentimiento de responsabilidad del trabajador para con los resultados de su tarea. En la medida en que el trabajo proporcione al trabajador autonomía y responsabilidad mayor será la probabilidad de que perciba que tiene control sobre el mismo.

Hay una clara relación positiva entre el grado de control que el sujeto tiene sobre su propio trabajo y la satisfacción laboral. La falta de control produce consecuencias psíquicas y somáticas negativas propias del estrés; ahora bien, el excesivo control y la responsabilidad que conlleva también pueden tener consecuencias negativas.

II.1.5.2 Estresores de la organización

Conflicto y Ambigüedad de Rol. La combinación de lo que espera el trabajador y la realidad de lo que le exige la organización dan como resultado un conjunto de fuerzas que se denominan conflictos de rol. Éstos pueden ser: objetivos, cuando se dan, por ejemplo, dos o más órdenes contradictorias; o subjetivos, es decir,

proviene del conflicto entre los requisitos formales del rol y los propios deseos, metas y valores del individuo. La presencia de una situación conflictiva constituye un estresor importante y es evidente que muchas veces los roles conflictivos, sobre todo los objetivos, resultan de prácticas disfuncionales de la organización, teniendo como efecto inmediato una baja en el logro de los objetivos de la organización y una disminución de la satisfacción del trabajador.

Otro aspecto generador de estrés en las organizaciones es la ambigüedad de rol, es decir, la falta de claridad sobre el trabajo que se está desempeñando, los objetivos de ese trabajo y el alcance de las responsabilidades. Aunque es frecuente en un momento determinado experimentar ambigüedad de rol ante cualquier cambio en el puesto o en la organización, esta ambigüedad es transitoria y, a pesar de no ser positiva, no tiene efectos debilitantes. En cambio, si se da una situación de ambigüedad continuada significaría una mayor amenaza para los mecanismos de adaptación del trabajador. Esta incertidumbre es el resultado de la falta de información y puede producir efectos sobre la salud física y mental con estados de depresión. Reducción de la autoestima y de la satisfacción en general. Además, otros hechos inherentes al ámbito de la organización, como la jornada de trabajo y los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, las dificultades de comunicación y las posibilidades de promoción pueden ser fuentes de estrés. La jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al individuo hacer frente a las situaciones estresantes. El aumento de la cantidad de tiempo dedicado al trabajo normalmente está vinculado a la disminución del tiempo disponible para el ocio y el descanso durante el cual el individuo puede abastecerse parcialmente de las reservas de energía necesarias para la adaptación.

II.1.5.3 Las relaciones interpersonales y grupales

Generalmente son valoradas positivamente pero también pueden llegar a convertirse en un estresor importante.

Las malas relaciones entre los miembros del grupo de trabajo, con los superiores, con los compañeros, con los subordinados; la falta de cohesión del grupo, las presiones y el clima del equipo de trabajo, así como la reducción de los contactos sociales y el aislamiento en el puesto, pueden producir elevados niveles de tensión y estrés entre los miembros de un grupo u organización. Por el contrario, las buenas relaciones interpersonales, las posibilidades de comunicarse y el apoyo social juegan un papel amortiguador de los efectos negativos del estrés laboral sobre la salud y el bienestar psicológico en el trabajo.

Las aspiraciones del individuo sobre su carrera profesional

El nivel real de sus logros se puede convertir en fuente de preocupación, ansiedad y frustración.

Muchas veces la parcialización y especialización del trabajo dificultan que los trabajadores adquieran habilidades y cualificaciones necesarias para mejorar su movilidad laboral y sus expectativas profesionales. Por otra parte la naturaleza de determinadas tareas impide demostrar la disposición para un trabajo mejor remunerado más responsable y variado, lo que puede provocar la reducción en la calidad y la calidad del trabajo, la falta de disposición del individuo para desempeñar ciertas tareas, el aumento en la frecuencia de los accidentes y la reducción de las relaciones interpersonales en el trabajo.¹⁶

II.1.5.4 Covid-19 como factor psicológico de estrés

Desde la instalación de la pandemia Covid-19, han aumentado los informes de enfermedades mentales entre los profesionales de la salud, relacionadas con varios factores, que aumentan el estrés laboral como son: condiciones laborales inadecuadas, carga de trabajo excesiva, bajos salarios, cantidad reducida de equipo de protección personal (EPP), falta de calificaciones específicas para

¹⁶. Hoyo Delgado MA del, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (España). Estrés laboral. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo; 2004. <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>

actuar ante la pandemia, sentimientos de miedo, angustia e impotencia, entre otros.

Entre todas las categorías profesionales actuantes en la lucha contra la pandemia de Covid-19, los trabajadores de la salud constituyen el grupo más vulnerable, especialmente aquellos que están a la primera línea de la asistencia, ya que están más expuestos a las altas demandas y exigencias de trabajo específicas. Factores que conducen a la intensificación y multiplicidad de tareas, además de la exposición continua a entornos con altos niveles de estresores, que comprometen la salud mental y provocan agotamiento físico y emocional.¹⁷

Más allá de los riesgos médicos, el impacto psicológico y social de esta pandemia es indiscutible. Anteriormente, varias líneas de investigación han trabajado en la comprensión de cómo la sociedad define el origen y el impacto de las epidemias y cómo las afrontan, siendo el afrontamiento emocional clave en este proceso.

En esta situación insólita es difícil predecir con exactitud y por tanto poder estimar las consecuencias psicológicas y emocionales del COVID-19. Las investigaciones que llegan de China, primer país afectado, apuntan a que el miedo a lo desconocido y la incertidumbre pueden llevar a evolucionar a enfermedades mentales como pueden ser los trastornos de estrés, ansiedad, depresión, somatización y conductas como aumento de consumo de alcohol y tabaco.¹⁸

II.1.6 manifestaciones clínicas antes el estrés

Como se mencionó anteriormente, se han identificado tres fases en la respuesta al estrés: alarma, resistencia y agotamiento. La alarma, según explican Neidhardt et al. (1989), se produce cuando el cerebro percibe un factor causante de estrés. El

¹⁷ 1. Fernandes MA, Ribeiro AA de A. Salud mental y estrés ocupacional en trabajadores de la salud a la primera línea de la pandemia de COVID-19. Revista Cuidarte [Internet]. el 1 de mayo de 2020 [citado el 23 de junio de 2020];11(2). Disponible en: <https://revistacuidarte.udes.edu.co/index.php/cuidarte/article/view/1222>

¹⁸ 1. Ozamiz-Etxebarria N, Dosil-Santamaria M, Picaza-Gorrochategui M, Idoiaga-Mondragon N, Ozamiz-Etxebarria N, Dosil-Santamaria M, et al. Stress, anxiety, and depression levels in the initial stage of the COVID-19 outbreak in a population sample in the northern Spain. Cadernos de Saúde Pública [Internet]. 2020 [citado el 21 de junio de 2020];36(4). Disponible en: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0102-311X2020000405013&lng=en&nrm=iso&tlng=es

cerebro envía de inmediato un mensaje a la glándula pituitaria que inicia la segregación de una hormona, la cual induce a que otras varias glándulas inicien la producción de adrenalina. El efecto consiste en poner a todo el organismo en un estado general de alerta. Las señales más aparentes de que se han activado los sistemas de respuesta son: pulso rápido, aumento de la sudoración, corazón que palpita fuertemente, estómago contraído, brazos y músculos de las piernas en tensión, respiración entrecortada y rápida, dientes apretados con firmeza, mandíbulas cerradas, incapacidad para permanecer quieto y emociones intensas. Cuando la persona manifiesta esos síntomas, es indicativo de que está preparada para enfrentar un peligro, amenaza o situación comprometida, sea real o imaginaria. No obstante, este estado es pasajero y reservado solo para reaccionar ante situaciones extremas, puesto que el organismo no podría mantenerlo como un estado duradero.

Melgosa (1995) explica la fisiología del estrés mencionando que todas las señales de alarma que llegan al cerebro son enviadas al hipotálamo, el cual es un pequeño órgano situado en el centro de la masa cerebral. El hipotálamo transmite estos mensajes a todo el organismo por vía nerviosa y por vía sanguínea.

Por vía nerviosa, los estímulos producidos por el hipotálamo se transmiten al sistema nervioso simpático, que regula las funciones orgánicas. Estos estímulos llegan a producir alteraciones en el funcionamiento de los órganos y también alcanzan a la médula de las glándulas suprarrenales, lo que provoca un aumento en la secreción de adrenalina y noradrenalina, las cuales pasan a la sangre y producen también alteraciones sobre todo el organismo.

En cuanto a la vía sanguínea, el hipotálamo estimula a la hipófisis, la cual segrega diversas hormonas que, al pasar a la sangre, actúan sobre todo el organismo. La hormona más importante de las que segrega la hipófisis cuando es estimulada por el hipotálamo es la corticotropina (ACTH u hormona del estrés), la cual hace que en la corteza de las glándulas suprarrenales se produzca otra hormona, la

cortisona, que produce numerosos efectos y alteraciones sobre el organismo. Otras hormonas segregadas por la hipófisis actúan sobre la glándula tiroides, los testículos o los ovarios provocando efectos importantes sobre muy diversos órganos.

Además de las respuestas físicas, existen otras respuestas ante el estrés. Neidhardt et al. (1989) las categorizan en dos grupos: las psíquicas y las de conducta. Respecto de las respuestas psíquicas, las más generalizadas son: incapacidad para concentrarse; dificultad para tomar decisiones, incluso las más sencillas; pérdida de la confianza en sí mismo o en sí misma; irritabilidad; preocupaciones y ansiedad; temores irracionales o pánico sobrecogedor.

