



FACULTAD DE PSICOLOGIA Y CIENCIAS SOCIALES

El estrés laboral y estrategias de afrontamiento en personal de la salud no médico de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Estudiante: Capuzzi, Damián Ezequiel.

Legajo: 22629

Director/es: Lic. Torrijo, Silvana Mariel

Trabajo Final de Integración para acceder al título de Licenciado en Psicología.

2024

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN
PARA LA PUBLICACIÓN DE OBRAS EN EL REPOSITORIO DIGITAL
INSTITUCIONAL DE LA UFLO UNIVERSIDAD

RIUFLO - *Repositorio Institucional de la Universidad de Flores* - fue creado para gestionar y mantener una plataforma digital de acceso libre y abierto para la difusión de la creación intelectual de la Universidad de Flores.

El autor cede a la Universidad de forma gratuita pero no exclusiva, los derechos de reproducción, de distribución y de comunicación pública de su obra, a través del **RIUFLO**. Por lo tanto, la Universidad adopta para los ítems allí depositados la Licencia Creative Commons atribución - no comercial 4-0 internacional que siempre requerirá que se cite la fuente y se reconozca la autoría. De solicitar otras limitaciones, el autor podrá detallarlas en forma expresa o a través de la elección de otro modelo de Licencia.

Autorizo la publicación de la obra en el RIUFLO (seleccionar una opción):

A partir del día de la fecha de aprobación del TFI [x]

A partir de otra fecha, especificar:

Lugar y fecha: Buenos Aires, 02/03/2024

Firma y aclaración del autor:  Damián Ezequiel Capuzzi.

Contenido

RESUMEN	6
INTRODUCCIÓN	7
Definición del problema	7
Objetivos de Investigación.....	8
Hipótesis	9
Pregunta de investigación	9
CAPITULO I	10
Estrés laboral.....	10
1.1 Definición de Estrés.....	10
1.2 Estrés laboral y burnout.....	12
1.3 Tipos de estrés en el ámbito laboral.....	13
1.4 Causas del Estrés Laboral y burnout.....	14
1.5 Factores que contribuyen al estrés laboral en el personal de la salud no médico.....	17
1.6 Efectos del estrés laboral en la salud física y mental del personal de la salud no médico.....	18
CAPITULO II.....	21
Personal de la salud no médico:.....	21
2.1 Descripción de las ocupaciones que componen el personal de la salud no médico.....	21
2.2 Importancia del personal de la salud no médico en la prestación de servicios de atención médica.....	23
2.3 Factores específicos del entorno laboral del personal de la salud no médico que pueden contribuir al estrés.....	24
CAPITULO III.....	26
Métodos de afrontamiento	26
3.1 Definición de métodos de afrontamiento y su importancia para hacer frente al estrés laboral...	26
3.2 Tipos de métodos de afrontamiento utilizados por el personal de la salud no médico.....	27
CAPITULO IV.....	30
Investigaciones previas	30
4.1 Revisión de estudios anteriores sobre el estrés laboral en el personal de la salud no médico y sus métodos de afrontamiento.....	30
4.2 Identificación de las limitaciones y lagunas existentes en la literatura actual	33
CAPITULO V	34
Métodos de investigación	34
5.1 Diseño	34
5.2 Participantes.....	34
5.3 Técnicas de recolección de datos	34
5.4 Procedimiento	35

CAPITULO VI.....	36
Resultados.....	36
CAPITULO VII.....	44
Conclusiones y Discusión.....	44
CAPITULO VIII.....	45
Aportes y Limitaciones.....	45
8.1 Aportes y contribuciones de la investigación.....	45
8.2 Limitaciones de la investigación.....	46
Referencias bibliográficas.....	47
Anexo I.....	51
Entrevista.....	51
Anexo II.....	53
Consentimiento Informado.....	53

RESUMEN

El estrés laboral es un problema recurrente que afecta a millones de trabajadores en todo el mundo. En el sector de la salud, el personal no médico está expuesto a estrés por las demandas emocionales, la carga de trabajo y las condiciones laborales desafiantes. El personal no médico de la salud incluye trabajadores de enfermería, nutricionistas, psicólogos, terapeutas ocupacionales, acompañantes terapéuticos, técnicos de laboratorio, administrativos y otros profesionales de la salud.

El objetivo del presente trabajo es explorar las estrategias de afrontamiento del estrés laboral utilizadas por el personal no médico de la salud de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), mediante el uso de la metodología cualitativa y entrevistas semidirigidas, las cuales fueron realizadas en un lugar y hora conveniente para los participantes. Se utilizará un enfoque de teoría fundamentada para analizar los datos e identificando categorías y patrones en las respuestas. (Hernández Sampieri, 2014).

Se espera que los resultados permitan caracterizar las principales fuentes de estrés laboral en este grupo de trabajadores, así como las estrategias de afrontamiento más utilizadas según la percepción de los participantes.

Palabras clave: Burnout, personal de salud no médico, afrontamiento, estrés laboral, intervenciones psicológicas.

INTRODUCCIÓN

Definición del problema

El estrés laboral es un problema creciente en la sociedad actual y afecta especialmente al personal de la salud, ya que se enfrentan a altos niveles de estrés debido a factores como la carga de trabajo, la presión de tiempo, la falta de recursos y las demandas emocionales de los pacientes y sus familias. Estos factores pueden tener un impacto negativo en la salud y el bienestar de los trabajadores del ámbito sanitario, lo que a su vez puede afectar la calidad de atención que brindan a los pacientes. Por lo tanto, es importante que los trabajadores de la salud desarrollen estrategias efectivas de afrontamiento del estrés para manejar estas demandas laborales y mejorar su bienestar psicológico y físico.

Según Foria, y González-Argote (2022), el personal de enfermería en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires ha experimentado altos niveles de estrés laboral debido a una variedad de factores, incluyendo la falta de personal, la sobrecarga de trabajo y la falta de apoyo de la gestión. En cuanto al método de afrontamiento del estrés laboral entre el personal de enfermería variaba ampliamente, pero que aquellos que usaban estrategias de afrontamiento activas, como el apoyo social y la resolución de problemas, tenían una mejor salud mental y física.

Según un estudio realizado por Castillo Ávila et al. (2014), el estrés laboral es un problema frecuente en enfermeros y auxiliares de enfermería. Los autores encontraron que el 40% de los encuestados presentaban síntomas de estrés laboral, como irritabilidad, insomnio y fatiga. Asimismo, los resultados del estudio indicaron que el estrés laboral se relaciona con una mayor probabilidad de cometer errores y tener conflictos con los compañeros de trabajo.

Según Gallego (2017), en el ámbito de la salud es esencial que el personal, especialmente los profesionales de enfermería, cuente con estrategias de afrontamiento adecuadas para hacer frente a los factores estresores presentes en su entorno laboral. Estos profesionales se exponen a diario a una serie de desafíos que pueden generar altos niveles de estrés laboral. Las estrategias de afrontamiento son herramientas fundamentales para manejar y controlar las demandas emocionales y físicas en el trabajo. Estos mecanismos de afrontamiento ayudan a los profesionales de enfermería a adaptarse a situaciones estresantes, minimizar el impacto negativo en su bienestar y promover una mejor calidad de atención al paciente.

En el caso de las estrategias centradas en el problema, han demostrado ser efectivas como mecanismo de protección contra el estrés. Estas estrategias implican enfrentar activamente los desafíos y buscar soluciones prácticas. Además, se han identificado correlaciones positivas entre el afrontamiento de evitación, de aproximación y emocional. El afrontamiento de evitación se refiere a evitar o ignorar el problema, mientras que el afrontamiento de aproximación implica enfrentarlo directamente. El afrontamiento emocional involucra expresar y regular las emociones relacionadas con el estrés.

En general, estas estrategias de afrontamiento actúan como variables mediadoras entre el estrés percibido y sus consecuencias negativas. Esto significa que la forma en que una persona maneja el estrés puede influir en los efectos negativos que experimenta. Al utilizar estrategias centradas en el problema y afrontamiento emocional, las personas pueden hacer frente de manera más efectiva a las demandas estresantes y mitigar las repercusiones negativas en su bienestar. Estos hallazgos respaldan la importancia de implementar técnicas de afrontamiento apropiadas para manejar el estrés de manera saludable y adaptativa (Arrogante, 2016).

Objetivos de Investigación

El objetivo general:

Identificar las estrategias de afrontamiento del estrés laboral utilizadas por los trabajadores de la salud no médico en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Objetivos específicos:

- Identificar los factores que contribuyen al estrés laboral en los trabajadores de la salud no médico.
- Identificar las consecuencias del estrés laboral en el bienestar físico, psicológico y social del personal de la salud no médico.
- Investigar la relación entre el uso de estrategias de afrontamiento y el bienestar general los trabajadores de la salud no médico en el entorno laboral.

Hipótesis:

Los factores causales de estrés laboral producen efectos que requieren mecanismos de afrontamiento en el personal de la salud no médico.

Pregunta de investigación

¿Cuáles son las estrategias de afrontamiento en situaciones de estrés laboral más utilizadas por el personal no médico de la salud en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA)?

CAPITULO I

Estrés laboral

1.1 Definición de Estrés.

El estrés es una respuesta natural del cuerpo ante situaciones de desafío, cambio o presión en nuestra vida diaria. Selye (1936), define al fenómeno del estrés como una respuesta fisiológica y psicológica recurrente ante diversas circunstancias estresantes, tanto positivas como negativas.

El síndrome general de adaptación, propuesto por Selye (1936 citado por Gálvez et al., 2015), se compone de tres fases principales: alarma, resistencia y agotamiento. Durante la fase de alarma, el cuerpo experimenta una respuesta inicial caracterizada por una reacción de "lucha o huida" frente al estímulo estresante, liberando hormonas como el cortisol y la adrenalina en el torrente sanguíneo para prepararse ante una respuesta rápida.

Si el estrés perdura, se ingresa a la etapa de resistencia, donde el organismo trata de adaptarse y resistir los efectos continuos del estrés. Se ponen en marcha mecanismos de defensa con el objetivo de mantener la homeostasis y contrarrestar los impactos negativos del estrés. No obstante, si el estrés se prolonga en el tiempo, el cuerpo puede llegar a un estado de agotamiento, lo cual puede conllevar problemas de salud tanto física como mental (Selye, 1936, citado por Gálvez et al., 2015).

A lo largo de la historia, el estrés ha permitido a los seres humanos adaptarse y sobrevivir en entornos cambiantes y, en cierta medida, puede considerarse beneficioso al proporcionar la energía y motivación necesaria para enfrentar diferentes desafíos. La prevalencia de factores estresantes crónicos ha llevado a niveles peligrosamente altos, que perjudican el bienestar físico y mental. Conocer las causas y manifestaciones del estrés, así como desarrollar estrategias efectivas para manejarlo, es fundamental para mejorar la calidad de vida en la sociedad actual.

