

GUÍA

CORONAVIRUS COVID-19

Subgerencia de Prestaciones en Salud

MANEJO DEL ESTRÉS Y LA SALUD MENTAL LABORAL ANTE EL PASO DE LA PANDEMIA DEL COVID-19



www.igssgt.org





Departamento de Medicina Preventiva

Subgerencia de Prestaciones en Salud

Autor: Ing. Leonel González

Otros Estudios y/o Servicios Guatemala

Este material ha sido revisado y validado por la Comisión de Crisis para el COVID-19 de la Subgerencia de Prestaciones en Salud.

1 de septiembre del 2020



ÍNDICE

Introducción	4
¿Qué es el estrés laboral?	5
Consecuencias físicas del estrés laboral	6
Consecuencias psicológicas del estrés para los trabajadores	7
Consecuencias del estrés laboral para la empresa	8
Herramientas para detectar el estrés laboral	9
¿Cómo evitar el estrés laboral?	9
¿Qué hacer ante el estrés laboral y aplicar resiliencia por la pandemia COVID-19?	10
<i>Burnout</i> y coronavirus: los efectos de la pandemia en los trabajadores	13
El impacto de la pandemia por COVID-19 sobre la salud mental de los profesionales sanitarios	15
Conclusiones	18
Recomendaciones	20
Anexos	22



INTRODUCCIÓN

El estrés es la respuesta de un organismo frente a un cambio en el mundo exterior que le rodea. No es un concepto nuevo, se padece desde la prehistoria, pero ya en el año 1029, el fisiólogo estadounidense Walter Bradford Cannon introdujo el término **estrés** en su disciplina como una situación amenazante.

También el endocrinólogo húngaro Hans Seyle desarrolló en 1932 el concepto del estrés como la tensión física o emocional que sufre el cuerpo. Y la Real Academia Española (RAE) habla de estrés como la tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos, a veces graves.

Pero el estrés no siempre es nocivo y perjudicial, sino que en muchas ocasiones es el motor que impulsa a la acción para lograr metas en la vida. Es lo que se llama el eustrés, “el bueno, que causa placer y ayuda a la reactivación del organismo de manera positiva, porque estimula la actividad y la energía”. Pero el que debería hacer saltar todas las alarmas, sobre todo en el mundo de la empresa y de momento no lo está haciendo, es el distrés, “el que disgusta, el que rompe la armonía entre el cuerpo y la mente, el que altera, ya que este es una amenaza”. Y este tipo de estrés es el que los expertos consideran la pandemia del **siglo XXI**, “Porque produce enfermedades, y la que no está la agrava, porque se abusa del tabaco, del alcohol, se sigue una mala alimentación, no se hace ejercicio, etc.”.

Lo utilizamos como algo habitual, y se ha obviado que hay línea directa relacionada con el cáncer de mama o de colon, por ejemplo. Es cinco veces peor que el alcohol y el tabaco, que pone como ejemplo de buenas prácticas a Japón, que ha puesto el distrés como el mayor problema de salud de la población, dado que es una patología que afecta a profesiones con una elevada carga de tensión, como los ejecutivos sometidos a demasiada presión o cualquier profesional agobiado por la obtención de determinados objetivos. El estrés aparece cuando valoramos una situación amenazante y no nos sentimos con recursos para afrontarla. Por ejemplo, cuando se exigen muchas tareas y no se sabe cómo hacerlas o son muy difíciles. Es decir, percibimos una descompensación entre las demandas y los recursos.

En el presente trabajo se presentarán conceptos como qué es el estrés laboral, sus consecuencias, riesgos, los trastornos y efectos de padecerlo, sus consecuencias para el trabajador y la empresa, se plantean algunas herramientas para detectarlo y evitarlo, qué hacer ante el estrés laboral y aplicar resiliencia debido a la pandemia COVID-19, consecuencias del *Burnout* ante el coronavirus y el impacto de la pandemia por COVID-19 sobre la salud mental de los profesionales sanitarios. Finalmente se plantean las conclusiones sobre el tema y las recomendaciones del caso.

¿QUÉ ES EL ESTRÉS LABORAL?

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el estrés laboral como “el conjunto de reacciones fisiológicas que puede tener el individuo ante exigencias y presiones de trabajo que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”. Por tanto, su rendimiento profesional y personal se ve afectado. Algo que también influye en el rendimiento de sus compañeros de trabajo y en el equipo del que forma parte. El estrés en el trabajo termina afectando a los intereses de la organización, debido a que se sobrecarga al empleado de trabajo, se le exigen unas tareas que no corresponden con sus capacidades y cuando no se le respalda, su compromiso e identificación con la compañía pueden verse afectados.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y colegas, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales.

Algunas de las razones que explican el estrés laboral son la desorganización laboral, una mala estructura organizacional y la mala gestión de las responsabilidades. Esto propicia sobrecargas y desequilibrios laborales que impactan en el rendimiento profesional de un empleado y por tanto, en los resultados globales de la empresa. El estrés laboral se ha incrementado en los últimos años, tres de cada diez personas sufren estrés laboral casi siempre, según los datos recabados. Por tanto, es fundamental prevenirlo antes de que se produzca un despido por bajo rendimiento.



CONSECUENCIAS FÍSICAS DEL ESTRÉS LABORAL

Algunos de los síntomas y problemas físicos son:

■ Trastornos digestivos

Algunas personas experimentan problemas de este tipo cuando se sienten nerviosas o alteradas. Estos nervios dificultan la digestión y repercuten en el funcionamiento del aparato digestivo en general. Hasta puede producir cambios en la secreción gastrointestinal y en la mucosa del estómago; y afectar a la absorción de los nutrientes. Los síntomas más habituales son gases, hinchazón abdominal, diarrea e incluso estreñimiento.



■ Aumento de la presión arterial

Las personas estresadas tienen más riesgo de desarrollar problemas de hipertensión, debido a que en periodos de ansiedad generamos más cortisol y adrenalina. Esta última eleva el ritmo cardíaco, la respiración y la tensión.



■ Dolor de cabeza

Debido a las presiones y la sobrecarga laboral se presentan dolores de cabeza a las que se les conoce como cefaleas tensionales, las cuales suelen manifestarse como presión en la zona frontal, migraña, náuseas y cambios visuales.