El estrés con frecuencia viene acompañado de emociones como exaltación, depresión o ira, de una intensidad variable dependiendo de la situación. Cuando esto ocurre, lo más apropiado es expresar esas emociones, lo que ayuda a superar el estrés. Las emociones no expresadas o reprimidas, sean positivas o negativas, generalmente producen estrés.

En cuanto a las respuestas de conducta, se mencionan algunas como: aumento en el empleo de medicamentos, tics nerviosos, distracción, proclividad a los accidentes, comer en exceso o falta de apetito, dormir demasiado o insomnio, aumento en el consumo de alcohol o drogas, impulsividad y agresividad. También Melgosa (1995) se refiere a este tema de las respuestas al estrés, las cuales sitúa en tres grandes categorías: cognitivas, emotivas y conductuales. A continuación se explican.

II.1.6.1 Área cognitiva (pensamientos e ideas)

La persona tiene dificultad para permanecer concentrada en una actividad y presenta una frecuente pérdida de atención. La retención memorística se reduce, tanto en la memoria a corto plazo como a largo plazo. Los problemas que exigen una reacción inmediata y espontánea se resuelven de una manera impredecible.

Cualquier problema que requiera actividad mental tiende a solucionarse con un número elevado de errores. Por lo general, la persona se siente incapaz de evaluar acertadamente una situación presente y tampoco puede acertar a proyectarla en el futuro. Además, la manera de pensar no sigue patrones lógicos y coherentes dentro de un orden, sino que se presenta desorganizada.

II.6.2 Área emotiva (sentimientos y emociones)

La persona experimenta dificultad para mantenerse relajada tanto física como emotivamente. Aparte de los desajustes físicos reales, se empieza a sospechar de nuevas enfermedades (hipocondría), aparecen rasgos como el desarrollo de la impaciencia, la intolerancia, el autoritarismo y la falta de consideración por otras personas. Los principios morales que rigen la vida de la persona se relajan y se posee menor dominio propio. Hay un aumento de desánimo y un descenso del deseo de vivir. La autoestima también se ve afectada por pensamientos de incapacidad y de inferioridad.

II.1.6.3 Área conductual (actitudes y comportamientos)

En el lenguaje se presenta una incapacidad para dirigirse oralmente a un grupo de personas de forma satisfactoria, puede darse tartamudez y un descenso de fluidez verbal. La persona experimenta falta de entusiasmo por las aficiones preferidas, así como por sus pasatiempos favoritos. Es frecuente el ausentismo laboral y escolar, así como un aumento del consumo de alcohol, tabaco, café u otras drogas. El nivel de energía disponible fluctúa de un día para otro. Los patrones de sueño se alteran. Generalmente se sufre de insomnio y se llega a veces a una extremada necesidad de dormir. En cuanto a las relaciones interpersonales, aumenta la tendencia a la sospecha, se tiende a culpar a las otras personas o a atribuirles responsabilidades propias. También hay cambios en la conducta, tales como reacciones extrañas y la aparición de tics, o sea, actitudes que no sean propias de la persona. Incluso pueden manifestarse ideas suicidas e intentos de llevarlas a cabo.

Se considera que cuando una persona se encuentra bajo el efecto del estrés puede aumentar su capacidad de percepción, de memoria, de razonamiento y de juicio durante un periodo de tiempo limitado; no obstante, cuando la tensión se lleva más allá del límite, sobreviene el declive y se observan dificultades en las capacidades cognitivas, tales como la dificultad para concentrarse y la pérdida de memoria. Esta situación puede apreciarse en estudiantes que acuden a un examen y, debido a la tensión del momento, no logran responder a las preguntas. Asimismo, la capacidad de razonar, de resolver problemas o de emitir juicios se ve menoscabada por la presencia del estrés. Ocurre cuando la persona dice encontrarse “bloqueada” y dice no poder ni saber cómo reaccionar ante una situación.

Otra reacción común de la persona sometida a estrés es la frustración. Este estado anímico la irrita; de hecho, diversos especialistas vinculan la frustración con la agresividad. Asimismo, con mucha frecuencia la persona estresada presenta síntomas de ansiedad, tales como la aprehensión, la preocupación, la tensión y el temor por el futuro. Sobre la ansiedad, señala Melgosa (1995):

La ansiedad es una de las más peligrosas manifestaciones psicológicas del estrés. Es normal experimentar cierto grado de ansiedad ante las situaciones inciertas; pero la ansiedad excesiva es una forma de neurosis que no beneficia ni al sujeto ni a los que con él conviven. Además, no hemos de olvidar la estrecha vinculación que existe entre estrés y ansiedad, y que muchas personas, que en la actualidad sufren los efectos devastadores de la ansiedad, iniciaron sus “hábitos” ansiosos en medio de situaciones estresantes.

En cuanto a la depresión, se considera que es uno de los riesgos terminales del estrés. Cuando este ha continuado más allá de la fase de alarma y se ha mantenido constante durante un tiempo prolongado en la fase de resistencia, se entra en la fase de agotamiento, en la cual el resultado más próximo es la depresión. La persona deprimida ya no realiza proyectos ni siente deseos de

proponerse ninguno y el inicio de toda jornada le resulta demasiado pesado (Bensabat, 1987). En síntesis, la dolorosa pérdida de la autoestima, sin perspectiva alguna de modificación, es un estado que se torna permanente.

Otra forma de reacción al estrés son las enfermedades psicosomáticas. Al respecto, las terapias de la conducta consideran que ciertas personas son capaces de provocar en ellas mismas reacciones nocivas de estrés de acuerdo con su forma de pensar, de percibir y de responder al mundo exterior y a la relación con otras personas.

Un enfrentamiento inadecuado del estrés llega hasta la aparición de síntomas y trastornos psicosomáticos (Bensabat, 1987). Sobre este tema Melgosa (1995) explica que: “se entiende por trastornos, reacciones o enfermedades psicosomáticas, aquellas dolencias que dan manifestaciones orgánicas, pero tienen su origen en causas psicológicas, como el propio estrés u otros estados mentales adversos”.

Además, este autor señala que prácticamente todos los órganos vitales del cuerpo humano pueden, directa o indirectamente, verse afectados por los estados emocionales. Debido a esto, se amplía la gama de dolencias psicosomáticas; por ejemplo: cutáneas, alopecia (caída del pelo), acné, urticaria, psoriasis. Del aparato locomotor: dolores de espalda, calambres musculares, reumatismo. Respiratorias: asma, alergia, rinitis, bronquitis. Genitourinarias: vaginismo, impotencia, síndrome premenstrual, micciones dolorosas. Endocrinas: hipertiroidismo, obesidad. Nerviosas: ansiedad, debilidad, dolores musculares, cefaleas, tics. De los ojos: conjuntivitis.¹⁹

¹⁹ Naranjo Pereira ML. Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. Rev Educación. el 31 de diciembre de 2009;33(2):171. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>

II.1.7 Diagnóstico de los niveles de estrés

El estrés es el gran enemigo de nuestra salud en la vida actual, llamado también la epidemia del siglo constituye un importante factor de riesgo para el desarrollo de cáncer, infarto de miocardio, enfermedad cerebro vascular y graves alteraciones tanto en la vida familiar como laboral.

Existen unos parámetros que determinan el nivel de estrés en el que se encuentra una persona:

- Nivel cognitivo: la persona presenta inseguridad y tiene problemas para concentrarse; no encuentra solución a sus problemas por pequeños que sean, y tiene la sensación de haber perdido la memoria.
- Nivel fisiológico: el estrés se puede presentar mediante síntomas físicos como dolores de cabeza, tensión muscular, alteraciones del sueño, fatiga, enfermedades de la piel. El individuo se siente mal, acude al médico, pero sus resultados son normales.
- Nivel motor: la persona tiende a realizar acciones no habituales como llorar, comer compulsivamente, fumar más de lo normal, aparecen tics nerviosos, etcétera. En definitiva, la persona siente deseos de huir para evitar la situación de estrés.²⁰

Existe además instrumentos para evaluar los factores de riesgo psicosociales, entendidos como las “condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo”. (Villalobos 2010). La aplicación de los instrumentos que conforman la Batería de Instrumentos para la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de Protección Social, permite recolectar los datos socio demográficos y ocupacionales de los trabajadores, y establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral.

²⁰ Síntomas y diagnóstico del estrés [Internet]. 2011 [citado el 21 de junio de 2020]. Disponible en: <https://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/emociones-y-autoayuda/sintomas-y-diagnostico-del-estres-3652>

El Test Villalobos 3ra edición 2010 es un Test que consta de 31 preguntas con respuesta tipo Likert. Para cada pregunta, se debe señalar la frecuencia en que se presentan los diferentes malestares en los últimos tres meses y clasifica el nivel de riesgo de estrés en 5 escalas: riesgo muy bajo, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto, riesgo muy alto.²¹

Otro estudio que se realiza en la actualidad es la curva del biorritmo del cortisol considerada como la prueba diagnóstica complementaria de laboratorio por excelencia en el estrés. El cortisol tiene un biorritmo circadiano, es decir, muestra niveles diferentes según el momento del día. Al levantarse por la mañana tiene valores máximos que descienden a partir de mediodía hasta llegar a valores mínimos a medianoche.

Sin embargo, si el paciente sufre estrés estos niveles se mantienen altos durante todo el día. “Cuando existe un estrés crónico se genera una curva de subida de lo que se conoce como ciclo del día del cortisol. Es por ello, que el Test de Medición del Estrés requiere la toma de cuatro muestras de saliva a lo largo del día para conocer exactamente el rango en que se encuentra el cortisol. Por lo general, las muestras se recogen a las 8.00, 12.00, 16.00 y 00.00 horas en el domicilio o trabajo del paciente.