En ocasiones, nos encontramos en situaciones en las que una actividad puede resultar complicada, pero la sensación de lograr llevar a cabo una tarea, trabajo o ejercicio de manera exitosa nos brinda una satisfacción notable. A esta sensación se la denomina eustrés (estrés positivo).

Es importante destacar que, inicialmente, una respuesta de estrés es esencial y adaptativa. Sin embargo, si este estrés se prolonga o intensifica con el tiempo, puede tener un impacto negativo en la salud, rendimiento profesional, incluyendo las relaciones interpersonales. A dicha situación se le denomina distrés o estrés negativo. El cual implica un exceso de esfuerzo y siempre conlleva una alteración en nuestros procesos fisiológicos (Ávila, 2014).

Según Lazarus y Folkman (1986), el estrés surge de la relación entre el individuo y su entorno, y es influenciado por la interpretación que el individuo hace de las demandas del entorno y de sus propios recursos para enfrentar esas demandas, enfatizando la importancia de la evaluación cognitiva en la experiencia. En este sentido, los autores distinguen entre dos tipos de evaluación cognitiva: la evaluación primaria y la evaluación secundaria. La evaluación primaria se refiere a la valoración inicial que hace el individuo de un evento como irrelevante, benigno-positivo o estresante. Esta evaluación se basa en la percepción de las demandas y su significado para el individuo. La evaluación secundaria, por otro lado, implica una evaluación más detallada de los recursos y estrategias disponibles para hacer frente al evento estresante.

En relación con las creencias, la génesis de estas emerge de diversas fuentes, como explican Pérez Núñez et al (2014). Estas fuentes pueden dividirse en dos categorías principales:

Fuentes Externas: Las creencias que se originan en interpretaciones culturales transmitidas para la comprensión de fenómenos específicos y la interpretación particular de discursos. Esta categoría abarca las creencias culturales, políticas y religiosas, que a menudo son internalizadas durante la infancia a través de la imitación de comportamientos exitosos de personas en el entorno social.

Fuentes Internas: Estas creencias emergen del pensamiento personal, experiencias individuales y convicciones personales. Los individuos tienen la tendencia a adoptar creencias de líderes o figuras de autoridad, incluso cuando estas contradicen sus propios intereses.

Es esencial señalar que las creencias no siempre son el resultado de elecciones voluntarias, ya que las personas buscan establecer vínculos coherentes entre sus experiencias de la realidad y creencias racionales. Este proceso implica la construcción de teorías que eviten contradicciones cognitivas y que justifiquen los comportamientos (Pérez Núñez et al., 2014).

1.2 Estrés laboral y burnout.

En la actualidad, el entorno laboral se encuentra marcado por la presencia constante de desafíos, un aumento en las demandas laborales y una competencia en constante crecimiento. Estas circunstancias han llevado a un aumento significativo en la prevalencia del estrés laboral y el burnout entre los trabajadores.

El estrés laboral se refiere a las respuestas físicas y psicológicas adversas que se experimentan cuando las demandas del trabajo superan la capacidad de afrontamiento de un individuo.

Las causas de este estrés podrían estar relacionadas con factores psicosociales o estresores, que son las condiciones presentes en el entorno de trabajo y que tienen el potencial de afectar tanto el bienestar como la salud del trabajador, así como su desarrollo laboral (Periñán-Sotelo et al., 2022).

Según Serna Corredor y Martínez Sánchez (2020), debido al estrés laboral los trabajadores pueden manifestar falta de entusiasmo y motivación hacia su trabajo, experimentar una disminución gradual de energía y desarrollar síntomas indicativos de ansiedad y depresión. Estos síntomas se atribuyen a condiciones laborales caracterizadas por largas jornadas de trabajo, bajos salarios y un ambiente social exigente.

Todo ello conlleva al concepto conocido como burnout, que se define como un estado caracterizado por el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución de la satisfacción personal debido a una exposición crónica al estrés laboral.

En un estudio reciente, Periñán-Sotelo, Pérez-Fernández y Roya-Fernández (2022) analizan los factores que contribuyen al estrés laboral en el ámbito sanitario. Entre ellos, destacan la sobrecarga de trabajo, la escasez de personal y la insuficiencia de tiempo para cumplir con las obligaciones. Estas condiciones generan un desajuste entre las exigencias del trabajo y los recursos de la persona para afrontarlas. Si este desajuste se mantiene en el tiempo, puede provocar el síndrome de burnout o síndrome de desgaste profesional, que se caracteriza por el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal.

Por otro lado, Según Portero de la Cruz (2019), el burnout es una respuesta ineficaz al estrés prolongado en el ámbito laboral, que surge cuando las técnicas de afrontamiento empleadas por el individuo para manejar la actividad profesional fracasan. Esto conlleva el surgimiento

de actitudes negativas tanto hacia las personas con las que se relaciona. Por ejemplo, con clientes o compañeros de trabajo, como hacia su propia función profesional.

1.3 Tipos de estrés en el ámbito laboral:

Según el estudio realizado por Pérez (2011), el estrés laboral es una reacción psicológica y fisiológica que se produce cuando las demandas del trabajo superan los recursos y capacidades del trabajador. El estrés laboral puede clasificarse en dos tipos principales: episódico y crónico.

El estrés laboral episódico se caracteriza por la aparición de episodios aislados de estrés de alta intensidad, que suelen ser provocados por situaciones imprevistas y de corta duración. Por ejemplo, un trabajador puede experimentar estrés episódico si es despedido de forma repentina o si tiene que enfrentarse a una emergencia, como podría ser un accidente laboral. Este tipo de estrés puede tener efectos negativos sobre la salud mental del individuo, como ansiedad, irritabilidad o depresión.

Por otro lado, el estrés laboral crónico se produce cuando el trabajador está expuesto de forma continua y prolongada a condiciones laborales estresantes, que pueden ser de diversa índole. Algunos de los factores que pueden generar estrés crónico son:

- Sobrecarga de trabajo: Cuando el trabajador tiene que realizar más tareas y asumir más responsabilidades de las que puede manejar, es probable que sufra estrés crónico.
- Alteración de los ritmos biológicos: El trabajo en horarios irregulares o nocturnos puede alterar los ciclos naturales del organismo, lo que puede provocar un estrés sostenido.
- Ambiente laboral inadecuado: Un espacio físico que no reúne las condiciones óptimas para el trabajo, como una iluminación deficiente, un ruido excesivo o una temperatura incómoda y la falta de recursos puede incrementar el estrés laboral.
- Estimulación lenta y monótona: Un trabajo que no ofrece variedad ni desafíos puede provocar un aburrimiento crónico y una falta de motivación, lo que puede generar un estrés persistente.

- Responsabilidad y toma de decisiones significativas: El hecho de tener que tomar decisiones importantes y asumir responsabilidades relevantes puede generar una presión constante sobre el trabajador, lo que puede aumentar su nivel de estrés.

- Condiciones laborales inadecuadas: Aspectos como la escasez de recursos, la falta de apoyo o la ausencia de reconocimiento por parte del empleador o de superiores pueden generar una insatisfacción laboral y un aumento del estrés.

El estrés laboral crónico puede tener consecuencias graves sobre la salud física y mental del trabajador, como enfermedades cardiovasculares, trastornos digestivos, problemas de sueño, ansiedad, depresión o burnout.

Los sucesos de la vida y los estresores crónicos son dos tipos de elementos estresantes que pueden afectar a las personas. Sin embargo, no siempre es fácil diferenciarlos, ya que los sucesos de la vida pueden tener una naturaleza recurrente debido a condiciones sociales, económicas y psicológicas persistentes, y los estresores crónicos pueden ser considerados como una serie de sucesos relacionados entre sí. Así, ambos tipos de elementos estresantes pueden estar vinculados e influirse mutuamente, como aportar significado y contexto a la situación estresante (Pérez, 2011).

1.4 Causas del Estrés Laboral y Burnout

El estrés es un fenómeno complejo que se origina por diferentes motivos, entre los que se destacan: la elevada exigencia de responsabilidad laboral, el exceso de actividades que se deben realizar, los problemas en las relaciones interpersonales y las condiciones laborales deficientes. Estos factores desencadenantes pueden tener un impacto distinto en cada persona, pues la reacción al estrés es muy subjetiva. Un ejemplo interesante es el de aquellos individuos que no se ven afectados de la misma manera por una gran carga de trabajo. Algunas personas pueden afrontar con éxito una sobrecarga de actividades, mientras que otras podrían no ser capaces de manejar una responsabilidad significativa del mismo modo. Incluso, se ha constatado que algunos empleados pueden mejorar su desempeño laboral cuando se enfrentan a retos que requieren una mayor responsabilidad (Ortiz, 2020).

Álvarez (2011) afirma que el síndrome de burnout tiene múltiples causas y efectos, que varían según el contexto y el individuo. Entre las causas más comunes se encuentran las

demandas laborales excesivas y la falta de aprecio por el trabajo realizado, que generan estrés y frustración en el trabajador. Entre los efectos se destacan la pérdida de motivación, la ansiedad, la dificultad para tomar decisiones, la baja autoestima, la irritabilidad, la fatiga, el desgaste y la confusión.

Según Cristóbal (2019), los empleados de una organización se ven afectados por diferentes factores ambientales. Las fluctuaciones económicas, originadas por modificaciones en las políticas económicas del país, generan confusión e inestabilidad financiera, causando estrés en los individuos. Las recesiones económicas suelen implicar desempleo, cesantías temporales, disminución de salarios y horarios laborales más cortos, entre otros efectos.

Los trabajadores pueden ver afectado su desempeño laboral por diversos factores, tanto internos como externos. Entre los factores internos, se encuentran las experiencias personales que generan estrés, como los problemas familiares o económicos. Estos problemas pueden interferir con la concentración y el rendimiento de los empleados, ya que les causan angustia y preocupación. Los problemas familiares pueden ser especialmente estresantes, debido a la importancia que los trabajadores le dan a sus vínculos afectivos. Los problemas económicos también pueden provocar estrés, independientemente del nivel de ingresos de los trabajadores, ya que dependen de sus hábitos de consumo y ahorro. Tanto la situación familiar como la económica pueden tener un impacto negativo en el bienestar de los empleados y en su capacidad para enfocarse en el trabajo (Cristóbal, 2019).

Según Gaspirc (2016), el estrés laboral puede tener diversas causas. Algunas de ellas son eventos traumáticos (como el despido), situaciones prolongadas que implican incertidumbre (como la amenaza de perder el empleo por situaciones socioeconómicas) o hechos menores pero frecuentes (conflicto con compañeros). También hay situaciones que, aunque pueden tener aspectos positivos, generan presión y temor, como los ascensos o cambios de responsabilidades. Estas situaciones pueden darse por exceso o por defecto; es decir, tanto la sobrecarga como la falta de desafíos y tareas pueden afectar al trabajador. El autor indica que el trabajo mismo puede ser una fuente de estrés por su naturaleza exigente. Las organizaciones con una estructura interna deficiente o una comunicación insuficiente crean un clima de inestabilidad y ansiedad entre los empleados.

