

MÁSTER UNIVERSITARIO EN PREVENCIÓN DE  
RIESGOS LABORALES



**UNIVERSITAS**  
*Miguel Hernández*



Factores laborales y estrés en el personal sanitario

Universidad Miguel Hernández

Departamento de Patología y Cirugía

Alumna: María Luisa Huéscar de la Cruz

Tutor: José Antonio Martínez Egea

Curso 2023/2024

Convocatoria Febrero

# Factores laborales y estrés en el personal sanitario

Máster Universitario en Prevención de Riesgos  
Laborales

Universidad Miguel Hernández



Alumna: María Luisa Huéscar de la Cruz.

Tutor: José Antonio Martínez Egea

Curso 2023/2024

Convocatoria Febrero

## **RESUMEN**

Actualmente nos encontramos con un estado de salud laboral con poca sostenibilidad, debido a que no se facilita un trabajo decente y saludable a lo largo de la vida laboral de las personas que desarrollan un trabajo. Por ello, la salud laboral debe adoptar o afrontar un reto en la prevención y promoción de la salud coordinándose con los servicios de prevención y la participación activa de los trabajadores.

El síndrome de estar quemado o “burnout” es considerado uno de los trastornos psicosociales de mayor trascendencia, teniendo una gran repercusión en el ámbito sanitario. Por esta razón, es por lo que se está tratando en considerar como un accidente laboral e indentificarlo como enfermedad de trabajo, reflejado en el art. 156.2. Enfocándolo en el ámbito sanitario.

Debemos considerar de vital importancia las consecuencias tanto a nivel individual como a organizacional la insatisfacción laboral y las respuestas insatisfactorias de lo profesionales ante las situaciones y condiciones laborales.

**Palabras clave:** personal sanitario, estrés, riesgos psicológicos, salud laboral, prevención de riesgos laborales.

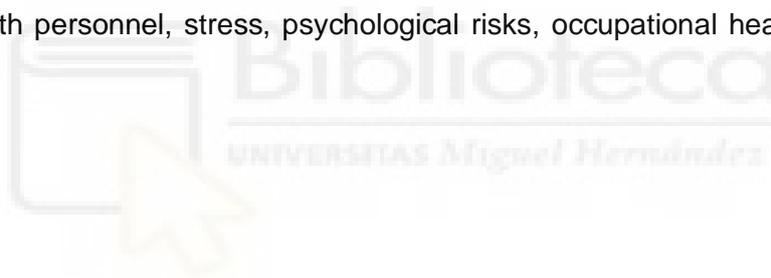
## **Abstract**

Currently we find ourselves with a state of occupational health with little sustainability, due to the fact that decent and healthy work is not facilitated throughout the working life of the people who develop a job. Therefore, occupational health must adopt or face a challenge in the prevention and promotion of health by coordinating with prevention services and the active participation of workers.

Burnout syndrome is considered one of the most important psychosocial disorders, having a great repercussion in the healthcare field. For this reason, it is being considered as an occupational accident and identified as an occupational disease, reflected in art. 156.2. Focusing it in the sanitary field.

We must consider of vital importance the consequences at both individual and organizational level of job dissatisfaction and unsatisfactory responses of professionals to situations and working conditions.

**Keywords:** health personnel, stress, psychological risks, occupational health, occupational risk prevention.



## INDICE

1. Introducción.....	7
2. Justificación.....	8
3. Objetivos .....	9
Objetivo general .....	9
Objetivos específicos.....	9
4. Metodología .....	10
5. Definición de estrés laboral .....	11
6. Factores laborales.....	14
Factores de riesgo.....	14
Tipo de factores.....	14
Niveles de estrés.....	18
Síntomas fases de respuesta al estrés.....	20
Síntomas del estrés.....	20
Fases del estrés.....	21
Reacciones laborales.....	23
Reacciones psicológicas.....	23
7. Consecuencias del estrés sanitario en el mundo laboral .....	25
El Burnout como enfermedad del trabajo.....	26
Fases del síndrome de Burnout.....	27
Causas y desencadenantes .....	28
8. Criterios para la detección y prevención del estrés en el ámbito laboral sanitario .....	31
9. Importancia de medir el valor del estrés en el ámbito sanitario.....	35
Cuestionario demanda-control- apoyo social (DCS) .....	38
Cuestionario de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (DER) .....	40
Evolución del concepto de burnout y sus instrumentos de medida .....	41
10. Papel de Prevención en Riesgos laborales.....	43

11. Resultados y discusión.....	47
12. Conclusiones.....	48
13. Bibliografía .....	50



# 1. Introducción

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), cada año mueren por accidentes laborales o enfermedades relacionadas con el trabajo millones de personas (10).

Los riesgos laborales se encuentran en cualquier tipo o centro de trabajo, ya bien sea en pequeña o gran escala. En la mayoría de las veces los dueños de las empresas no ven las dificultades que existen y que pueden provocar un riesgo laboral llegándose a producir accidentes e incluso la muerte de los trabajadores.

Es por lo que se le debe dar a los trabajadores o empleados seguridad en el desarrollo de su trabajo y no exponerlos a malas condiciones laborales sin tener en cuenta medidas preventivas (uso de guantes, mascarillas..) o estar expuestos a fuertes niveles de corrientes de aire, ruido o calor, ya que todos esos factores pueden desarrollar serios problemas para la salud de los trabajadores.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) consideró que la salud de los trabajadores puede verse afectados debido a condiciones inseguras en las que trabajan (2).

Los factores de riesgo psicosocial son precursores importantes de las alteraciones del bienestar psicológico. Su exposición prolongada contribuye a la aparición de síntomas y trastornos depresivos mayores, por lo tanto, se necesita una mayor atención a las necesidades de apoyo emocional para los trabajadores, pudiendo desarrollar el "Síndrome de estrés postraumático" (8).

Los profesionales de salud se sienten culpables por no poder cumplir con todas las demandas laborales. A menudo, los profesionales sanitarios trabajan bajo una presión indebida y toman decisiones con las que luego no están de acuerdo, lo que a su vez causa ansiedad (8).

Otro factor estresante es que las medidas de equipo de protección, medicamentos no son las adecuadas y se suman al ambiente de trabajo estresante.

También, la escasez de personal significa una carga de trabajo para el personal que se encuentra trabajando.

## 2. Justificación

Los profesionales sanitarios nos dan una atención a la población que está basada en conocimientos teóricos y prácticos en la realización de sus actividades de una manera efectiva y eficaz. Se encuentran sometidos a parte de sus actividades propias, asumir otras responsabilidades del trabajo, en muchas ocasiones se ven afectados por la presencia de ruidos excesivos, espacio insuficiente, falta de personal y material para atender adecuadamente a los pacientes, es por todo ello que las actividades de salud, además de concentración y responsabilidad, requieren poner en práctica una serie de actividades y destrezas que necesitan un control mental y emocional, es decir, un equilibrio psicoemocional, para poder enfrentarse a todas las condiciones estresantes propias de la labor que realizan día a día, y así poder controlar el estrés, el desgaste físico y mental, que todo esto conlleva a un deterioro de la salud del personal sanitario (1).

Por todo lo mencionado anteriormente, es necesario analizar de manera eficiente los factores de riesgo laboral y el estrés en el personal sanitario. Ya que si hay una gran afectación a nivel laboral, no habrá una atención eficaz y efectiva para el paciente.

Los factores de riesgo que se encuentran en los centros de trabajo traen accidentes laborales y ciertas enfermedades, ya que están expuestos a diferentes factores de riesgo, altas y bajas temperaturas, falta de material de protección, exposición a gases tóxicos, radiaciones o agentes químicos que todo esto deteriora la salud de los trabajadores. También encontramos factores derivados de la organización del trabajo, en los cuales se puede llegar a desarrollar depresión, fatiga, dolor de cabeza, estrés laboral,.. En la actualidad lo que más se da son estados de salud deteriorados y sobrecarga laboral, que llevan al trabajador a sufrir distintos niveles de estrés y le dificultan en su día a día para el desarrollo laboral. Es por lo que la OMS reconoció oficialmente “síndrome de estar quemado o burnout” como problemática o fenómeno asociado al trabajo (6).

### 3. Objetivos

#### **Objetivo general.**

- Analizar la relación de los factores de riesgo laboral con los niveles de estrés del personal sanitario.

#### **Objetivos específicos.**

- Definir la relación entre riesgos medioambientales y estrés.
- Definir la relación entre riesgos psicosociales y estrés.
- Definir la relación entre riesgo ergonómico y estrés.
- Conocer el grado de implantación de medidas preventivas contra el SQT.
- Conocer otras medidas que puedan ayudar a mejorar las incidencias del SQT.
- Identificar el papel de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.



## 4. Metodología

Para la realización del presente trabajo fin de máster, se ha llevado a cabo una revisión bibliográfica, obteniendo así, la necesaria información en espacios virtuales (internet), en revistas especializadas, trabajos presentados en congresos, etc....La búsqueda se ha centrado en páginas web especializadas en artículos científicos como son: Cochrane plus, scielo, dialnet y pubmed.

La mayoría de los artículos utilizados están comprendidos fundamentalmente en los últimos 5 años, utilizando también algunos artículos de años anteriores, ya que explicaban conceptos y aportaban información muy valiosa.

Los criterios de selección han sido artículos escritos en inglés y en español, con acceso libre a ellos o en su defecto con resúmenes disponibles en las distintas bases de datos ya citadas.



## 5. Definición de estrés laboral.

Existen diferentes conceptos de estrés laboral de distintos autores incluidos en la bibliografía. Por lo que, se encuentra que existen diferentes aspectos de tipo personal, social, ambiental y laboral utilizados para definir e interpretar dicho concepto.

Seyle señala que el estrés laboral es un síndrome o un conjunto de reacciones fisiológicas, no específicas del organismo, a distintos agentes nocivos de naturaleza física o química presentes en el medio ambiente (3).

Cooper, Sloan y Williams señalan que el estrés laboral es una fuerza que conduce a un factor psicológico o físico más allá de sus límites de estabilidad y produzca tensión en el individuo (3).

Lazarus y Folkman sustentan que el estrés en el trabajo es el resultado de la interacción entre el individuo y su entorno laboral, evaluado por el trabajador como abrumador, de modo que excede sus propios recursos y daña su bienestar y su salud.

Siegrist, el estrés laboral surge de un desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa en el trabajo. El esfuerzo en el trabajo se desempeña como parte de un proceso de intercambio que se organiza socialmente, cuyas recompensas sociales se distribuyen por medio de tres sistemas de transmisión: dinero, estima y oportunidades de carrera. Cuando existe una falta de equivalencia entre costos y beneficios o un alto control y una baja recompensa, se puede producir un estado de angustia y estrés, con propensión hacia reacciones a nivel emocional y fisiológico (3).

Nadinloyi, el estrés laboral constituye la respuesta física y emocional que tiene lugar cuando las demandas laborales entran en conflicto con la habilidad, recursos o necesidades del trabajador (4).

La Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo pone de manifiesto que el estrés laboral aparece cuando el individuo percibe que existe un desequilibrio entre las exigencias soportadas y su capacidad para hacer frente a ellas y siente que no puede dar respuesta a dichas exigencias o que no es capaz de soportar la presión a la que está sometido (4).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define estrés laboral como la respuesta que las personas pueden tener cuando se les presentan demandas y presiones laborales que no se

corresponden con sus conocimientos y habilidades y que desafían su capacidad para afrontarlo (4).

El estrés se define como una respuesta no específica del cuerpo a cualquier demanda hecha sobre este que resulta en síntomas tales como aumento de la presión arterial, liberación de hormonas, rapidez de la respiración, tensión de los músculos, transpiración y el aumento de la actividad cardíaca (3). Asimismo, el estrés laboral puede definirse como la respuesta física, emocional y dañina que se produce cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador. Una exposición prolongada al estrés en el trabajo se ha relacionado con un mayor riesgo de trastornos musculoesqueléticos, depresión y agotamiento en el trabajo, y puede contribuir a una variedad de enfermedades debilitantes que van desde enfermedades cardiovasculares hasta el cáncer (3).

Dentro de las definiciones de estrés nos encontramos con acepciones como:

- ❖ **Estrés laboral.** Según la definición de la Organización Internacional del Trabajo, el estrés laboral es su posible respuesta a la presión y las demandas laborales que no se corresponden con sus habilidades y conocimientos, y pone a prueba su capacidad para hacer frente a diversas situaciones en el trabajo. La situación empeora cuando los empleados sienten que no reciben suficiente apoyo de sus jefes y compañeros de trabajo, y tienen un control muy limitado sobre sus trabajos o sobre cómo manejan el estrés y las demandas laborales.

Dentro del estrés laboral podemos encontrar diferentes subtipos:

- Estrés laboral episódico: es un episodio breve y esporádico, generalmente con una causa clara, y cuando desaparece, el estrés desaparece. Por ejemplo, la cercanía de la entrega de proyectos importantes, el proceso de promoción, etc. Sus efectos suelen ser leves y desaparecen una vez superada la situación (9).
- Estrés laboral crónico: Este tipo de estrés es peligroso porque afecta a las personas durante mucho tiempo y se acumula. Se produce por la exposición prolongada a diferentes factores que se dan en el entorno laboral y genera estrés en las duras condiciones de trabajo, inestabilidad laboral, etc. Con el tiempo, se trata de una condición crónica con consecuencias físicas y psicológicas potencialmente severas a mediano y largo plazo (8).
- Estrés positivo: Este nombre se considera estrés leve por situaciones como desafíos laborales. Por ejemplo, al comienzo de un proyecto donde una

persona está particularmente alerta. Que afrontar esta situación como un momento de positivismo y crecimiento o dejarse superar depende de diferentes factores. Encontrar la motivación para mejorar sus habilidades ayudará a mantener el estrés positivo (8).

- Estrés negativo: Este estrés puede llegar a ser muy negativo ya que no termina al finalizar la jornada laboral ya que se va cargando a lo largo del día y afecta la vida personal del trabajador. El estrés laboral negativo puede afectar las emociones y puede ser muy dañino y complejo, lo que puede suceder cuando hay malas relaciones y discusiones constantes con jefes o supervisores. Esto afecta a los individuos de tal manera que se ven afectados incluso durante las vacaciones o los descansos (8).
- ❖ **Estrés ocupacional**. La tensión en el trabajo está determinada por el estrés provocado por las características del trabajo, que existen en el lugar de trabajo (3).
- ❖ **Estrés organizacional**. Se refiere a un grupo de reacciones de los empleados a las circunstancias del lugar de trabajo que impactan negativamente en su salud fisiológica, psicológica, emocional y conductual y también tienen un impacto en la organización. Todo esto es resultado y repercusión de una valoración real o ficticia en la que el empleado cree que las exigencias de la situación superan sus capacidades, habilidades, recursos y tiempo, lo que lleva a una sensación de pérdida de control y a la presencia de conductas disfuncionales (3).

## 6. Factores laborales.

### Factores de riesgo

Concepto de riesgo: El riesgo es una amenaza potencial para la salud de un trabajador resultante de un desequilibrio entre el trabajador, la actividad y las condiciones inmediatas de trabajo que puede manifestarse y realmente resultar en daños ocupacionales, según una definición de riesgo (1).

Factores de riesgo, Solórzano O, lo define: “como el elemento o conjunto de elementos que estando presentes en las condiciones de trabajo, pueden desencadenar una disminución en la salud del trabajador (11).

### Tipo de factores

Según Monroy, el riesgo medioambiental se relaciona directamente con los daños que se producen por causas del entorno, y pueden afectar la salud del trabajador. Dichas causas serán físicas, químicas y biológicas (12).

➤ Factores de riesgo biológico.

Riesgo biológico: es un grupo de microorganismos, toxinas, secreciones biológicas, tejidos y órganos del cuerpo humano, animal y vegetal conforman el riesgo biológico. Virus, bacterias y otros agentes biológicos que pueden causar infecciones, siendo todos diferentes. Para que se produzca este contacto, debe existir una vía de transmisión que permita al agente entrar en contacto con el órgano o sistema que sufrirá el daño (1). En términos de salud, una variedad de enfermedades pueden ser desencadenadas por este tipo de riesgo en diversos ambientes de trabajo, como:

- Enfermedades infecto contagiosas.
- Reacciones alérgicas.
- Intoxicaciones.

Pudiendo transmitirse en exposición de riesgo biológico:

- Transmisión de persona a persona.
- Transmisión a través de objetos o material contaminado, por ejemplo infecciones en quirófano.

La principal medida de protección de los riesgos biológicos es la vacuna, siguiendo las pautas que proporcionan los servicios sanitarios (12).

➤ Factores de riesgo físicos:

Según Saldivar M, refiere que existen ciertas amenazas y elementos en el ambiente de trabajo, que son factores de riesgo para la salud y de seguridad en el trabajo (1).

Factores de riesgo derivados de las condiciones del ambiente de trabajo: se define “la probabilidad de daños a una comunidad o grupo humano en un lugar dado, debido a las amenazas propias del ambiente y a la vulnerabilidad de los elementos expuestos” (1).

- **Ruido.** El ruido se define como cualquier cosa que daña el oído y la persona, es nocivo para la salud y causa daño fisiológico, psicológico o ambos. También depende del nivel, bajo, medio o alto, en el que se relacionan la presión y la frecuencia (1). Los trabajadores que están expuestos a ruidos fuertes en el trabajo corren el riesgo de perder la audición o quedarse sordos. Sin embargo, los ruidos fuertes también pueden tener efectos negativos en el cuerpo, como taquicardia, aumento de la presión arterial, molestias digestivas, respiración acelerada, trastornos del sueño, falta de concentración y nerviosismo.

Alcaraz (2006) destaca técnicas de prevención y protección en contra del ruido a nivel legal y técnico. La normativa legal indica que a partir de ruidos de 80db el empresario tiene que aplicar una serie de medidas como el reconocimiento médico cada cinco años; si el ruido excede los 85db será cada tres años; y en el caso de sobrepasar los 90db se hará de forma anual y es obligatorio la utilización de protectores auditivos. Otra serie de medidas que se pueden poner en práctica de forma técnica son: aislar los ruidos, insonorizar locales, disminuir el tiempo de exposición en zonas ruidosas... entre otras. Para proteger a los empleados/as del ruido y que no contraigan una sordera profesional, entre los elementos de protección que se suelen usar se encuentran: tapones, orejeras y cascos (12).

- **Iluminación:** Se puede definir como el volumen de luz que, en un momento determinado, incide sobre una superficie procedente de una fuente de luz (1). La visión del trabajador, tanto directa como indirectamente, así como su desarrollo mental y profesional, son todos impactados por la salud ocupacional (12). Nuestra exposición a la luz se mide en lux, y la normativa

vigente establece una serie de recomendaciones para proteger la vista en el trabajo (12).

- Usar la luz natural siempre que se pueda en lugar de luz artificial.
- Evitar siempre que sea posible los deslumbramientos directos y cambios bruscos en la forma de iluminar.
- Utilizar persianas o cortinas para controlar la entrada de luz desproporcionada.
- El nivel de iluminación correcto suele encontrarse entre los 200 y 600 lux.
- Emplear iluminación artificial para complementar la luz natural. Tener un mantenimiento adecuado de los objetos de iluminación.

Según Alcaraz (2006), los efectos adversos que podemos adquirir con una deficiencia visual pueden ser: fatiga del sistema nervioso central y visual, fatiga muscular (por mantener posturas incorrectas), disminución de la visión y hasta accidentes por la falta de iluminación (12).

- **Temperatura:** Dado que el cuerpo se regula a sí mismo cuando se expone a temperaturas altas o bajas, los humanos normalmente mantienen una temperatura corporal de 36°C (12). Los espacios de trabajo deben estar adaptados a las condiciones ambientales, según Gil (2016), quien afirma que el manejo inadecuado de la temperatura en el lugar de trabajo puede perjudicar la salud de los empleados (12). Por ello, consideraremos diversas medidas preventivas de riesgos laborales en función de la temperatura (12).
- **Radiaciones:** Se trata de la capacidad de las ondas electromagnéticas para moverse a través de un sólido o un vacío para transportar energía (1). Descubrimos la radiación ionizante, que es la que producen los rayos X. Pueden tener efectos perjudiciales para la salud dependiendo de la duración de la exposición. Por otra parte, las radiaciones no ionizantes, como las producidas por las microondas, los láseres y la radiación ultravioleta, también pueden tener un efecto adverso sobre la salud.
- Factores de riesgo químico: podemos decir que es todo elemento o compuesto químico, simple o mezclado, producido de forma natural o elaborada que puede ser utilizado en una actividad laboral (1).  
Las vías por donde pueden entrar las sustancias contaminantes son:
  - Vía respiratoria.
  - Vía cutánea

- Vía digestiva

- Encontramos los siguientes factores químicos:
  - Polvos: el problema del polvo es uno de los más importantes, ya que la mayoría de los polvos producen un deterioro sobre la salud y aumenta los índices de mortalidad y las enfermedades de origen respiratorio (1).
  - Vapores: sustancias gaseosas se encuentran en estado líquido o sólido y que pueden volver a su estado original por aumento de presión o disminución de la temperatura (1).
  - Líquidos: la exposición o contacto con sustancias líquidas puede acarrear efectos dañinos para la salud. Puede entrar a través de la piel, producir cáncer o dermatitis de contacto (1).
  - Disolventes: la exposición a disolventes es diversa en relación a la actividad que desarrolla el individuo. Una gran concentración de solventes conllevaría a crear una situación peligrosa para los trabajadores.
- Factor de riesgo ergonómico: Según Barros L, ergonomía son “leyes del trabajo”, y la define como una actividad de carácter multidisciplinar que se encarga del estudio de la conducta y las actividades e las personas, con la finalidad de adecuar los productos, sistemas, puestos de trabajo y entorno y como no, las necesidades de los usuarios, buscando su eficacia, seguridad y confort (1).

Las actividades que aumentan el riesgo de esguinces o problemas musculares se conocen como factores de riesgo ergonómico. Algunos de ellos incluyen carga estática, repetición, posturas anormales y presión de contacto inadecuada (1). López A. los factores de riesgo laboral son característicos del lugar de trabajo que se han relacionado con lesiones, como (1):

- **Características físicas de la tarea:**
  - Posturas
  - Fuerza
  - Repeticiones
  - Duración
  - Tiempo de recuperación
  - Carga dinámica

- **Características ambientales:**
  - Estrés por calor
  - Estrés por frío
- **Consecuencias de las inadecuaciones:**
  - Lumbalgias
  - Cervicalgias
  - Bursitis
  - Síndrome del túnel carpiano
  - Epicondilitis
  - Síndrome del hombro congelado
  - Síndrome del fin de la jornada

## Niveles de estrés

En cuanto a los niveles de estrés podemos decir, que existen diferentes condiciones que conllevan a las personas a desarrollar ciertos niveles de estrés, siendo estos de una manera, leve, episódico o agudo y que ocasiona cierto nivel de angustia, temor, ansiedad, depresión y que se describe el estrés como cierto tipo de situación de estados de ánimo psicológicos y otros autores lo describen como una cierta rigidez muscular. Pero el estrés es una respuesta importante, el Dr. en medicina Hans Selye(1936 Art. de Hans Selye de The Journal of Neuropsychiatry & Clinical Neurosciences), lo define como una respuesta corporal no específica ante cualquier demanda que se le haga al organismo (cuando la demanda externa excede los recursos disponibles). Esta respuesta es parte normal de la preparación del organismo para el enfrentamiento o para la huida. Desde el punto de vista de la psicología, el estrés ha sido entendido desde los tres enfoques siguientes:

- Estrés como estímulo. El estrés es un estímulo o una variable independiente porque proviene del mundo exterior. La psicología sostiene que la persona está bajo presión (emocional o físicamente) como resultado del estímulo potencialmente estresante, que puede tener un efecto a corto o largo plazo. Por lo tanto, la capacidad de identificar los "factores estresantes" o elementos o causas que pueden ser estresantes tanto dentro como fuera del lugar de trabajo, es crucial. Como resultado, tanto la estimulación ambiental excesiva como la insuficiente pueden causar estrés en un trabajador.

Uno de los modelos es la réplica de vitamina Peter Warr. Steiler y Rosnet que argumentan que este punto de vista ignora las diferencias individuales, colocando a la persona en un rol pasivo y permitiendo que la misma situación sea categorizada como estresante para una persona pero no para otra. En este sentido, a la hora de medir el estrés se consideran escalas que califican los estresores laborales (3).

- Estrés como respuesta. En cuanto a este tipo de estrés, podemos ver que es una respuesta fisiológica, psicológica o conductual ante un estímulo. La teoría que fundamenta esta perspectiva es el Síndrome de Adaptación General de Selye, según el cual cualquier organismo responde ante los estresores siguiendo un patrón de respuesta, y provoca un proceso adaptativo de tres fases:
  - a) Fase de alarma
  - b) Fase de resistencia o adaptación
  - c) Fase de agotamiento

En cuanto a la manera de ver este proceso, podemos ver que el estrés genera diferentes respuesta ya mencionadas anteriormente, fisiológicas, emocionales y conductuales y también síntomas somáticos (cardiovasculares, musculares, digestivos, trastorno en el sueño), emocionales (depresión, ansiedad, cambios en el estado de ánimo), del comportamiento (tabaquismo, alcohol, frustración..) y mala organización en el trabajo ( ausentismo...). Con todo esto, podemos introducir el síndrome de burnout, ya que se trata de una respuesta al estrés laboral. Todo esto conlleva a la incapacidad de distinguir las diferencias individuales ante situaciones estresantes.

- Estrés como transacción. Lo podemos interpretar como la forma de percibir procesos cognitivos y emocionales entre una persona y su ambiente. También como la existencia de un desequilibrio entre las demandas de la situación y los recursos biológicos, físicos, psicologicos, organizacionales y sociales que la persona posee para afrontar adecuadamente esas demandas, lo que conduce a generar estrés o tensión. Es por ello que podemos ver la medición del estrés laboral debe considerar 3 dimensiones:
  - La demanda percibida.
  - La respuesta inducida por el resultado de la evaluación cognitiva.
  - Los recursos disponibles para afrontar y manejar la situación.

- El estrés como interacción. Este tipo centra su atención en la relación entre las fuentes de estrés y los efectos del estrés. El modelo más conocido es el Modelos de Demanda-Control de Karesek (3).

## **Síntomas y fases de respuesta al estrés.**

### **Síntomas del estrés.**

Según Montero G, el estrés afecta a órganos y funciones de todo el organismo. Los síntomas más comunes son:

- Depresión o ansiedad
- Dolor de cabeza
- Indigestión
- Disfunción sexual
- Nerviosismo
- Palpitaciones rápidas
- Sarpullido
- Diarrea o estreñimiento.

Uno de los primeros síntomas en aparecer es el nerviosísimo, ya que es un estado de excitación del sistema nervioso y responde de manera exagerada o desproporcionada a estímulos considerados normales. Esta comprobado que el consumo de sustancias estimulantes, hacen que sea la causa más común y falta de equilibrio en el sistema nervioso. La ansiedad también es muy común en las personas y haciéndose sentir “estresada/o”, siendo esto un trastorno psicosomático, que comienza afectando a la mente y termina afectando a diferente órganos del cuerpo, dando lugar a taquicardia, dolor de estomago, colon irritante...

## **Fases del estrés**

Según Selye(1960) y más tarde Ortega Villalobos (1999), describen tres fases en el modo de producción del estrés:

### **1. Fase de reacción de alarma.**

Es una fase en la que, en respuesta a un estímulo estresante, el organismo experimenta un cambio fisiológico que hace que se sienta amenazado y desencadena una reacción automática para prepararse para la respuesta. para resistir y huir del estímulo que induce el estrés. Cuando existe una amenaza o un riesgo, el cerebro estimula el hipotálamo, lo que hace que libere "factores de liberación", que son sustancias químicas particulares que actúan como mensajeros para regiones específicas del cuerpo. La hormona corticotrófica suprarrenal, un mensajero químico que viaja a través del torrente sanguíneo hasta la corteza de la glándula suprarrenal y afecta la síntesis de cortisona u otras hormonas corticosteroides, es una de estas sustancias. Otro mensaje que viaja por la vía nerviosa desde el hipotálamo hasta la médula suprarrenal que activa la liberación de las hormonas adrenalina, que son las encargadas de las reacciones orgánicas en toda la economía del organismo. Boca seca, pupilas dilatadas, sudoración, tensión muscular y taquicardia son signos físicos de activación. (2,14).

### **2. Fase de resistencia.**

Cuando el cuerpo no puede recuperarse a tiempo y debe responder a la situación, se desarrolla la fase de resistencia. Como resultado, una persona está constantemente en peligro por sustancias que pueden causar daño físico, químico, biológico o social. El organismo mantiene su proceso de adaptación de forma continua, aunque es posible que al fatigarse las glándulas del estrés, esto provoca una reducción de la capacidad de respuesta del organismo. Durante la fase de resistencia, un equilibrio dinámico o los ambientes internos y externos son homeostáticos para el individuo. Esto le da al organismo la capacidad de soportar algo durante mucho tiempo sin experimentar ningún problema.

### **3. Fase de agotamiento.**

Debido al continuo deterioro del organismo como respuesta a una situación de estrés sostenido en el tiempo, que se traduce en un grave estado de deterioro y una

importante pérdida de capacidades fisiológicas, se considera una fase de agotamiento. Durante esta etapa, la persona suele ceder a diversas demandas y reduce su capacidad de adaptación e interacción con el entorno. Los trastornos cardiovasculares, respiratorios, inmunológicos, sexuales, endocrinos, metabólicos, gastrointestinales, dermatológicos y musculares pueden ser provocados por un estrés excesivo (2).

Según Lazarus, una situación es estresante como los resultados de las transacciones entre la persona y el medio ambiente, que dependen del impacto del estresante ambiental. El impacto está mediado por dos variables (2):

- Por las evaluaciones realizadas por la persona que se encuentra estresada.
- Por los recursos personales, sociales o culturales disponibles para la persona cuando lo enfrenta.

Podemos distinguir dos tipos de estrategias de afrontamiento: una centrada en el problema y otra centrada en la emoción.

Por lo que, dependiendo de la situación de estrés, podemos actuar tratando de encontrar una solución al problema o disminuir el estado emocional o psicológico que produce.



Figura 1. Fases del estrés.



Figura2. Reacciones del estrés.

### Reacciones laborales.

En cuanto a las reacciones laborales nos encontramos cuando existe una exposición breve e intensa a los agentes perjudiciales, en situaciones de requerimiento en las que el individuo debe solucionar. Aparece de forma repentina, fácil de identificar y es reversible en la mayoría de veces.

Las enfermedades que se dan habitualmente son:

- Úlcera por estrés
- Estados de shock
- Neurosis postraumática
- Neurosis obstétrica
- Estado postquirúrgico

### Reacciones psicológicas.

Ante las reacciones psicológicas el estrés se considera una reacción natural de nuestro organismo que no facilita la respuesta y adaptación al medio en el que nos encontramos, siendo necesario para la supervivencia y que ayuda a los seres humanos a desarrollar sus actividades de manera segura. También, es importante mantener los niveles de estrés en

balance para poder beneficiarnos de sus utilidades tanto a nivel de salud como de rendimiento. Lo sensato es que vivamos en estados o tiempos alternos de estrés y que los niveles se estabilicen cuando el estímulo o agente estresante desaparece, y así tener un estrés positivo. Si el estrés permanece de manera permanente en el organismo se hará resistente y se enfrentará con las presiones durante un tiempo, pero disminuyendo sus reservas bioquímicas y llegando al agotamiento, y tendremos un estrés negativo. Cuando se hace persistente, se vive en un estado continuo y el organismo no se recupera, convirtiéndose en estados perjudiciales para la salud.

Todo esto, aumenta el riesgo de sufrir accidentes laborales por la falta de atención y desorientación y también producen emociones negativas.



Figura 3. Reacciones psicológica del estrés.

## 7. Consecuencias del estrés sanitario en el mundo laboral.

En cuanto a las consecuencias del estrés sanitario podemos decir, que cualquier servicio sanitario se considera un ámbito de estrés laboral. Los profesionales sanitarios están expuestos a diferentes factores de riesgo psicosocial como la falta de personal, sobrecarga de trabajo, trabajo a turnos, falta de especificidad de funciones y tareas, falta de autonomía y elevada presión asistencial que afectan a su salud física y emocional.

Los pacientes esperan del personal sanitario una respuesta rápida y satisfactoria, los cuales procuran otorgar de manera organizada y eficiente. Por ello, cuando se produce una oscilación en estas situaciones puede tener importantes consecuencias negativas para la salud de la persona, el funcionamiento del servicio y una disminución de la calidad asistencial en el servicio prestado.

Se está viendo que cada vez es mayor la carga de trabajo para el personal sanitario, los cuales son considerados factores que aumentan el impacto de estrés.

Es cierto que los factores mencionados anteriormente no afectan por igual a todas las personas. El estrés laboral es una consecuencia de distintas situaciones que se producen en nuestro día a día del trabajo y de distintos factores que afectan a su salud mental, física y psíquica (9).

Podemos destacar, que los profesionales sanitarios forman uno de los grupos de riesgo de padecer desgaste profesional.

Los profesionales que padecen desgaste manifiestan problemas:

- Psicosomáticos: debilidad e insomnio.
- Emocionales: ansiedad y depresión.
- Actitudinales: hostilidad, apatía y desconfianza.
- Comportamentales: agresividad, irritabilidad y aislamiento.

Según Peckham, refiere que el personal sanitario padece burnout, teniendo mayor prevalencia en mujeres que en hombres. También, refiere que el desgaste profesional se incrementa con la edad (4).

En el ámbito laboral sanitario, es una de las profesiones que más sufre el síndrome de estar quemado, ya que se da en personas que trabajan con personas. Por lo que existen altas exigencias del medio sanitario, el continuo contacto directo con personas, el enfrentamiento al dolor, enfermedad y pérdidas, todo esto conlleva al personal sanitario a un desmesurado ritmo de trabajo y se ven obligados a gestionar altos niveles de estrés diariamente.

También, podemos ver que cada vez es mayor el número de denuncias por agresiones físicas o verbales en el ámbito sanitario, en general todas de carácter asistencial. El tipo de agresión es principalmente verbal y psicológico, acompañado de amenazas. En múltiples ocasiones se están dando agresiones físicas. La causa que genera generalmente todo esto son los tiempos de espera y la demora en los servicios. Un alto número del personal sanitario percibe las agresiones como un factor más de su trabajo

Todo lo mencionado anteriormente conlleva al deterioro de la salud del personal sanitario y comportan la pérdida del sentido y valor del trabajo, dando lugar al desarrollo de burnout.

## **El Burnout como enfermedad del trabajo.**

El síndrome del burnout se encuentra en una fase avanzada del estrés laboral y puede llegar a causar una incapacidad total para volver a trabajar (16).

Para que una condición sea clasificada como enfermedad profesional, también tendría que figurar entre las enfermedades profesionales ad hoc, en cuyo caso sería aplicable la presunción "iuris et de iure" de su naturaleza trabajo (16). Dado que esta enfermedad no se menciona en la lista, como ocurre en España, nuestro país, los tribunales suelen desviar su protección a través de un accidente de trabajo, como es el caso en la legislación española. Asimismo, es un requisito legal comprender que las enfermedades que cumplan el supuesto anterior pero que no estén incluidas en la lista de enfermedades profesionales y, por tanto, no puedan ser amparadas en tal carácter, se amparan mediante la herramienta legal de la participación en la naturaleza jurídica del accidente de trabajo, gozando de la misma protección a todos los efectos. En esta situación, deberá demostrarse que el origen o causa del accidente es la enfermedad de que se trata. De acuerdo con la Lista de Enfermedades Profesionales de la OIT (revisada en 2010), el síndrome de burnout debe ser considerado como una enfermedad profesional porque es una condición que un trabajador experimenta únicamente

como resultado del desempeño de su trabajo y denota estar agotado o sobrecargado. Con un alto nivel de compromiso y una sensación de presión en el desempeño, es el síndrome que afecta con mayor frecuencia a los profesionales cuyo trabajo implica el cuidado de personas. Sus síntomas están directamente relacionados con su lugar de trabajo y empeoran gradualmente con el tiempo a medida que el empleado pasa por varias fases y presenta síntomas conductuales, psicológicos y físicos, que incluyen fatiga, problemas para dormir, dolores de cabeza y problemas gastrointestinales.

### **Fases del síndrome de Burnout.**

El síndrome de Burnout se caracteriza por cinco fases, las cuales son:

- Fase inicial: también conocida como fase del entusiasmo, ya que se manifiesta cuando el trabajador comienza un nuevo puesto de trabajo, y lo hace de manera positiva y entusiasmada.
- Fase de estancamiento: esta fase el trabajador se encuentra estancando en su puesto de trabajo, sin cumplir las expectativas que tenía al principio de conseguir el puesto. Se caracteriza por el reconocimiento y el esfuerzo, ya que el trabajador comienza a sufrir estrés laboral y le conlleva a problemas psicosociales, viendo una incapacidad funcional con su puesto de trabajo.
- Fase de frustración: en esta fase el trabajador se siente desmotivado, incluso llegando al fracaso. Se encuentra susceptible ante todo lo que le pueda ocurrir en el puesto de trabajo. Y aparecen problemas de salud psicosociales como fisiológicos.
- Fase de apatía: el trabajador en esta fase produce cambios de actitud en sus acciones o dentro de sus actividades laborales.
- Fase de quemado: en esta fase el trabajador se muestra en su límite. Manifestando diferentes problemas sociales, psicológicos y a nivel orgánico.

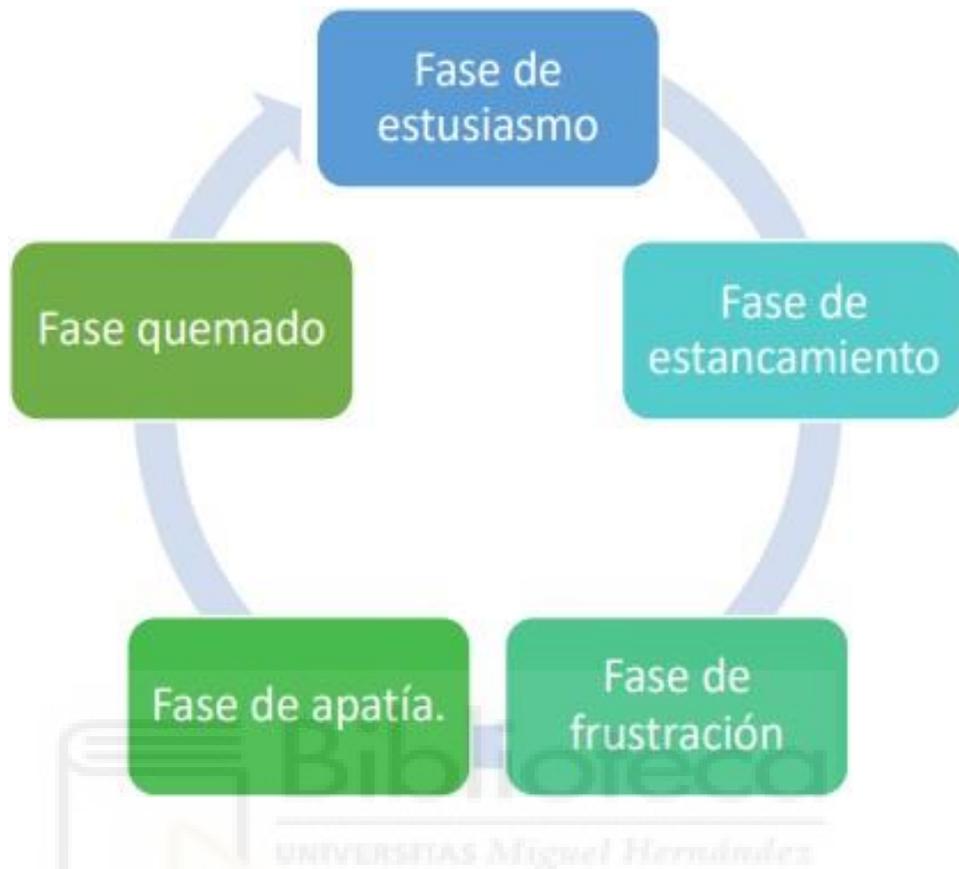


Figura 4. Fases que experimenta una persona que sufre el síndrome del burnout

### **Causas y desencadenantes.**

En cuanto a las causas del SQT podemos decir, que se encuentran en el entorno laboral y en las condiciones en las que se trabaja. También, hay que tener en cuenta distintas variables como personalidad, sociodemográficas, individuales o del entorno en el que se encuentra la persona, y dentro de todas estas se da el desarrollo de este síndrome.

Refiriéndonos a las causas de riesgo psicosocial, la exposición a fuentes de estrés en dosis perjudiciales en cuanto a las cargas de trabajo, la falta de autonomía y control, malas relaciones en el trabajo, falta de apoyo social, falta de formación para desempeñarlo, desequilibrio entre responsabilidad, recursos y autonomía es cuando en el trabajo aparecen las demandas emocionales y la prestación de servicios humanos, dando lugar a la aparición de un proceso de estrés crónico en la salud de los trabajadores.

Se puede ver en varios estudios de diferentes artículos que el origen del SQT se da por las distintas demandas que se producen en el entorno laboral, siendo las demandas excesivas y dando lugar a una tensión emocional, generando así una fuente de estrés, siendo las respuestas síntomas de este síndrome.



Figura 5. Esquema de causas y desencadenantes.

En diferentes artículos se han visto las distintas causas de este síndrome y como se ve sobre el trabajador, sin tener en cuenta las características individuales del individuo. Las características de las personas no pueden ser la causa del riesgo, sino deben de ser factores a tener en cuenta a la hora de adaptar el trabajo a la persona.

Se pueden identificar tres grupos de estresores susceptibles de desencadenar este SQT:

### 1. Organizativos

- Estructura de la organización (muy jerarquizada y rígida)
- Falta de apoyo instrumental
- Exceso de burocracia
- Falta de participación
- Falta de coordinación
- Mala gestión de RRHH
- Falta de refuerzo
- Falta de desarrollo profesional
- Relaciones conflictivas en la organización
- Estilo de dirección inadecuado

## 2. Diseño del puesto

- Sobrecarga de trabajo
- Descompensación entre responsabilidad y autonomía
- Falta de tiempo para la atención al usuario
- Carga emocional excesiva
- Falta de control
- Falta de apoyo social
- Poca autonomía
- Insatisfacción en el trabajo

## 3. Relaciones interpersonales

- Trato con personas difíciles o problemáticos
- Relaciones conflictivas
- Negativa de trabajo
- Poco o nulo apoyo social por parte de superiores o compañeros
- Nula comunicación
- Falta de colaboración entre compañeros



Figura 6. Respuestas del estrés.

## 8. Criterios para la detección y prevención del estrés en el ámbito laboral sanitario.

En cuanto a criterios para la detección y prevención del estrés, hay que identificar diferentes síntomas para saber si un trabajador sufre estrés laboral.

Los síntomas más significativos son:

- Irritabilidad.
- Falta de motivación.
- Depresión.
- Ira.
- Apatía.
- Baja autoestima.
- Alteración del sueño.
- Problemas digestivos.
- Dolores musculares.
- Mal rendimiento laboral.

Es por lo que los trabajadores tienen diferentes recursos para paliar y prevenir el estrés desde su puesto de trabajo (1).

Existen diferentes medidas que funcionan a la hora de prevenir el estrés laboral:

- Dieta equilibrada: seguir una buena alimentación puede ayudar a un buen estado de bienestar en el cuerpo sin que ataque el estrés.
- Ejercicio físico regular: se ha visto en varios artículos que el ejercicio físico sirve para descargar presiones, concentrar la mente. Por lo que es recomendable la actividad física, ya que la mente se olvida de todo.
- Desconectar completamente del trabajo: una vez salir del puesto de trabajo, desconectar, como puede ser escuchando música y así la mente se concentra en eso.
- Apoyo social: interactuar con otros individuos puede servir de gran ayuda psicológica o instrumental.
- Modificación de pensamiento negativo y automático.
- Detección del pensamiento.
- Intentar descansar bien por la noche.

- Intentar tomar un respiro con unas vacaciones siempre que se pueda.
- Técnicas de control de respiración.
- Técnicas de relajación mental (meditación).
- Entrenamiento asertivo.
- Entrenamiento de habilidades sociales.
- Técnicas de autocontrol.

Es de vital importancia que un trabajador ocupe su puesto de trabajo, con energía y sin presión, y así, desarrollarlo lo que mejor que sepa y pueda.

Otra de las ayudas cuando el estrés se cronifica y perdura por un periodo de tiempo prolongado, siendo perjudicial para la salud física y emocional son:

- Identificar los factores estresantes del trabajo e intentar buscar ayuda, para que no nos cree una presión diaria.
- Buscar respuestas saludables, mantener la mente tranquila. Buscar soluciones óptimas y pensar de manera más clara.
- Intentar poner límites para no perder el equilibrio y paciencia.
- Fraccionar los tiempos para poder tomar un respiro y así continuar con energía las tareas.
- Saber relajarse.
- Intentar que la carga de trabajo no sobrepase tus límites.
- Si no podemos solos, buscar ayuda profesional para poder manejar el estrés.
- Tomar decisiones, qué hacer y qué no hacer.
- Determinar objetivos y prioridades.
- Filtrar las demandas, saber decir "NO".
- Ser capaz de delegar.
- Evitar las interrupciones.
- Dejar márgenes de tiempo.

ALTERACIÓN DE:	TENSIÓN	ESTRÉS
Cerebro	Ideación clara y rápida	Dolor de cabeza, temblores, tics nerviosos
Humor	Concentración mental	Ansiedad, pérdida del sentido del humor
Saliva	Muy reducida	Boca seca, nudo en la garganta
Músculos	Mayor capacidad	Tensión y dolor muscular, tics
Pulmones	Mayor capacidad	Hiperventilación, tos, asma, taquicardia
Estómago	Secreción ácida aumentada	Ardores, indigestión, dispepsia
Intestino	Flujo disminuido	Diarrea, cólico, dolor, colitis ulcerosa
Vejiga	Disminución de la micción	Poliuria (producción y excreción de gran cantidad de orina)
Sexualidad	Irregularidades menstruales	Impotencia, amenorrea, frigidez
Piel	Menor humedad	Sequedad, dermatitis, erupciones, picor



Figura 7. Esquema de manejo de estrés.

## 9. Importancia de medir el valor del estrés en el ámbito sanitario.

A día de hoy, las modificaciones en el mundo laboral están ocasionando la aparición de nuevos riesgos psicosociales vinculados con el estrés crónico y el síndrome del trabajador quemado o bournout, sobre todo en los profesionales sanitarios que tienen contacto directo con la persona. Según la OMS, este trastorno estará reconocido como enfermedad relacionada con el trabajo.

Pudiendo así, dar transparencia a la dolencia y facilitar la gestión de bajas e incapacidades por estrés laboral. Para todo ello se tendrán en cuenta tres elementos:

- Sensación de agotamiento.
- Sentimientos negativos relacionados con su trabajo.
- Eficacia reducida.

Todo esto supone un paso más para los trabajadores y sea reconocido el trabajo como un principio y un derecho fundamental.

También es importante medir este valor para que pueda existir una buena gestión de la prevención y poder desarrollar planes de prevención en riesgos laborales que permitan estructurar y comunicar correctamente.

Según Stelier y Rosnet, el fin de de medir el estrés laboral se debe considerar una perspectiva de abordaje sin dejar de considerar dos aspectos centrales:

- Estrés individual, que depende de cómo los trabajadores se ajustan y afrontan las situaciones laborales.
- Estrés como proceso continuo, que podrá variar en el tiempo por lo que una sola medición no es suficiente.

Existen tres enfoques para medir el estrés laboral:

1. Enfoques personalizados.

Hablamos de enfoque personalizado al empleo de escalas de medición del estrés laboral para ocupaciones específicas y/o el empleo de escalas diseñadas bajo perspectivas, todo esto nos permite explicar el estrés laboral en ocupaciones específicas en las que se desea medir, precisamente, el estrés laboral. Es decir, se trata de elegir los instrumentos de medición que mejor se ajusten al contexto. Este enfoque necesita de una fase de preparación importante, lo cual requiere de tiempo.

## 2. Enfoques compuestos.

Los enfoques compuestos pretenden medir, al menos, tres dimensiones acerca del estrés laboral:

- a) Factores estresantes (estresores laborales)
- b) Efectos psicológicos o fisiológicos individuales y efectos organizacionales
- c) Factores mediadores o moderadores que se refieren a características individuales que influyen en la relación entre los estresores y los efectos del estrés.

La ventaja de este enfoque es que la medición toma en cuenta los principales componentes del estrés laboral, pudiendo integrarse en un dispositivo de medición. Se trata de un enfoque que proporciona una retroalimentación completa y uniforme. La aplicación de dispositivos estandarizados permite la comparación entre diversas muestras. Bajo este enfoque se puede realizar un seguimiento longitudinal a un individuo o a un grupo en la organización, y aportar resultados de estrategias o intervenciones implementadas en la organización. Si bien se trata de un enfoque denominado "auditoría de estrés", es un enfoque ampliamente completo lo que permitirá al profesional de la salud determinar recomendaciones para atender la problemática. Una posible condición es disponer de los instrumentos de medición validados y estandarizados para medir los componentes del estrés mencionados. Otra condición es que la aplicación de los instrumentos requiere de mayor tiempo porque se incluye la aplicación de varias escalas de medición, lo que puede generar errores al responder o efectos de cansancio y aburrimiento en los respondientes.

## 3. Enfoques globales o integradores.

Los enfoques globales o integradores pretenden sobrepasar las limitaciones de los dos enfoques mencionados anteriormente. Se refiere a un proceso interdisciplinario en el que participen profesionales de la psicología, la medicina y las ciencias de la organización. A fin de medir el estrés laboral bajo este enfoque se deben utilizar

varias metodologías, lo que incluye entrevistas, aplicación de escalas de medición y la observación. La diferencia que existe con el enfoque compuesto radica en la realización de entrevistas y la observación, esto con el fin de tener una perspectiva y visión integral del fenómeno del estrés laboral. Una de las principales limitaciones de este enfoque es su complejidad y la disponibilidad de recursos para implementarlo. Es posible que este tipo de enfoques lo puedan utilizar, en mayor medida, instituciones de investigación (3).

La transformación del mundo del trabajo (trabajo automatizado, cambios demográficos, demandas ad hoc, intensidad) crea nuevos riesgos psicosociales asociados al estrés laboral crónico y síndrome de burnout (OIT, 2019), especialmente entre los profesionales que prestan servicios a otros (EU OSHA, 2019). De hecho, en el 2022, este trastorno estará reconocido por la OMS como enfermedades relacionadas con el trabajo, incluidas en la actualización de la Clasificación Internacional de Enfermedades y Problemas Relacionados con la Salud (CIE-11). Se trata de visibilizar la enfermedad y facilitar la gestión de las víctimas e invalidez por estrés laboral. La declaración representa un paso hacia recomendaciones de la Comisión Global sobre el Futuro del Trabajo para la seguridad y la salud en el trabajo se consideran un principio y un derecho básico.

Para una buena gestión preventiva es importante contar con un plan de PRL para que pueda ser correctamente estructurado y comunicado según objetivos y necesidades, desarrollar un diálogo continuo y una escucha activa, teniendo en cuenta las opiniones y percepciones de los trabajadores, e identificar posibles deficiencias, tratando la prevención como una actividad participativa. En este sentido, los empresarios o directivos deben utilizar diferentes herramientas de evaluación validadas (cuestionarios, grupos focales, entrevistas, observaciones, etc.) con el fin de identificar factores de riesgo o estresores para poder aplicar medidas más útiles. (Artazcoz y Molinero, 2004; Ortiz, 2010; Landsbergis, Schnall, Pickering y Schwartz, 2002). La OMS (Leka et al., 2004) insta a los Estados miembros a producir medidas de salud ocupacional que promuevan el bienestar de los trabajadores. De acuerdo con el mismo informe, algunas de las medidas más utilizadas por las empresas para evitar el riesgo psicosocial es: permitir que los empleados decidan cómo actuar su trabajo, reestructure su trabajo para reducir las demandas laborales y el estrés.

Actualmente, existen diferentes tipos o categorías de cuestionarios sobre PRL y riesgo psicosocial (Blanch et al., 2010).

Sobre las condiciones de trabajo desde diferentes dimensiones objetivas de factores de riesgo, pero no se tiene en cuenta las realidades estructurales de la organización o la personalidad, un ejemplo es la encuesta de calidad de vida trabajo (Villalobos, Vargas, Escobar, Jiménez y Rondón, 2010). Aquellos cuestionarios que analizan determinados efectos específicos de la exposición a factores psicosociales (como el burnout, la satisfacción laboral, el bullying, etc.). Al igual que la Escala de Burnout, la Lista de Verificación de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo. Finalmente, el cuestionario de autoinforme, recopila y analiza los conocimientos de los trabajadores y los procesos que originan o causan estrés. Éstos tienen en cuenta la relación entre varias dimensiones y factores como personales, sociales y laborales.

### **Cuestionario demanda-control- apoyo social (DCS).**

Está basado en el modelo inicial de control de la demanda (Karasek 1979; Karasek y Theorell, 1990). La demanda será una combinación de tres dimensiones: cantidad y tipo de demanda; control sobre las tareas realizadas; y apoyo social cuando sea posible, para potenciar la respuesta al estrés (Johnson, 1986; Johnson y Hall, 1988). Esto permite a los niveles de estrés laboral identificarlos en cuatro niveles de baja a alta demanda. La alta tensión ocurre cuando las necesidades psicológicas superan tus necesidades, control del trabajo, bajo apoyo social y bajo estrés, bajo Altos requisitos y fuerte control. Intermedio será identificado como trabajo activo (alta demanda y alto control) y pasiva (baja demanda y bajo control). se trata de un Cuestionario de 22 ítems en escala tipo Likert de 4 puntos, adaptado al castellano y ha sido validado en diferentes investigaciones.

También fue utilizada en el ámbito sanitario, García, Rísquez, Fernández y Roche (2018) para identificar los factores de estrés laboral en el personal sanitario y obteniendo como resultado un escaso control del trabajo, alta exigencia de aprendizaje y multitarea y bajo apoyo social, sobre todo de los cargos superiores, dando lugar a favorecer el estrés.

Modelo demanda-control-apoyo social, Karasek y Johnson, 1986.

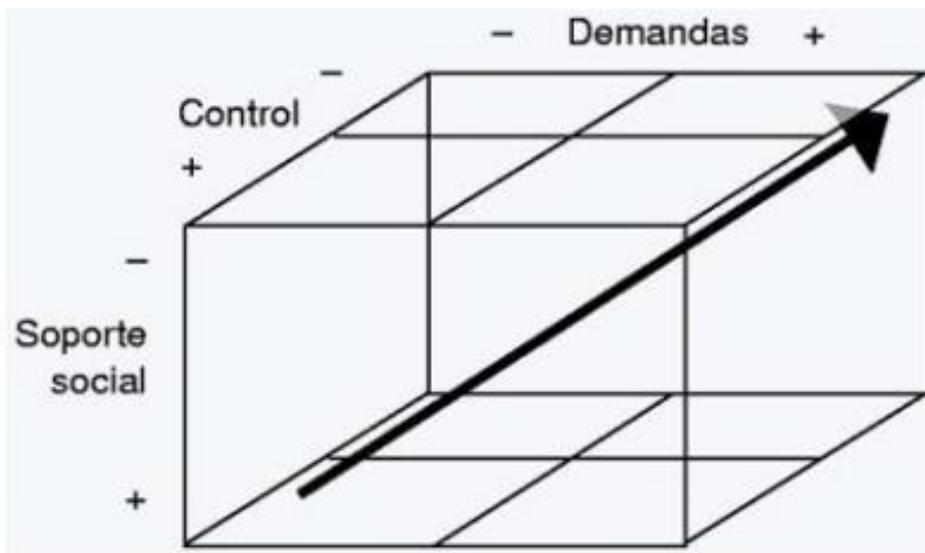


Figura 8. Cuestionario DCS.

Modelo de exigencias psicológicas-control. Fuente: Karasek, 1979.

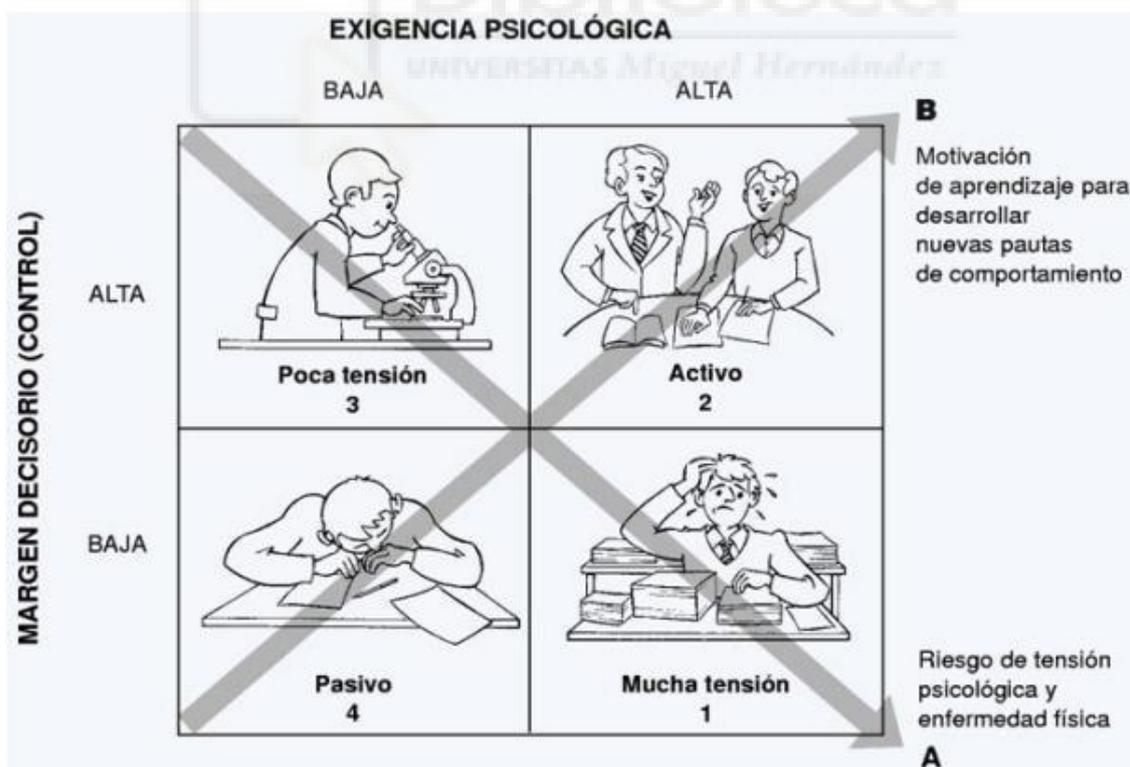


Figura 9. Cuestionario DCS.

## Cuestionario de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (DER).

Según esta perspectiva, que enfatiza la reciprocidad del intercambio en el lugar de trabajo, los trabajadores lo encuentran particularmente estresante y su salud física y mental se resiente cuando se enfrentan a circunstancias que implican un alto costo y una baja recompensa (Siegrist, 1996). En esencia, crea una deficiencia. Una correlación entre el "esfuerzo" que las personas ponen en el trabajo y las "recompensas" que experimentan como resultado. Siegrist distingue entre un componente estructural intrínseco y uno extrínseco. Aunque podemos distinguirlos, las "recompensas" son parte del primero. "Esfuerzo" tanto "extrínseco" -relacionado con las demandas laborales- como "intrínseco" -vinculado a las demandas personales de trabajo, afectando las expectativas y el nivel emocional. Siegrist (2002) realiza tres predicciones basadas en este modelo, siendo la primera la que ha recibido más atención por parte de los expertos investigadores y el que ha sido ampliamente avalado por sus resultados (Extremera, 2017). En concreto, el autor del modelo propone que: (a) si hay un desequilibrio en el "componente extrínseco" (esfuerzo > recompensa), se producirán efectos adversos sobre la salud y el bienestar de los trabajadores; (b) un alto nivel de "esfuerzo intrínseco" ("Exceso de implicación") provocará un intercambio no recíproco en el que el trabajador contribuye y espera más de lo habitual; y (c) si ambos componentes extrínseca e intrínseca, actúan en la misma dirección, las condiciones de salud y bienestar serán más poderosas.

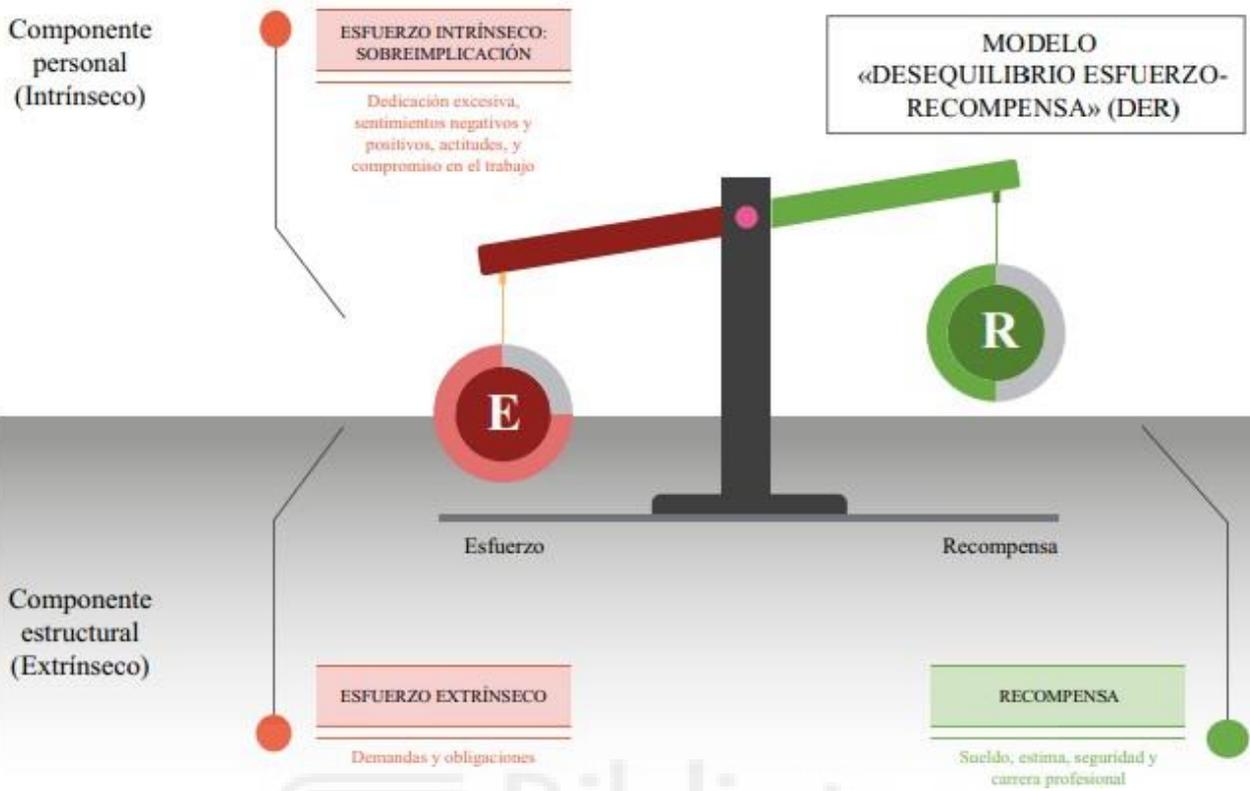


Figura 10. Cuestionario DER.

### Evolución del concepto de burnout y sus instrumentos de medida.

El equipo de WoNT de la Universidad de Jaume I de Castellón adaptó este instrumento de medida desarrollado por Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (MBIGS) en diferentes grupos de trabajo y de diferentes formas. Se encontraran preguntas para evaluar la fatiga de los trabajadores y tres preguntas específicas para los grupos de trabajadores de salud.

Instrumento en versión Española (ver Salanova et al., 2000) del MBI - General Survey Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996)

0 Nunca / Ninguna vez	1 Casi nunca/ Pocas veces al año	2 Algunas Veces / Una vez al mes o menos	3 Regularmente / Pocas veces al mes	4 Bastantes Veces / Una vez por semana	5 Casi siempre / Pocas veces por semana	6 Siempre / Todos los días
1.	Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo (A)					
2.	Estoy "consumido" al final de un día de trabajo (A)					
3.	Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo (A)					
4.	Trabajar todo el día es una tensión para mí (A)					
5.	Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo (E)					
6.	Estoy "quemado" por el trabajo (A)					
7.	Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización (E)					
8.	He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto (C)					
9.	He perdido entusiasmo por mi trabajo (C)					
10.	En mi opinión soy bueno en mi puesto (E)					

11.	Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo (E)	
12.	He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto (E)	
13.	Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo (C)	
14.	Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo (C)	
15.	En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas (E)	

Agotamiento	= (A)/5	_____
Cinismo	= (C)/4	_____
Eficacia profesional	= (E)/6	_____

**Datos normativos para la corrección de las puntuaciones de las escalas de burnout (N= 1.963)**

		Agotamiento	Cinismo	Eficacia profesional
Muy bajo	> 5%	< 0,4	< 0,2	< 2,83
Bajo	5 - 25%	0,5 - 1,2	0,3 - 0,5	2,83 - 3,83
Medio (Bajo)	25 - 50%	1,3 - 2	0,6 - 1,24	3,84 - 4,5
Medio (Alto)	50 - 75%	2,1 - 2,8	1,25 - 2,25	4,51 - 5,16
Alto	75 - 95%	2,9 - 4,5	2,26-4	5,17 - 5,83
Muy Alto	> 95%	> 4,5	> 4	> 5,83
Media Aritmética		2,12	1,50	4,45
Desviación Típica		1,23	1,30	0,9

Figura 11. Cuestionario de evaluación.



Esta herramienta puede ser útil para realizar las primeras mediciones del burnout.

## 10. Papel de Prevención en Riesgos laborales.

La Ley de Prevención de Riesgos laborales: protege por la seguridad y salud en el trabajo y por aquellas personas a las que se vea afectada su actividad profesional:

- ❖ Usar adecuadamente las máquinas, aparatos, herramientas, sustancias peligrosas, equipos de transporte y cualquier otro medio con los que desarrolle su actividad.
- ❖ Utilizar correctamente los medios y equipos de protección facilitados.
- ❖ No poner fuera de funcionamiento y utilizar correctamente los dispositivos de seguridad existentes o que se instalen.
- ❖ Informar de inmediato a su superior jerárquico directo y a los trabajadores designados acerca de cualquier situación que, a su juicio, entrañe situación de riesgo.
- ❖ Contribuir al cumplimiento de las obligaciones establecidas por la autoridad competente.
- ❖ Cooperar para que se pueda garantizar unas condiciones de trabajo seguras y que no entrañen riesgos.

Se aborda la Prevención de Riesgos laborales desde la patología traumática aguda hasta los riesgos biológicos, químicos... (17).

Podemos decir, que las condiciones de trabajo producen riesgos para la salud de los trabajadores, por lo que es necesario que exista un buen desarrollo y la implantación de un de medidas, técnicas preventivas que eliminen los riesgos en el desarrollo del trabajo. Para evitar el daño en la salud del trabajador.

La prevención está relacionada con la tarea de anticiparse y actuar antes de que algo suceda, y así, impedir o evitar su efecto.

Así podríamos adoptar las medidas de protección frente a los riesgos efectivos y concretos, aumentando así, el nivel de seguridad en la actividad laboral (16).

El factor humano es de los integrantes que interviene siempre en el momento de producirse un accidente de trabajo, siendo fundamente el papel de prevención para evitar que eso suceda y el trabajador no sufra ningún daño o accidente (16).

a) Prevención médica: son medidas aplicadas a los profesionales sanitarios. Considerándose: revisiones médicas, tratamientos preventivos, implantación de medidas de higiene (16).

b) Prevención psicosocial: trata de acentuar más en el conocimiento y en el control de los factores psicosociales que pueden influir en los accidentes de trabajo. La psicología actúa preventivamente para conseguir la adaptación social del trabajador al medio laboral.

c) Prevención formativa: La acción formativa se distribuye en tres direcciones: la divulgativa, la informativa o instructiva y la educativa; estas tres direcciones tienen, puntos en común y el mismo objetivo, se diferencian en sus formas y planteamientos.

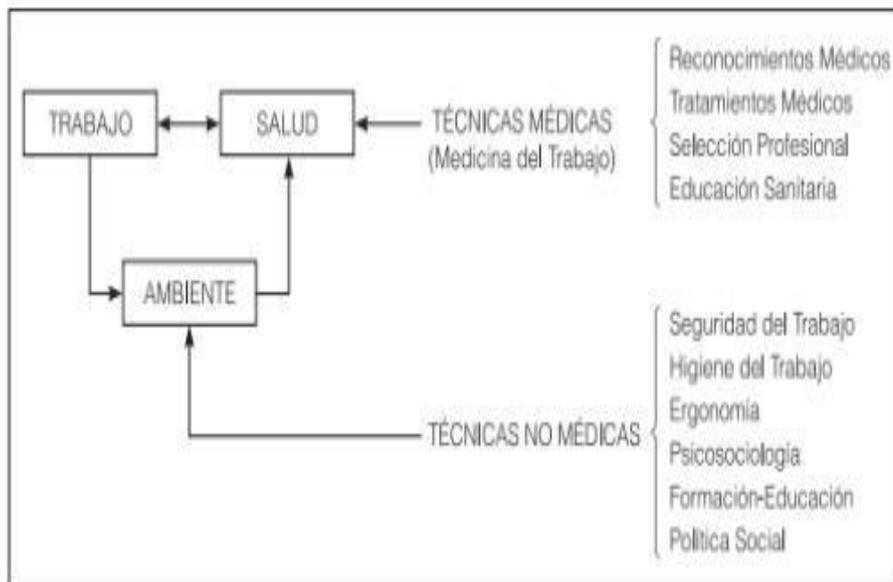
- La divulgación trata de actuar sobre las personas difundiendo de manera persuasiva mensajes concisos de fácil recuerdo, que llaman la atención a quienes los vean, los oigan o los lean, apoyándose en principios psicológicos o técnicos.
- La información pretende proporcionar la preparación de un trabajador que se encuentre en los riesgos existentes en la realización de su trabajo, conocimiento de todos y cada uno de ellos, así como de los riesgos generales existentes en el ámbito en el que él ha de moverse; conocimiento extensible a las actitudes que ha de adoptar ante la presencia de cada riesgo.
- La educación, pretende desarrollar la prevención laboral, promoviendo una predisposición favorable, de pensamiento y mentalización, transformables en actos encaminados a evitar riesgos. Formar al trabajador para que pueda protegerse adecuadamente de los riesgos existentes en su puesto de trabajo es una forma de evitar que pierda la salud, pero al mismo tiempo es una forma de conseguir que el trabajador se responsabilice de su salud (16,23).

En todo accidente participa el factor humano y el factor técnico. En consecuencia, la forma más práctica y eficaz de evitar los accidentes laborales es la actuación sobre el factor técnico. Según las características que rodean al trabajo y por sus consecuencias sobre la salud, es por lo que surgen las especialidades que van a ocuparse directamente de la prevención de esa patología.

- a) **La Seguridad en el Trabajo:** Es un tema o rama de la ciencia con desarrollos que lo conectan con otras disciplinas preventivas. El contenido técnico de lo que denominamos Ingeniería de la Seguridad define la seguridad en el trabajo como una especialidad autónoma. La seguridad tiene un enfoque proactivo desde el principio, identificando el riesgo antes de que se manifieste, con el fin de prevenir

accidentes en el trabajo. Por último, pero no menos importante, proteger al trabajador a través de equipos de protección individual EPI para evitar que sufra daños en su salud aun cuando el riesgo se materialice (16,23). Esto se hace además de adecuar proactivamente las máquinas, los equipos de trabajo y el ambiente de trabajo para evitar riesgos o para que aquellos que no se pudieron evitar se materialicen y provoquen un accidente.

- b) **La Higiene Industrial:** Es una técnica no médica para la prevención de riesgos laborales con potencial de sufrir alteraciones en la salud como consecuencia de la exposición a agentes físicos, químicos y biológicos; actúa preventivamente mediante procedimientos técnicos utilizando la siguiente metodología: identificación de diversos agentes de riesgo; medición, en su caso, de la exposición al agente; evaluación del riesgo de exposición, comparando las dosis de exposición con los valores de referencia de acuerdo con los criterios establecidos; corrección. La identificación, medición, corrección y control de los ambientes de trabajo para prevenir la aparición de enfermedades son los objetivos primordiales de la higiene industrial (16,23).
- c) **La ergonomía:** Su objetivo es crear, con la ayuda de diversas disciplinas científicas, un cuerpo de conocimientos que, desde el punto de vista de la aplicación, redunden en una mejor adaptación de los medios tecnológicos de producción y de los entornos de trabajo al hombre. Se utiliza como técnica preventiva. más vida. Podemos decir que la ergonomía, como disciplina preventiva, es la encargada de lograr la máxima eficiencia proporcionando al trabajador el mayor nivel de comodidad física y mental posible en el desempeño de su tarea. La ergonomía, entre otras cosas, organiza ritmos y tiempos de trabajo teniendo en cuenta las demandas de la tarea, la carga física y mental que requiere el trabajo y el intento del trabajador de adaptarse al entorno y la tarea, incluidos los espacios de trabajo, la iluminación, los asientos, herramientas y máquinas. Esto ayuda a prevenir la fatiga y a conseguir que el trabajador realice su tarea con la mayor comodidad posible. a las características fisiológicas y antropométricas del trabajador, tales como constitución, edad, altura y peso. (16,23)



FACTORES	TÉCNICAS MÉDICAS	TÉCNICAS NO MÉDICAS
Forma de aplicación	Individualizada	Generalmente colectiva
Desarrollo	Poco desarrolladas	Muy desarrolladas
Dependencia	Factor individual de comportamiento no siempre conocido y aleatorio	Factor técnico de comportamiento conocido y homogéneo

Figura 12. Esquema de prevención.

## 11. Resultados y discusión.

En cuanto a la discusión, podemos ver que existen diferentes tipos de cuestionarios o test en relación con la prevención de riesgos laborales y los riesgos psicosociales. Todos estos cuestionarios dan una información del trabajador desde la dimensión objetiva de los distintos factores de riesgo. Pero no tienen en cuenta la organización ni la personalidad del trabajador.

El estrés laboral a nivel mundial ha incrementado la problemática de la salud pública y la salud laboral, lo cual se ha evidenciado altas tasas de mortalidad por enfermedades provocadas por estrés asociadas a la salud mental.

La salud en el trabajo está asociada a grandes efectos adversos:

- La carga de trabajo y la presión de tiempo, son uno de los principales estresores, no solo por la cantidad sino por la gran calidad de cuidados que demandan los pacientes. Todo esto se acentúa en ocasiones en que las plantillas de personal se ven reducidas. Además es imprescindible acortar los tiempos con los pacientes, ya que se dispone de un tiempo limitado para atender a una gran demanda de pacientes.
- El comportamiento de los pacientes con el personal sanitario, encontrándose estos cansados, abatidos, irritables, agresivos, contagiando todo ese estado de ánimo al personal sanitario, lo que le dificulta su trabajo.
- Falta de apoyo. Algunos estresores aparecen por falta de apoyo, es decir, por problemas de interrelación. El hecho de trabajar con el sufrimiento y la muerte va a tener un impacto negativo en la vida del personal sanitario, así como en su salud individual, en forma de agotamiento crónico.
- La falta de definición de funciones de cada puesto de trabajo.
- Falta de información. A parte de la falta de formación adecuada, se indica una falta de información para poder dar respuesta a las preguntas de los pacientes.

## 12. Conclusiones.

Podemos decir que todo ser humano siente estrés, ya que es inevitable e imposible estar relajado todo el tiempo. Se está viendo que el personal sanitario muestra síntomas de estrés postraumático agudo. Todo esto juega un papel negativo, provocando alta tasas de ausentismo y rotación laboral, así como accidentes de trabajo y reducciones en la productividad de los trabajadores, manifestando aun más trastornos en los trabajadores.

Podemos decir, que trabajar en condiciones estresantes interfiere en la capacidad del empleado para trabajar con seguridad y da lugar a lesiones y enfermedades en el trabajo.

Los mayores estresores como ya he mencionado anteriormente son: carga de trabajo, formación ineficiente, tensión en el puesto de trabajo, mala gestión, presión laboral.....

También el estrés laboral es un riesgo que pone en peligro la salud de los trabajadores y conlleva a un mal funcionamiento del servicio en el que se encuentre desarrollando su actividad laboral. Es por lo que se debe medir, evaluar y diagnosticar el estrés laboral en los colectivos más vulnerables,

Por otro lado, sería de gran utilidad tomar medidas preventivas a corto plazo para proteger la salud mental de los profesionales sanitarios y proporcionarles mejorar las habilidades para poder mitigar el estrés en el ámbito laboral.

Es cierto, que todas estas condiciones están asociadas a la propia naturaleza del trabajo y que son difícil de eliminar, pero si que hay estrategias de intervención preventiva para poder minimizar, como el apoyo social. Deben de encontrarse estas intervenciones preventivas integradas en la organización general de los centros de trabajo.

Finalmente el estrés tiene varios efectos en la vida, afecta tanto en lo físico y en lo emocional, como en las de las relaciones interpersonales y vida familiar.

Decir, que el Síndrome del trabajador quemado (SQT), debería tenerse en cuenta tanto en las empresas públicas como en las empresas privadas y tratarlo como un deterioro psicosocial en el ámbito laboral con gran importancia.

Ya que, si lo trabajadores no sufrieran todo esto, poseerían mejor calidad laboral y vida, obteniendo así un mayor rendimiento en el mundo laboral.

Es importante seguir investigando sobre la mejora de los métodos de la prevención y conseguir mejora en la salud mental y psicológica del personal sanitario. Y así, poder llevar a cabo el desarrollo de posibles soluciones.



Figura 12. Como actuar frente a PRL.



## 13. Bibliografía.

1. Huarazbcj. factores de riesgo laboral y niveles de estrés en el personal del servicio de atención móvil de urgencia,. periodo 2019.
2. Dilemas contemporáneos: educación, política y valores [internet]. dilemascontemporáneoseducacionpoliticayvalores.com. [citado el 4 de junio de 2023]. disponible en: <http://www.dilemascontemporáneoseducacionpoliticayvalores.com/>
3. Pérez jp. ¿qué es el estrés laboral y cómo medirlo? ¿qué es el estrés laboral y cómo medirlo?
4. De la cruz sp. estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias. 2019.
5. Vargas Leguás H, Porcel Pérez E, Cortès Franch I. Necesidades y dificultades de los/las profesionales sanitarios/as de los servicios de prevención de riesgos laborales de Cataluña. Arch Prevencion Riesgos Laborales [Internet]. 15 de abril de 2021 [consultado el 25 de febrero de 2024];24(2):133-53. Disponible en: <https://doi.org/10.12961/aprl.2021.24.02.05>
6. García González, G. (2021). Pandemia, personal sanitario y burnout: el síndrome de estarquemado como enfermedad del trabajo. Lex Social: Revista De Derechos Sociales, 11 (2), 3-27. <https://doi.org/10.46661/lexsocial.6001>
7. Benavides FG, Delclós J, Serra C. Estado de bienestar y salud pública: el papel de la salud laboral. Gac Sanit [Internet]. 2018;32(4):377–80. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.gaceta.2017.07.007>
8. Disponible en: [http://dx.doi.org/\(doi:http://dx.doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06\)](http://dx.doi.org/(doi:http://dx.doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06))
9. Guzmán AO. El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo. V15-N3-A8(1-19).
10. Disponible en: [http://dx.doi.org/10.35669/rcys.2020.10\(2\).301-321](http://dx.doi.org/10.35669/rcys.2020.10(2).301-321)
11. SO Arroyo. Manual de conceptos de Riesgos y Factores de Riesgo Para Análisis de Peligrosidad. junio de 2014;
12. Tripiana Díaz L. Riesgos laborales, medidas preventivas y factores de riesgo. UNIVERSIDAD DE JAÉN; 2020.
13. Sánchez-Sánchez AM, Vega-Escañó J. Abordaje del insomnio en salud laboral. Revista Enfermería del Trabajo. 2019. 9; 1:11-20
14. Dorta-Contreras AJ. Nuevo enfoque para viejos y actuales problemas sanitarios. Rev haban cienc méd [Internet]. 2019 [citado]; 18(6): 852-854. Disponible en: <http://www.revhabanera.sld.cu/index.php/rhab/article/view/3076>

15. Torre-Muñoz V., Farias-Cortés J.D., Reyes-Vallejo L.A., Guillen-Díaz-Barriga C. Riesgos y daños en la salud mental del personal sanitario por la atención a pacientes con Covid-19. *Rev.Mex. Urol.* 2020;80(3):pp 1-9
16. Luis SC, editor. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES: PRINCIPIOS Y MARCO NORMATIVO. vol. Número 15, diciembre 2008 págs. 91-117. diciembre de 2008.
17. Ruiz-Frutos C, Delclòs J, Ronda E, García AM, Benavides FG. Salud laboral: conceptos técnicas para la prevención de riesgos laborales. 5th ed. Barcelona: Elsevier; 2022.
18. Marqués F. Reseña de Salud laboral: conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales. *Med Segur Trab (Internet)*. 2022;68(266):76-77. doi: 10.4321/s0465-546x2022000100006
19. Lull DS. Burnout y prevención de riesgos laborales, seguridad y salud I. Universitat de les Illes Balears
20. Solórzano Fàbrega M. Solé Gómez MD. Piqué Ardanuy T. La vigilancia de la salud en la normativa de prevención de riesgos laborales. 2012;
21. Associació Catalana de Salut Laboral [Internet]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.12961/april.2020.23.03.01>
22. R. Gil-Monte1P. Nuñez Román EV. Selva-Santoyo Y. Relación entre el Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout). *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology*. 2006;40, Num. 2:227–32.
23. Díaz JMC. TÉCNICAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Seguridad y Salud en el Trabajo. EDITORIAL TÉBAR, S.L.,; 2018.
24. Internet: [https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp\\_704.pdf](https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_704.pdf)
25. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O. A. , M. P. Estudio de situación de los riesgos psicosociales en el personal de centros sanitarios: impacto de la pandemia por COVID-19. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O.A., M.P.; 2022.
26. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O. A. , M. P. Guía técnica para la evaluación y prevención de los riesgos relacionados con la exposición al ruido en los lugares de trabajo. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O.A., M.P.; Madrid, septiembre 2022.
27. Daza, F. M. (1992). NTP 349: Prevención del estrés: intervención sobre el individuo. *Guías de buenas prácticas. Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo*.
28. Internet: [https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp\\_732.pdf](https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_732.pdf)
29. Internet: [https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp\\_703.pdf/2c8e594e-6330-429e-ae3d-f03d590ae087](https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_703.pdf/2c8e594e-6330-429e-ae3d-f03d590ae087)

30. Tirado, G., Rodríguez-Cifuentes, F., Llorente-Alonso, M., Rubio-Garay, F., Topa, G., y López-González, M. A. (2022). Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa y quejas subjetivas de salud: Un modelo de mediación moderada con profesionales sanitarios. *Revista Iberoamericana de Psicología y Salud*, 13(2), 93-103. <https://doi.org/10.23923/j.rips.2022.02.059>
31. Internet:<https://www.insst.es/documents/94886/192928/NTP+603+Riesgo+psicosocial+el+modelo+demandas-control-apoyosocial+%28I%29..pdf>
32. Bresó E, Ldo E, En Psicología M, Salanova D, Schaufeli W, Nogareda C, et al. NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición [Internet]. Insst.es. [citado el 4 de junio de 2023]. Disponible en: [https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp\\_732.pdf](https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_732.pdf)