Estas muestras se entregan en el centro de extracción a primera hora del día siguiente. Esto es de gran ayuda a tratar de forma inmejorable el estrés. Este test permite comparar los niveles de cortisol y DHEA con los valores normales, aportando información acerca de la fase de estrés en la que se encuentra el paciente.²²

²¹ 1. López C, Chacón S. identificación factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral en cargos operativos de una entidad financiera a partir del instrumento de villalobos. :40.

²² 1. Canarias PEM. El diagnóstico del estrés [Internet]. Eurofins Megalab Canarias. 2017 [citado el 21 de junio de 2020]. Disponible en: <https://www.lgs-analisis.es/diagnostico-del-estres/>

II.1.8 Prevención del estrés laboral

El estrés laboral se puede y se debe prevenir. Los riesgos no siempre se pueden evitar, pero siempre se debe actuar preventivamente sobre ellos antes de que se manifiesten. En este apartado desarrollaremos la prevención primaria. Se puede intervenir sobre la persona que lo sufre, sobre la organización en la que se desarrolla y sobre la sociedad en la que se vive.

Ámbito personal

Las personas tenemos la capacidad de seleccionar, ante un estímulo concreto, la conducta a desarrollar entre distintas opciones. Entre las opciones más importantes para afrontar el día a día, y consecuentemente el estrés laboral, está el cuidado de uno mismo. Llevar una correcta alimentación, equilibrada y variada, es la base de un funcionamiento diario positivo. El control del peso, de la tensión arterial y de otros parámetros biológicos como los lípidos y el colesterol depende en gran medida de lo que comemos.

Dormir y descansar lo necesario se convierte en la principal función reparadora. El cuerpo necesita parar para reparar, para disponer de todos sus recursos. Practicar la relajación y otras actividades gratificantes, hobbies y deportes, y evitar el sedentarismo se relacionan con una menor incidencia de estrés. Además de favorecer los hábitos saludables, es conveniente disminuir o eliminar los hábitos tóxicos, como el consumo de tabaco y de alcohol, el abuso de estimulantes y otras sustancias psicoactivas.

A la hora de realizar el trabajo, de afrontar la tarea, es conveniente encontrar un sentido a lo que se hace. A veces es complicado, pero analizando el resultado es posible detectarlo como un medio para conseguir metas verdaderamente importantes en el nivel íntimo y personal. Si ni siquiera así se encuentra, es necesario interrumpir esa forma de vida que no conducirá a nada positivo.

Una vez terminada la tarea, es importante desconectar, por dentro y por fuera. Desconectar por dentro permite llevar la energía mental a otros niveles y facetas de la vida personal, ocuparse de otros intereses y motivaciones, como el religioso o espiritual. Desconectar por fuera supone cambiar de actividad, no seguir trabajando fuera del trabajo. Igual que no llevamos las tareas de casa al trabajo, no debemos llevar el trabajo a casa. En caso de que se realice teletrabajo y la oficina y la casa estén en el mismo sitio, es imprescindible separar tiempos y lugares, distinguir momentos de negocio y momentos de ocio.

El sentido del humor es una herramienta clave en la prevención y el manejo del estrés laboral y de la vida en general. Las personas capaces de usarlo adecuadamente llevan su vida más allá de las dificultades, viven más felices y encuentran el sentido de su vida más fácilmente.

La forma en la que pensamos, la comunicación que tenemos con nosotros mismos, nos puede llevar al fracaso o al éxito. Interpretar una misma realidad como una oportunidad de mejora y crecimiento o como una carencia catastrófica nos lleva a distintas emociones y resultados. Reorientar el pensamiento hacia formas abiertas, descriptivas de los hechos, sin prejuicios y sin asumir resultados que todavía no existen. Utilizar gradientes y colores supone evitar la dicotomía del bueno o malo, del blanco o negro. Concretar y especificar evita la generalización y los absolutos, saber que lo que sucede aquí y ahora tiene fin, que no es ubicuo ni eterno.

Además, esta forma de pensar, abierta, colorida, concreta, exige una formalización consciente a través del autolenguaje, de la forma en la que nos hablamos a nosotros mismos. Una comunicación interna amable sin caer en la complacencia, exigente sin caer en el despotismo, positivista motivadora sin negativismos críticos se convierte en un importante motor hacia los objetivos personales.

Asimismo, la comunicación con los demás es una herramienta clave en la génesis y el desarrollo de situaciones que pueden conducir al estrés. Aunque hay distintos estilos comunicativos para distintas situaciones relacionales, se recomienda en general la utilización del estilo asertivo. Este estilo facilita la comunicación fluida al utilizar una expresión corporal relajada, mirada tranquila y directa, y un volumen de voz adecuado al entorno y al receptor. Es adecuado para defender los derechos, cursar peticiones, agradecimientos, emociones y decir no adecuadamente. Su utilización exige formular los problemas sin juzgarlos, expresar en qué punto le afectan a uno y que uno entiende cómo le afectan al otro, y formular soluciones que incluyan compromiso por ambas partes.

Igualmente, es importante socializar, apoyar y apoyarse en los demás, en las otras personas que nos rodean y comparten el entorno. Conocer a los demás, saber de los temas que les gustan y poder hablar de los temas que a uno le gustan se hace relajante. En esta línea, conviene utilizar un tono positivo, evitar la queja continua que solo desgasta e irrita a uno mismo y a los demás. Compartir deseos positivos facilita un buen clima laboral.

También se debe atender a la correcta gestión personal del tiempo, organizar los espacios personales, la agenda, el tiempo y no dejar las cosas para última hora. A la hora de manejar el estrés laboral, incidiremos más en estos aspectos.

Ámbito organizacional

Las actuaciones dirigidas al individuo son complementarias a las anteriores y sin duda han de formar parte de la planificación preventiva, pero en ningún caso pueden suplir la eficacia de las medidas profundas y estructurales relativas a la organización. Son generalmente soluciones a corto plazo que no inciden en la modificación de las condiciones de riesgo, dotando al trabajador de herramientas para poder afrontarlas. Aunque actualmente gozan de mucha aceptación y son

ampliamente utilizadas en las empresas, es importante resaltar la necesidad de realizar complementariamente modificaciones en la organización.²³

En el ámbito de la organización hay un gran campo para la prevención del estrés laboral. Por un lado, están las condiciones físicas del trabajo, ampliamente estudiadas desde los inicios de la medicina del trabajo y, por otro lado, el diseño de la estructura del trabajo y su funcionamiento.

La empresa está obligada a una selección adecuada de los trabajadores de acuerdo con sus características y las del puesto de trabajo. Los puestos de trabajo deben estar diseñados de forma que faciliten al trabajador desarrollar sus habilidades. De esta forma, la responsabilidad solicitada al trabajador estará acorde con sus capacidades. Las funciones de cada puesto de trabajo deben estar claramente definidas y deben huir de la ambigüedad.

Medidas preventivas del estrés laboral en el ámbito personal

Campo biológico	Alimentación adecuada Dormir y descansar Cuidar el cuerpo Relajación Control de hábitos tóxicos
Campo psicológico	Controlar la forma de pensar. Reestructuración cognitiva Desconectar por dentro y por fuera Sentido del humor Dar sentido a lo que se hace Gestionar adecuadamente el tiempo
Campo social	Participar de actividades comunitarias Socialización Comunicación asertiva

²³ Guía para prevención del estrés/previa.uclm.es [citado el 23 de junio de 2020].
Disponible en: https://previa.uclm.es/servicios/prevencion/documentacion/Semana_PRL_AB-2015/Gu%C3%ADa%20para%20la%20Prevenci%C3%B3n%20del%20estr%C3%A9s%20en%20la%20empresa.pdf

Facilitar y promover el desarrollo personal y profesional de cada uno de los integrantes de la organización embarca al grupo en un camino de futuro, de crecimiento. La falta de desarrollo empequeñece y lleva a la anestesia emocional y la pérdida de capacidades laborales.

La falta de desarrollo lleva directamente a la patología asociada al estrés laboral. Los gerentes, supervisores y todos los empleados deben compartir valores y estilos básicos de funcionamiento, especialmente el respeto por la dignidad de todas las personas. De esta forma, se deben evitar conductas irrespetuosas, hirientes y excluyentes.

Medidas preventivas del estrés laboral en el ámbito organizacional
Selección adecuada de los trabajadores
Diseño adecuado de los puestos de trabajo
Promover el desarrollo personal y profesional de los trabajadores
Promover la socialización de los miembros de la empresa
Programas de conciliación familiar
Practicar el respeto personal
Compartir valores institucionales
Cuidar el medio físico de trabajo
Comunicar de forma efectiva
Plan de gestión del absentismo
Plan de prevención del estrés
Plan de detección y gestión del burn-out
Plan de detección y actuación frente al mobbing

Las políticas de comunicación positiva facilitan el intercambio de información en ambas direcciones. La escucha activa facilita que las personas que trabajan en la organización entiendan a su empresa como un ente empático capaz de saber las emociones del que escucha, la empatía compartida. Hacer sentir a los trabajadores que sus opiniones influyen en las decisiones y acciones que les afectan aumenta la implicación y la satisfacción.

Disponer de espacios físicos comunes sin tarea específica asignada facilita la interacción social. Promover la socialización de los miembros de la organización facilita la comunicación y el sentimiento de bienestar. Dar espacio a la creación de grupos afines en hobbies y comunicar su existencia deja claro que la organización acepta a todos sus miembros.