■ Trastornos musculoesquelético

Lo cual se manifiesta en lumbalgias y alteraciones de los miembros superiores y extremidades inferiores. Son una de las enfermedades de origen laboral más comunes y suelen desembocar en cuadros de dolor que obligan a pedir la baja laboral. En los casos crónicos pueden dar lugar a una discapacidad o a la obligación de dejar de trabajar.



■ Cansancio o agotamiento físico

El estrés nos mantiene en tensión, con todo lo que eso acarrea y desgasta. Especialmente si este estado de alerta es permanente. Será entonces cuando aparezca la fase de agotamiento, fruto de las sustancias y hormonas segregadas y a las que nos hemos referido anteriormente.



CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS DEL ESTRÉS PARA LOS TRABAJADORES

■ Angustia

Ocasionada por la incapacidad de llevar a cabo las labores en los tiempos requeridos, como consecuencia de una falta de formación, exceso de trabajo, presiones de los superiores, etc. Las crisis de angustia pueden causar síntomas físicos como dolor en el pecho, dificultad para respirar, mareos y náuseas.

■ Ansiedad

Si bien la ansiedad es una respuesta adaptativa y todas las personas la han sufrido alguna vez, padecerla en grados extremos en el trabajo puede conllevar problemas graves. Es importante diferenciar qué es una ansiedad razonable y qué no lo es, ya que, si esta se circunscribe a una situación determinada y tiene una intensidad acorde con la situación; o si se trata de algo más intenso y patológico.

■ Irritabilidad

Directamente relacionada con la frustración ante la ansiedad.

■ Falta de concentración

Cuando el estrés por alcanzar los objetivos previstos acaba por ocupar gran parte de los pensamientos del empleado, surge la falta de concentración. También se traduce en dificultades para pensar y tomar decisiones, ocasionadas por la angustia, la frustración, la celeridad que se le exige, etc.

■ Dificultades para disfrutar del trabajo

Aunque el trabajador disfrute con su trabajo y adore su profesión, las condiciones en las que ejecuta sus labores también inciden en su felicidad laboral, la cual ya no disfruta y el estrés puede acabar con ella.

■ Depresión

El estrés laboral mantenido por mucho tiempo y la ansiedad pueden acabar sumiendo al trabajador en una fuerte depresión. Se manifiesta en forma de sensación de tristeza, desmotivación y desánimo continuo ligados al puesto de trabajo. El bajo rendimiento por depresión es una de las consecuencias de estrés más presentadas en Guatemala.





CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL PARA LA EMPRESA

Para la empresa también tiene consecuencias y algunas de ellas descritas por la Organización Mundial de la Salud, son:

■ **Aumento del ausentismo**

Según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, entre el 50% y el 60% del ausentismo laboral se debe a consecuencias psicológicas del estrés. La entidad considera este como uno de los mayores problemas en el trabajo y cifra su costo económico en muchos miles de millones al año. La mayor parte de este importe se deriva de las bajas laborales.

■ **Aumento de la rotación del personal**

El estrés laboral es una de las principales razones de rotación en las empresas. Hasta 1 de cada 5 trabajadores quiere cambiar de trabajo porque se siente estresado.

■ **Deterioro del rendimiento y la productividad**

Esto afecta a todos los niveles. No obstante, en general sufren más estrés las personas que se encuentran en los primeros rangos de las organizaciones, entre los primeros 5 a 10 años. También quienes, ya más avanzados en su carrera profesional, se enfrentan a nuevos retos y desafíos.

■ **Incremento de los accidentes laborales**

El estrés laboral puede hacernos tomar decisiones poco razonables, precipitadas y actos inseguros, especialmente en aquellos puestos en los que se trabaja con maquinaria o similares, lo cual incrementa el riesgo de accidentes laborales.

■ **Menor dedicación y compromiso laboral**

El trabajador no se siente a gusto dentro de la empresa, lo puede acabar afectando al clima laboral y al resto de trabajadores; adicionalmente a la baja productividad que presenta.

■ **Aumento de las quejas de usuarios y clientes**

■ **Daños a la imagen de la empresa**

Tanto interna como externamente.

■ **Problemas legales debido a demandas presentadas**

Las cuales pueden ser acciones tomadas por parte de los trabajadores. Sobre todo cuando la situación estresante la genera alguna ilegalidad relacionada, por ejemplo, por el incumplimiento de los horarios legales de trabajo.



HERRAMIENTAS PARA DETECTAR EL ESTRÉS LABORAL

Debido al impacto que el estrés laboral puede tener dentro de la organización, conviene que la empresa destine los recursos y herramientas necesarias para detectarlo. Una de las maneras de hacerlo, de acuerdo con las sugerencias de la Organización Mundial de la Salud, es plantearse preguntas como:

- **¿Existe algún problema?**
- **¿Es posible que el estrés laboral esté afectando a la salud de los trabajadores?**
- **¿Cómo puede resolverse el problema del estrés?**
- **¿Se vigila la totalidad del sistema?**

Como herramientas para abordar el estrés laboral existen paquetes de software de encuestas y sondeos, para conocer el estrés o riesgo psicosocial. Esta opción permite a las empresas y sus directivos medir el impacto que tienen sus acciones, fomentar una cultura de opinión y de mejora continua, generar un clima conversacional, con base en la escucha atenta, la información y la evaluación de manera digital y focalizada. Además, la eficacia del servicio aporta datos e información sobre el clima laboral, la satisfacción de los empleados, las necesidades de formación, el estado de la cultura organizacional, entre otros aspectos que son considerados para evaluar de manera efectiva si la compañía está experimentando estrés laboral.

Otro de los métodos que la entidad ofrece para abordar el estrés en el trabajo es el software de evaluación del desempeño, ya que medir el desempeño del trabajador permite detectar problemas en la productividad y analizar si estos, por ejemplo, están causados por el estrés laboral. Estas evaluaciones deben ser continuas en el tiempo, para contar con un historial que permita tomar decisiones al respecto.

¿CÓMO EVITAR EL ESTRÉS LABORAL?

El estrés laboral es una de las amenazas silenciosas que puede afectar a cualquier organización. Se trata de un problema que repercute sobre el rendimiento de los empleados y su relación con el resto de compañeros. Aunque los empleados cumplan con sus funciones de manera eficaz, están expuestos a factores que pueden generar estrés laboral. Este se manifiesta de manera física y emocional y afecta tanto al bienestar de la persona como a la del equipo, así como a los resultados de negocio. Saber detectarlo y abordarlo a tiempo es una tarea clave para el Departamento de Recursos Humanos, el área responsable de evaluar correctamente las labores y de fomentar dinámicas equilibradas e integradoras para que el empleado no sufra estrés en el trabajo y rinda a plenitud con sus capacidades y aptitudes laborales.