No obstante, hay profesiones que son más estresantes por su propia naturaleza, ya que implican una mayor carga emocional o psicológica. Por tal motivo, la forma en que cada persona enfrenta y se recupera del estrés depende de múltiples factores internos y externos,

tales como la personalidad, las experiencias previas, las estrategias de afrontamiento aprendidas y el entorno en el que se desenvuelve. Es fundamental conocer cómo diferentes personas responden y se ajustan al estrés para fomentar ambientes laborales y sociales más saludables, donde se puedan ofrecer medidas apropiadas de apoyo y gestión del estrés (Ortiz, 2020).

Es importante destacar que algunas ocupaciones requieren una alta demanda emocional, lo que implica enfrentarse a situaciones de incertidumbre y desgaste que implica en el contacto con otras personas. Entre estas ocupaciones se encuentran el personal de atención al cliente, los médicos, los profesores, los asistentes sociales y los enfermeros, que tienen que lidiar con las necesidades y problemas de los usuarios del servicio, así como con la presión por obtener resultados y captar nuevos clientes. Estas condiciones pueden provocar el síndrome de desgaste o "burnout", que se manifiesta por una excesiva implicación emocional con los beneficiarios del servicio.

Según Álvarez (2011), el síndrome de burnout se relaciona con ocupaciones que implican una interacción directa y constante con clientes, y que dependen de esta para el desempeño de la labor. Estas ocupaciones, que incluyen médicos, enfermeras, consultores, trabajadores sociales, educadores, vendedores a domicilio, encuestadores y otros similares, tienen un mayor riesgo de sufrir esta condición a lo largo del tiempo. Además, estas ocupaciones suelen tener jornadas largas y altas demandas, que a veces son valoradas positivamente por el entorno laboral. Estas características se convierten en hábitos, muchas veces sin quererlo, para cumplir con las obligaciones asignadas o metas poco realistas.

El síndrome de burnout se presenta cuando se combinan factores individuales, relacionadas con la tolerancia al estrés, la frustración y organizacionales como las deficiencias en la definición del rol, el ambiente laboral, etc. Asimismo, un exceso de estandarización en los métodos de trabajo y la rigidez de las regulaciones contribuyen a un entorno más propicio para el burnout. También se destaca que ambientes que fomentan la rutina por su estructura y sistemas de procedimientos, la monotonía y la falta de control pueden provocar el burnout. Incluso los entornos más flexibles que se enfocan en la estandarización de habilidades pueden facilitar el surgimiento del síndrome en situaciones donde haya ambigüedad en los roles, conflictos personales o ausencia de una estructura operativa que establezca claramente las pautas de actuación.

1.5 Factores que contribuyen al estrés laboral en el personal de la salud no médico.

Existen diversos factores que pueden incidir en el estrés laboral, como la carga de trabajo, la falta de apoyo social, la falta de control sobre el trabajo, la falta de reconocimiento, la inseguridad laboral, la injusticia procedimental, las recompensas insuficientes, la relación trabajo-vida personal, el nivel remunerativo y la estabilidad laboral.

En el ámbito de las instituciones sanitarias, se observa una alta prevalencia de estrés laboral, lo cual sugiere que dicho estrés podría originarse a partir de las condiciones de trabajo. No obstante, su diagnóstico puede resultar complicado debido a la similitud de los síntomas fisiológicos con enfermedades generales. Investigaciones previas han establecido vínculos entre factores psicosociales y diversas afecciones, como enfermedades cardiovasculares, neurológicas y psicológicas (Sarsosa-Prowesk & Charria-Ortiz, 2018), lo cual respalda la importancia de analizar el impacto del estrés laboral en distintas poblaciones, especialmente en el ámbito de la salud. Es fundamental que los líderes de las instituciones de salud reconozcan que las condiciones laborales propias de este sector influyen en la salud de sus empleados. Por tanto, es necesario comenzar con la evaluación del nivel de estrés y la identificación de sus causas, a fin de orientar las intervenciones correspondientes.

Pico y Mireya (2019) indagaron acerca de la prevalencia del estrés laboral en cuidadores de adultos mayores en instituciones públicas y privadas. Los resultados mostraron altos niveles de agotamiento emocional, despersonalización y niveles bajos en la realización personal de los cuidadores.

En el sector sanitario, la realización de tareas que no se ajustan al nivel de competencia del trabajador puede tener consecuencias negativas para su bienestar físico y mental. Estas tareas pueden generar estrés, aburrimiento, desmotivación o frustración, lo que puede afectar al rendimiento y la calidad del servicio. Además, pueden reducir la capacidad de adaptación y resolución de problemas ante situaciones imprevistas o emergencias, lo que puede poner en riesgo la seguridad de los pacientes y del propio trabajador (Gaspirc, 2016).

Los profesionales de enfermería se enfrentan a múltiples desafíos que afectan su salud a causa del estrés. Entre ellos, se encuentran las largas jornadas de trabajo, los horarios nocturnos y la exposición al sufrimiento y la muerte de los pacientes. Estas condiciones

generan estrés, ansiedad y desgaste profesional, que a su vez pueden conducir a un estilo de vida no saludable. Según Laje Olivera et al (2022), muchos enfermeros y enfermeras dedican su tiempo libre al descanso, evitando realizar actividades físicas que les ayuden a mejorar su bienestar. Asimismo, el estudio señala que el nivel de estrés y el estilo de vida varían según el área de trabajo, siendo más elevados en las áreas de emergencia y cuidado crítico, donde la demanda y la complejidad de los casos son mayores.

Por otro lado, Garnica Serrano (2022) exploró la relación entre los tipos de estrés reto-obstáculo y el impacto negativo en el desempeño laboral de los trabajadores de dos entidades de salud privadas. Los hallazgos revelaron que el nivel de estrés de los empleados afectaba la asistencia, la productividad y las pérdidas económicas derivadas del estrés en el trabajo.

1.6 Efectos del estrés laboral en la salud física y mental del personal de la salud no médico.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2013), el estrés puede tener diversos efectos negativos en la salud, manifestándose a través de enfermedades circulatorias, gastrointestinales y otros trastornos físicos, psicosomáticos y psicosociales. Estos trastornos pueden tener un impacto negativo en el rendimiento laboral, incrementando las tasas de accidentes, lesiones y disminuyendo la productividad.

En una investigación realizada por Melendi (2021), se consultó a un grupo de trabajadores de la salud acerca de los impactos generados por el estrés. La mitad de los participantes mencionó una disminución en los niveles de atención, mientras que el 40% reportó sentir irritabilidad o enojo. En un 7% de los casos, se señalaron errores significativos que no condujeron a la muerte del paciente, aunque en dos ocasiones los errores sí resultaron en el fallecimiento de los pacientes. En cuanto a las causas del estrés, un 57% de los participantes citó el cansancio, el 28% mencionó la presión derivada de una carga excesiva de trabajo, el 8% hizo referencia a la depresión o ansiedad, y un 5% atribuyó los efectos al consumo de alcohol.

Por otra parte, se observa que el personal de salud sometido a estrés tiende a cometer más errores y a mostrar una menor empatía hacia sus pacientes. Además, se identifican

dificultades en la memoria, en la toma de decisiones, una pérdida de concentración y un aumento en la irritabilidad.

En relación con la posibilidad de que el personal de salud experimente el síndrome de burnout, Rosa Gómez Esteban (2004 citado por Melendi, 2021) destaca que estos individuos tienden a volverse menos sensibles y comprensivos con los pacientes, adoptando un enfoque distante y cínico, e incluso culpándolos por los problemas que enfrentan. Los diversos factores que generan estrés en el personal de salud durante la pandemia, si no son adecuadamente abordados, podrían dar lugar a sentimientos de baja autoestima, angustia, desinterés y apatía.

Asimismo, los aspectos vinculados al estrés provocan ansiedad y dificultan las relaciones con los pacientes, sus familiares y colegas. En caso de que se presenten conflictos entre los compañeros de trabajo, esto no solo afectará a la institución, sino que también repercutirá en el proceso de recuperación de los pacientes.

Según Pérez Gil (2020), el Síndrome de Burnout se posiciona como uno de los problemas centrales en el ámbito de la salud mental, situándose en la antesala de diversas patologías psicológicas que emergen debido a un control insuficiente y la ausencia de medidas preventivas primarias para abordar este síndrome.

Aunque no se trata de una enfermedad en sí misma, se reconoce su rol como el desencadenante de problemas de salud física y mental más severos. Individuos que experimentan el síndrome de agotamiento laboral pueden manifestar una sensación constante de agotamiento, adoptar una actitud cínica, y sentir falta de motivación e insatisfacción en relación con su labor.

El estrés por agotamiento es una condición que afecta a muchas personas en el ámbito laboral y que se caracteriza por una serie de indicadores y manifestaciones que pueden deteriorar la salud física y mental de los individuos. Según Pérez Gil (2020), algunos de los síntomas más frecuentes del estrés por agotamiento son:

- Agotamiento emocional: los individuos experimentan una sensación de agotamiento profundo, dificultad para hacer frente a las situaciones y fatiga constante. El agotamiento emocional puede afectar al estado de ánimo, la autoestima y la motivación de las personas, así como a sus relaciones personales y profesionales.

- Disminución del rendimiento: el agotamiento impacta en gran medida en las tareas laborales, manifestándose en dificultades de concentración y una frecuente carencia de creatividad. Esto puede generar un descenso en la productividad, la eficacia y la satisfacción laboral, así como un aumento del estrés y la frustración.
- Síntomas físicos: el estrés crónico puede provocar alteraciones en el organismo que se manifiestan en forma de cefaleas, dolores estomacales y problemas intestinales, entre otros. Estos síntomas pueden interferir con el bienestar y la calidad de vida de las personas.

CAPITULO II

Personal de la salud no médico:

2.1 Descripción de las ocupaciones que componen el personal de la salud no médico.

En el ámbito de la atención sanitaria, es esencial reconocer la importancia del personal de salud no médico en la entrega eficiente y efectiva de servicios. Además de los médicos, un equipo diverso de profesionales colabora en conjunto para proporcionar una atención integral a los pacientes. El propósito de este capítulo es brindar una descripción de las ocupaciones que conforman el personal de salud no médico y la importancia de cada función en el proceso de atención al paciente. Se abordarán las ocupaciones de enfermeros, técnicos, trabajadores sociales, personal administrativo, bioquímicos, farmacéuticos y psicólogos.

Enfermería

Los enfermeros cumplen un papel esencial en la atención en instituciones de la salud, proporcionando cuidado integral y apoyo tanto clínico como emocional a los pacientes. Sus responsabilidades incluyen la administración de medicamentos, la monitorización de signos vitales, la realización de procedimientos médicos y la coordinación de planes de tratamiento. Además, educan a los pacientes y sus familias sobre el autocuidado y la prevención de enfermedades. Las enfermeras también desempeñan un papel importante en la comunicación y colaboración interdisciplinaria dentro del equipo de atención médica.