Ámbito social

El ser humano es un ser social. Todas las personas estamos insertadas y formamos parte de una sociedad concreta. Las sociedades no son entes ajenos a las personas que las conforman. Sin embargo, existe la tendencia a pensar la sociedad como algo distante y alejado de uno mismo. Cada uno de nosotros somos parte de nuestra sociedad, cada uno de nosotros somos sociedad.

En este sentido, es importante atender la función pública de las personas, el componente político, social, que cada uno tenemos. Debemos recordar que con la capacidad de elegir opciones podemos facilitar que los derechos de las personas se puedan respetar. Se puede facilitar la existencia de trabajo para los demás si tenemos un marco ético y económico estable y sólido.

Entender que fuera de nuestro trabajo somos clientes de los otros miembros de la sociedad nos puede ayudar a favorecer la empatía social. Entender que los demás, cuando trabajan para nosotros, tienen o pueden tener problemas, éxitos o fracasos similares a los nuestros, nos puede ayudar a que cuando volvamos a nuestro trabajo podamos verlo en una dimensión más social que trasciende las barreras de nuestro puesto específico.

Favorecer el consumo responsable, evitar el consumismo, en especial en cuanto al uso de horarios atípicos, estructura positivamente la sociedad. Entender que las personas que nos atienden también forman parte de nuestra sociedad, también tienen familia y también desean estar con ellos o atender a sus hobbies. Entender

que los otros que trabajan en la sociedad no son cosas de usar y tirar, sino personas como nosotros mismos, facilita la empatía social.

II.1.9 Manejo del estrés

El estrés laboral exige un afrontamiento activo desde todas las partes implicadas. Ante el estrés no se puede adoptar una respuesta pasiva, la inhibición no es la estrategia adecuada. Aunque la exigencia y la tensión en la vida y en el trabajo pueden favorecer la aparición de estados creativos y superación de límites previos, cuando esta exigencia se torna excesiva, la no actuación trae efectos negativos y consolida las patologías y disfunciones en los ámbitos personales, organizacionales y sociales. Estas alteraciones incluyen síntomas biológicos, psicológicos y sociales que necesitan ser reenfocados.

Por esto mismo, la actuación preventiva y terapéutica se debe centrar en la persona que sufre y padece el estrés laboral; hay que dotarla de herramientas que permitan ajustar sus auto exigencias a su realidad, que mejoren la gestión de las vivencias negativas, atender a sus características psicológicas individuales y facilitar su acceso a la sanidad. En el ámbito organizacional es donde se requieren la mayoría de las acciones preventivas. En el puesto físico de trabajo y en la estructura de la empresa y del trabajo hay múltiples posibilidades de mejora e innovación. Por último, no debemos renunciar a actuar sobre la sociedad. Las empresas suelen ser reflejo de las sociedades en las que se insertan y de las personas que las ocupan. Como miembro de una sociedad, nos debemos preguntar la posibilidad de disminuir el nivel global de tensión innecesaria, de simplificar nuestra vida y la de los que nos rodean.

Abordaremos el afrontamiento del estrés laboral desde los 3 niveles habituales de la prevención. En primer lugar, trataremos las formas de intentar evitar la aparición del estrés laboral, las formas de prevención primaria. En segundo lugar, una vez instaurado el estrés laboral, trataremos de detectarlo de forma precoz, como se ha dicho en capítulos anteriores, y manejarlo de la mejor forma posible mediante la

prevención secundaria. En ocasiones, no se consigue frenar suficientemente el efecto lesivo, de forma que llegamos a la producción de distintas enfermedades que pueden dar lugar a secuelas graves; deberemos recurrir a la prevención terciaria para mantener la salud y el bienestar biopsicosocial, en el mejor estado posible.

Una vez instalado el estrés laboral, si no hemos podido prevenirlo, es necesario tomar medidas antes de que produzca lesiones. Se trata de la prevención secundaria. En el capítulo de detección del estrés laboral hemos visto las herramientas disponibles para su diagnóstico. Vale la pena insistir en la importancia de estar atentos a la presencia del aumento de accidentes y el empeoramiento del rendimiento laboral, tanto mediante el absentismo como a través del presentismo. Especialmente en las primeras fases del estrés, es frecuente la presencia ineficaz en el puesto de trabajo tratando de contener el aluvión de tareas con medios ineficaces.

Asimismo, es necesario atender a síntomas vagos, aunque no conformen diagnósticos concretos. Síntomas cardiovasculares como las taquicardias o arritmias, la elevación de la tensión arterial, las alteraciones de los triglicéridos y el colesterol son frecuentes signos de alarma. También son habituales al inicio los síntomas gastrointestinales como las gastritis, el reflujo gastroesofágico, las alteraciones del tránsito intestinal, las fracturas en las piezas dentales y la disfunción temporo-mandibular. La tensión muscular inadecuada facilita la presencia de lesiones deportivas y contracturas, por lo que un fisioterapeuta con frecuencia puede diagnosticar el estrés laboral. El aumento de la distraibilidad, la falta de atención y concentración, y otras alteraciones psíquicas facilitan el aumento de los accidentes, que puede llegar a ser graves. El cambio de hábitos saludables (ejercicio, socialización, hobbies, espiritualidad) por hábitos tóxicos (sedentarismo, tabaco, alcohol, otras drogas) señala la presencia de estrés en los individuos y conduce a la aparición de enfermedades si no se atiende.

A nivel social es importante facilitar un clima social sensible a las posibles repercusiones del estrés laboral y a la necesidad de conciliación entre trabajo y familia. Producir climas normativos que estimulen a las empresas y organizaciones a velar por la salud de los trabajadores y generar climas laborales positivos con niveles de estrés tolerable es una tarea primordial.

Las empresas deben contar con programas preventivos de detección y manejo del estrés laboral y de sus consecuencias. La detección del estrés laboral debe llevar a la acción empresarial. Replantear la presencia de elementos de la prevención primaria previamente comentada, especialmente en cuanto al diseño de puesto de trabajo y la forma de hacer.

La intervención de la organización comprende distintas acciones. La primera es disminuir los excesos y sobrecargas laborales, especialmente cuando recaen sobre 50 unos más que otros. Esto lleva con frecuencia a reorganizar las tareas de forma que se facilite la toma de decisiones y la creatividad de los trabajadores. Por supuesto, se ha de poner especial énfasis en la comunicación, eficaz, fiable y multidireccional, además del cuidado del medio de trabajo, especialmente en lo que atañe a condiciones ambientales, ergonómicas y de seguridad.

Resulta, asimismo, de gran interés la actuación sobre el trabajador dotándole de herramientas eficaces para la gestión del estrés laboral. Además de los buenos hábitos y las estrategias generales comentadas en el capítulo anterior, es fundamental la formación específica sobre el estrés laboral y sus posibles consecuencias. Aprender a detectar cuándo la demanda se vuelve excesiva y se desliza hacia el estrés laboral es la herramienta básica y fundamental.

Especialmente útil resultan como trabajador y como persona las estrategias de gestión del tiempo. Es necesario entender que existe un tiempo para cada cosa y una cosa para cada tiempo. Hay que calcular el tiempo necesario para la tarea, dividirla en subtareas y aplicarse en orden a su ejecución: “lo previo es primero y

lo posterior, después”. Si es posible formar parte de un equipo es conveniente distribuir y aceptar las tareas que correspondan, saber delegar y aceptar.

Agrupar las tareas

Por herramientas necesarias nos permite ahorrar tiempo. Juntar las llamadas telefónicas, la lectura y la respuesta del correo electrónico, las tareas de lectura de documentos y la concentración. No permitir distracciones no deseadas nos ayuda a mantenernos en la tarea y ser más eficaces. La tecnología permite ahorrar tiempo, pero si no la sabemos utilizar adecuadamente se convierte en un elemento de distracción.

Priorizar las tareas, así como establecer unos objetivos realistas y alcanzables, ayuda a disminuir el estrés laboral. No empeñarse en deseos irrealizables permite mantenerse en la realidad. Cuando los objetivos son concretos, específicos y mensurables, podemos establecer planes de actuación, decir si nos acercamos o nos alejamos de ellos y secuenciarlos de forma adecuada en el tiempo.

Las técnicas de relajación permiten disminuir la vivencia de estrés y sus efectos nocivos. Existen distintas formas, técnicas y terapias de relajación que habrá que elegir en función del paciente y del momento en el que se encuentre. Desde la técnica clásica de Jacobson de relajación progresiva y sus variantes, las técnicas de respiración, de visualización, el entrenamiento autógeno, el bio-feedback, la meditación y los estados de concentración plena o mindfulness permiten mejorar la sensación de malestar e incomodidad.

Tratamiento de las enfermedades “por estrés laboral” Si persiste la exposición al estrés laboral sin medidas limitadoras o correctoras, es de esperar que aparezcan distintas patologías en las personas afectadas. En este momento, el escenario principal de actuación es el trabajador. La sociedad y las organizaciones no pueden permanecer pasivas ante la aparición de enfermedad por mal manejo del estrés laboral. Las empresas y la sociedad deben estar vigilantes ante posibles

situaciones en las que pueda haber habido dejación de funciones, falta de protección o ausencia de prevención. Las empresas y sociedades con mejores resultados empresariales son aquellas que presentan planes de afrontamiento y manejo del estrés.

Una mención especial requieren dos situaciones profundamente desagradables como son el trabajador quemado y el acoso moral en el trabajo: el burn-out y el mobbing. En el primero existe una carencia por parte del trabajador para afrontar las demandas continuas y una mala estructuración del trabajo por parte de la empresa. En el segundo existen una serie de acciones intencionales por parte de un agresor o grupo de ellos. En ambos casos, la ausencia de protocolos, planes de detección y actuación convierte en responsable civil a la empresa en la que suceden. Incluso ocurre con progresiva frecuencia que, pese a estos planes, judicialmente tienden a ser considerados como accidente de trabajo si no se demuestra una actuación clara y decidida a favor de la salud del trabajador.