Según recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud, hay tres escalas de prevención que se deben tener en cuenta al momento de tratar el estrés en el trabajo:

Primaria

Detección de tipos, niveles, causas, efectos y consecuencias del estrés en las empresas, así como sus desventajas para los empleados y empleadores.

Secundaria

Reducción de los niveles de estrés, a través de:

- **Educación**, para incentivar las mejoras particulares
- **Capacitaciones**, para promover la actualización y el espíritu crítico dentro de las capacidades de la persona.

Terciaria

Reducción de los efectos del estrés laboral a través de:

- Desarrollar un sistema de gestión más sensible y con mayor capacidad de respuesta.
- Mejorar los servicios de salud ocupacional.

Además de estas medidas, es recomendable generar dinámicas en las que se integran a los empleados y a sus familias. El establecimiento de estrategias de motivación también es una manera de crear un mejor ambiente laboral competitivo sin alcanzar niveles de estrés, además de servir para fomentar el compromiso y la identidad con la empresa.

¿QUÉ HACER ANTE EL ESTRÉS LABORAL Y APLICAR RESILENCIA POR LA PANDEMIA COVID-19?



El teletrabajo ha sido la medida principal para combatir el coronavirus a nivel empresarial. Desgraciadamente, la pandemia ha provocado bajas laborales por el virus y también efectos psicológicos negativos en los trabajadores como el estrés y la ansiedad.

Hemos elaborado una guía en la que se explica cómo las empresas han hecho ante el coronavirus. Así vaya a trabajar o esté haciéndolo desde su casa, es probable que la pandemia de COVID-19 haya cambiado la forma en que trabaja. El miedo y la ansiedad, así como otras emociones fuertes que provoca esta nueva enfermedad pueden ser abrumadoras y el estrés en el lugar de trabajo puede provocar agotamiento mental, alterar las emociones al afectar su bienestar, el bienestar de sus seres queridos, de las personas en su trabajo y de su comunidad. Durante esta pandemia es importante reconocer los signos de estrés, tomar medidas para desarrollar resiliencia, manejar el estrés laboral y saber a dónde acudir si necesita ayuda.

■ Reconozca qué síntomas de estrés podría estar sufriendo:

- Sentir irritación, enojo o adoptar una actitud de negación.
- Sentir incertidumbre, nervios o ansiedad.
- Falta de motivación.
- Sentirse cansado, abrumado o mentalmente agotado.
- Sentirse triste o deprimido.
- Tener problemas para dormir.
- Tener problemas para concentrarse.

■ Conozca los factores más frecuentes relacionados con el trabajo que pueden contribuir al estrés durante una pandemia:

- Preocupación por el riesgo de exposición al virus en el trabajo.
- Atender las necesidades personales y familiares mientras trabaja.
- Manejar muchos cambios en su carga de trabajo.
- Falta de acceso a las herramientas y equipos necesarios para realizar su trabajo.
- La sensación de no estar contribuyendo lo suficiente en su trabajo o culpa por no ser trabajador en la primera línea.
- Incertidumbre acerca del futuro en su trabajo y/o empleo.
- Tener que aprender a usar herramientas de comunicación nuevas y superar dificultades técnicas.
- Adaptarse a otro espacio y/u horario laboral.



■ Consejos para desarrollar resiliencia y sobrellevar el estrés laboral:

- **Comuníquese** con sus colegas, supervisores y empleados acerca del estrés, **sin descuidar el distanciamiento físico**.
 - Identifique qué cosas les causan estrés y trabajen juntos para encontrar soluciones.
 - Mantenga conversaciones francas con empleadores y empleados a cerca de la forma en la que la pandemia está afectando el trabajo. Todos deben comunicar claramente sus expectativas.
 - Consulte cómo puede acceder a recursos de salud mental en su lugar de trabajo.
- **Identifique las cosas sobre las que no tiene control** y haga lo mejor que pueda con los recursos que tiene a su disposición.
- Siempre que sea posible, **mantenga una rutina diaria constante**, idealmente que sea similar a su rutina anterior a la pandemia, para mejorar su sensación de control.
 - Mantenga un horario regular para descansar.
 - Tómese descansos en el trabajo para hacer ejercicio, pausas activas, estiramiento o conversar con sus compañeros de trabajo, familiares y amigos como red de apoyo.
 - Pase tiempo al aire libre, ya sea para ejercitarse o relajarse.
 - Si trabaja desde casa, programe un horario para terminar, siempre que sea posible.
 - Use técnicas de consciencia como relajación, yoga, meditación, etc.
 - Fuera del horario de trabajo, haga cosas que disfruta.
- **Conozca los datos sobre el COVID-19 y acerca de cómo protegerse y proteger a los demás.** Entender los riesgos y compartir información precisa con las personas importantes de su vida puede reducir el estrés y ayudarlo a conectarse con los demás.
- **Recuerde que todos tenemos un papel fundamental** a la hora de combatir esta pandemia.
- Considere que **todas las personas están en una situación inusual** y tienen recursos limitados.



- **Tómese descansos** y deje de mirar, leer o escuchar las noticias. Esto incluye redes sociales. Escuchar hablar de la pandemia todo el tiempo puede ser desagradable y mentalmente agotador.
- **Conéctese con otros.** Hable con personas de su confianza acerca de sus inquietudes, cómo se siente o cómo lo afecta la pandemia de COVID-19.
 - Conéctese con otras personas a través de llamadas, email, mensajes de texto, cartas o postales por correspondencia, video llamadas o redes sociales.

- Vea cómo están otras personas. Ayudar a otros, mejora su sensación de tener el control, de pertenencia y su autoestima. Busque formas seguras de ofrecer apoyo social a otras personas, especialmente si muestran señales de estrés, como depresión y ansiedad.
- Si siente que puede estar consumiendo demasiado alcohol u otras drogas (incluidos medicamentos recetados) como medio para sobrellevar el estrés, **pida ayuda**.
- **Si está bajo tratamiento por una afección de salud mental, siga con su tratamiento** y esté atento a cualquier síntoma nuevo o a que empeoren sus síntomas.
- **Cuide su cuerpo**, haga respiraciones profundas, ejercicios de estiramiento o meditaciones de sitio externo, trate de comer alimentos saludables y comidas bien balanceadas. Haga ejercicio regular. Duerma bien.

