

Rina Tamara Yumbay-Taris; Alvaro Raul Peralta-Beltran; Raúl González-Salas; Carlos Matheu-González

<https://doi.org/10.35381/s.v.v7i2.3522>

Medidas preventivas y correctivas para la gestión del estrés laboral

Preventive and corrective measures for work stress management

Rina Tamara Yumbay-Taris

pg.rinatyt24@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ambato, Tungurahua Ecuador

<https://orcid.org/0009-0003-6617-9461>

Álvaro Raúl Peralta-Beltrán

pg.docenteapb@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ambato, Tungurahua Ecuador

<https://orcid.org/0000-0003-0839-3518>

Raúl González-Salas

ua.raulgonzalez@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ambato, Tungurahua Ecuador

<https://orcid.org/0000-0003-1623-3709>

Carlos Matheu-González

pg.docentecmg@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ambato, Tungurahua Ecuador

<https://orcid.org/0009-0004-2690-5585>

Recepción: 15 de abril 2023

Revisado: 23 de junio 2023

Aprobación: 01 de agosto 2023

Publicado: 15 de agosto 2023

Rina Tamara Yumbay-Taris; Alvaro Raul Peralta-Beltran; Raúl González-Salas; Carlos Matheu-González

RESUMEN

Objetivo: analizar las medidas preventivas y correctivas para la gestión del estrés laboral. **Método:** Descriptiva observacional. **Resultados:** Se encuentra una prevalencia de cansancio emocional en la población descrita (28.37%). Se identificó un nivel de despersonalización alto del 18.18% y medio del 77.27%. **Conclusión:** El cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal como características del síndrome de Burnout ^{13 14 15} causantes del estrés laboral requieren de intervención y atención médica integral, que favorezcan la salud del personal del centro médico. Las tres subescalas del síndrome de Burnout influyen directamente en la salud, en el estado anímico del personal que labora en el Centro de Salud. La subescala de Burnout realización personal es la que más afecta al personal de salud, seguida del cansancio emocional.

Descriptores: Salud mental; salud laboral; prevención de enfermedades. (Fuente: DeCS).

ABSTRACT

Objective: to analyze preventive and corrective measures for the management of work stress. **Method:** Descriptive observational study. **Results:** A prevalence of emotional exhaustion was found in the described population (28.37%). A high level of depersonalization of 18.18% and a medium level of 77.27% were identified. **Conclusion:** Emotional fatigue, depersonalization and personal fulfillment as characteristics of Burnout syndrome ^{13 14 15} causing work stress require intervention and integral medical attention, which favor the health of the medical center staff. The three subscales of Burnout syndrome have a direct influence on the health and mood of the personnel working at the Health Center. The subscale of Personal Accomplishment Burnout is the one that most affects the health personnel, followed by Emotional Fatigue.

Descriptors: Mental health; occupational health; disease prevention. (Source: DeCS).

Rina Tamara Yumbay-Taris; Alvaro Raul Peralta-Beltran; Raúl González-Salas; Carlos Matheu-González

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral en la actualidad es un tema preocupante, se refiere a la disminución de rendimiento laboral y productividad a causa de las exigencias y presiones en el entorno laboral, que pudiese limitar las decisiones frente a ciertas situaciones, el estrés se puede comprender como una percepción a demandas desmesuradas y muy difíciles de controlar provocando efectos negativos sobre la salud del individuo.^{1 2 3 4}

Una persona al presentar un nivel alto de estrés, constantemente presentara problemas de salud, motivación laboral baja o nula, decaerá el nivel de productividad laboral de su entorno y por ende vera en peligro su situación laboral, conceptualizándose como una persona de bajo existo en su lugar de trabajo o en donde se desenvuelva.^{5 6 7}

Un nivel de presión laboral es de gran importancia para el individuo de acuerdo a las condiciones que se disponga para realizar cualquier tipo de actividad, considerándose aceptable para cumplir con sus funciones de trabajo sin rebasar sus límites, manteniéndolo vigilante y motivado durante su jornada laboral, teniendo mucho en cuenta que el ambiente laboral juega un papel importante sobre el individuo ya que la productividad depende mucho de ello.^{8 9}

El objetivo fue analizar las medidas preventivas y correctivas para la gestión del estrés laboral.