Técnicos de Salud

Los técnicos juegan un papel fundamental en la realización de pruebas y análisis clínicos que respaldan el diagnóstico y tratamiento médico. Los técnicos de laboratorio manejan equipos de alta tecnología para procesar muestras biológicas y producir resultados precisos utilizados por los médicos. Por otro lado, los técnicos radiólogos realizan estudios de imágenes médicas, como radiografías y tomografías, que son vitales para el diagnóstico y monitoreo de enfermedades.

Trabajadores Sociales

En el ámbito de la salud, los trabajadores sociales abordan los aspectos emocionales, sociales y económicos. Brindan apoyo en momentos de crisis, abordan barreras económicas y facilitan el acceso a recursos comunitarios. También intervienen en situaciones éticas y de toma de decisiones difíciles, planifican altas hospitalarias y coordinan cuidados a largo plazo.

Personal Administrativo

El personal administrativo en el campo de la salud se encarga de gestionar eficientemente las operaciones en instalaciones médicas. Desde la programación de citas y gestión de registros médicos, hasta la facturación y coordinación de servicios entre departamentos, su trabajo es esencial para mantener un flujo de trabajo fluido. También desempeñan un papel importante en la comunicación con pacientes y obras sociales, facilitando una experiencia cohesiva para todos los involucrados.

Bioquímicos y Farmacéuticos

Los bioquímicos y farmacéuticos son fundamentales para garantizar la calidad y seguridad de los medicamentos y tratamientos. Los bioquímicos investigan y desarrollan métodos de análisis clínico, mientras que los farmacéuticos garantizan la dispensación precisa de medicamentos, brindan asesoramiento sobre dosis y efectos secundarios, y colaboran con el equipo médico para optimizar los tratamientos.

Nutricionistas:

Los nutricionistas desempeñan un papel fundamental en la evaluación de las necesidades dietéticas de los individuos y en la elaboración de planes de alimentación personalizados. Su labor consiste en promover la salud general de los pacientes, especialmente aquellos con condiciones médicas específicas, a través de la educación sobre hábitos alimenticios saludables y la gestión de la nutrición clínica.

Además, juegan un rol esencial al educar a los pacientes sobre la importancia de una alimentación equilibrada y saludable, impartiendo conocimientos acerca de la elección adecuada de alimentos, porciones y técnicas culinarias. Asimismo, los nutricionistas están capacitados para desarrollar estrategias de gestión de la nutrición clínica, con el fin de controlar y prevenir enfermedades relacionadas con la alimentación.

Psicólogos

Los psicólogos en el ámbito de la salud se centran en el bienestar mental y emocional de los pacientes. Proporcionan terapia, asesoramiento y apoyo emocional a aquellos que enfrentan desafíos relacionados con enfermedades, traumas o cirugías. Su trabajo contribuye a la recuperación integral de los pacientes y ayuda a manejar el estrés y la ansiedad asociados al proceso de atención médica.

Acompañantes Terapéuticos

El Acompañante Terapéutico (AT) es un profesional de la salud que brinda apoyo, contención y orientación a personas que atraviesan dificultades psicológicas, sociales o familiares que podrían surgir en el tratamiento ambulatorio. El AT actúa bajo la supervisión de un equipo interdisciplinario y en coordinación con otros profesionales que intervienen en el caso. El rol del AT es facilitar el proceso terapéutico, favorecer la autonomía y la integración del paciente, y promover el desarrollo de sus potencialidades y recursos personales. El AT puede intervenir en diferentes ámbitos, como el domiciliario, el educativo, el laboral, el comunitario o el institucional, según las necesidades y objetivos de cada paciente.

2.2 Importancia del personal de la salud no médico en la prestación de servicios de atención médica.

Franco-Giraldo (2015) resalta la relevancia del papel que desempeñan los trabajadores de la salud no médico en el contexto de un equipo interdisciplinario de atención sanitaria. Estos profesionales no solo deben coordinar sus acciones con otros miembros del equipo, sino

también alinear sus metas con las del nivel primario de atención. De esta manera, pueden responder de forma integral y oportuna a las demandas de salud de las personas, las familias y las comunidades, teniendo en cuenta sus características y necesidades específicas. Además, los profesionales de la salud deben enfatizar la prevención de enfermedades y la promoción de la salud, mediante estrategias educativas, participativas y colaborativas, que fortalezcan el autocuidado y el empoderamiento de la población.

Este enfoque integral implica que los profesionales no médicos brinden atención continua y completa tanto al paciente como, en ocasiones, a su familia, contribuyendo en mayor o menor medida a la salud de la comunidad, tanto en situaciones de bienestar como de enfermedad.

Un aspecto fundamental en el campo de la salud es el nivel de calidad de atención que brinda el personal sanitario no médico a los usuarios de los servicios de la salud. Esta calidad depende en gran medida de las condiciones en las que se desarrolla el trabajo en equipo, las posibilidades de capacitación y actualización profesional y el grado de satisfacción y motivación laboral. Estos factores influyen tanto en el desempeño como en el bienestar de los trabajadores.

Una forma de promover el desarrollo profesional del personal de salud es facilitar su acceso a programas de formación continua que les permitan actualizar y profundizar sus conocimientos y competencias. Asimismo, es importante incentivar su participación en proyectos de investigación que contribuyan al avance del conocimiento científico y a la solución de problemas de salud. Estas oportunidades no solo favorecen al crecimiento profesional del personal no médico, sino que también repercuten en la mejora de la calidad de atención que brindan a los pacientes. Otro aspecto relevante es el reconocimiento laboral, que tiene un impacto significativo en la satisfacción del personal de salud no médico, generando un sentido de pertenencia y compromiso con la organización (Del Estal García, 2022).

2.3 Factores específicos del entorno laboral del personal de la salud no médico que pueden contribuir al estrés.

Los factores que contribuyen en los niveles de estrés varían en las diferentes profesiones del campo de la salud. Según el estudio realizado por Gomez-Mendoza et al (2022), han identificado la sobrecarga de trabajo como la principal fuente de estrés entre los trabajadores

del ámbito sanitario. Se ha demostrado una asociación entre los altos niveles de estrés y problemas de memoria en las personas, lo cual puede llevar a un desgaste físico y mental, insatisfacción laboral, problemas de reclutamiento, deserción, ausentismo, etc.

Dentro del contexto de los efectos adversos en la salud, se observa un patrón de deterioro que afecta de manera significativa al sistema osteomuscular y cardiovascular, generando consecuencias perjudiciales. En el ámbito psicológico, es posible que se manifieste una sintomatología depresiva en respuesta al enfrentamiento con la muerte, aunque también se han identificado casos en los que los profesionales de la salud adoptan una actitud de indiferencia hacia dicho desenlace, lo cual podría ser interpretado como una estrategia de adaptación, negación o mecanismo de protección.

Asimismo, resulta relevante destacar que las alteraciones en los turnos laborales y la perturbación del ritmo biológico circadiano pueden tener un impacto significativo en la esfera personal y social de los trabajadores sanitarios. Estas modificaciones pueden generar dificultades en el ámbito familiar y limitar las interacciones sociales, lo que puede afectar negativamente la calidad de vida y el bienestar general de estos profesionales.

Además, el sector de la salud pública se enfrenta a múltiples desafíos que afectan negativamente a las condiciones laborales de sus trabajadores. Entre ellos, se destacan la reducción de los recursos económicos destinados a la atención sanitaria, la escasez de infraestructura hospitalaria adecuada, la dificultad para acceder a los medicamentos esenciales, el aumento de la demanda de servicios por parte de poblaciones vulnerables que no cuentan con cobertura médica, y la disminución de los ingresos de los profesionales de la salud. Estos factores generan un entorno laboral inestable y estresante, que repercute en la calidad de la atención y en la salud mental de los trabajadores. Por otro lado, el sector privado tampoco ofrece mejores condiciones laborales, ya que se ha convertido en un mercado altamente competitivo, que exige una alta dedicación y rendimiento, sin ofrecer una compensación económica acorde. Esto provoca una sensación de injusticia y desmotivación entre los trabajadores del sector privado (Paris, 2015).

CAPITULO III

Métodos de afrontamiento

3.1 Definición de métodos de afrontamiento y su importancia para hacer frente al estrés laboral.

Los métodos de afrontamiento son estrategias que los individuos emplean con el fin de hacer frente a situaciones estresantes. En el ámbito laboral de la salud, estos métodos desempeñan un papel crucial al prevenir y contrarrestar el estrés laboral, además de promover la salud y el bienestar del personal sanitario.

Según Ávila Vera (2023), contar con estrategias de afrontamiento efectivas resulta fundamental, ya que permite al personal de la salud enfrentar los desafíos de su trabajo de manera más adaptativa. Estas estrategias pueden incluir tanto aspectos cognitivos como conductuales, y pueden variar desde la búsqueda de apoyo social y la gestión adecuada del tiempo, hasta el desarrollo de técnicas de relajación y el fomento de una actitud positiva frente a los contratiempos laborales.

Las estrategias de afrontamiento son los esfuerzos cognitivos y conductuales que desarrolla una persona para manejar situaciones estresantes que sobrepasan sus recursos. Según Lazarus y Folkman (1986), estas estrategias se pueden dividir en dos categorías:

Las estrategias centradas en el problema implican abordar de manera directa de la situación estresante. Por ejemplo, si el estrés surge de tener una gran carga de trabajo, las estrategias podrían ser: organizar mejor el tiempo, delegar tareas y priorizar las más urgentes. Otras estrategias incluyen: analizar en detalle la situación, fijar metas concretas, tomar decisiones, desarrollar un plan de acción y finalmente ejecutarlo para resolver el problema.

Por otra parte, las estrategias centradas en la emoción apuntan a regular las reacciones emocionales asociadas al estrés. Por ejemplo, ante un despido laboral injusto, se podría optar por: expresar y verbalizar los sentimientos de enojo, buscar el apoyo emocional de la familia y amigos, o reinterpretar positivamente la situación como una oportunidad para buscar un mejor trabajo.

Cabe destacar que las estrategias de afrontamiento pueden experimentar modificaciones relevantes en su naturaleza y enfoque, en función de la naturaleza específica del estresor que se enfrenta y las circunstancias particulares que envuelven la situación en cuestión. Dentro de este amplio espectro, cada individuo puede adoptar enfoques y tácticas que mejor se ajusten a su personalidad, experiencia y recursos disponibles. Asimismo, es vital considerar la influencia de factores contextuales, como el apoyo social, las demandas ambientales y las expectativas culturales, ya que estos elementos también pueden influir en la elección y eficacia de las estrategias de afrontamiento utilizadas. Por ende, comprender la interacción compleja entre el estresor, las circunstancias y las estrategias adoptadas puede proveer un enfoque integral y eficiente para gestionar situaciones estresantes.