Casi cualquier patología médica, incluidas las psiquiátricas, es susceptible de empeorar o enlentecer su evolución con el estrés. Además, puede aparecer de nuevo un rosario de enfermedades psiquiátricas, que incluyen el trastorno adaptativo (en el DSM-5. Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales, forma parte de los trastornos relacionados con el estrés), el trastorno de estrés postraumático, la depresión mayor, los distintos trastornos de ansiedad, incluido el trastorno de pánico, los trastornos por somatización, las adicciones a distintas sustancias psicoactivas y el empeoramiento de otros como la esquizofrenia, el trastorno bipolar, la paranoia y el trastorno obsesivo compulsivo.

En estos casos es importante conocer nuestra capacidad para tratar dichas patologías, los efectos secundarios potenciales de la medicación y las tareas específicas del puesto que desempeña el trabajador. Si no vemos superados, es importante saber cuándo derivar al especialista para un ajuste 'fino' de la situación. En caso de tener entrenamiento y práctica en la materia, debemos intervenir de forma precoz.

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 presentismo. Los puestos que impliquen riesgo físico, como el trabajo con desniveles o la utilización de maquinaria peligrosa, requieren una evaluación individualizada en la que comprobemos 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 fácil.

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 farmacológica. Entre éstas, puede ser de gran ayuda el Vitango®, extracto de Rhodiolarosea con efecto normalizador sobre el cortisol y las catecolaminas que ayuda a controlar tanto los síntomas físicos como mentales del estrés.

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 (EMDR) 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 apoyo.²⁴

²⁴ Iniesta, A., 2016. *Guía Sobre El Manejo Del Estrés Desde La Medicina Del Trabajo*. 1st ed. [ebook] barcelona: san growin, p.<http://www.aeemt.com>. disponible en: <http://www.aeemt.com/contenidos/Recursos/Guia_Manejo_Estres/GuiaManejoEstres.pdf> [citado el 21 de junio de 2020].

Tratamiento de los síntomas del estrés

Síntomas físicos	Síntomas mentales
Energizantes Complementos vitamínicos Ginseng Guaraná Metilxantinas	Valeriana Pasiflora Hipérico Antihistamínicos

CAPITULO III
MARCO METODOLOGICO

III.1 Operacionalización de variables

Variable	Descripción	Dimensión	indicador	Escala
Estrés	El estrés se podría definir como un conjunto de respuestas determinadas desde lo neurológico, lo fisiológico, pasando por lo cognitivo y culminando en lo comportamental, obedeciendo a situaciones externas o estímulos internos denominados estresores	Niveles	Test Villalobos 3ra edición 2010	Ordinal
		Sintomatología		
Test Villalobos 3ra edición 2010	Test que consta de 31 preguntas con respuesta tipo Likert Para cada pregunta, se debe señalar la frecuencia en que se presentan los diferentes malestares en los últimos tres meses	Niveles	-Muy bajo 0-18.8 -Bajo 18.9-24.4 -Medio 24.5-29.5 -Alto 29.6-35.5 -Muy alto 35.5-100	Nominal
		Sintomatología	-fisiológicos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 -comportamiento social 9, 10, 11, 12 -intelectuales y laborales 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22	Nominal

			Psicoemocionales 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31	
Edad	Tiempo transcurrido desde el nacimiento		-20-29 -30-39 -40-49 -50-59	Ordinal
Grupo ocupacional	Es el conjunto de tareas laborales determinadas por el desarrollo de técnicas, tecnologías y división de trabajo		-Médicos -Enfermeras -Bioanalista y paraclínicos -Mayordomía -Seguridad -Administrativo	Nominal

III.2 Material y métodos

III.2.1. Tipo de estudio

Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal con la finalidad De determinar síntomas y niveles de estrés ocupacional que enfrenta el personal de salud durante la pandemia de covid-19 del hospital regional docente Juan pablo pina mayo-junio 2020

III.2.2. Área de estudio

El estudio se realizó en el Hospital Regional Docente Juan Pablo Pina, San Cristóbal, Republica Dominicana ubicado en la localidad de San Cristóbal, está delimitado; al Norte, por la calle Santome; al Este, por la Calle presidente Billini; al Sur por la calle Juan Tomas Díaz; y al Oeste, por la Calle Manuel María Seijas. (Ver mapa cartográfico y Vista aérea).

III.2.3 Universo

El universo estuvo constituido por 1835 trabajadores del Hospital Regional Docente Juan Pablo Pina, mayo-junio 2020.

III.2.4. Muestra

La muestra estuvo constituida por 150 trabajadores de la salud del Hospital Regional Docente Juan Pablo Pina, mayo junio 2020.

III.2.5. Criterio de inclusión:

Personal de salud del Hospital Regional
Docente Juan Pablo Pina, mayo-junio 2020.

III.2.6 Criterio de exclusión:

Personal de salud que se nieguen a llenar el cuestionario.
Personal de salud que esté de licencia y vacaciones.
Personas mayores de 60 años.

III.2.7 Instrumento de recolección de los datos.

Para la recolección de los datos se utilizó un instrumento que contiene las variables pertinentes del estudio, el cual fue llenado por los personal de salud mediante el test de Villalobos 3ra edición 2010

III.2.8 Tabulación y análisis

Tabulación y los análisis se hicieron mediante programas de computadora: Epi-info. El formulario fue llenado a partir de las informaciones recolectadas a través de preguntas mediante entrevistas de los médicos.

VI.2.9. Aspectos éticos.

Los datos que se obtuvieron en esta investigación se manejaron bajo completa discreción. No se revelaron los datos personales para mantener la confidencialidad.

CAPITULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

IV.1.RESULTADOS

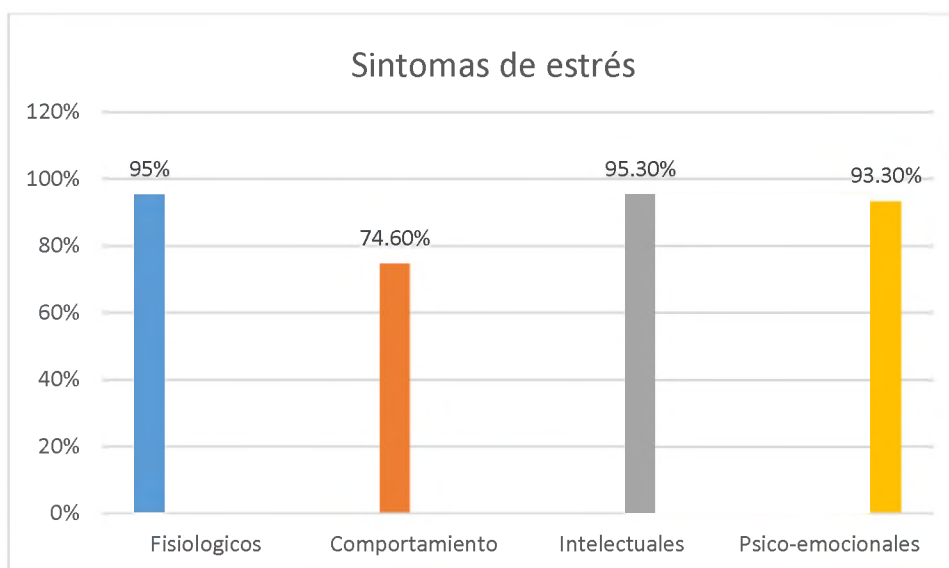
Cuadro No.1.Síntomas de estrés ocupacional que enfrenta el personal de salud durante la pandemia del covid-19 en el Hospital Regional Docente Juan Pablo Pina, mayo-junio 2020

Síntomas	frecuencia	%
Fisiológicos	142	95
Comportamiento	112	74.6
Intelectuales	143	95.3
Psico-emocionales	140	93.3

Fuente: Test aplicado personal de salud H.R.D.J.P.P

Según la realización el 95.3 por ciento presento síntomas intelectuales por el estrés al igualmente el 95 por ciento presento síntomas fisiológicos por el estrés, el 93.3 por ciento presento síntomas psico-emocionales y en menor proporción un 74.6 por ciento presento síntomas de comportamiento inducido por el estrés.