MÉTODO

Descriptiva observacional

La población estuvo conformada por 22 personas del Centro de Salud B San Miguel de Bolívar del Ecuador.

Se usó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI).^{10 11 12}

Se aplicó estadística descriptiva.

Rina Tamara Yumbay-Taris; Alvaro Raul Peralta-Beltran; Raúl González-Salas; Carlos Matheu-González

RESULTADOS

Se encuentra una prevalencia de cansancio emocional en la población descrita (28.37%). Se identificó un nivel de despersonalización alto del 18.18% y medio del 77.27%. La prevalencia de burnout fue bajo para las subescalas Cansancio Emocional (28,37%), y Despersonalización (12%), y alto para la Realización personal (59,61%)

Plan de intervención correctivo y preventivo general

Luego de conocer sobre los perfiles de riesgos psicosociales causantes del estrés laboral en los trabajadores del Centro de Salud B San Miguel de Bolívar, se procedió a realizar un programa de medidas correctivas y preventivas sobre los factores que resultan más elevados.

- a) Proporcionar a los trabajadores que expongan su intranquilidad por medio de avisos o reuniones programadas con los responsables de cada área con el propósito de que participe cada trabajador, haciendo que sean parte de las decisiones.
- b) Entregar la coyuntura a los trabajadores de exponer los problemas y soluciones generados en el entorno laboral, mismas que serán tomadas en cuenta para felicitar las propuestas de solución.
- c) Entregar charlas a los responsables o jefes en métodos afines a su área o trabajo de tal manera que mejoren sus capacidades y puedan desarrollar con mayor eficiencia a su trabajo en equipo.
- d) Disminución de horas de trabajo con la finalidad de que las personas a la hora de cumplir con su jornada laboral se sientan con más energía, menos estrés, destinando a más horas a hacer ejercicio y a la vida social, repercutiendo positivamente en su desempeño laboral.
- e) Que tengan conocimiento los trabajadores sobre el manual de sus funciones para que tengan claro lo que deben o no realizar en su puesto de trabajo.
- f) Preparar un manual de procesos de trabajo, donde las tareas, actividades que se realizan sean necesarias.

Rina Tamara Yumbay-Taris; Alvaro Raul Peralta-Beltran; Raúl González-Salas; Carlos Matheu-González

- g) Cada responsable deberá conocer las debilidades y fortalezas de cada trabajador para mejorar el trabajo.
- h) Buscar la mejor manera de realizar cualquier actividad bajo las normas y reglamentos de acuerdo con el grado de su puesto de trabajo.

Trabajar en los conflictos interpersonales dentro del entorno laboral y la violencia psicológica en el lugar trabajo

- a) Contar con un buen ambiente laboral influyendo así en la productividad y desempeño en el trabajo. La persona que encabece en su grupo de trabajo debe ser capaz de motivar a todos los trabajadores enfocándose directamente en las metas de la empresa.
- b) Tratar con respeto a los trabajadores y ser capaz de trabajar con diferentes personas actuando de manera neutra y deliberada para alcanzar con éxito el objetivo

Mejoramiento de relaciones personales

- a) Todo el personal de trabajo deberá trabajar en equipo, dejando a un lado el individualismo, para conseguir un entorno laboral tranquilo.
- b) Evitar los rumores entre compañeros de trabajo para evitar malos entendidos en el lugar de trabajo.
- c) Importante aprender a escuchar ya que de esa forma contribuye a un buen entendimiento entre compañeros, mejorando en entorno laboral.

Rechazar las conductas de acoso laboral

- a) Promover un acuerdo en el entorno laboral para eliminar cualquier tipo de acoso laboral, separación o divisiones de grupo en los espacios de trabajo.

Rina Tamara Yumbay-Taris; Alvaro Raul Peralta-Beltran; Raúl González-Salas; Carlos Matheu-González

- b) Fomentar la participación de todos los trabajadores por medio de reuniones o programas en el lugar de trabajo para crear un buen entorno y clima laboral, así contribuyendo a la NO violencia o acoso laboral.
- c) Ejecutar reuniones o talleres de relaciones humanas.
- d) Expandir campañas de comunicación donde se facilite temas relacionados con la discriminación, acoso laboral y temas de violencia contra la mujer.

Resolución de conflictos laborales

- a) Tratar de direccionar el problema hacia la raíz del conflicto, para dar solución y que no afecte al clima laboral.
- b) Escuchar abiertamente los problemas y ser imparcial para la toma de mejores decisiones para soluciones los conflictos.
- c) Acuerdo de solución mediante el líder que no imponga sino más bien que participe y guíe a su equipo a encontrar soluciones.

En relación con la carga de trabajo

- a) Conocer las prioridades de cada uno en el puesto de trabajo para evitar problemas.
- b) Asegurar de mantener un buen enfoque en las tareas u obligaciones que demanden la empresa o institución.
- c) Administrar de forma óptima el tiempo disponible para encargarse de las actividades que demanda el trabajo y así evitar el estrés.
- d) Verificar que exista los insumos necesarios para cumplir con el trabajo.

Medidas preventivas para el liderazgo

- a) Impartir charlas donde se cultive una buena comunicación entre el líder o jefe y sus trabajadores de tal forma que promueva conductas saludables en el entorno laboral.
- b) Compartir y celebrar los logros y objetivos que alcanzan los trabajadores mediante un trato justo.

Rina Tamara Yumbay-Taris; Alvaro Raul Peralta-Beltran; Raúl González-Salas; Carlos Matheu-González

CONCLUSIONES

El cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal como características del síndrome de Burnout^{13 14 15} causantes del estrés laboral requieren de intervención y atención médica integral, que favorezcan la salud del personal del centro médico. Las tres subescalas del síndrome de Burnout influyen directamente en la salud, en el estado anímico del personal que labora en el Centro de Salud. La subescala de Burnout realización personal es la que más afecto al personal de salud, seguida del cansancio emocional.

CONFLICTO DE INTERÉS

Los autores declaran que no tienen conflicto de interés en la publicación de este artículo.

FINANCIAMIENTO

Autofinanciado.

AGRADECIMIENTO

A todos los agentes sociales involucrados en el proceso investigativo.

REFERENCIAS

1. Ralph J, Freeman LA, Ménard AD, Soucie K. Practical strategies and the need for psychological support: recommendations from nurses working in hospitals during the COVID-19 pandemic. *J Health Organ Manag.* 2021; (ahead-of-print):10.1108/JHOM-02-2021-0051. doi:[10.1108/JHOM-02-2021-0051](https://doi.org/10.1108/JHOM-02-2021-0051)
2. Peñafiel-León JE, Ramírez-Coronel AA, Mesa-Cano IC, Martínez-Suárez PC. Impacto psicológico, resiliencia y afrontamiento del personal de salud durante la pandemia por COVID-19 [Psychological impact, resilience and coping of health personnel during the COVID-19 pandemic]. *AVFT [Internet].* 2021;40(3).

Rina Tamara Yumbay-Taris; Alvaro Raul Peralta-Beltran; Raúl González-Salas; Carlos Matheu-González

