

---

# Stress en los profesionales de la salud

## Stress in Health Professionals

Luis Fernando Chérrez Ochoa \*  
Jefferson Carlos Quiñónez León \*\*  
Marlene Mercedes Macías Yantalima \*\*\*

### Resumen

*Debido a que el stress relacionado con el trabajo, se está convirtiendo en un problema de salud en todas las clases sociales e incluso a nivel mundial, se podría hablar de una epidemia, ya que si observamos cuantas personas sufren de cefaleas tensionales, dolores de cuello y espalda, irritabilidad, gastritis, ansiedad, depresión, astenia, etc podremos confirmar dicho carácter epidémico. Tendremos una mejor visión del volumen del problema, pues lo estaremos mirando desde sus consecuencias (efecto) hacia su causa.*

*No obstante el stress es un hecho habitual en nuestras vidas, no puede evitarse, ya que cualquier cambio al que debemos adaptarnos representa stress.*

**Palabras claves: Stress, Epidemia, Causa-Efecto.**

### Summary

*Because the stress related with the work place is becoming a health problem in all the social classes or even at world level, one could speak of an epidemic without being exaggerated. If we observe how many people suffer of tensional migraines, neck and back pains, irritability, gastritis, anxiety, depression, asthenia, etc. We will have a better vision of the volume of the problem, because we will be looking at its consequences toward its cause.*

*Nevertheless, stress is an habitual fact in our lives, it cannot be avoided, since any change that we should adapt, represents stress.*

**Key words: Stress, Epidemic, Cause and Effect.**

---

### Introducción

En la actualidad, los profesionales que registran más stress son las relacionadas con la atención y el trato cara al público, como el personal de salud de los grandes hospitales.

Los profesionales de la salud nos encontramos sometidos en nuestro quehacer diario a tal diversidad y multiplicidad de riesgos que hacen que la actividad sanitaria se diferencie claramente de otros sectores.

En los centros u hospitales de salud podemos encontrarnos con riesgos relacionados con las condiciones de seguridad, con el medio ambiente de trabajo y el microclima laboral (iluminación, contaminantes químicos, agentes biológicos, etc.) y con la carga y la organización del trabajo (movilización de enfermos, turnos, stress, etc.) (6).

El stress es uno de los riesgos laborales más importantes en el personal de salud, junto a los riesgos físicos, químicos y biológicos.

Tanto el profesional como voluntario de la salud, trabaja frecuentemente con personas que experimentan graves traumas y crisis personales. Estos pueden variar desde enfermedades crónicas, incapacidades y traumas agudos, hasta enfermedades psiquiátricas mayores y enfermedades terminales (2, 10).

Esto lleva a que el personal de salud debe adaptarse a las ansiedades y los temores que le despierta su trabajo, debido en muchos casos por la rigidez burocrática de ciertas instituciones que hace que los reglamentos sean más importantes que el alivio o las necesidades del paciente.

### Aspectos relacionados con el trabajo a nivel hospitalario

Obviamente, los roles y actividades desarrolladas por el personal de salud varían de acuerdo a su tipo de trabajo. Las actividades que se realizan a nivel hospitalario involucran diversos aspectos, que conllevan un alto conocimiento y habilidades intelectuales para lograr una satisfacción personal y una adecuada atención al paciente.

---

170 \* Residente de Post-Grado de Medicina Interna Hospital "Luis Vernaza".

\*\* Residente de Post-Grado de Cirugía General Hospital "Luis Vernaza".

\*\*\* Graduada en la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de Guayaquil en el 2002

Es así que el profesional de la salud se ve inmerso en un sin fin de necesidades y actividades que le podrían generar stress y comprende lo siguiente (1, 5, 7, 9):

**A) Atención Médica.-** El personal de salud diariamente se ve involucrado en la atención de pacientes de diversa índole y que en ocasiones le produce stress, la misma que varía de una persona a otra, ya que las características de cada tarea y de lo que genera en los profesionales va en función de lo que le gusta o no hacer.

Cuando la tarea se adecúa a las expectativas y a la capacidad del profesional, contribuye al bienestar psicológico y supone una importante motivación. Entre estos factores estresantes tenemos:

1. **Número de pacientes:** La cantidad que se atiende en un hospital en ocasiones, exceden la capacidad de atención por parte del personal de salud, lo que en muchos casos lleva a que haya mala atención, por sobrecarga de trabajo.
2. **Diagnóstico:** El médico se ve envuelto en un sinnúmero de síntomas y signos que presenta el paciente y que en muchos casos dificultan su diagnóstico, y al no dar con su patología, le produce angustia.
3. **Exámenes:** En muchos casos los resultados de los exámenes no se los obtiene de forma inmediata.
4. **Comunicación:** La falta de comunicación e información adecuada por parte del paciente al personal de salud y entre ellos mismos, ocasiona fallas en la tarea.
5. **Repetitividad:** La actividad que se realiza en el consultorio es monótona, repetitiva (chequeo médico, exámenes, etc.) y de atención rápida en un tiempo determinado.
6. **Malas relaciones personales:** Surge cuando entre los profesionales no se ponen de acuerdo en el diagnóstico y tratamiento de la enfermedad. Siempre alguien asume tener razón.

7. **Responsabilidad:** La atención del paciente implica gran responsabilidad, incluso su vida.

8. **Relación con el paciente:** Si no existe una relación adecuada, armónica entre el personal de salud y el paciente, produce angustia, desesperación.

9. **Papelería:** Llenar una serie de documentos, para atender al paciente, entorpece en determinado momento la actividad del profesional.

## **B) De la organización y ambiente de trabajo**

- **Duración de la jornada:** El personal de salud trabaja durante todo el día, lo cual le produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes. En ocasiones realiza horas extras para cubrir la falta de personal en determinada área.
- **Trabajo nocturno:** Trabajar en la noche puede ser mucho más agotador que en el día, ya que se requiere un mayor grado de atención.
- **Rotación:** El médico como el personal de enfermería se ve sometido a un sistema de rotación que en determinado momento produce stress. El médico es el que está más expuesto debido a que cada cuarenta y ocho horas hace guardia, tomando en cuenta que diariamente realiza su asistencial, por lo que le exige una mayor capacidad física e intelectual.
- **Pausas:** Las pausas que se realizan son muy cortas y breves, sobre todo en aquellas áreas en que se involucra mayor actividad y responsabilidad como la de emergencia, de cuidados intensivos e incluso el área de consulta médica.
- **Mando de orden:** La enfermera se ve supeditada a las órdenes que indica el médico, sean escritas o verbales que en muchos casos no es comprendido, en las que se pueden presentar conflictos entre el tratamiento y el cuidado del paciente.

- **Iluminación:** No es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el día, debido a que la iluminación interrumpe el descanso de los pacientes por lo que en ocasiones es necesario trabajar con iluminación baja, lo cual produce fatiga visual.
- **Ventilación:** Al no existir en determinadas áreas del hospital la ventilación adecuada, puede producir ansiedad en el profesional, debido a la percepción de los riesgos que se concentran en el ambiente, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico.
- **Temperatura:** A veces trabajar en ambientes calurosos o fríos genera un tremendo disconfort.
- **Espacio:** Muchas veces el espacio de trabajo se ve reducido por la gran afluencia de pacientes en la sala de emergencia, lo que dificulta el desplazamiento adecuado del personal de salud y de enfermos.
- **Peso:** Los profesionales que han de trabajar en quirófano muchas horas con delantales o guantes protectores de plomo pueden estar sometidos a carga con un peso importante, lo que lleva a que el cansancio puede duplicarse.

**C) Adaptación del Personal.-** El enfrentarse con tales estresores, involucra procesos cognoscitivos, emocionales y de comportamiento. La adaptación a ellos depende de los recursos personales del individuo y de los que le proporcione el ambiente laboral, amistoso y familiar.

Recientemente se ha hecho alusión a la sobrecarga traumática en el personal de la salud, como el "**síndrome de agotamiento**" (**Síndrome de Burnout**), sus efectos son (7, 10):

**Despersonalización:** Indica estado psicológico de abandono del trabajo ante el que se reacciona mostrando actitudes de deshumanización, inflexibilidad y cinismo.

**Agotamiento emocional:** En el que hay sentimiento de desamparo, desesperanza, actitudes negativas hacia el trabajo.

**Ausencia de logro personal:** El resultado final de todo ello es una sensación de no ser apreciado, de ineficacia o de inadecuación para sus tareas.

Otras manifestaciones de stress pueden ser la sensación de agotamiento físico, malestar persistente dolencias psicosomáticas como dolor de cabeza, insomnio y alteraciones gastrointestinales; así como otros cambios emocionales y de conducta como irritabilidad, frustración y predisposición al mal humor, rigidez e inflexibilidad ante los asuntos de trabajo (7, 8).

El agotamiento también puede afectar a las unidades o a sus integrantes. En determinada unidad o servicio pueden surgir conflictos entre el personal o entre la unidad y otros servicios.

Igualmente importantes son aquellos procesos en los que las tensiones y conflictos en la unidad se concentran en un paciente especialmente difícil, el cual llega a convertirse en el "paciente problema" para todos.

Otras causas de stress son los factores organizativos y administrativos que influyen en la calidad del ambiente de trabajo; ya que el exceso de trabajo, distribuciones de personal irregulares y pocos fines de semana libres pueden hacer aún más difícil enfrentarse a un trabajo emocionalmente exigente.

Enfrentar el estrés es un proceso dinámico, por lo que, a nivel individual como colectivo, el personal de la salud puede manifestar diferentes estilos de adaptación a los diversos momentos en que está expuesto al stress en los lugares de trabajo. Debido a que el stress actúa como catalizador de dificultades o del desarrollo intelectual (3, 4).

El *stress sostenido* genera una serie de trastornos que en algunos casos son factores desencadenantes de:

Suicidios, enfermedad cardiovascular, accidentes cerebrovasculares, úlceras, cáncer, asma, neurosis, ansiedad, depresión, inapetencia sexual e impotencia, dificultad de comunicación.

Disminuye la creatividad, iniciativa, originalidad, poder de abstracción, atención, concentración, capacidad de análisis y sistemas, rendimiento.

### Conclusión

Si analizamos el stress, nos daremos cuenta que es un tema amplio y árido, que ha existido desde mucho tiempo atrás.

Desde que el ser humano ha tenido conocimiento de su existencia, y vivido diferentes situaciones cotidianas, el stress ha estado presente, con la diferencia que en los actuales momentos se le ha dado la importancia que merece.

Conforme el mundo ha ido evolucionando, el estrés también lo ha hecho a grandes dimensiones, ocasionando graves perjuicios para la salud.

Muchos factores intervienen en este problema, que están relacionados con el individuo y su entorno, sean este social, económico, familiar, de trabajo, etc.

El estrés en sí, no debe ser considerado como una enfermedad, sino como un mecanismo de defensa por parte del organismo frente a situaciones estresantes que lo ponen en alerta, con el objetivo de buscar el equilibrio y adaptarse a la realidad.

Cuando este proceso de interacción entre el individuo y la realidad tiene éxito, la tensión que se ocasiona es vivida por el sujeto, como motivadora y satisfactoria.

Si la respuesta de estrés es demasiado frecuente, intensa o duradera, puede tener consecuencias negativas en nuestro organismo. Para esto:

- Hay que conocer los estresores para evitarlos o controlarlos.
- Saber solucionar problemas de forma más adaptativa.
- Reducir la fatiga en el trabajo y aumentar el rendimiento.
- Adquirir mayor autoconocimiento y control sobre como interpretar el miedo.
- Aprender a usar el apoyo social como amortiguador de los efectos del stress.

- Facilitar descanso y sueño para combatir la fatigabilidad.
- Disminuir el nivel de tensión muscular y vascular.
- Implementar técnicas de control de stress.
- Evaluar el stress mediante la autoevaluación.

Finalmente, tengamos en cuenta que el cambio continuo siempre genera stress. Si no aprendemos a manejarlo pagaremos un precio muy caro, tanto en lo económico y fundamentalmente en lo humano.

### Referencias bibliográficas

1. Estrada J: Ergonomía. 2ª ed, Ed Universidad Antioquia, Colombia 182-193, 2000
2. Goldman HH: Psiquiatría General. 2ª ed, Ed El Manual Moderno, México, 40-49-687-697, 1989
3. Grimaldi S: La Seguridad Industrial. Su Administración. 2ª ed, Ed Alfaomega 541-561, 1996
4. Lasso JF: Stress. 1ª ed, Ed World Print, Quito-Ecuador 9-14-27-30, 1996
5. Mandela M, et al: Ergonomía 1 Fundamentos. 3ª ed, Ed Alfaomega 161-179, 1994
6. Merino A: Prevención de Riesgos Laborales. Técnica Afines a la prevención. Ed CEAC 3: 246-256-273-287, 2000
7. Petrescu L: El surmenage. Ensayo sobre la fatiga mental y física, y sus causas. 1ª ed, Ed Heder, Barcelona - España 45-52-53-70, 1980
8. Gerson A: Revista Noticias de Seguridad: Reducción del Estrés Laboral, tomado Rev Occupational Health and Safety, enero 1993, 16-18, Julio 1994
9. Rigail AA: Salud e Higiene del trabajo. 1ª ed, Offset Graba, Guayaquil-Ecuador 223-227, 1995
10. Troch A: El Stress y la personalidad. 2ª ed, Ed Herder, Barcelona - España 16-24, 1982

**Dr. Luis Chérrez Ochoa**

**Teléfono: 593-04-2431671**

**Dr. Jefferson Quiñónez León**

**Teléfono: 593-04-2330205**