Gráfico No.1. Síntomas de estrés ocupacional que enfrenta el personal de salud durante la pandemia del covid-19 en el Hospital Regional Docente Juan Pablo Pina, mayo-junio 2020



Fuente cuadro No.1

Cuadro No.2. Sexo y estrés ocupacional que enfrenta el personal de salud durante la pandemia del covid-19 en el Hospital Regional Docente Juan Pablo Pina, mayo-

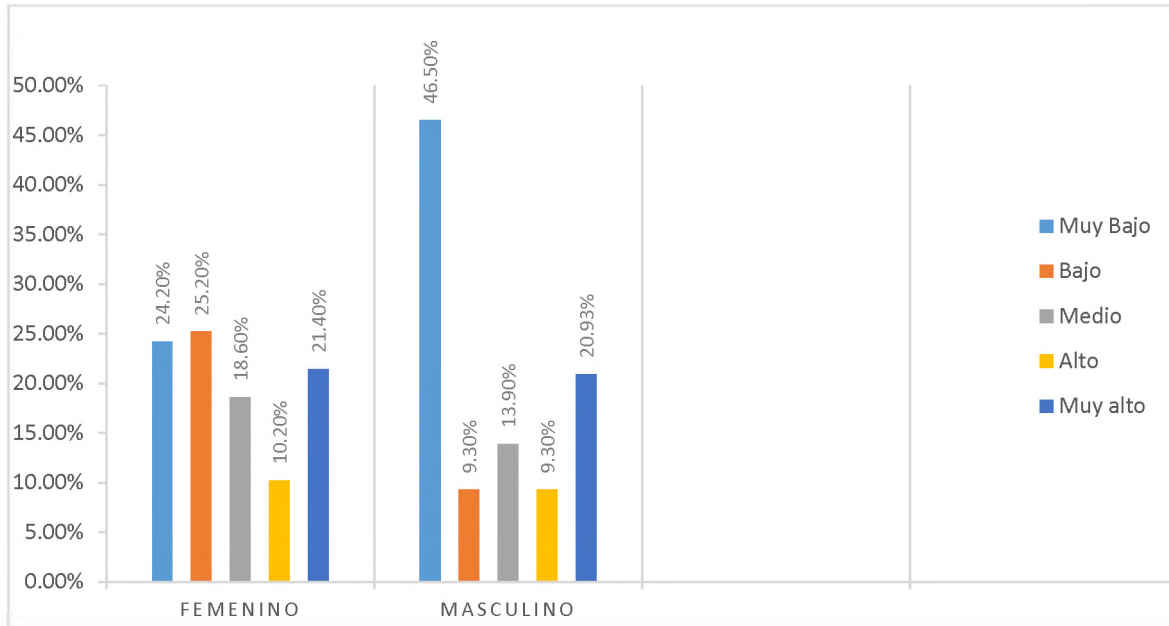
Sexo	Estrés										Total	
	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto			
	Fc	%	Fc	%	Fc	%	Fc	%	Fc	%	Fc	%
Femenino	26	24.2	27	25.2	20	18.6	11	10.2	23	21.4	107	99.9
Masculino	20	46.5	4	9.3	6	13.9	4	9.3	9	20.93	43	99.9

junio 2020

Fuente: Test realizado al personal de salud del Hospital Regional Docente Juan Pablo Pina, mayo-junio 2020

En escala muy baja el sexo femenino presento 24.2 por ciento mientras el sexo masculino presento 46.5 por ciento, en escala baja el sexo femenino presento 25.2 por ciento y el sexo masculino 9.3 por ciento, en escala media el sexo femenino presento 18.6 por ciento y el masculino 13.9 por ciento, en escala alta el sexo femenino presento 10.2 por ciento y el masculino 9.3 por ciento, en escala muy alta el sexo femenino presento un 21.4 por ciento y el masculino 20.93 por ciento.

Gráfico No.2 Sexo y estrés ocupacional que enfrenta el personal de salud durante la pandemia del covid-19 en el Hospital Regional Docente Juan Pablo Pina, mayo-junio 2020



Fuente cuadro No.2

Cuadro No.3 Edad y estrés ocupacional que enfrenta el personal de salud durante la pandemia del covid-19 en el Hospital Regional Docente Juan Pablo Pina, mayo-junio 2020

Edad	Estrés										Total	
	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto		Fc	%
	Fc	%	Fc	%	Fc	%	Fc	%	Fc	%		
20-29	11	37.9	4	13.8	4	13.8	6	20.6	4	13.8	29	99.9
30-39	11	18.9	12	20.7	18	31.1	6	10.3	11	18.8	58	99.9
40-49	16	42.1	6	15.8	3	7.9	2	5.2	11	28.9	38	99.9
50-59	11	44	6	24	2	8	3	12	3	12	25	100

Fuente: Test realizado al personal de salud del Hospital Regional Docente Juan Pablo Pina, mayo-junio 2020

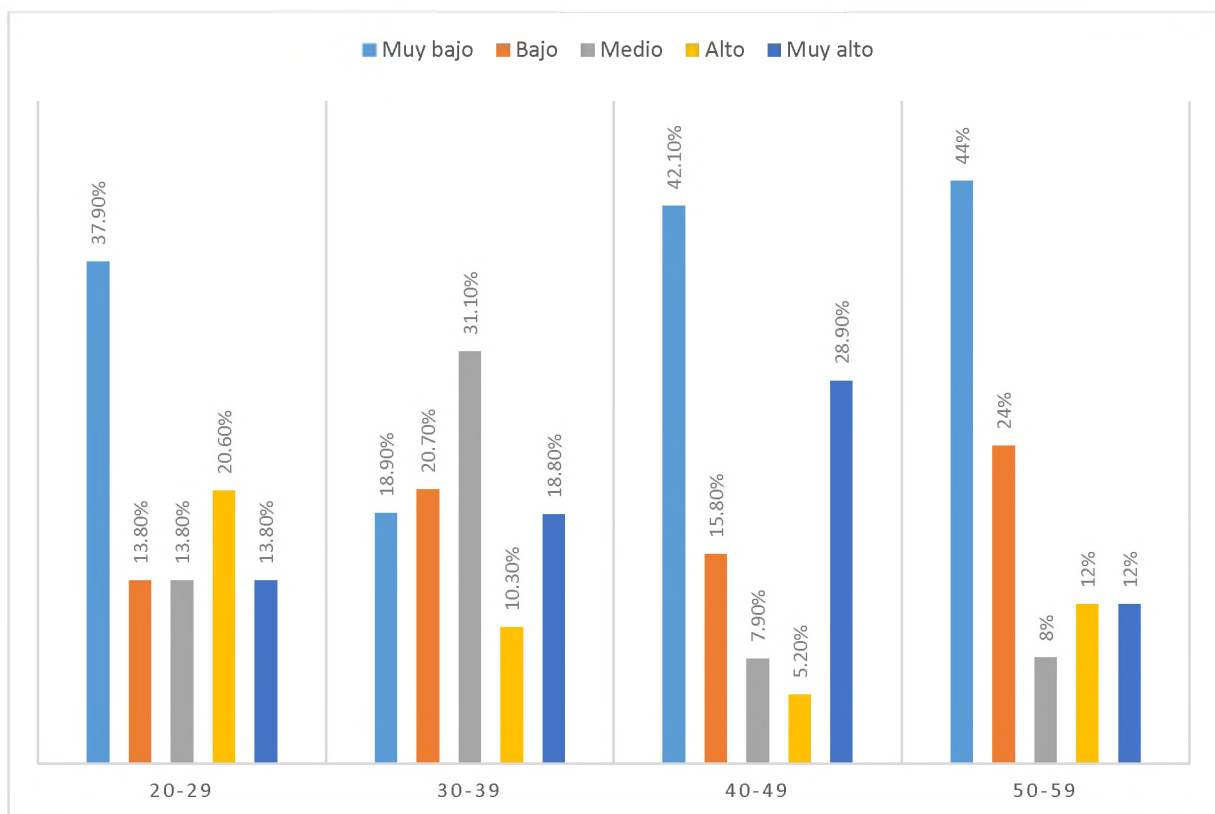
Al análisis el grupo de edad 20-29 presento un nivel de estrés muy bajo en un 37.9 por ciento un nivel de estrés bajo en 13.8 por ciento, un nivel d estrés medio en un 13.8 por ciento un nivel de estrés alto en un 20.6 por ciento y un nivel de estrés muy alto en un 13.8 por ciento

En el grupo de edad 30-39 presento un nivel de estrés muy bajo en un 18.9 por ciento un nivel de estrés bajo en 20.7 por ciento, un nivel d estrés medio en un 31.1 por ciento un nivel de estrés alto en un 10.3 por ciento y un nivel de estrés muy alto en un 18.8 por ciento

En el grupo de edad 40-49 presento un nivel de estrés muy bajo en un 42.1 por ciento, un nivel de estrés bajo en 15.8 por ciento, un nivel d estrés medio en un 7.9 por ciento un nivel de estrés alto en un 5.2 por ciento y un nivel de estrés muy alto en un 28.9 por ciento.

En el grupo de edad 50-59 presento un nivel de estrés muy bajo en un 44 por ciento, un nivel de estrés bajo en 24 por ciento, un nivel d estrés medio en un 8 por ciento un nivel de estrés alto en un 12 por ciento y un nivel de estrés muy alto en un 12 por ciento.

Gráfico No.3 Edad y estrés ocupacional que enfrenta el personal de salud durante la pandemia del covid-19 en el Hospital Regional Docente Juan Pablo Pina, mayo-junio 2020



Fuente:cuadro No.3

Cuadro No.4 Edad y estrés ocupacional que enfrenta el personal de salud durante la pandemia del covid-19 en el Hospital Regional Docente Juan Pablo Pina, mayo-junio 2020

Grupo ocupacional	Estrés										Total	
	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto			
	Fc	%	Fc	%	Fc	%	Fc	%	Fc	%	Fc	%
Médicos	8	21	8	21	10	26.3	5	13.2	7	18.4	38	99.9
Enfermeras	15	28.3	15	28.3	9	17	4	7.5	10	18.8	53	99.9
Bioanalistas y paraclínicos	7	43.7	2	12.5	2	12.5	1	6.2	4	25	16	99.9
Mayordomía	8	50	1	6.2	2	12.5	1	6.2	4	25	16	99.9
Seguridad	1	33.3	1	33.3	0	0	1	33.3	0	0	3	99.9
Administrativo	10	40	4	16	2	8	3	12	6	4	25	100

Fuente: Test realizado al personal de salud del Hospital Regional Docente Juan Pablo Pina, mayo-junio 2020

Al analizar los grupos ocupacionales, los médicos presentaron un nivel de estrés muy bajo en un 21 por ciento, un nivel de estrés bajo en 21 por ciento, un nivel de estrés medio en un 26.3 por ciento un nivel de estrés alto en un 13.2 por ciento y un nivel de estrés muy alto en un 18.4 por ciento.