3.2 Tipos de métodos de afrontamiento utilizados por el personal de la salud no médico.

El personal de salud no médico tiene una función fundamental en el cuidado y bienestar de los pacientes. No obstante, este trabajo puede resultar estresante y agotador desde el punto de vista emocional. Para hacer frente a estas exigencias, el personal de salud emplea diferentes estrategias de afrontamiento. A continuación, se presentan algunos de los tipos más comunes:

Apoyo social: El apoyo social es una estrategia de afrontamiento utilizada por el personal de la salud para hacer frente a las consecuencias emocionales que pueden surgir en el ámbito laboral. El apoyo social percibido se refiere a la percepción subjetiva de disponibilidad para recibir cuidados de fuentes externas, como la familia, amigos y personas significativas. Según Hernández-Acevedo & Acosta-Huayama (2022), el apoyo social percibido por el personal de salud tiene un efecto protector frente al estrés laboral y el burnout, ya que permite compartir emociones, obtener consejo y recibir retroalimentación de personas de confianza.

En particular, el apoyo emocional, que implica empatía, cuidado y confianza, se ha asociado con menores niveles de agotamiento emocional y despersonalización en los trabajadores sanitarios. Por el contrario, la falta de apoyo social se relaciona con un mayor riesgo de experimentar ansiedad, depresión y baja realización personal en el trabajo (Gómez-Urquiza et al., 2017).

Estrategias de Autocuidado: El autocuidado es una práctica fundamental para prevenir el burnout y mantener una buena salud en general. Esta responsabilidad personal abarca diversas áreas que deben ser atendidas de manera integral. En primer lugar, el autocuidado físico implica cuidar el cuerpo a través de la relajación y la actividad física, lo que contribuye a mantener una buena salud física y mental. En segundo lugar, el cuidado personal interno se refiere al manejo adecuado de las emociones y la salud mental, lo que implica aprender a reconocer y gestionar las emociones de manera efectiva. Por último, el autocuidado social se enfoca en establecer relaciones interpersonales satisfactorias, lo que contribuye a una sensación de bienestar y apoyo emocional. Cuidar de la propia salud implica tomar conciencia de uno mismo y de las necesidades individuales. Al desarrollar esta conciencia de sí mismo, se fomenta la responsabilidad personal existencial, especialmente en lo que respecta a la salud. Es importante destacar que el autocuidado es una práctica necesaria para mantener una buena salud y bienestar emocional con el objetivo de disminuir el burnout en el personal de la salud y garantizar una atención de calidad a sus pacientes. (Tobón Restrepo, 2021)

Técnicas de relajación: Una de las formas más efectivas de manejar el estrés es a través de técnicas de relajación. Según Hernández-Mendoza et al (2007), existen diferentes técnicas que se pueden utilizar, como la respiración profunda, la imaginería y la relajación muscular. Estas técnicas ayudan a reducir la tensión muscular, disminuir la frecuencia cardíaca y respiratoria, y aumentar el nivel de oxigenación en el cuerpo. El entrenamiento para la relajación consiste en aprender y practicar estas técnicas de manera regular. La respiración profunda es una de las técnicas más simples y efectivas. Consiste en inhalar profundamente por la nariz, manteniendo el aire en los pulmones por unos segundos, y luego exhalar lentamente por la boca. Esta técnica ayuda a reducir la ansiedad y la tensión muscular. Otra técnica de relajación es a través de la imaginería, que consiste en visualizar imágenes relajantes y placenteras. Por ejemplo, se puede imaginar un paisaje tranquilo o una situación agradable. Esta técnica ayuda a reducir la ansiedad y la tensión muscular, y a aumentar la sensación de bienestar. La relajación muscular progresiva es otra técnica efectiva. Consiste en tensar y relajar los músculos de manera sistemática, comenzando por los pies y avanzando hacia la cabeza. Esta técnica ayuda a reducir la tensión muscular y a aumentar la sensación de relajación. Es recomendable practicar estas técnicas de relajación de manera regular para

mantener un nivel adecuado de activación fisiológica y afrontar las situaciones estresantes que puedan surgir en el ámbito laboral.

Técnicas de reestructuración cognitiva: Las técnicas de reestructuración cognitiva se consiste en la respuesta de los individuos ante situaciones estresantes se encuentra en gran medida influenciada por las cogniciones que se generan en torno a dichas situaciones, especialmente aquellas de carácter negativo. En este sentido, la identificación de los pensamientos negativos permite llevar a cabo un análisis racional de su pertinencia, con el objetivo de sustituirlos por pensamientos positivos que permitan la búsqueda de alternativas más adecuadas para hacer frente a la situación estresante de manera efectiva. De esta forma, se busca fomentar una actitud más adaptativa y resiliente ante los desafíos que se presentan en el ámbito de la salud, ya que en muchos casos se presentan situaciones que se requiera atención en pacientes en situación de urgencia o emergencia. (Hernández-Mendoza et al, 2007).

Desarrollo de habilidades de afrontamiento: El desarrollo de habilidades de afrontamiento es un aspecto fundamental para el personal de la salud, ya que les permite hacer frente al estrés laboral de manera efectiva. Como mencionan Serna-Correrdor & Martínez-Sanchez (2020), es recomendable que participen en programas de capacitación que les brinden herramientas y técnicas específicas para afrontar situaciones estresantes. Entre las habilidades que se pueden desarrollar se encuentran la resolución de problemas, la toma de decisiones y la comunicación efectiva. Por lo tanto, es importante que las organizaciones de salud cuenten con programas de capacitación para el desarrollo de habilidades de afrontamiento que permitan mejorar de las condiciones laborales para el personal de la salud, permitiendo una atención de calidad para los pacientes.

Considerando la complejidad y demandas que implica la labor del personal de salud no médico en la atención sanitaria, es esencial destacar que cuenten con el apoyo y los recursos necesarios para hacer frente a las situaciones difíciles que puedan enfrentar en su trabajo.

CAPITULO IV

Investigaciones previas:

4.1 Revisión de estudios anteriores sobre el estrés laboral en el personal de la salud no médico y sus métodos de afrontamiento

El personal de la salud no médico desempeña un papel esencial en la prestación de servicios de atención médica y desafía, a menudo, situaciones estresantes y demandantes en su entorno laboral.

En España, Perrián-Sotelo et al (2022), indagaron sobre la problemática del estrés y el síndrome de burnout en el personal sanitario, identificando los factores de riesgo y las consecuencias negativas que pueden tener en la salud de los profesionales y en el desarrollo del trabajo. Los autores encontraron que el estrés y el burnout se relacionan con factores de riesgo como la sobrecarga de trabajo, la baja autoestima y el desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa. Estos factores pueden provocar consecuencias negativas como el agotamiento, la despersonalización, la insatisfacción laboral, la depresión, la ansiedad, el deterioro de las relaciones interpersonales y la disminución de la calidad asistencial. Para prevenir y afrontar estos problemas, los autores sugieren diversas estrategias basadas en la evidencia científica, entre las que destaca el mindfulness. El mindfulness es una práctica que consiste en prestar atención plena al momento presente, sin juzgar ni reaccionar automáticamente. Ha demostrado ser efectivo para reducir los niveles de estrés y burnout, mejorar el bienestar psicológico, aumentar la resiliencia, la empatía y la satisfacción laboral, así como potenciar las habilidades para identificar y manejar el estrés de forma adaptativa.

Otro estudio realizado en Castilla-La Mancha, España por Párraga Martínez et al (2018), reveló que el 20,7% de los profesionales sanitarios de atención primaria sufría burnout, y que más de la mitad tenía alterada al menos una de las tres dimensiones que lo componen: despersonalización, agotamiento emocional y baja realización personal. Asimismo, se observó que el nivel de estrés percibido se incrementaba a medida que se agravaba el burnout. Estos hallazgos ponen de manifiesto la necesidad de intervenir sobre el burnout y el estrés percibido en el ámbito laboral de la atención primaria, dado que pueden afectar negativamente a la salud y el bienestar de los profesionales sanitarios.

En Colombia, Sarsosa-Prowesk & Charria-Ortiz (2018) realizaron una investigación en cuatro instituciones de salud de Cali, para evaluar el estrés laboral del personal asistencial. La muestra, de tipo incidental, estuvo compuesta por 595 trabajadores que desempeñaban funciones asistenciales (como médicos, enfermeras, auxiliares de laboratorio, etc.). Se utilizó el cuestionario para la evaluación del estrés versión 3 del Ministerio de la Protección Social, que consta de 31 ítems que exploran cuatro tipos de síntomas: fisiológicos, de comportamiento social, intelectuales, laborales y psicoemocionales. Los hallazgos del estudio han determinado que el personal asistencial de las cuatro instituciones de salud tenía un nivel alto de estrés laboral, especialmente en los síntomas fisiológicos, intelectuales y laborales. El estrés laboral del personal asistencial podría estar relacionado con las características del rol, las condiciones de trabajo y la exposición constante a enfermedades infecciosas propias del ámbito sanitario. Este estudio aporta información relevante para comprender la problemática del estrés laboral en el sector salud y puede servir para mejorar las condiciones laborales de este sector específico.

En Ecuador, Se realizó un estudio descriptivo-correlacional prospectivo con enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 92 trabajadores de la salud, a quienes se les aplicaron varios instrumentos psicométricos validados para medir ansiedad, depresión, miedo al COVID-19, malestar psicológico, resiliencia y estrategias de afrontamiento. Los resultados mostraron que alrededor de un tercio del personal presentaba algún tipo de malestar psicológico, siendo los más prevalentes la ansiedad estado (32%), ansiedad rasgo (28%), depresión estado (50%) y depresión rasgo (36%). Además, el 29% reportó sentir miedo al COVID-19. Sin embargo, los niveles de resiliencia y uso de estrategias de afrontamiento fueron adecuados. Pero así también, concluyen que el 26% del personal de salud presentaba depresión como un rasgo de personalidad. A pesar de que en general mostraron niveles adecuados de resiliencia y uso de estrategias de afrontamiento, estos no fueron suficientes para mitigar completamente el malestar psicológico en este subgrupo. Por lo tanto, los autores recomiendan brindar tratamiento psicológico específico a aquellos profesionales con depresión como rasgo, con el objetivo de mejorar su salud mental y restablecer su capacidad óptima de desempeño laboral y atención a pacientes (Peñañiel-León et al, 2021).

Por otro lado, Casterlo-Rivas et al (2023) presentaron evidencia de que la práctica de la atención plena (AP) y el desarrollo de la regulación emocional (RE) contribuyeron a reducir

el estrés percibido (EP) en el personal sanitario que trabaja en unidades médicas públicas y privadas de Santo Domingo, Ecuador. Según los datos obtenidos, la atención plena (AP) tuvo un impacto positivo tanto en el estrés percibido (EP) como en la regulación emocional (RE). Además, se encontró que la regulación emocional (RE) actuó como un mecanismo mediador entre la atención plena (AP) y el estrés percibido (EP) en el personal sanitario de unidades de cuidados intensivos, lo que implica una disminución de los niveles de estrés.