3. Antonijevic J, Binic I, Zikic O, Manojlovic S, Tosic-Golubovic S, Popovic N. Mental health of medical personnel during the COVID-19 pandemic. *Brain Behav.* 2020;10(12):e01881. doi:[10.1002/brb3.1881](https://doi.org/10.1002/brb3.1881)
4. Yang J, Tang S, Zhou W. Effect of Mindfulness-Based Stress Reduction Therapy on Work Stress and Mental Health of Psychiatric Nurses. *Psychiatr Danub.* 2018;30(2):189-196. doi:[10.24869/psyd.2018.189](https://doi.org/10.24869/psyd.2018.189)
5. Amin F, Sharif S, Saeed R, Durrani N, Jilani D. COVID-19 pandemic- knowledge, perception, anxiety and depression among frontline doctors of Pakistan. *BMC Psychiatry.* 2020;20(1):459. Published 2020 Sep 23. doi:[10.1186/s12888-020-02864-x](https://doi.org/10.1186/s12888-020-02864-x)
6. Shiozawa P, Uchida RR. An updated systematic review on the coronavirus pandemic: lessons for psychiatry. *Braz J Psychiatry.* 2020;42(3):330-331. doi:[10.1590/1516-4446-2020-0975](https://doi.org/10.1590/1516-4446-2020-0975)
7. Shah M, Roggenkamp M, Ferrer L, Burger V, Brassil KJ. Mental Health and COVID-19: The Psychological Implications of a Pandemic for Nurses. *Clin J Oncol Nurs.* 2021;25(1):69-75. doi:[10.1188/21.CJON.69-75](https://doi.org/10.1188/21.CJON.69-75)
8. Strandell R. Care workers under pressure - A comparison of the work situation in Swedish home care 2005 and 2015. *Health Soc Care Community.* 2020;28(1):137-147. doi:[10.1111/hsc.12848](https://doi.org/10.1111/hsc.12848)
9. Sun N, Wei L, Shi S, et al. A qualitative study on the psychological experience of caregivers of COVID-19 patients. *Am J Infect Control.* 2020;48(6):592-598. doi:[10.1016/j.ajic.2020.03.018](https://doi.org/10.1016/j.ajic.2020.03.018)
10. Macilwraith P, Bennett D. Burnout and Physical Activity in Medical Students. *Ir Med J.* 2018;111(3):707.
11. Chen C, Meier ST. Burnout and depression in nurses: A systematic review and meta-analysis [published correction appears in *Int J Nurs Stud.* 2022 Mar;127:104180]. *Int J Nurs Stud.* 2021;124:104099. doi:[10.1016/j.ijnurstu.2021.104099](https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2021.104099)
12. Dall'Ora C, Ball J, Reinius M, Griffiths P. Burnout in nursing: a theoretical review. *Hum Resour Health.* 2020;18(1):41. Published 2020 Jun 5. doi:[10.1186/s12960-020-00469-9](https://doi.org/10.1186/s12960-020-00469-9)

Rina Tamara Yumbay-Taris; Alvaro Raul Peralta-Beltran; Raúl González-Salas; Carlos Matheu-González

13. Appiani FJ, Rodríguez Cairoli F, Sarotto L, Yaryour C, Basile ME, Duarte JM. Prevalence of stress, burnout syndrome, anxiety and depression among physicians of a teaching hospital during the COVID-19 pandemic. Prevalencia de estrés, síndrome de desgaste profesional, ansiedad y depresión en médicos de un hospital universitario durante la pandemia de COVID-19. *Arch Argent Pediatr.* 2021;119(5):317-324. doi:[10.5546/aap.2021.eng.317](https://doi.org/10.5546/aap.2021.eng.317)
14. Arrogante O, Aparicio-Zaldivar EG. Burnout syndrome in intensive care professionals: relationships with health status and wellbeing. Síndrome de burnout en los profesionales de cuidados intensivos: relaciones con la salud y el bienestar. *Enferm Intensiva (Engl Ed).* 2020;31(2):60-70. doi:[10.1016/j.enfi.2019.03.004](https://doi.org/10.1016/j.enfi.2019.03.004)
15. Vasconcelos EM, Martino MMF. Predictors of burnout syndrome in intensive care nurses. Preditores da síndrome de burnout em enfermeiros de unidade de terapia intensiva. *Rev Gaucha Enferm.* 2018;38(4):e65354. doi:[10.1590/1983-1447.2017.04.65354](https://doi.org/10.1590/1983-1447.2017.04.65354)

2023 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).