Las enfermeras presentaron un nivel de estrés muy bajo en un 28.3 por ciento, un nivel de estrés bajo en 28.3 por ciento un nivel de estrés medio en un 17 por ciento un nivel de estrés alto en un 7.5 por ciento y un nivel de estrés muy alto en un 18.8 por ciento.

Las bioanalistas y paraclínicos presentaron un nivel de estrés muy bajo en un 43.7 por ciento, un nivel de estrés bajo en 12.5 por ciento, un nivel de estrés medio en un 12.5 por ciento un nivel de estrés alto en un 6.2 por ciento y un nivel de estrés muy alto en un 25 por ciento.

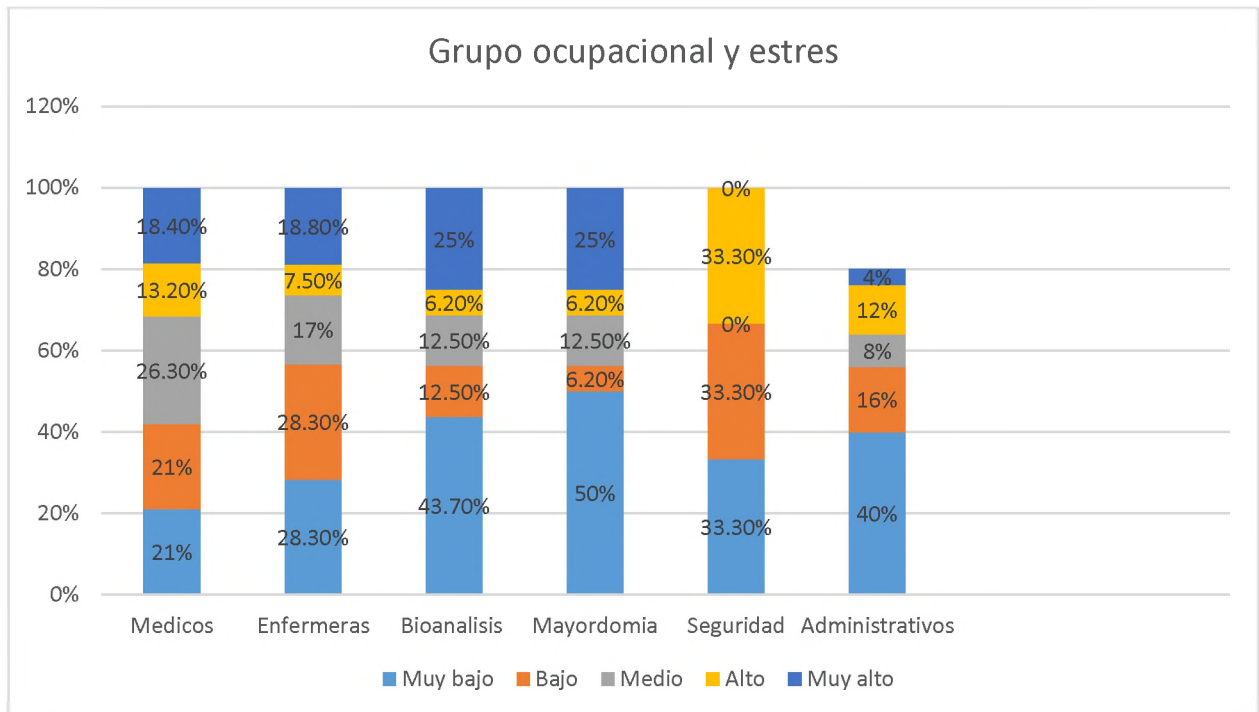
El grupo ocupacional de mayordomía presentaron un nivel de estrés muy bajo en un 50 por ciento, un nivel de estrés bajo en 6.2 por ciento, un nivel de estrés medio en un 12.5 por ciento un nivel de estrés alto en un 6.2 por ciento y un nivel de estrés muy alto en un 25 por ciento.

El grupo ocupacional Administrativo presentaron un nivel de estrés muy bajo en un 33.3 por ciento, un nivel de estrés bajo en 33.3 por ciento y un nivel de estrés alto en un 33.3 por ciento

El grupo ocupacional de administrativo presentaron un nivel de estrés muy bajo en un 40 por ciento, un nivel de estrés bajo en 16 por ciento, un nivel de estrés medio en un 8 por ciento un nivel de estrés alto en un 12% y un nivel de estrés muy alto en un 4 por ciento.

al analizar grupo ocupacional con mayores niveles de estrés en todos los niveles se determinó que el nivel de estrés en los médicos es el que más se aproxima con un índice de estrés promedio de 19.8 por ciento teniendo en cuenta que los niveles muy bajos y bajos de estrés no son un estado no patológico, la sumatoria de los niveles medios, altos y muy altos nos proporcionan un numero comparativo de estrés, por lo tanto los médicos tienen un nivel 57 por ciento de estrés, seguido Mayordomía 43.7 por ciento de estrés, bioanálisis y paraclínicos 43.5 por ciento, enfermeras 43.3 por ciento de estrés, seguridad 33 por ciento de estrés y administrativo 24 por ciento de estrés

Gráfico No.4 Grupo ocupacional y estrés que enfrenta el personal de salud durante la pandemia del covid-19 en el Hospital Regional Docente Juan Pablo Pina, mayo-junio 2020



Fuente: cuadro No.4

IV.2. Discusión.

Con el objetivo de determinar los síntomas y nivel de estrés ocupacional que enfrenta el personal de salud durante la pandemia de covid-19 del Hospital Regional docente Juan Pablo Pina Mayo-Junio 2020.

La presentación de síntomas por estrés mostro que el 95.3 por ciento presento síntomas intelectuales por el estrés, el 95 por ciento presento síntomas fisiológicos por el estrés, el 93.3 por ciento presento síntomas psico-emocionales y en menor proporción un 74.6 por ciento presento síntomas de comportamiento inducido por el estrés. Charria-Ortiz concuerda en su estudio sobre el estrés en su resultados resalta: que el personal con cargo asistencial de las cuatro instituciones de salud nivel III presenta nivel alto de estrés laboral, concretamente en los síntomas fisiológicos, e intelectuales y laborales

En cuanto a los niveles de estrés se determinó que el sexo femenino maneja mayores niveles de estrés que el sexo masculino siendo en la escala muy baja de estos últimos el 40 por ciento, mientras que en el sexo femenino presento 24,2 por ciento y la escala de estrés muy alto el sexo femenino presento mayores niveles que el masculino. Carulla, Jaume Gelabert y Muntaner-Mas, Adria concuerdan en sus resultados al afirmar que los estudiantes del género masculino muestran de forma significativa menores valores de estrés percibido que el género femenino en diversos factores.

Al análisis el grupo de edad el rango de edad que maneja mayores niveles de estrés muy alto corresponde al grupo de 40-49 años siendo este 28.9 por ciento. Heredia Osvaldo y cols afirman en su estudio que la edad sólo correlaciona de manera directa con el factor de estrés por ruptura familiar, donde a mayor edad, mayor estrés percibido en este factor, Moisés Rafael Naylobi en su estudio al abordar la variable edad en los resultados concuerda en que la edad correspondida entre 36-40 años presentaron nivel más alto de cansancio emocional con un 38.7 por ciento.

Al analizar grupo ocupacional con mayores niveles de estrés en todos los niveles se determinó que el nivel de estrés en los médicos es el que más se aproxima con un índice de estrés promedio de 19.8 por ciento.

Teniendo en cuenta que los niveles muy bajos y bajos de estrés son un estado no patológico, la sumatoria de los niveles medios, altos y muy altos nos proporcionan un número comparativo de estrés.

CAPITULO V
CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

V.I CONCLUSIÓN

En el estudio titulado síntomas y nivel de estrés ocupacional que enfrenta el personal de salud durante la pandemia del COVID-19 en el hospital regional docente Juan Pablo Pina, mayo-junio 2020 llegamos a las siguientes conclusiones

Los síntomas por estrés corresponden en un 95.3 por ciento síntomas intelectuales, un 95 por ciento síntomas fisiológicos, un 93.3 por ciento a síntomas psico-emocionales y en menor proporción un 74.6 por ciento a síntomas de comportamiento inducido por el estrés.

El sexo femenino maneja mayores niveles variables de estrés en una escala de media a muy alta en un 50.2 por ciento en contraparte el sexo masculino es un 43.5 por ciento.

El grupo de edad que maneja mayores niveles de estrés comprendido entre los 40 y 49 años de edad siendo éste 28 por ciento.

El grupo ocupacional que maneja mayores niveles variables de medio a muy alto son los médicos con un 57 por ciento, seguido por mayordomía con un 43.7 por ciento, prosigue el grupo de bioanálisis y paraclínicos con 43.5 por ciento subsecuentemente el grupo de enfermería 43.3 por ciento seguido por seguridad con un 33 por ciento y en menor medida el grupo administrativo con un 24 por ciento.

V.II. RECOMENDACIONES

- ✓ Al ministerio de salud pública y asistencia social ante la necesidad de aumentar el personal de salud para evitar la sobrecarga de trabajo.
- ✓ Al ministerio de salud pública y asistencia social, mejoramiento de infraestructura de trabajo.
- ✓ Al hospital mejorar las condiciones laborales y ambientales del personal de salud.
- ✓ Al hospital realizar charlas y capacitaciones al personal de salud sobre manejo de estrés.
- ✓ Al hospital Definir claramente los papeles y responsabilidades
- ✓ Al hospital adecuar que el volumen de trabajo coordine con las habilidades y los recursos del personal de salud.
- ✓ Al hospital Mejore las comunicación entre los distintos departamentos.
- ✓ Al personal de salud respetar el correcto horario de sueño y descanso especialmente cuando no está laborando.
- ✓ Al personal de salud, Practicar técnicas de relajación y otras actividades gratificantes, hobbies y deportes.
- ✓ Al personal de salud, evitar el sedentarismo y favorecer hábitos saludables.
- ✓ Al personal de salud, evitar la queja continua que solo desgasta e irrita a uno mismo y a los demás.
- ✓ Al personal de salud, equilibrio en los calendarios laborales, familiares y sociales.
- ✓ Al personal de salud, Compartir deseos positivos facilita un buen clima laboral.

CAPITULO VI
REFERENCIAS Y ANEXOS

VI.1 Referencias

1. Sauñe-Oscoco W, Bendezù-Sarcines CE, Oscoco-Torres O. CONDICIONES LABORALES Y NIVEL DE ESTRÉS EN ENFERMEROS DE UN HOSPITAL PÚBLICO PERUANO. Revista Médica Panacea [Internet]. 2017 [citado 1 de junio de 2020];2(3). Disponible en: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/139>
2. Moisés Rafael NE. Nivel del síndrome de burnout en los médicos del Hospital Regional Docente Juan Pablo Pina [Tesis de postgrado]. [Distrito Nacional]: Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña; 2018.
3. Sarsosa-Prowesk K, Charria-Ortiz VH. Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. Universidad y Salud. el 1 de enero de 2018;20(1):44–52.
4. Gelabert Carulla J, Muntaner-Mas A. Estrés académico y emociones académicas en estudiantes universitarios / Academic stress and academic emotions in university students. GKA revEDUSUP [Internet]. 14 de marzo de 2017 [citado 22 de junio de 2020];4(1). Disponible en: <https://journals.eagora.org/revEDUSUP/article/view/1367>
5. Ribeiro RP, Marziale MHP, Martins JT, Galdino MJQ, Ribeiro PHV. Estresse ocupacional entre trabalhadores de saúde de um hospital universitário. Rev Gaúcha Enferm [Internet]. 23 de julio de 2018 [citado 31 de mayo de 2020];39(0). Disponible en: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-14472018000100421&lng=pt&tlng=pt
6. Moreno PE, Moreno AP, Marcial PE. Análisis cualitativo del estrés laboral y su incidencia en médicos del área hospitalaria en Guayaquil. RECIMUNDO [Internet]. 2 de mayo de 2018 [citado 29 de mayo de 2020];2(1 (Esp)):116-35. Disponible en: <http://recimundo.com/index.php/es/article/view/170>

7. Osorio JE, Cárdenas Niño L. Estrés laboral: estudio de revisión. Divers: Perspect Psicol [Internet]. 27 de marzo de 2017 [citado 31 de mayo de 2020];13(1):81. Disponible en: <http://revistas.usta.edu.co/index.php/diversitas/article/view/3494>

8. Osorio JE, Cárdenas Niño L. Estrés laboral: estudio de revisión. Divers: Perspect Psicol [Internet]. 27 de marzo de 2017 [citado 31 de mayo de 2020];13(1):81. Disponible en: <http://revistas.usta.edu.co/index.php/diversitas/article/view/3494>

9. Serrano-Castro PJ, Estivill-Torrús G, Cabezudo-García P, Reyes-Bueno JA, Ciano Petersen N, Aguilar-Castillo MJ, et al. Influencia de la infección SARS-CoV-2 sobre enfermedades neurodegenerativas y neuropsiquiátricas: ¿una pandemia demorada? Neurología [Internet]. 17 de abril de 2020 [citado 31 de mayo de 2020]; Disponible en: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213485320300670>

10. Acabal MRG. “ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL” (ESTUDIO REALIZADO EN SERVITECA ALTENSE DE QUETZALTENANGO) [Internet] [Tesis de grado]. [Quetzaltenango]: Universidad Rafael Landívar; 2014. Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>

11. Vega MC, Fuente alba NG, Igor MS. Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud1. 2013;19. [citado el 21 de junio de 2020]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839307002.pdf>

12. Tipos de Estrés Laboral | Efectos y Consecuencias [Internet]. Grupo IOE. 2018 [citado el 21 de junio de 2020]. Disponible en: <https://www.grupoioe.es/tipos-de-estres-laboral/>

13. Tipos de estrés [Internet]. Sanitas. [citado el 21 de junio de 2020]. Disponible en: <http://www.sanitas.es/sanitas/seguros/es/particulares/biblioteca-de-salud/estilo-vida/tipos-estres.html>

14. Saborío Morales L, Hidalgo Murillo LF. Síndrome de Burnout. Medicina Legal de Costa Rica. marzo de 2015;32(1):119–24. [citado el 21 de junio de 2020]. Disponible en: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014

15. Fases del estrés [Internet]. Sanitas. [citado el 21 de junio de 2020]. Disponible en: [//www.sanitas.es/sanitas/seguros/es/particulares/biblioteca-de-salud/estilo-vida/fases-estres.html](http://www.sanitas.es/sanitas/seguros/es/particulares/biblioteca-de-salud/estilo-vida/fases-estres.html)
16. Hoyo Delgado MA del, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (España). Estrés laboral. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo; 2004. <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
17. Fernandes MA, Ribeiro AA de A. Salud mental y estrés ocupacional en trabajadores de la salud a la primera línea de la pandemia de COVID-19. Revista Cuidarte [Internet]. el 1 de mayo de 2020 [citado el 23 de junio de 2020];11(2). Disponible en: <https://revistacuidarte.udes.edu.co/index.php/cuidarte/article/view/1222>
18. Ozamiz-Etxebarria N, Dosil-Santamaria M, Picaza-Gorrochategui M, Idoiaga-Mondragon N, Ozamiz-Etxebarria N, Dosil-Santamaria M, et al. Stress, anxiety, and depression levels in the initial stage of the COVID-19 outbreak in a population sample in the northern Spain. Cadernos de Saúde Pública [Internet]. 2020 [citado el 21 de junio de 2020];36(4). Disponible en: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0102-311X2020000405013&lng=en&nrm=iso&tlng=es
19. Naranjo Pereira ML. Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. Rev Educación. el 31 de diciembre de 2009;33(2):171. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>
20. 1. Síntomas y diagnóstico del estrés [Internet]. 2011 [citado el 21 de junio de 2020]. Disponible en: <https://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/emociones-y-autoayuda/sintomas-y-diagnostico-del-estres-3652>
21. 1. López C, Chacón S. identificación factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral en cargos operativos de una entidad financiera a partir del instrumento de villalobos. :40.

22. Canarias PEM. El diagnóstico del estrés [Internet]. Eurofins Megalab Canarias. 2017 [citado el 21 de junio de 2020]. Disponible en: <https://www.lgs-analisis.es/diagnostico-del-estres/>
23. Guía para prevención del estrés/previa.uclm.es [citado el 23 de junio de 2020]. Disponible en https://previa.uclm.es/servicios/prevencion/documentacion/Semana_PRL_AB2015/Gu%C3%ADa%20para%20la%20Prevenci%C3%B3n%20del%20estr%C3%A9s%20en%20la%20empresa.pdf
24. Iniesta, A., 2016. *Guía Sobre El Manejo Del Estrés Desde La Medicina Del Trabajo*. 1st ed. [ebook] barcelona: san growin, p.<http://www.aeemt.com>. disponible en: http://www.aeemt.com/contenidos/Recursos/Guia_Manejo_Estres/GuiaManejoEstres.pdf [citado el 21 de junio de 2020].

VI.2 Anexos

ESTRÉS OCUPACIONAL DEL PERSONAL DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID-19 EN EL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE JUAN PABLO PINA,

Formulario no ____

Edad: _____

Sexo: Masculino ____ Femenino _____

Test Villalobos 3ra edición 2010

Malestares	Siempre	Casi siempre	a veces	nunca
1. Dolores en el cuello y espalda tensión Muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, ulcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza				
5. somnolencia durante el día o desvelo en la noche				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas Cardiacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los				

órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares. Trastornos del sueño como				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12. Sensación de desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16. Sentimiento de frustración, de no Haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgan0.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. preocupación o tristeza				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los				

nervios.				
27. Sentimiento de que "no vale nada", o "no sirve para nada.				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o Café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón				
30. obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida				

Fuente: Gloria Villalobos, batería para la elaboración de riesgo psicosocial, 2010

República Dominicana
Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña
Facultad de Ciencias de la Salud



Documento de consentimiento informado con el fin de coleccionar datos para la investigación de tesis de especialidad: ESTRÉS OCUPACIONAL QUE ENFRENTA EL PERSONAL DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID-19 EN EL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE JUAN PABLO PINA, MAYO-JUNIO 2020

Este formulario de consentimiento informado se dirige al personal de salud del Hospital Regional Docente Juan Pablo Pina, invitan a que participen en la investigación.

Investigador:

Dr. Julio Alberto Barías

Información:

La información que recoja por este proyecto de investigación se mantendrá confidencial. La información acerca de usted que se recogerá durante la investigación será puesta fuera de alcance y nadie sino los investigadores tendrán acceso a verla.

Formulario de consentimiento.

He leído la información proporcionada o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado. Consiento voluntariamente participar en esta investigación como

participante y entiendo que tengo el derecho de retirarme de la investigación en cualquier momento sin que me afecte en ninguna manera mi cuidado médico.

Firma _____

Fecha _____