En Argentina, Torrecilla et al (2021), realizaron un estudio descriptivo y transversal en Mendoza, entre enero y marzo de 2021, después del primer pico de COVID-19 en la provincia. El objetivo fue explorar los niveles de ansiedad y depresión, y describir indicadores de estrés laboral en 52 enfermeros/as de unidades de cuidados intensivos con pacientes COVID-19.

Se aplicaron escalas validadas para evaluar ansiedad, depresión y estrés percibido. Se encontraron niveles elevados de ansiedad en el 72,1% (casos clínicos) y depresión en el 13,5%. Los principales indicadores de estrés fueron: cansancio, agotamiento mental, falta de energía, preocupaciones, dificultad para relajarse, situaciones conflictivas y sobrecarga laboral. También malestar anímico, inseguridad y malhumor. Sin embargo, la mayoría no se sentía obligado ni presionado en su trabajo y tampoco criticado por la sociedad.

El estudio concluyó que el personal de enfermería en unidades COVID-19 presentó altos niveles de ansiedad, depresión y factores estresantes relacionados con la pandemia. Los autores recomendaron implementar estrategias de apoyo psicológico para prevenir consecuencias negativas en su salud mental y desempeño.

Por otro lado, Cirami et al (2021) analizaron las estrategias de afrontamiento del estrés laboral en 150 trabajadores de la salud en Argentina. Se administraron instrumentos para medir estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sintomatología. Mediante análisis factorial exploratorio se identificaron 3 modos de afrontamiento: evitativo, de aproximación y emocional. Se encontró que el afrontamiento evitativo se asoció positivamente con niveles más altos de estrés percibido y sintomatología. En cambio, estrategias activas como planificación y afrontamiento activo se relacionaron negativamente con el estrés. Los autores señalaron la importancia de promover estrategias de afrontamiento adaptativas en contextos de alta demanda como la pandemia de COVID-19 y la necesidad de intervenciones psicoeducativas y entrenamiento en resolución de problemas y regulación emocional para reducir el distrés en trabajadores de la salud.

4.2 Identificación de las limitaciones existentes en la literatura actual.

El estrés laboral es un problema que afecta a trabajadores de diferentes áreas, incluyendo a los trabajadores de la salud. A pesar de que se han realizado investigaciones previas sobre el estrés laboral en el personal médico durante la pandemia del COVID-19, existe una falta de estudios que se centren en los trabajadores de la salud no médicos. Ya que los trabajadores de la salud no médicos también están expuestos a situaciones estresantes en su trabajo diario.

Es importante destacar que el estrés laboral puede tener consecuencias negativas en la salud física y mental de los trabajadores, lo que puede afectar su desempeño laboral y su calidad de vida. Por lo tanto, es fundamental investigar sobre estrategias de afrontamiento que puedan ayudar a los trabajadores de la salud no médicos a manejar el estrés laboral.

En este sentido, se requiere de estudios que permitan identificar las fuentes de estrés laboral específicas de los trabajadores de la salud no médicos, así como también las estrategias de afrontamiento que utilizan para hacer frente a estas situaciones. De esta manera, se podrán desarrollar intervenciones efectivas para prevenir y manejar el estrés laboral en este grupo de trabajadores.

CAPITULO V

Métodos de investigación

5.1 Diseño

Para la realización de este estudio se optó por la metodología cualitativa aplicando la Teoría Fundamentada ya que permitirá, mediante la interacción con los entrevistados, detectar patrones de conducta y aportar nuevas visiones a la situación planteada.

5.2 Participantes

La muestra se constituyó por participantes voluntarios, conformada por dieciséis trabajadores de la salud pertenecientes a la Asociación de Trabajadores de la Sanidad de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (ATSA Buenos Aires).

5.3 Técnicas de recolección de datos

La información fue recolectada en el campo por medio de entrevistas semidirigidas.

A medida que se obtenía la información, se establecieron categorías basadas en la realidad observada en las entrevistas, a su vez se realizó la descripción y el análisis de las mismas.

En el proceso de codificación del material, se separó, clasificó, puntualizó y relacionó la información alcanzada en categorías con el objetivo de elaborar un texto narrativo que diera cuenta de las estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral utilizadas por los trabajadores de la salud no médico.

5.4 Procedimiento

Se solicitó a los participantes previo a la entrevista la firma del consentimiento donde se detalla que la modalidad del registro de la información obtenida es de carácter confidencial y será utilizada únicamente para los fines del presente trabajo. Asimismo, se protegió la identidad de los participantes, sin revelar sus nombres ni datos personales.

Las entrevistas fueron coordinadas con cada participante a través de WhatsApp y luego se concretaron mediante plataforma Zoom y videollamada por WhatsApp, dependiendo de la disponibilidad de cada caso. Las entrevistas fueron administradas durante el mes de octubre del 2023 con una duración de una hora cada una.

CAPITULO VI

Resultados

En esta sección, se presentan los resultados derivados de las entrevistas semidirigidas realizadas a un total de dieciséis trabajadores no médicos de la salud, que incluyen enfermeros, administrativos, nutricionistas, psicólogos, bioquímicos y técnicos. Las entrevistas se llevaron a cabo con el objetivo de comprender el estrés laboral y las estrategias utilizadas para afrontarlo en este grupo de trabajadores del ámbito sanitario.

Del total de los entrevistados, seis son de sexo masculino y diez de sexo femenino. En la siguiente tabla se detallan la cantidad de entrevistados, sexo edad, profesión y ámbito en el cual prestan servicio.

Tabla 1. *Datos entrevistados*

Entrevistado/a	Sexo	Edad	Profesión	Ámbito Laboral
1	Femenino	36	Tec. Esterilización.	Privado
2	Femenino	31	Acompañante terapéutico.	Privado
3	Femenino	38	Administrativa Cobranzas.	de Privado
4	Masculino	27	Enfermero.	Público y Privado
5	Femenino	36	Administrativa Admisión.	de Privado
6	Masculino	41	Bioquímica.	Público y Privado
7	Femenino	29	Enfermera.	Privado
8	Masculino	37	Farmacéutico.	Privado
9	Masculino	33	Tec. Laboratorio.	Privado
10	Femenino	40	Psicóloga.	Público y Privado
11	Femenino	30	Tec. Radiología.	Privado
12	Femenino	53	Administrativa de Pago a Proveedores.	Privado
13	Femenino	48	Tec. Biotecnología.	Privado

14	Masculino	42	Administrativo Facturación.	Privado
15	Femenino	37	Extraccioncita.	Público y Privado
16	Masculino	35	Nutricionista.	Privado

En las preguntas se hizo hincapié en las categorías principales con respecto a la investigación, que son: fuentes de estrés laboral, manifestaciones del estrés y estrategias de afrontamiento. De forma secundaria, se indaga sobre las acciones del campo laboral con respecto al estrés, para observar si éste pudiera ser una causa de estrés para tener en cuenta en la investigación.

Para investigar acerca de las fuentes de estrés se preguntó:

- ¿Ha experimentado estrés laboral en su trabajo? En caso afirmativo: ¿Puede describir cómo le afecta?
- ¿Cuáles son las señales que le indican que está experimentando estrés laboral?
- ¿Cuáles son las principales causas de estrés en su trabajo?
- ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrentan los trabajadores de la salud no médicos en relación con el estrés laboral?

Para investigar acerca de las manifestaciones de estrés se preguntó:

- ¿Cree que el estrés laboral afecta la calidad de la atención que se brinda a los pacientes?
¿De qué manera?
- ¿Ha notado algún cambio en su comportamiento o actitudes como resultado del estrés laboral?
- ¿Ha notado algún cambio en su desempeño laboral debido al estrés? ¿Cómo ha abordado esos cambios?
- ¿Cómo se manifiesta el estrés laboral en su vida personal? ¿Cómo afecta sus relaciones personales y su tiempo libre?

Para investigar acerca de las estrategias de afrontamiento se preguntó:

- ¿Qué estrategias utiliza para afrontar el estrés laboral en su trabajo?
- ¿Cuáles son las habilidades o recursos que considera más importantes para manejar el estrés laboral de manera efectiva?

Para indagar acerca de las acciones del campo laboral respecto al estrés del empleado se preguntó:

- ¿Cree que su empleador proporciona suficiente apoyo para ayudarle a manejar el estrés laboral?
- ¿Qué cambios cree que podrían hacerse en su lugar de trabajo para reducir el estrés laboral y mejorar la salud mental de los trabajadores?
- ¿Cree que sería útil tener acceso a programas de apoyo para la salud mental en el lugar de trabajo?
- ¿Ha notado algún cambio en la cultura laboral en su lugar de trabajo en relación con la gestión del estrés? ¿Cree que hay espacio para mejorar en este aspecto?

Las respuestas fueron analizadas utilizando el análisis de contenido y se identificaron tres categorías principales que se presentan en la Tabla 2. Las cuales describen los principales estresores laborales mencionados, como se manifiesta y las estrategias de afrontamiento más comunes entre los participantes.

La tabla resume los temas y subtemas surgidos del análisis, con ejemplos textuales de las respuestas de los entrevistados que ilustran cada categoría, permitiendo una mejor comprensión de los resultados.

Tabla 2. *Respuestas de los entrevistados según categorías: Fuentes de estrés, Manifestaciones del estrés y Estrategias de afrontamiento. Secundariamente se agrega los datos de las respuestas acerca de las Acciones del campo laboral respecto al estrés del empleado.*

Categoría	Respuestas
<p>Fuentes de Estrés Laboral</p>	<p>En cuanto a las fuentes de estrés laboral, se encontró que las principales son la sobrecarga de trabajo (...)” Por momentos, la sobrecarga de trabajo es importante. En ocasiones nos encontramos atendiendo a un número excesivo de pacientes, lo que nos agota física y emocionalmente” (...).</p> <p>(...) “El exceso de carga horaria y trabajar doble turnos hace que llegue agotado a casa, sin energía para nada más. Esto nos lleva a cometer más errores.” (...).</p> <p>(...) “El contacto continuo con el sufrimiento y las emergencias. Ver situaciones límite y críticas todos los días es muy desgastante” (...).</p> <p>(...) “La sensación de que el trabajo no está bien remunerado y valorado. No compensa el desgaste emocional y las exigencias que soportamos” (...)</p> <p>La falta de recursos (...) “El no contar con los insumos para la atención adecuada de los pacientes es una de las causas que me generan estrés. A veces, nos vemos obligados a pedir a los familiares con determinados insumos o medicación. En algunos casos no cuentan el capital suficiente para poder comprarlos. Esa situación es la más difícil de afrontar” (...).</p> <p>La falta de apoyo por parte de los superiores: (...) “Es importante el reconocimiento de mis superiores hacia mi trabajo, sino siento que lo doy todo y nadie lo reconoce” (...).</p>