■ Sepa a dónde acudir si necesita ayuda o más información:

- Si cree que usted o alguien de su hogar podría lastimarse o lastimar a otra persona.
- Si se siente abrumado por emociones como tristeza, depresión o ansiedad.

BURNOUT Y CORONAVIRUS: LOS EFECTOS DE LA PANDEMIA EN LOS TRABAJADORES

La emergencia sanitaria ha impactado a un alto porcentaje de trabajadores en Guatemala, ya sea por la reducción de horas, la imposibilidad de ejercer su actividad o el cambio de sus rutinas mediante la adopción del teletrabajo. Según estudios, las mujeres en el rango etario entre 41 y 51 años son las que resultan más perjudicadas. En contraparte, los menos perjudicados fueron quienes pudieron continuar con su actividad laboral en un horario flexible.

La declaración de la emergencia sanitaria por coronavirus en el país y las disposiciones del gobierno central que impuso el aislamiento social preventivo y obligatorio dio un giro radical al día a día de los guatemaltecos, con las consecuencias en la salud emocional de los trabajadores que eso conlleva.

La emergencia sanitaria ha impactado a los trabajadores por la reducción de horas, la imposibilidad de ejercer la actividad laboral o el cambio de sus rutinas mediante la adopción del teletrabajo, en el mejor de los casos. Tanto es así que el 37% no está trabajando como consecuencia del confinamiento. Por otra parte, el 47% de los trabajadores han visto disminuidos sus ingresos, el 29% ha tenido una reducción de entre el 20% y 60% de su salario, y para el 21% la disminución promedio fue del 80%. En relación a esto, el 44% señala que su sueldo no le alcanza para satisfacer sus necesidades de vida.



■ Síntomas del Síndrome de *Burnout*.

El Síndrome de *Burnout* se caracteriza por dos síntomas: altos niveles de agotamiento y de cinismo. Al evaluar a los trabajadores, el 48% indica que siempre o casi siempre le resulta difícil relajarse luego de una jornada laboral. Al 36% cada vez le cuesta más comenzar a trabajar y el 38% se encuentra tan cansado que no puede dedicarse a otras cosas después de finalizar su jornada. Además del agotamiento, el estrés crónico genera el mencionado “cinismo” frente a las tareas laborales, un estado psicológico caracterizado por una falta de interés e identificación con su actividad. De esta manera, el 26% se siente menos involucrado, el 27% duda que contribuya en algo interesante y el 21% siente que ha perdido interés.

La variación porcentual interanual promedio para el agotamiento es de 5%, incrementándose en quienes experimentan agotamiento por estrés crónico durante la mayor parte de los días de la semana. Con el cinismo ocurre una situación similar. En relación con la ansiedad y la depresión, se observa un leve aumento en comparación a años anteriores. Al analizar las variables sociodemográficas, las mujeres reportan mayor estrés crónico. En relación con la edad, lideran los niveles de *Burnout* quienes tienen entre 41 y 50 años, luego los comprendidos entre 31 y 40 años. Geográficamente, los habitantes de la ciudad son los que presentan mayores niveles con relación al resto del país.

Trabajo y salud mental

Los cambios en la actividad laboral generaron nuevas dinámicas, como el teletrabajo o trabajo a distancia, lo cual genera menores niveles de agotamiento y cinismo en quienes pueden seguir trabajando desde su casa con un horario flexible. Esta modalidad es la que menos impacto tiene en los niveles de *Burnout*. En cuanto a puestos o jerarquías, los más afectados son los llamados mandos medios o gerenciales. Esto se relaciona con investigaciones previas, en las que se detectan mayores niveles de estrés en dichos roles debido a la alta responsabilidad y baja autonomía que suelen poseer.

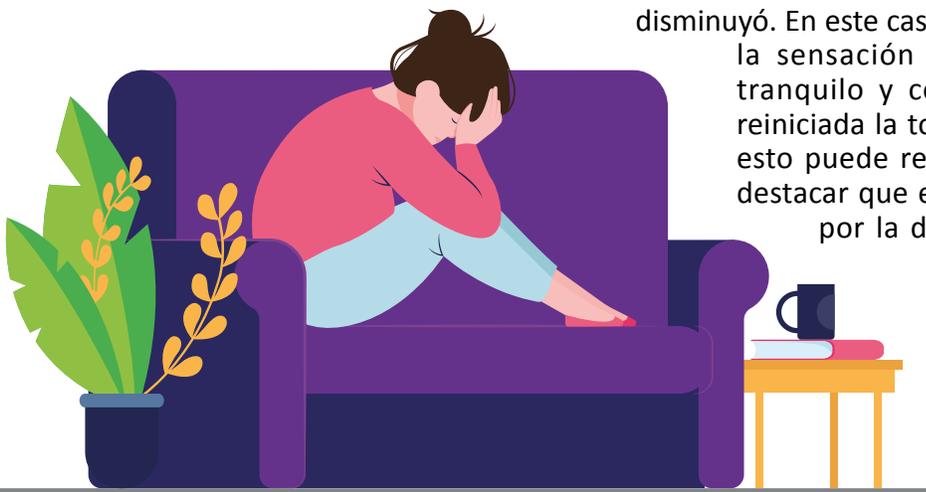
En el ámbito económico, los mayores niveles de este síndrome corresponden al sector con menor nivel de ingresos y menor nivel educativo, lo que deriva en que los mayores niveles están presentes en quienes no pueden satisfacer sus necesidades básicas con el sueldo actual, independientemente de su actividad.

A su vez, el principal factor psicosocial que genera estrés crónico es el conflicto familia-trabajo, es decir, la fricción que se genera entre el trabajo y la vida familiar. Para algunas personas en el

confinamiento aumentó la ansiedad, pero en otras disminuyó. En este caso, probablemente colaboró

la sensación de estar en un entorno tranquilo y controlado. Pero, una vez reiniciada la totalidad de las actividades, esto puede resultar problemático. Cabe destacar que es mayor el estrés causado

por la dificultad para cumplir con las demandas familiares como consecuencia de las demandas laborales.



Se destacan dos factores protectores del *Burnout*: la desconexión que es la capacidad para poder distanciarse psicológicamente una vez finalizada la actividad laboral y la dedicación que puede consistir en el nivel de orgullo e identificación con el trabajo. Esto significa que aquellos individuos que se sienten más orgullosos y entusiasmados con la actividad laboral que están realizando y que poseen mayores posibilidades de desconectarse una vez concluida su jornada, son quienes presentan menores niveles de *Burnout*. Por el contrario, esto aumenta en aquellos que no cuentan con estos factores protectores. Los efectos negativos se extienden a todas las áreas de la vida, incluyendo el hogar, el trabajo y la vida social. A su vez, puede causar cambios a largo plazo en el cuerpo convirtiéndolo en vulnerable a distintas enfermedades. Es casi imposible revertir el daño causado por el agotamiento. La disminución de la satisfacción laboral, la disminución de la productividad y la disminución general de la felicidad son algunos de las consecuencias más comunes del “Síndrome de *Burnout*”.

El Síndrome de *Burnout* se caracteriza por tres dimensiones:

- Sentimientos de falta de energía y agotamiento.
- Aumento de la distancia mental con respecto al trabajo, o sentimientos negativos o cínicos con respecto al trabajo.
- Eficacia profesional reducida.

Qué hacer para evitar sus peores efectos:

- Equilibrar el tiempo.
- Separar el hogar y la oficina.
- Tomarse unas vacaciones.
- Intentar trabajar de forma independiente.

EL IMPACTO DE LA PANDEMIA POR COVID-19 SOBRE LA SALUD MENTAL DE LOS PROFESIONALES SANITARIOS

Desde la instalación de la pandemia COVID-19, han aumentado los informes de enfermedades mentales entre los profesionales de la salud, relacionadas con varios factores, que incluyen: condiciones laborales inadecuadas, carga de trabajo excesiva, bajos salarios, cantidad reducida de equipo de protección personal (EPP), falta de calificaciones específicas para actuar ante la pandemia, sentimientos de miedo, angustia e impotencia, entre otros.

Entre todas las categorías profesionales actuantes en la lucha contra la pandemia de COVID-19, los trabajadores de la salud constituyen el grupo más vulnerable, especialmente aquellos que están a la primera línea de la asistencia, ya que están más expuestos a las altas demandas y exigencias de trabajo específicas.





Factores que conducen a la intensificación y multiplicidad de tareas, además de la exposición continua a entornos con altos niveles de estresores, que comprometen la salud mental y provocan agotamiento físico y emocional. Cabe destacar que la salud del trabajador está ganando cada vez más protagonismo en el escenario mundial y puede definirse como una suma de diversas actividades que tienen como objetivo, a través de acciones de vigilancia de carácter epidemiológico y sanitario, la promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud de quienes trabajan y están sujetos a riesgos y lesiones resultantes de las condiciones ocupacionales.

La emergencia sanitaria global causada por la actual pandemia de COVID-19 está probablemente suponiendo uno de los mayores desafíos a los que los profesionales sanitarios se hayan podido enfrentar a lo largo de su carrera. Tanto a nivel nacional como internacional, voces expertas coinciden en señalar que el estrés laboral, el riesgo de contagio y la falta de medios adecuados, tanto materiales como humanos para la lucha contra el virus, sumado a la situación de cuarentena, podrían causar estragos importantes de salud mental a los profesionales sanitarios al frente de la actual pandemia.

Con el objetivo de conocer mejor el alcance y repercusión de esta problemática, un grupo de investigadores de instituciones de diversos países (España, Noruega, Australia y Reino Unido) han llevado a cabo una revisión sistemática rápida de la literatura. A través de esta revisión se identificó y sintetizó la evidencia científica disponible sobre el impacto en la salud mental en trabajadores sanitarios al frente de brotes virales.

De la síntesis y el análisis de los datos proporcionados por estos 61 estudios, se desprenden tres resultados importantes:

1.

La frecuencia de problemas de salud mental en profesionales sanitarios al frente de emergencias causadas por epidemias virales es especialmente elevada: estimaciones obtenidas a través de la realización de diversos meta-análisis nos indican una elevada prevalencia de ansiedad (45%), seguida de depresión (38%), estrés agudo (31%), *Burnout* (29%) y estrés post-traumático (19%). Los análisis de subgrupos que llevaron a cabo mostraron una ausencia de diferencias significativas en cuanto a estas prevalencias durante y después de las emergencias sanitarias, que nos sugiere que los efectos sobre la salud mental se podrían mantener a largo plazo.

2.

Determinados factores sociodemográficos, sociales y ocupacionales aumentan significativamente el riesgo de sufrir problemas de salud mental: nuestra revisión sistemática muestra un mayor riesgo de sufrir problemas de salud mental en función de factores sociodemográficos (mayor riesgo en mujeres y profesionales más jóvenes), factores sociales (falta de apoyo social, experimentar rechazo social, o estigmatización), y factores ocupacionales (desarrollar tareas asistenciales en primera línea, ser profesional de enfermería, no haber recibido formación especializada sobre este tipo de situaciones, y tener menor experiencia laboral).

3.

El nivel de evidencia científica respecto a las intervenciones para proteger la salud mental de los profesionales sanitarios es muy bajo: únicamente tres de los 61 estudios identificados en nuestra revisión evaluaban el impacto de intervenciones para proteger la salud mental de los profesionales sanitarios. Aunque estos estudios sugieren que las intervenciones propuestas hasta la fecha (basadas en cambios organizativos y en formación a profesionales sanitarios) podrían mejorar la auto-eficacia de los profesionales, así como ayudar a prevenir la ansiedad, depresión, y calidad del sueño, la evidencia disponible hasta la fecha es muy baja.

Esta revisión sistemática supone una importante llamada de atención para gobiernos y autoridades sanitarias, para que lleven a cabo acciones urgentes dirigidas a proteger la salud mental de los profesionales sanitarios al frente de la lucha contra el COVID-19. Ello es necesario no solo para poder disponer de un sistema de salud robusto y resiliente que nos permita hacer frente a este desafío, o a desafíos futuros; también es algo que sin duda les debemos a los profesionales sanitarios por los tremendos sacrificios que están haciendo.