<p>Manifestaciones del Estrés</p>	<p>Los trabajadores no médicos de la salud mencionaron una serie de síntomas físicos relacionados con el estrés, que incluyen: Fatiga corporal, (...) “Cuando estoy desbordado de trabajo es cuando me exijo más de lo que podría dar, no puedo cortar. Cuando termina la jornada y llego a mi casa empiezo a sentir como el cuerpo me pasa factura. Solo quiero llegar y dormir” (...); Dolores de cabeza a causa de problemas musculoesqueléticos (...) “El estar todo el día frente a la computadora recepcionando pacientes de forma presencial y por teléfono, empecé a sufrir problemas cervicales. Fui varias veces a Kinesiología porque la molestia es intolerable, sobre todo los dolores fuertes de cabeza. Habitualmente consumo miorrelajantes para sobrellevar el malestar” (...). También han manifestado presentar problemas para dormir: (...) “Me paso de despertarme a la madrugada soñando con los temas pendientes que me quedaron por resolver. También me despierto exaltada los días no laborales, pensando que me quede dormida y llego tarde...” (...)</p> <p>Por otro lado, la ansiedad e irritabilidad se mencionaron como síntomas emocionales comunes asociados al estrés laboral: (...) “A veces, siento que la presión me hace estallar. Mis compañeros me dicen que me vuelvo intensa, creo que es por la ansiedad. En algunas oportunidades me sugieren que corte y salga un rato” (...)</p> <p>Algunos participantes indicaron que el estrés laboral estaría relacionado al aislamiento social, ya que se manifestaron estar agotados al final del día generando dificultad para realizar actividades sociales. (...) “Mi pareja y mis amigos me reprochan que los fines de semana no los veo. Sinceramente llego a casa tan agotado que prefiero acostarme y quedarme durmiendo” (...).</p> <p>También se identificó que el estrés laboral puede afectar negativamente la calidad del trabajo: (...) “Trabajar bajo tanta presión y estrés termina afectando la calidad de la atención que damos a los pacientes. Cometemos más errores cuando estamos sobrecargados” (...); y la satisfacción laboral: (...) “A veces siento que no puedo más. Llego a mi casa agotada</p>
--	---

	emocional y físicamente. Por momento el estrés es tan grande que ya no disfruto mi trabajo como antes” (...).
--	---

<p>Estrategias de Afrontamiento</p>	<p>En cuanto a las estrategias de afrontamiento, se encontró que los trabajadores utilizan diferentes técnicas para manejar el estrés, como la meditación: (...) “La meditación me ayudó a mantener la calma en momentos de mucho trabajo. Hago ejercicios de respiración cuando siento que estoy por colapsarme. Me ayuda a mantener la calma” (...); “(...) Aprendí técnicas de relajación que practico en los descansos para liberar tensión” (...).</p> <p>El ejercicio físico: (...) “Voy al gimnasio después del trabajo, me ayuda a liberar la tensión acumulada durante el día. Es mi momento para despejar la mente y conectarme conmigo” (...); (...) “Intento no llevarme los problemas del trabajo a casa y hacer actividades que me permitan desconectar y recargar energía” (...);</p> <p>y la búsqueda de apoyo social: (...) “Hablar con compañeros y compartir lo que siento en los momentos que me supera alguna situación laboral me hace sentir bien, ya que siento que me entienden porque pasan por lo mismo. Nos apoyamos mutuamente y eso nos hace sentir acompañados” (...); (...) ” Cuando siento mucha carga emocional por algún caso, hablo con compañeros para desahogarme y relativizar” (...).</p> <p>Por otro lado, es importante señalar que se identificó que muchos trabajadores no tienen acceso a recursos de afrontamiento adecuados, ya que manifiestan que (...) “en la carrera deberíamos tener capacitación de como atravesar situaciones estresantes en nuestro ámbito de trabajo” (...).</p>
--	---

<p>Acciones del campo laboral respecto al estrés del empleado</p>	<p>También mencionan la importancia que las organizaciones donde prestan servicio ofrezcan capacitaciones y acceso a dispositivos de salud mental. Esto garantizaría que los trabajadores cuenten con las herramientas necesarias para manejar el estrés de manera efectiva. (...) “En la institución donde trabajo nadie se preocupa por las condiciones en las que estamos trabajando y si estamos sobrepasados” (...).</p> <p>(...) “Sería bueno que desde Recursos Humanos nos dieran cursos sobre como sobrellevar el estrés en momentos de sobrecarga de trabajo. No todos tenemos predisposición para trabajar bajo presión” (...).</p> <p>(...) “Es importante que los empleadores reconozcan la importancia del estrés e implementen medidas para ayudar a manejarlo. Algunas cosas que se podrían hacer son ofrecer horarios de trabajo más flexibles y permitir descansos más frecuentes” (...).</p> <p>(...) “En mi trabajo no hay acceso, ni asesoramiento a dispositivos de salud mental. No solo por el estrés por carga de trabajo, sino también por los roces con compañeros de trabajo que surgen a raíz de eso. Nadie aborda los conflictos, sino que buscan culpables para iniciar sanciones disciplinarias” (...).</p>
--	--

Los resultados de la investigación muestran que el estrés laboral es un problema creciente entre los trabajadores de la salud no médico, que afecta su bienestar y su capacidad para brindar una atención adecuada a los pacientes.

Entre sus principales causas se encuentran la alta demanda asistencial que supera la capacidad de respuesta del sistema de salud, la falta de recursos materiales y humanos para garantizar una atención de calidad, y la escasa valoración y apoyo que reciben los trabajadores por parte de los supervisores. Estos factores generan un alto nivel de presión y desgaste en los trabajadores, que se traduce en diversas alteraciones físicas y psicológicas. Las alteraciones físicas más frecuentes entre los entrevistados se encuentran el cansancio extremo, las cefaleas, contracturas musculoesqueléticas y trastornos del sueño. Por otro lado, las alteraciones psicológicas se destacan el aumento de la ansiedad, la irritabilidad que

dificulta las relaciones interpersonales, el aislamiento social y la disminución de la motivación y el compromiso laboral.

Para hacer frente a estas situaciones de estrés, los trabajadores recurren a diferentes estrategias personales de afrontamiento. Algunas de las estrategias que han manifestado los entrevistados son la práctica de técnicas de relajación, la realización de ejercicio físico y el apoyo emocional entre pares, que les ayudan a liberar el estrés acumulado y a mantener un equilibrio entre la vida laboral y personal.

No obstante, estas estrategias individuales no son suficientes para resolver el problema del estrés laboral. Los trabajadores expresan la necesidad de recibir capacitaciones y asesoramiento sobre cómo manejar el estrés de manera efectiva, así como contar con dispositivos de salud mental en los lugares de trabajo. También sugieren que los empleadores implementen medidas para mejorar el clima laboral, tales como ofrecer horarios más flexibles, permitir descansos más frecuentes y abordar los conflictos internos de forma constructiva. Estas medidas contribuirían a mejorar los factores que causan el estrés protegiendo la salud y el desempeño de este personal tan esencial.

CAPITULO VII

Conclusiones y Discusión:

Los resultados del presente trabajo brindan información a la pregunta formulada en la investigación acerca de las experiencias del estrés laboral y cuáles son las estrategias de afrontamiento utilizadas por el personal de la salud no médico de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

De acuerdo con los resultados se evidencia que las principales fuentes de estrés identificadas, como la sobrecarga de trabajo, la falta de recursos, alteraciones de ritmos biológicos y el desequilibrio entre vida personal y laboral, coinciden con lo reportado por Pérez (2011), quien define el estrés crónico como la situación en la que un individuo se enfrenta de forma repetida y continua a múltiples situaciones desafiantes y exigentes en su entorno laboral.

En cuanto a las estrategias de afrontamiento, se observan similitudes con otros estudios que reportan el uso de técnicas de relajación como la respiración profunda (Hernández-Mendoza et al, 2007); y el apoyo social que permite a los trabajadores sanitarios compartir emociones, obtener consejos y recibir retroalimentación de personas de confianza (Hernández-Acevedo & Acosta-Huayama, 2022). Estas habilidades se relacionan también con las estrategias centradas en la emoción postuladas por Lazarus y Folkman (1986), como expresar y verbalizar los sentimientos de enojo, buscar el apoyo emocional. En las entrevistas realizadas también se destacan las estrategias de autocuidado, a través de la realización de actividad física que permite mantener una buena salud y bienestar emocional, reduciendo así los niveles de estrés (Tobón Restrepo, 2021). También se destaca la búsqueda de recursos externos, como programas de bienestar y asesoramiento (Serna-Correrdor & Martinez-Sanchez, 2020).

Para concluir, considero que es fundamental que las instituciones de la salud dispongan de dispositivos de salud mental que contribuyan a la prevención del Burnout mediante el entrenamiento de habilidades de afrontamiento que permitan a los trabajadores de la salud no médico resolver los problemas que se presentan en su labor, tomar decisiones adecuadas y comunicarse de forma asertiva con sus colegas, superiores y pacientes.

CAPITULO VIII

Aportes y Limitaciones

8.1 Aportes y contribuciones de la investigación:

La investigación sobre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento del personal de la salud no médico ha aportado importantes contribuciones al conocimiento y la intervención en este campo. El personal de la salud no médico, como enfermeros, técnicos, auxiliares y administrativos, están expuesto a altos niveles de estrés laboral debido a la naturaleza de su trabajo, que implica contacto directo con los pacientes, responsabilidad por su bienestar, presión por el rendimiento y la calidad, exposición a situaciones traumáticas y riesgos biológicos, entre otros factores. Sin embargo, la mayoría de los estudios sobre esta temática se han enfocado en explorar las fuentes de estrés en el personal médico durante la pandemia por Covid-19.

La investigación ha mostrado que el estrés laboral también puede afectar negativamente la salud física y mental del personal no médico, así como su satisfacción, compromiso y productividad laboral. Por ello, es necesario identificar y aplicar estrategias de afrontamiento adecuadas que les permitan prevenir o reducir el estrés laboral y sus consecuencias.

Los hallazgos de esta investigación podrían brindar la oportunidad de implementar acciones futuras en los centros de salud que atiendan las necesidades específicas de sus trabajadores que requieren desarrollar y aplicar estrategias de afrontamiento positivas y efectivas para reducir los niveles de estrés.

8.2 Limitaciones de la investigación:

Este estudio aporta datos relevantes sobre el estrés laboral y las formas de afrontarlo en el personal sanitario no médico, pero presenta algunas limitaciones:

En primer lugar, la muestra fue reducida, compuesta por solo dieciséis trabajadores de la salud de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Esto dificulta la posibilidad de extrapolar los resultados a poblaciones más grandes. Se requieren estudios más amplios con muestreos aleatorios para validar estos resultados preliminares.

En segundo lugar, un aspecto a considerar en este estudio es el uso exclusivo de entrevistas semidirigidas como método de recolección de datos y análisis de resultados. Este enfoque implica cierto grado de subjetividad, ya que se fundamenta en las percepciones y experiencias que los participantes reportan por sí mismos o que hayan tenido problemas para recordar experiencias pasadas con exactitud. La combinación de métodos mixtos, como cuestionarios validados, podría reforzar los hallazgos.