La pandemia del COVID-19 ha creado lo que se conoce como “segundas víctimas”, el término se refiere a los proveedores de atención médica que experimentan un trauma relacionado con la atención de un paciente, ya que algunos de los trabajadores de la salud dicen que COVID-19 les ha impedido atender completamente las necesidades de sus pacientes, el dolor que están experimentando es a veces querer acercarse y querer ayudar, pero no pueden. Debido a que el coronavirus es tan contagioso, las familias no están permitidas en los hospitales y los trabajadores de la salud no pueden acercarse demasiado a los pacientes infectados, dejando a los pacientes solos. Puedes ver el miedo en los ojos de alguien, pero no puedes abrazarlo, no puedes tranquilizarlo, están sufriendo viendo lo que no pueden hacer.

Los riesgos para su propia salud, las situaciones de vida o muerte de alto estrés y las largas horas en un trabajo exigente hacen que la atención médica sea un campo particularmente difícil incluso en tiempos normales. Cuando se trata de cosas completamente nuevas, desconocidas, eso puede ser realmente un desafío. Además, los trabajadores de la salud corren el riesgo de transmitir el COVID-19 a sus seres queridos. Algunos han optado por separarse temporalmente de sus familias para evitar propagar la enfermedad. La escasez de equipos de protección personal -EPP-, ha exacerbado esos temores.

Los trabajadores de la salud viven en un estado constante de paranoia, no saben si tienen el virus y tienen tanto miedo de pegárselo a otra persona.

Una enfermera dijo: “No he dormido porque mi mente no se apaga, los pacientes llegan sin parar, tosiendo, sudando, con fiebre y miedo en los ojos”, lloró en el baño durante su descanso, quitándose el EPP que le dejaba hendiduras en la cara”. Para empeorar las cosas, ni siquiera pueden encontrar consuelo en sus hogares y muchos se han mudado por completo con la esperanza de proteger a sus familiares del COVID-19.



RECOMENDACIONES

- Luego de la pandemia el mundo laboral no volverá a ser el mismo, **vigile su salud y esté atento a los factores de riesgos psicosociales** que pueden afectar su calidad de vida y desempeño laboral.
- Se recomienda a los empleadores **conciliar las cargas de trabajo, establecer horarios de disponibilidad, determinar objetivos en plazos razonables y monitorear los factores psicosociales de los colaboradores.**
- Es indispensable **promover el bienestar emocional** a través de actitudes positivas, buena autoestima, resiliencia, fomentar relaciones positivas y duraderas y aprender a gestionar las tareas.
- Para bajar los niveles de estrés laboral, a nivel individual debemos crear rutinas, **programar actividades familiares, organizar las tareas domésticas, mantener nuestros hábitos de higiene**, no quedarnos en pijamas todo el día, más bien, hacer el trabajo con la misma responsabilidad que de forma presencial lo haríamos, **respetar los horarios de estudio o de trabajo, hacer pausas activas de 10 minutos cada dos horas y mantener la actividad física.**
- En medio de este estado de emergencia nacional en el que, la norma, para muchos, es trabajar desde casa, es importante **aplicar estos consejos para evitar el estrés laboral.**
- **Establezca y respete los horarios de trabajo**, lo más importante es que cumpla las metas y no un horario estricto. En este punto una buena ayuda es apuntar al inicio del día laboral los pendientes que puede cumplir durante el día.
- **Respete su horario de almuerzo.**
- **Establezca conversaciones periódicas** con sus compañeros de trabajo, ya que regularmente ellos experimentan sus mismas emociones y problemas y pueden ser un excelente grupo de apoyo. Puede crear un grupo nuevo en las redes sociales de compañeros virtuales y conversar sobre varios temas.





- **Asegúrese de tener buena conexión a internet y teléfono**, tener carencias en estos servicios puede contribuir con el aumento de tu nivel de estrés.
- Si bien el teletrabajo, no es fácil de aplicar y existen muchas variantes para llevarlo a cabo de forma eficiente, queda por parte de cada persona mantenerse motivado. Recuerde que debe desconectarse al finalizar la jornada, **establezca pausas, manténgase en contacto con sus seres queridos y halle elementos durante el día que le hagan sentir positivo** y cómodo.
- **Tómese unas vacaciones buenas para la salud mental** en general, que no requieran una planificación excesiva, numerosas conexiones de vuelos o grandes cantidades de dinero, o visitar un destino relajante y nuevo son excelentes alternativas; un cambio de escenario puede ayudar a obtener una perspectiva distinta.
- Muchas personas con enfermedades crónicas ya tienen bastantes preocupaciones en mente y pueden tener depresión y ansiedad subyacentes. La pandemia del COVID-19 ha hecho las cosas más difíciles.
- Permanezca en contacto con sus amigos y su familia. **Llame a sus amigos y familiares con regularidad para conservar el vínculo social.**
- **Encuentre actividades que le ayuden a relajarse** como leer, escuchar música o caminar.
- Si la situación lo está agobiando y se siente muy ansioso o deprimido, **no dude en buscar ayuda**, llame a un amigo o un familiar o consulte con su médico.



CONCLUSIONES

- El estrés es una respuesta fisiológica del ser humano que actúa como un mecanismo de defensa ante un nivel de sobrecarga que se percibe como una amenaza, pero el problema con el estrés llega cuando este mecanismo de defensa se activa en exceso, lo que puede acarrear consecuencias a medio y largo plazo. La dificultad para conciliar el sueño, descansar y la sensación de frustración o fracaso en el entorno laboral son algunos síntomas más comunes del estrés. Es importante saber interpretar las reacciones de nuestro cuerpo, detectar el problema y comenzar a tratarlo.
- La irritabilidad, la ansiedad, la hipocondría, la dificultad para concentrarse y tomar decisiones o problemas cardíacos y de hipertensión son algunas de las reacciones de nuestro cuerpo ante una prolongada exposición al estrés.
- El estrés produce ictus, infartos, insomnio, patologías dermatológicas, pérdida de peso, diabetes, alteraciones hormonales, alteraciones cardíacas, disminuye las defensas, entre otras consecuencias.
- Debido al estrés laboral se ha demostrado que los ejecutivos sufren, cada vez más, falta de memoria y eso al final está haciendo que aumente la siniestralidad que también apunta hacia el elevado número de suicidios, sobre todo entre la gente joven, desbordada por las elevadas cargas de trabajo.
- El primer paso es saber identificarlo; el segundo, afrontarlo de forma positiva, buscando soluciones como planificar mejor las tareas y los descansos, no por trabajar más horas somos más productivos, además nuestra salud se puede ver afectada. En tercer lugar, es necesario valorar el trabajo de una manera más ajustada, más equitativa, evitar pensar que es lo único o todo en la vida. Hay que equilibrarlo con otras facetas de nuestra vida, como es la familia, la salud, el desarrollo personal o el ocio.
- El papel de la relajación es fundamental, así como la risoterapia es muy importante, controlar la respiración, la lectura hace a la persona olvidarse de los problemas.
- Se debe considerar saber delegar y priorizar para ver lo importante de lo que no es, al focalizar los problemas.
- Desde el punto de vista de la organización, se pueden realizar medidas preventivas, como realizar evaluaciones de riesgos psicosociales, tal y como lo requiere la normativa, adecuar la carga de trabajo y realizar un reparto correcto de las tareas.



- Es importante que los trabajadores se sientan escuchados y valorados, así como disponer de autonomía para tomar decisiones sobre cómo hacer sus tareas, además de impulsar la flexibilidad temporal, el teletrabajo, los espacios de trabajo adecuados y ergonómicos.
- Es vital estar atentos a los primeros indicios de la aparición del estrés, los más conocidos son los problemas alimenticios, como falta de apetito o apetito desmesurado, trastornos del sueño, pero, sobre todo, un malestar que se va apropiando de nuestro día a día, posibles distracciones, irritabilidad, falta de sociabilidad. La intolerancia hacia el entorno y los cambios de humor van ganando terreno y ante este panorama, nos cuesta tomar decisiones.
- Se observa un leve aumento de la ansiedad y la depresión en comparación con años anteriores y las mujeres reportan mayor estrés crónico.
- Las presiones de ser exitoso y tener dinero para poder acceder a los bienes de consumo que supuestamente traen consigo la felicidad, son algunas de las principales causas del síndrome de *Burnout*.
- El *Burnout* ignorado o no abordado puede tener consecuencias significativas, que incluyen: el estrés excesivo, la fatiga, el insomnio, la tristeza, ira o irritabilidad, el uso indebido de alcohol o sustancias, enfermedades cardiovasculares, hipertensión arterial y vulnerabilidad a las enfermedades en general.
- El tiempo libre puede proporcionar un gran impulso a la productividad, creatividad y satisfacción laboral general. Trabajar durante los días de vacaciones puede parecer lo correcto para la carrera profesional, pero solo aumenta la probabilidad de agotamiento a largo plazo.
- Una persona expuesta a altas exigencias, pocas relaciones sociales, trabajo poco reconocido y falta de liderazgo en la empresa, está expuesta a padecer una condición aguda o crónica relacionada con el estrés laboral.
- Una excesiva y desordenada carga de trabajo puede ser el origen de numerosas enfermedades, ya que el estrés laboral puede arruinar vidas debido a la desesperanza, la indefensión y la incertidumbre que generan ansiedad y depresión.
- Se considera que 7 de cada 10 trabajadores se han visto afectados por la pandemia
- Por definición, toda crisis tiene dos caras: por un lado, genera obstáculos y malestar; por otro, es una oportunidad para el crecimiento personal.



ANEXOS

LINEAMIENTOS PSICOSOCIALES Y DE SALUD MENTAL

I. DEFINICIONES

Crisis

Reacción conductual, emocional, cognitiva y biológica ante un evento precipitante que origina un estado temporal de trastorno, desorganización y de necesidad de ayuda.

Primeros auxilios psicológicos

Intervención de primera instancia, inmediata y de corta duración hacia la persona impactada por un incidente crítico evento peligroso, que ayuda a restablecer la estabilidad emocional y desarrollar estrategias sanas y asertivas que brinden soluciones a los problemas.

Incidente crítico

Acontecimiento personal estresante, interno o externo que inicia una serie de reacciones predecibles, inesperadas o accidentales.

Estado vulnerable

Reacción subjetiva ante evento peligroso, donde la persona responde según su percepción.

Estado de crisis activo

Estado de desorganización con tensión emocional desequilibrada, con duración entre 1 a 4 horas. Muestra alternaciones cognoscitivas con ideas distorsionadas y con una percepción incapaz de superar obstáculos.

Agotamiento

Persona que maneja por tiempo prolongado una emergencia, pero llega al punto de no tener fuerza para afrontar la situación.

Choque

Cambio repentino en el entorno, que provoca emociones liberadas de manera explosiva, que incapacita enfrentamiento, por lo que cae en choque emocional.



EMOCIONES EXPERIMENTADAS

PENSAMIENTOS

<p>Miedo A perder la salud, tener posible enfermedad, falta de recursos y de insumos básicos. Situación nueva o amenazante</p>	<p><i>“Me puede pasar a mi”</i> <i>“Puedo contagiar a mi familia”</i></p>
<p>Frustración Sensación de pérdida de libertad, dificultad para llevar adelante proyectos y actividades personales. <i>Clave:</i> Ser pacientes y generar nuevos hábitos.</p>	<p><i>“No puedo hacer lo que hago siempre”</i> <i>“No puedo terminar mi trabajo”</i> <i>“Quiero salir y no puedo”</i></p>
<p>Enojo Sensación de vivir un hecho injusto.</p>	<p><i>“El gobierno tendría que haber cerrado antes”</i> <i>“Otras personas no respetan la cuarentena y se aprovechan”</i></p>
<p>Ambivalencia Alivio por estar en casa, <i>pero</i> con miedo, frustración o enojo.</p>	<p><i>“Ahora puedo hacer lo que nunca hago, pero ¿Cuándo termina esto?”</i></p>
<p>Desorganización No poder continuar con la propia rutina por lo que perdemos el control. <i>Clave:</i> Reorganizar estructura.</p>	<p><i>“Esto es un relajo”</i></p>
<p>Aburrimiento Por la disminución de actividades de ocio y esparcimiento.</p>	<p><i>“¿Ahora qué hago?”</i> <i>“¿Cuándo podré salir a divertirme?”</i></p>
<p>Tristeza Captura de lo cotidiano, que puede agravarse por tener contacto con noticias negativas.</p>	
<p>Sentimiento → Soledad Falta de vinculación, sensación de soledad principalmente con las personas que viven solas. <i>Clave:</i> Establecer nuevas formas de relacionarnos.</p>	<p><i>“¿Qué hago si me pasa algo?”</i></p>
<p>Sensación → Encierro Sentirnos encerrados y agobiados: <i>Clave:</i> Realizar actividades en el hogar, recreativas y productivas.</p>	<p><i>“Quiero salir y juntarme con la gente”</i></p>
<p>Ansiedad Provoca sensaciones desagradables y de incertidumbre. <i>Clave:</i> Establecer nueva rutina, generar nuevos hábitos</p>	<p><i>“Voy a descansar hasta que termine esto”</i></p>



II. PERSONAS QUE NECESITAN ATENCIÓN ESPECIAL

Existen ocho grupos de población en riesgo psicosocial durante el brote del COVID-19, a las que se debe brindar atención especial desde niños hasta miembros de grupos étnicos.

Los niños y adolescentes son los más vulnerables, sobre todo, aquellos que han sido separados de padres o tutores, con cuidados y ayuda para cubrir necesidades básicas.

Otro grupo de personas afectadas son las que presentan **problemas de salud, discapacidades físicas o mentales, adultos mayores y mujeres embarazadas**, que puede necesitar ayuda especial para tener acceso a servicios médicos y de otros tipos, con problemas de visión o audición.

Además, se hallan dos grupos más que incluye a las mujeres y los grupos étnicos que pueden ser objeto de discriminación o violencia, derivado del confinamiento por la pandemia.

III. REACCIONES A SITUACIONES DE CRISIS

Existen síntomas físicos que se pueden presentar en situaciones de angustia, que constituyen señales de alarma deben ser identificadas a tiempo para evitar una crisis.

1	Temblor de cuerpo, dolor de cabeza, agotamiento, pérdida de apetito.
2	Llanto, tristeza, decaimiento de ánimo, pena.
3.	Estar en guardia o nervioso.
4.	Temer que algo terrible va a ocurrir
5.	Insomnio, pesadillas.
6.	Irritabilidad, enfado
7.	Culpa, vergüenza
8.	Estar encerrado en sí mismo o muy quieto.

IV. TÉCNICAS PARA EL MANEJO DE ESTRÉS Y MIEDO

La respiración profunda es un método que puede ayudar a calmar el estrés y el miedo entre otras manifestaciones que provocan inseguridad en la persona.

a) Respiración profunda

- Control de respiración para mantener la calma.
- Respiración profunda y calmada.
- Inspiración profunda, espiración lenta.
Inhalación = nariz - Exhalación = boca.
- Repetirlo hasta que las señales de tensión se reduzcan.



- b) Mantenerse proactivo (ocupado)
- c) Divertirse y mostrar buena actitud.
- d) Utilizar el sentido del humor.
- e) Evitar la sobre información para prevenir la ansiedad.
- f) Ayudar al prójimo.

V. LA PRIMERA AYUDA PSICOLÓGICA

POBLACION EN GENERAL

Los lineamientos para el primer apoyo psicológico a las personas se desarrollan en 10 pasos que contemplan las estrategias positivas, para enfrentar preocupaciones y temores en el marco de la pandemia por el COVID-19.

1. Escuchar calmadamente y ayudar a tranquilizar.
2. Prepararse, escuchar y conectar con la necesidad de la persona.
3. Minimizar el tiempo que dedica a noticias que causen ansiedad o angustia
4. Tener empatía hacia personas afectadas con apoyo, compasión y amabilidad.
5. Prestar atención a sus propias necesidades y sentimientos (ejercicio, descanso, alimentación.)
6. Mantener rutina y horarios habituales (en la medida de lo posible) con hábitos saludables.
7. Asegurarse de tener acceso a medicamentos, si tiene alguna enfermedad crónica.
8. Con personas abrumadas por preocupaciones o temores.
 - a. Primero necesidades urgentes, estableciendo prioridades e intentar resolverlas.
 - b. Distinguir entre soluciones inmediatas y las que pueden esperar.
 - c. Tener paciencia que al resolver problemas se tendrá mayor control y se reforzará la capacidad de respuesta.
9. Preguntar ¿Qué les ayuda a sentirse mejor? dar respuestas positivas.
10. Fomentar estrategias de respuesta positiva:
 - a. Descansar lo correcto (no más y no menos).
 - b. Comer con regularidad y beber agua.
 - c. Hablar con la familia y los amigos (redes sociales).
 - d. Hablar de los problemas con alguien de confianza.
 - e. Hacer ejercicio físico.
11. Indicar el NO realizar estrategias negativas:
 - a. No drogas, cigarrillos y bebidas alcohólicas.
 - b. No dormir más de lo estipulado según la edad.
 - c. No descuidar la higiene personal.
 - d. No tener comportamientos violentos.



TRABAJADORES DE LA SALUD

En el caso de lineamientos para el personal y trabajadores de la salud, los pasos son cuatro y están subdivididos con acciones que proporcionan un marco rápido para apoyar la salud mental del personal de salud y el impacto que este tendrá en la familia.

1. Utilizar la protección a la salud requerida de acuerdo a su función principal dentro de las unidades de atención para lo cual existe un protocolo de Equipo de Protección Personal (EPP) disponible.
 - a. Mascarilla, guantes, lentes, bata, etc.
 - b. Descansar y hacer pausas en el trabajo y entre turnos.
 - c. Comer saludablemente.
 - d. Realizar actividad física (mínimo 30 minutos).
 - e. Mantener contacto con familia y amigos (por redes sociales).
2. No aplicar estrategias de respuesta inadecuada.
 - a. No drogas, cigarrillos y bebidas alcohólicas.
 - b. A largo plazo las drogas pueden empeorar el bienestar mental y físico.
3. Trabajadores de salud que sienten mucha presión.
 - a. Atender la salud mental.
 - b. Atender el bienestar psicosocial.
 - c. Cuidar la salud física.
4. Mantenerse psicológicamente estable.

Bibliografía:

Lineamientos Psicosociales y de Salud Mental durante el brote de COVID-19 para las áreas de salud.
(Población y Proveedores de Salud)
Gobierno de Guatemala, Dr. Alejandro Giammattei
Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas.
Programa de Salud Mental, <http://mspas.gob.gt>



www.igssgt.org



7a. avenida 22-72, zona 1, Centro Cívico Guatemala, Guatemala
PBX:2412-1224