Por último, este trabajo no exploró en profundidad cuáles son las estrategias más efectivas para mitigar el estrés. Investigaciones futuras deberían ahondar en esta área.

A pesar de estas limitaciones, este estudio proporciona información útil sobre un tema poco estudiado. Futuros estudios pueden construir sobre estos hallazgos preliminares utilizando diseños más robustos.

Referencias bibliográficas

- Álvarez, R. F. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*, 160, 1-4.
- Arrogante O. (2016). Estrategias de afrontamiento al estrés laboral en Enfermería. *Metas Enfermería*, 19(10): 71-76.
- Ávila Vera, J. L. (2023). Estrategias de prevención del estrés laboral en el personal de salud: revisión de alcance 2018-2022. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 5(3), 719–732.
- Ávila, J. (2014). El estrés un problema de salud del mundo actual. *Revista CONCIENCIA*, 2(1), 117-125.
- Bairero Aguilar, M. (2018). El estrés y su influencia en la calidad de vida. *MULTIMED*, 21(6).
- Castelo-Rivas, W. P., Naranjo-Armijo, F. G., Lucas-Zambrano, M. G., Pinzón-Zambrano, A. M., Pazmiño-Intriago, K. Y., & Quiroga-Encalada, J. L. (2023). Regulación emocional en la relación del mindfulness con el estrés percibido en el personal de salud. *Revista Información Científica*, 102, e4177.
- Castillo Ávila, I. Y., Torres Llanos, N., Ahumada Gómez, A., Cárdenas Tapias, K., & Licona Castro, S. (2014). Estrés laboral en enfermería factores asociados: Cartagena (Colombia). *Revista Salud Uninorte*, 30(1), 34-43.
- Cirami, L., Córdoba, E. H., Ferrari, L. B., (2020). Estrategias de afrontamiento del estrés laboral en trabajadores de la salud y reflexiones acerca de las transformaciones organizacionales a partir de la pandemia de COVID-19. *Subjetividad y Procesos Cognitivos*, 24(2), 118-132.
- Cristóbal, E. C. Z. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. *Gestión en el tercer milenio*, 22(44), 115-120.
- Del Estal García, M. C., & Melián González, S. (2022). Importancia del compromiso del personal sanitario para la satisfacción de los pacientes en Atención Primaria. *Atención primaria*, 54(4), 102281.

- Foria, A. P. S., & González-Argote, J. (2022). La relación del pluriempleo con el desempeño en profesionales de enfermería en Argentina. *Revista de Información científica para la Dirección en Salud. INFODIR*, (38), 1-14.
- Franco-Giraldo, A. (2015). El rol de los profesionales de la salud en la atención primaria en salud (APS). *Revista Facultad Nacional De Salud Pública*, 33(3), 414–424.
- Gallego, L., López, D., Piñeres, J., Rativa, Y., y Téllez, Y. (2017). El estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en personal de enfermería de Armenia, Quindío. *Revista Psicología Científica.com*, 16(2).
- Gálvez, D., Martínez, A., Martínez, F., & Eléctrica, D. I. (2015). Estrés. *Contactos*, 97(1), 50-54.
- Gaspirc, T. (2016). Estrés laboral y procesos cognitivos en la interpretación sanitaria: un estudio de causas y consecuencias del estrés en los casos de interpretación sanitaria en hospitales públicos eslovenos.
- Gómez Mendoza, M. J., Macas Mendoza, D. R. ., Cabezas Gámez, K. A., Meza Guagua, Y. V. ., & Becerra Nazareno, S. M. . (2022). Estrés laboral a consecuencia de factores de riesgos psicosociales, extralaborales en el personal de salud del Centro Salud Tipo C San Rafael, Ciudad de Esmeraldas. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(5), 204–213.
- Gómez-Urquiza, J. L., De la Fuente-Solana, E. I., Albendín-García, L., Vargas-Pecino, C., Ortega-Campos, E. M., & Cañadas-De la Fuente, G. A. (2017). Prevalence of Burnout Syndrome in Emergency Nurses: A Meta-Analysis. *Critical care nurse*. 37(5), 1–9.
- Hernández Acevedo, L.E., & Acosta Huayama, R.M. (2022). Apoyo Social Percibido y Tríada Oscura de la Personalidad en Estudiantes y Profesionales de la Salud. *Revista de Investigación en Psicología*. 25(1), 117-134.
- Hernández-Mendoza E, Cerezo-Reséndiz S, López-Sandoval MG. (2007). Estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral en enfermeras. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*.15(3):161-166.
- Melendi, J. (2021). Esbozos sobre los trastornos mentales relacionados con el estrés del personal de salud durante la pandemia COVID-19 en Argentina. *Revista MERCOSUR de políticas sociales*, 5(1), 74-103.

- Organización Internacional del Trabajo (2013) “La prevención del estrés en el trabajo: Lista de puntos de comprobación”.
- Organización Internacional del Trabajo (2020) “El COVID-19 y el mundo del trabajo. Tercera edición”.
- Ortiz Guzmán, A. (2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 15(3).
- Paris, L.E. (2015). *Estrés Laboral en Trabajadores de la Salud*. Buenos aires: *UAI investigación*.
- Párraga Martínez, I., González Hidalgo, E., Méndez García, T., Villarín Castro, A., & León Martín, A. A. (2018). Burnout y su relación con el estrés percibido y la satisfacción laboral en profesionales sanitarios de Atención Primaria de una Comunidad Autónoma. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, 11(2), 51-60
- Peñañiel-León, J. E., Ramírez-Coronel, A. A., Mesa-Cano, I. C., & Martínez-Suárez, P. C. (2021). Impacto psicológico, resiliencia y afrontamiento del personal de salud durante la pandemia por COVID-19. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 40(3), 202-211.
- Pérez Gil, R. A. (2020). Caracterización del estrés laboral en el personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos. *RIUL – Universidad de la laguna*.
- Pérez Núñez, D., García Viamontes, J., García González, T. E., Ortiz Vázquez, D., & Centelles Cabreras, M. (2014). Conocimientos sobre estrés, salud y creencias de control para la Atención Primaria de Salud. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 30(3), 354-363.
- Pérez, E. J. P. (2011). La relación trabajo-estrés laboral en los Colombianos. *Revista CES salud pública*, 2(1), 66-73.
- Periñán-Sotelo, N. Pérez-Fernández, M. Troya-Fernández, J.C. (2022). “Estrés y burnout en personal sanitario. Mindfulness como estrategia de afrontamiento” *SANUM*, 6(4) 98-104
- Sarsosa-Prowesk, K., & Charria-Ortiz, V. H. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y salud*, 20(1), 44-52.

- Teixeira, C., Gherardi-Donato, E. D. S., Pereira, S., Cardoso, L., & Reisdorfer, E. (2016). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento entre los profesionales de enfermería hospitalaria. *Enfermería Global*, 15(4), 288-298.
- Tobón Restrepo, L. J. (2021). Fatiga por compasión y autocuidado en profesionales de la salud. El campo del cuidado y la responsabilidad personal. *El Ágora USB*, 21(2), 726-747.
- Torrecilla, N. M., Janet, V. M., & Richaud de Minzi, C. (2021). Ansiedad, depresión y estrés en el personal de enfermería que trabaja en unidades de terapia intensiva con pacientes con COVID-19 en la ciudad de Mendoza, 2021. *Revista Argentina de Salud Pública*, 13(9): 1-7.

Anexo I

Entrevista

1. ¿Cuál es el rol que ocupa dentro de la institución en la cual trabaja?
2. ¿Cómo describe su trabajo actual en el sector de la salud?
3. ¿Ha experimentado estrés laboral en su trabajo? En caso afirmativo: ¿Puede describir cómo le afecta?
4. ¿Cuáles son las señales que le indican que está experimentando estrés laboral?
5. ¿Cuáles son las principales causas de estrés en su trabajo?
6. ¿Tiene algún tipo de motivación en su trabajo? ¿Cuál?
7. ¿Ud. nota algún cambio en su comportamiento o actitudes como resultado del estrés laboral?
8. ¿Ud. nota algún cambio en su desempeño laboral debido al estrés? ¿Cómo ha abordado esos cambios?
9. ¿Cómo se manifiesta el estrés laboral en su vida personal? ¿Cómo afecta sus relaciones personales y su tiempo libre?
10. ¿Cree que el estrés laboral afecta la calidad de la atención que se brinda a los pacientes? ¿De qué manera?
11. ¿Alguna vez ha compartido con sus superiores o compañeros de trabajo acerca del estrés laboral que está experimentando? (En el caso de respuesta afirmativa) ¿Qué sensaciones experimenta al compartirlo?
12. ¿Cree que su empleador proporciona suficiente apoyo para ayudarlo a manejar el estrés laboral?
13. ¿Qué cambios cree que podrían hacerse en su lugar de trabajo para reducir el estrés laboral y mejorar la salud mental de los trabajadores?
14. ¿Cree que sería útil tener acceso a programas de apoyo para la salud mental en el lugar de trabajo?
15. ¿Ha notado algún cambio en la cultura laboral en su lugar de trabajo en relación con la gestión del estrés? ¿Cree que hay espacio para mejorar en este aspecto?

- 16.** ¿Qué estrategias utiliza para afrontar el estrés laboral en su trabajo?
- 17.** ¿Cuáles son las habilidades o recursos que considera más importantes para manejar el estrés laboral de manera efectiva?
- 18.** ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrentan los trabajadores de la salud no médicos en relación con el estrés laboral? ¿Qué se puede hacer para abordar estos desafíos?

Anexo II

Consentimiento Informado



Formulario de consentimiento informado

Me ha sido explicado que los miembros de la Facultad de Psicología y Cs. Sociales de UFLO Universidad, que se está realizando un trabajo de investigación cuya finalidad es conocer e indagar sobre *El estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el personal de la salud no médico de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires*. Mi participación en la investigación consiste en responder con sinceridad a las preguntas que se me realizarán a continuación.

La participación es voluntaria y en cualquier momento puedo dejar sin efecto la presente autorización, retirándome del presente acto.

Se me ha dicho que mis respuestas u opiniones serán confidenciales y sólo de conocimiento para el equipo de investigación, resguardando mi privacidad y los resultados no serán ligados a mi información que se coloca al pie del presente consentimiento.

Asimismo, se me ha explicado que los resultados globales de la investigación serán presentados en la Facultad Psicología y Cs. Sociales y que podrán ser expuestos también en congresos y/o publicados en revistas científicas preservándose siempre mi identidad, conforme a la ley 25.326

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que en caso de que tenga alguna pregunta acerca del estudio o sobre mis derechos a

participar en el mismo, puedo contactar a la Secretaría de Investigación y Desarrollo UFLO, a sinvestydes@uflo.edu.ar.

Habiendo comprendido lo que se me ha explicado, acepto participar en este trabajo de investigación.

Firma:

Aclaración:

DNI:

Fecha: