

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN EL PERSONAL DE SALUD FRENTE AL
IMPACTO EMOCIONAL ASOCIADO AL ESTRÉS LABORAL EN EL CENTRO DE
SALUD DE E.S.E RECREO



DAFNE TATIANA COLORADO OSPINA
ISBEL DAYANA BARRIOS ALFONSO
CARMEN AURORA SÁNCHEZ JIMÉNEZ



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
VILLAVICENCIO

2022

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN EL PERSONAL DE SALUD FRENTE AL
IMPACTO EMOCIONAL ASOCIADO AL ESTRÉS LABORAL EN EL CENTRO DE
SALUD DE E.S.E RECREO

DAFNE TATIANA COLORADO OSPINA
ISBEL DAYANA BARRIOS ALFONSO
CARMEN AURORA SÁNCHEZ JIMÉNEZ

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Psicólogo

Asesor:

Mg. DORIS MARCELA HERNANDEZ ALVAREZ
Mg. Psicología Comunitaria

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
VILLAVICENCIO

2022

Autoridades Académicas

P. José Gabriel MESA ANGULO, O. P.

Rector General

P. Eduardo GONZÁLEZ GIL, O. P.

Vicerrector Académico General

P. José Antonio BALAGUERA CEPEDA, O.P.

Rector Seccional Villavicencio

P. Rodrigo GARCÍA JARA, O.P.

Vicerrector Académico Seccional Villavicencio

Mg. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria de División Seccional Villavicencio

Mg. ANDREA CAROLINA CAÑÓN SANCHEZ

Decana de la Facultad de Psicología

Agradecimientos

Quiero agradecer primeramente a Dios, por brindarme la oportunidad de culminar este proceso y estar en todo momento llenándome de su gracia y sabiduría. A mis padres por su amor, sacrificio, apoyo y compromiso incondicional para cumplir este logro, fueron momentos difíciles y adversos, pero nunca se dieron por vencidos para seguir adelante, esto no hubiera sido posible sin ustedes. A mi novio, por su apoyo y motivación a lo largo de este proceso. A mi profesora Doris que gracias a su experiencia y conocimiento nos guió y orientó en el desarrollo de nuestro trabajo para lograr un buen resultado. Para finalizar quiero agradecer a mis compañeras por su apoyo durante el desarrollo del trabajo.

Isbel Dayana Barrios Alfonso.

Quiero agradecer a Dios, por ser mi aliento y fuerza para continuar con este proceso y culminar. Agradecer a mis padres que me brindaron su apoyo desde el inicio de la carrera y sumaron su esfuerzo y compromiso para que yo pudiera seguir mi formación. Agradecerle a nuestra docente asesora quien nos acompañó en este proceso y aportó su conocimiento y experiencia para hacer de este trabajo de grado una etapa de aprendizaje y dedicación, por último agradecer a mis compañeras por su compañía en este proceso y ser parte importante para el desarrollo de este trabajo.

Dafne Tatiana Colorado Ospina.

Deseo agradecer a Dios quien fue y es el principal actor de mi vida quien día a día me instruyó, me guió con su luz y su sabiduría durante el proceso de mi carrera para así llegar a ser un buen profesional. Agradecimiento a mi compañero de vida que siempre estuvo apoyándome incondicionalmente en los momentos en los cuales más necesitaba seguir adelante con mi proceso formativo, de igual forma agradecer a la universidad y a cada uno de los docentes quienes con su compromiso y dedicación nos ayudaron hacer realidad esta Meta. Por último agradecer el esfuerzo, empeño y la dedicación por parte de mis compañeros quienes fueron parte de este trabajo de grado.

Carmen Aurora Sanchez Jimenez.

Tabla de contenido

Resumen	6
Planteamiento y Formulación de problema	8
Justificación	10
Objetivos	12
Marcos de Referencia	13
Antecedentes	29
Metodología	32
Matriz de análisis	36
Discusión de Resultados	47
Conclusiones	51
Aportes	52
Limitaciones	53
Sugerencias	54
Referencias	55

Resumen

El propósito de esta investigación es poder identificar las estrategias de afrontamiento que tiene los trabajadores de salud frente al el impacto emocional asociado al estrés laboral del equipo de salud de la E.S.E recreo de igual forma se busca reconocer las altas cargas laborales, las cuales están asociadas a las afectaciones fisiológicas, afectaciones en los hábitos, en la calidad de vida, en el sueño, en la alimentación y en el estado de ánimo. Se desarrolló un estudio cualitativo para dar cumplimiento a la perspectiva fenomenológica la cual aporta a la reflexión, interpretación, el descubrimiento e interacción social. De igual forma se habla del paradigma interpretativo que se fundamenta en la comprensión e interpretación de las experiencias vividas por los sujetos elegidos para la investigación en relación a las perspectivas y experiencias en su campo laboral. Para este estudio implementaremos metodológicamente dos técnicas de recolección de información, inicialmente se hará una entrevista semiestructurada de manera individual a cinco personas que hacen parte del equipo de salud, seguido a esto organizaremos un grupo focal con cuatro miembros inmersos en el contexto a estudiar.

Palabras Claves: Bienestar Emocional, Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento.

Abstract

The purpose of this research is to identify the coping strategies that health workers have in the face of the emotional impact associated with occupational stress in the recreational health team. It also seeks to recognize the high workloads which are associated with physiological affectations, affectations in habits, quality of life, sleep, food and mood. In order to comply with what was proposed, a qualitative study was developed from a phenomenological perspective, which contributes to reflection, interpretation, discovery and social interaction. Likewise, the interpretative paradigm is based on the understanding and interpretation of the experiences lived by the subjects chosen for the research in relation to the perspectives and experiences in their field of work. For this study we will methodologically implement two data collection techniques, initially a semi-structured interview will be conducted individually with four people who are part of the health team, followed by a focus group with six members immersed in the context to be studied.

Key words: Emotional well-being, work stress and coping strategies.

Planteamiento y Formulación del Problema

El sector salud en Colombia tiene altas demandas de atención, cobertura y calidad, sin embargo su estructura administrativa, recursos en salud, cualificación y equipo profesional no son suficientes para responder a los requerimientos de la población, y de manera significativa se ve afectado el personal de salud, por las grandes demandas que se generan hacia médicos, enfermeros y auxiliares de enfermería. Por otro lado; las largas jornadas de trabajo, los turnos rotativos que como lo estipula la ley 269 de 1996 de Colombia deberían ser normalmente entre nueve y doce horas diarias no excediéndose las sesenta y seis horas semanales, en las que el personal está inmerso a tomar decisiones que involucran su rol de responsable del curso de la enfermedad o bienestar de las personas a su cuidado y muchas veces tener que enfrentarse a pasar situaciones relacionadas al deceso de pacientes o que están llenas de carga emocional lo que no favorecen su bienestar dentro y fuera de su campo laboral.

Esto causa grandes dificultades en los trabajadores las cuales se evidencian en el incremento de la carga laboral, la falta de suministro para la prestación de servicios, los salarios insuficientes, falta de recursos humanos y la ambigua seguridad laboral, además de los factores externos al trabajo que cada trabajador de la salud enfrenta. Según Velázquez (2018) el estrés laboral es una manifestación que se relaciona con la presencia de agentes estresores debido a las exigencias y presiones que generan en el trabajador y que son consecuencia de la actividad laboral de la que está a cargo el individuo en su área profesional.

El estrés laboral genera en el personal de salud consecuencias en la salud integral, como son los síntomas emocionales, físicos y psíquicos de igual manera el sujeto es concebido como una entidad integrada, que involucra la dinámica de interacción entre varios sistemas de diferente naturaleza que se afectan entre sí. Por tanto, el objeto de estudio de esta investigación son los componentes psicológicos como los estilos de afrontamiento y su relación con el bienestar o afectación del sujeto, entre ellos se han mencionado la preocupación excesiva, la irritabilidad, disminución en la autoestima, constantes cambios de humor o del estado del ánimo, que si no se tienen en cuenta pueden causar profundas afectaciones, entre ellas labilidad emocional permanente o crónica.

Es así, como el estrés laboral es uno de los riesgos psicosociales con más prevalencia en la sociedad tanto en el área profesional como en la personal; según Sarsosa (2018) un estudio en Colombia reporta que entre el 20% y 33% de los profesionales en el área de Salud, han presentado niveles de estrés laboral altos los cuales afectaron los rasgos emocionales y fisiológicos del trabajador, atribuyéndole consecuencias en sus diferentes áreas de ajuste como la pérdida del interés por la tareas destinadas en sus puestos de trabajo, ansiedad,

agotamiento emocional y físico, el decline de la motivación por ejercer su profesión, insomnio y otros.

En este contexto de alta demanda de atención, resolución de situaciones en salud, administrativas y escasos recursos, es importante saber cuáles son los mecanismos que el equipo de salud recurre ¿Qué hacen los equipos de salud para manejar el estrés? ¿De qué manera resuelven, manejan y equilibran las cargas emocionales asociadas al trabajo? Las cuales perjudican la calidad de vida del trabajador en sus demás áreas con consecuencias comprometen su estado de salud.

Por otra parte, no es claro de qué manera en el ámbito laboral se aplican o implementan estrategias de reducción del estrés del personal de salud o mecanismos de protección y cuidado de su bienestar general, tanto físico como psicológico, también es importante tener en cuenta las estrategias de afrontamiento de cada individuo frente a este fenómeno. De acuerdo a estas estrategias se va afectar la salud mental o el bienestar integral debido a que puede configurarse como situaciones crónicas sin resolver por parte de las personas, de tal manera que puede conllevar consecuencias graves. Hernandez (2007) plantea que el afrontamiento está en constante cambio al igual que los esfuerzos cognoscitivos y la conducta del individuo, y menciona que estas tres se van desarrollando para poder darle manejo a situaciones específicas y que gracias a esto el individuo puede llegar a afrontar de diversas formas las situaciones estresantes que cotidianamente están expuestos a lo largo de su vida.

Varios autores hacen referencia a la existencia de distintos tipos de afrontamiento, los cuales son creados de manera individual; resaltando su personalidad o en base a las experiencias que ha tenido el sujeto mediante el transcurso de su vida y enfrentándose a escenarios que requieren de una respuesta inmediata, que según su ocupación están expuestos a niveles de sobreesfuerzo.

Hernandez (2007) plasma que el afrontamiento obtiene una función principal y es aumentar o disminuir las demandas de la vida y de los estresores, también la efectividad de los recursos que estarán en función del evento; por consiguiente, refiere que existe unos tipos de afrontamiento, como el dirigido al problema y a la emoción. En este recorrido sobre los diferentes aspectos que inciden en el bienestar emocional, psicológico y físico del personal de salud, esta investigación plantea la siguiente pregunta: **¿De qué manera afrontan el estrés laboral que incide en el bienestar emocional el personal de salud de la E.S.E Recreo?**

Justificación

Un estudio realizado en Colombia menciona que entre el 20 % y 33% de los profesionales relacionados con el área de salud, presentan altos niveles de estrés; lo cual ha afectado principalmente sus rasgos fisiológicos y emocionales, generando consecuencias como la baja motivación por los deberes, pérdida de interés por el trabajo, ansiedad, cansancio emocional, fatiga o disminución en la concepción del sueño. (Sarsosa, 2017).

Los problemas de salud física y mental que se evidencian en la población colombiana a través de diferentes estudios tienen una importante prevalencia y además la característica de ser prevenibles, evitando así un gran número de afecciones, consultas, incapacidades, enfermedades ya que se tornan crónicos y se normaliza la convivencia con ellos, así mismo siendo esta problemática de gran incidencia en los equipos de salud.

Como anteriormente se menciona, algunas de las enfermedades físicas se relacionan con dolores en el cuello, úlceras, dolores de cabeza, tensión muscular y de espalda; por otra parte, los síntomas emocionales también se ven afectados y se reflejan en sentimientos de soledad, miedo, irritabilidad, actitudes o pensamientos negativos, también angustia y preocupación. Los efectos físicos y emocionales del estrés pueden causar una alteración en el funcionamiento del sistema nervioso que afecta al cerebro, generando alteraciones conductuales que causan efectos negativos en el trabajador imposibilitando a tener un buen rendimiento en sus labores diarias.

Además de esto, Morales (2017) expresa que los efectos negativos pueden conducir a desarrollar trastornos psicológicos debido al estrés, como lo son trastornos del sueño, de personalidad, ansiedad, miedos, fobias, adicción a drogas y alcohol, depresión y otros trastornos afectivos.

Se entiende el estrés como la inestabilidad entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo; también se tiene en cuenta la dinámica que existe entre el sujeto y el medio ambiente en el cual se encuentra, la forma en la que este influye en él y provoca una serie de sucesos que generan nuevas estrategias de adaptación a situaciones que desde su ámbito laboral le ocasionan estrés. Ahora, el ambiente no se refiere solamente a todo lo que rodea físicamente al individuo, sino que de la misma manera afecta las dimensiones sociales en las que se encuentra inmerso el sujeto ya sea en su área laboral y familiar.

El trabajo y la familia son necesidades fundamentales del ser humano y se hallan estrechamente vinculados, por lo cual los factores negativos que se presentan en una afectan directamente a la otra; Esto se ve reflejado cuando el personal de salud adquiere bastantes funciones y debe laborar largas jornadas, lo que conlleva a que salgan muy temprano y

regresan muy tarde del trabajo a sus casas, pasando la mayor parte del día en el trabajo, y como consecuencia se ve un desajuste en la interacción con las personas que hacen parte de su entorno y la disminución en la participación de las actividades sociales, al igual que la reducción de productividad en las tareas que demandan los demás roles.

En consideración a lo anterior es importante el control del estrés porque puede tener consecuencias significativas en el bienestar del individuo, como seres humanos hay que buscar o hallar un balance entre los deberes tanto laborales como personales y así desarrollar habilidades y estrategias en las mismas, para manejar y desenvolverse de una manera más benéfica en las situaciones de estrés, la tranquilidad mental, con el fin de responder a las funciones diarias de una manera óptima, proactiva y asertiva.

Finalmente es importante mencionar, que el estrés laboral necesita ser estudiado para generar formas preventivas que favorezcan a la disminución de enfermedades crónicas, una de ellas entendida como el síndrome burnout, este síndrome es entendido como la respuesta extrema al estrés crónico originado en el contexto laboral, ocasionando repercusiones progresivas en su salud, pero también afectaría a aspectos organizacionales y sociales, lo que obliga a los que padecen el síndrome a crear estrategias de afrontamiento que lo ayuden a estabilizar su vida laboral o por otro lado llevándolos a la deserción de las funciones laborales.

Esta investigación tiene como propósito identificar y comprender las formas de afrontamiento de las personas que son parte de equipos de salud frente al estrés, debido a que de lo contrario el riesgo físico y emocional del personal de salud es alto y puede no solo afectar a la persona de manera individual sino su responsabilidad con la vida de otros a su cuidado.

Es importante comprender e intervenir el estrés como un fenómeno que nos acompaña en las diferentes situaciones de nuestro diario vivir, a menudo presentando niveles de afectaciones por lo que se tiende a normalizar. Así mismo las personas que sufren de estrés se limitan al no hacer uso de las estrategias que se han aprendido a lo largo de la vida, dejando así que los síntomas del estrés tomen el control y como consecuencia afecta significativamente a la persona.

Objetivos

Objetivo general

- Comprender las estrategias de afrontamiento que desarrolla el personal de salud frente al estrés laboral y su relación con el Bienestar Emocional del equipo de Salud ESE Recreo.

Objetivos específicos

- Describir el alcance que tiene el impacto emocional asociado al estrés laboral en el personal de salud.
- Identificar las áreas de impacto en el bienestar emocional a causa del estrés laboral que experimenta el equipo de salud.
- Analizar las estrategias de afrontamiento que desarrolla el personal de salud frente al estrés laboral.

Marcos de Referencias

El marco de referencia para este proceso investigativo, incluye los marcos que se sustentan a continuación: marco paradigmático, epistemológico, disciplinar, interdisciplinar, normativo/legal y marco institucional.

Marco Paradigmático

En investigación un paradigma se relaciona con la forma de construir y producir el conocimiento de fenómenos que se estudian o suceden en la vida social y humana de las poblaciones; así mismo, permite situarse en un modelo metodológico desde el cual se propone el estudio, es decir, el paradigma define los diferentes componentes de la investigación y de los investigadores que optan por aquel que les proporciona y posibilita la aproximación al objeto de estudio y son afín al paradigma que orienta la investigación, en este caso es el paradigma interpretativo.

El concepto de paradigma inicia refiriéndose a los modelos, que se traducen en el modo de razonar o pautas que se tienen en cuenta a la hora de investigar lo cual pueden conducir al desarrollo de la teoría, este concepto se le atribuye a Gaje, cit por SHULMAN, 1989, con el transcurso del tiempo, Kuhn (1970), señala que un paradigma es un es compromiso tácito, el cual no está explícitamente elaborado, formulado, delimitado ni definido y que hace parte de un cuerpo de estudios los cuales determinan un marco conceptual, a partir de esto, establece la forma correcta de hacer y formular las preguntas. (Ricoy, 2006).

Desde el paradigma interpretativo se configuran formas de entender el mundo, las relaciones del individuo con el entorno, con los demás, con los fenómenos que hay en él, detallando las cualidades, nexos, complejidades que caracterizan a cada uno de ellos, que son los que se forman en la conciencia a partir de la experiencia vivida; es a partir de esto que se logra descifrar, organizar y significar las señales que se reciben a través de los órganos de los sentidos y que dan significados a las comprensiones de los sujetos; cabe destacar que esta conciencia se configura en relación con el contexto de la sociedad de la que se hace parte, de tal manera que se construyen significados sociales y culturales que son transmitidos a través del lenguaje. (Matínez, 2015).

Es así como el paradigma interpretativo se caracteriza por la primacía de la conciencia subjetiva, para que se dé el entendimiento es necesario una conciencia activa y que tenga cohesión con el sentido, a partir de esta conciencia activa se obtiene el conocimiento directo en donde también participa la reflexión. El paradigma interpretativo profundiza en los hechos,

no generaliza, se sitúa en la realidad, debido a que caracteriza a esta como dinámica interactiva teniendo en cuenta las acciones de otros y lo consecuente de estas desde un punto de vista holístico. (Ricoy, 2006).

Desde el paradigma interpretativo el individuo es considerado como un ser comunicativo, el cual es capaz de compartir significados, interactuar, reflexionar y hacer conciencia de sí mismo y del mundo. Por otra parte, cabe resaltar el papel del investigador, quien en este marco valora la realidad investigada de una manera analítica-descriptiva y una comunicación bidireccional o compleja, que garantiza identificar, encontrar significados amplios y profundos en las comprensiones que se hacen de las propias creencias, de los valores adquiridos y las reflexiones del mundo.(Ricoy, 2006).

Es relevante considerar el hecho de que la comprensión se da hasta donde lo permita el lenguaje, este hecho es uno de los principios de la hermenéutica la cual tiene relación con el arte de interpretar, esta tiene como metodología la fenomenología la cual se entiende, el comprender como un fenómeno que tiene el propósito de encontrarle un significado y sentido al texto, la clave para tener conocimiento de esta ciencia está en hacer una comprensión, interpretación y aplicación de la misma. En relación con la interpretación, desde la hermenéutica se plantea necesario que exista la conversación y el diálogo en función de que sean un medio para comprenderse del mismo modo y entenderse con el otro, con el fin de que el aprendizaje sea bidireccional (Arteta, 2017). Ahora bien, el arte de interpretar es una actividad que debe constituirse y donde el individuo debe aprehender por medio del estudio y la lectura constante, por lo que se identifica una similitud debido a que al leer, interpretar y comprender un texto intervienen elementos como son el ámbito social, el objetivo previo, el manejo lingüístico, las actitudes, posturas, esquemas conceptuales y la situación concreta en que realiza la interpretación; en conclusión, la hermenéutica abarca la comprensión de textos, en donde es primordial el lenguaje, desde una posición similar se plantea el arte de interpretar, debido a que todo texto posee un contenido y un significado para que esto se dé, debe existir una relación entre los discursos, lo que permite darle un significado de un mismo campo (Arraéz Calles Moreno, 2006).

Para esta investigación se tendrá en cuenta el paradigma interpretativo debido a que como investigadores nos permite obtener información a partir de la experiencia y sus significados, lenguajes que los participantes configuran en su interpretación del fenómeno; Por tanto el paradigma interpretativo facilita la comprensión de la relación de los individuos con su cotidianidad y sus entornos, es decir, la forma en la que ellos perciben y cómo se desenvuelven como profesionales, donde construyen una realidad a través de la interacción con el fenómeno a investigar y con los posibles factores que están inmersos en él, logrando de

esta forma obtener una interpretación de las diferentes perspectivas que permitan darle una comprensión la complejidad de la investigación.

Marco epistemológico

Esta investigación se desarrolla desde un enfoque fenomenológico, puesto que retoma las experiencias vividas que son propias de todo sujeto que existe y es un ser en el mundo, de tal manera que recoge los significados experienciales y corporizados buscando descripciones ricas y complejas acerca de un fenómeno que ha sido vivido y hace una descripción detallada de las experiencias que dan sentido a sus vivencias. Según Cordua (1996) La fenomenología es una perspectiva epistemológica que propone una construcción de conocimiento desde la experiencia y la conciencia, y es un método descriptivo que busca entender el significado intencional de las acciones o actos del ser. Por ello, la fenomenología es un método relevante para la investigación puesto que favorece la comprensión de la estructura del significado y de las vivencias adquiridas por el individuo.

Para Husserl la fenomenología es una ciencia que trabaja en describir cómo está conformada las estructuras importantes de la ciencia, esta se caracteriza por buscar experiencias originarias y exponerlas en su ambiente, este considera desde dos perspectivas; que el mundo exterior le da sentido al fenómeno y que desde el mundo interior el individuo percibe la experiencia como un complemento desde el punto de vista del que la vive, de igual forma toda vivencia puede llegar a tener una mirada reflexiva lo cual logra tener un significado propio y comprensible. Esta ciencia hoy día continúa, buscando fenómenos puros a partir de las vivencias captadas por la conciencia, se logra a través de la reducción de aspectos esenciales, este pretende capturar todo aquello que permanece estable, llegando al núcleo invariante de la situación es decir, a su esencia (Núñez & Vargas, 2017).

Al hablar de fenomenología Husserl plantea que el investigador debe iniciar resumiendo la histórica acerca de sus experiencias, esto con el fin de poder comprender la esencia de las experiencias libremente, poniendo en manifiesto todas las ideas y creencias preconcebidas que se tiene del fenómeno que se va estudiar, creando claridad de cuáles son las percepciones.

La fenomenología interpretativa se interesa por comprender las habilidades y experiencias cotidianas para así comprender y articular las similitudes y diferencias en los significados, del mismo modo intenta desarrollar un entendimiento e interpretación del ser humano basados en sus significados y prácticas.

Esta epistemología no pretende dividir o fragmentar la percepción de las experiencias que vive cada individuo que hace parte del personal de salud, busca identificar cómo cada

miembro del equipo de salud entiende, percibe, siente o capta el estrés laboral en el contexto hospitalario, dejando a un lado los prejuicios, creencias previas, mitos y toda forma de pensamiento que estropee todo lo individual y contingente en el fenómeno tal y como se presenta, obteniendo como resultado una conciencia pura en donde se pueda captar la esencia de su manifestación.

Marco teórico (marco disciplinar)

Las consecuencias desfavorables del estrés laboral se muestran como el resultado de una sobrecarga de múltiples actividades que desbordan la capacidad de afrontamiento que suelen tener los profesionales, esta sobrecarga se puede ver reflejada en la calidad de vida, el bienestar laboral, la salud mental y emocional, es por ello, importante comprender el impacto emocional que causa el estrés laboral en las distintas áreas de la vida del personal de salud.

Por ejemplo, el *estrés* se define como un fenómeno psicosocial que involucra la categoría central, el estrés laboral y su relación con el bienestar emocional de los trabajadores de la salud, así como la relación con los compañeros de trabajo. Esto implica el conocimiento de los constructos teóricos asociados a la relación e interacción que se dan entre ellos, y a través de estos dar sentido a la percepción de los individuos teniendo en cuenta las categorías centrales.

El trabajo preventivo es necesario porque el estrés afecta al individuo, a la prestación de servicios y a su calidad. Dado que pone de relieve el elemento humano y transmite preocupación por la salud del trabajador, la prevención tiene una importancia fundamental, reducir o moderar el impacto del estrés en la salud emocional y física de una persona es el principal objetivo del afrontamiento del estrés. Algunas tácticas ofrecen un consuelo momentáneo, pero pueden ser inadaptadas a largo plazo; el estrés laboral se considera un problema generalizado que repercute en los empleados, la empresa y la sociedad en general. El *estrés* no tiene el poder de desencadenar por sí solo una enfermedad orgánica o alterar significativamente la vida de una persona, para que esto ocurra deben darse otros factores, como una vulnerabilidad innata o una estrategia deficiente para evaluar y manejar la circunstancia estresante.

Estrés Laboral

Según la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo define el **estrés laboral** como "las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador".

Desde los años 70 el término del estrés ha tomado gran relevancia en el campo de la salud, en el año 1984, Richard Lazarus y Susan Folkman plantearon el modelo cognitivo transaccional o modelo interactivo del estrés, para esto tuvieron en cuenta la relación principal y esencial que se da entre la persona y su medio, a partir de esto consideraron un proceso de evaluación que se da en el organismo el cual se dirige de manera paralela en dos direcciones, una hacia el ambiente y otra hacia los propios recursos. (Citado por Carranco y Moreno, 2019). Teniendo en cuenta esto, el estrés laboral tiene cabida en una persona cuando esta valora sus recursos como poco escasos o insuficientes para poder afrontar las demandas del entorno, es por esto, que se considera que el estrés laboral es un proceso dinámico en el cual el sujeto percibe resultados discrepantes entre las demandas del medio y los recursos que posee para afrontarlas, considerando lo anterior, Lazarus y Folkman, ordenan coherentemente un conjunto de elementos que intervienen en el estrés, los cuales se describirán a continuación:

En primer lugar, se encuentran los estímulos, acontecimientos externos, eventos cotidianos, físicos, psicológicos y sociales, en segundo lugar, se evidencian las respuestas, reacciones subjetivas, cognitivas, comportamentales, las cuales pueden o no ser adecuadas, en tercer lugar y considerando esto como el elemento clave que identifica al modelo de Lazarus y Folkman, son los mediadores, se trata de la evaluación del estímulo como amenazante y de los recursos de afrontamiento como insuficientes, finalmente, si identifican los moduladores, los cuales son factores diversos que pueden aumentar o provocar el proceso de estrés, pero no lo provocan ni lo impiden. (Carranco y Moreno, 2019).

Se constató que los individuos con estrés laboral redondearon datos con (33,33%) enfermeros y (67,67%) técnicos/auxiliares de enfermería en las áreas médica y de enfermería. La mayoría de los profesionales (53,7%) son del sexo femenino (81,48%), menores de 39 años, casados o en pareja estable (62,96%), han finalizado su formación en los últimos 11 años (68,52%), han trabajado en ES hasta por 5 años (90,74%), y no son tratados injustamente por la Consolidación de Leyes (70,37%). (Sarsosa-Prowesk y Charria-Ortiz, 2017).

De acuerdo con lo anterior, el estrés laboral en el personal de salud incluye aquellas demandas laborales que de una u otra manera producen ansiedad, amenaza y ponen en peligro

su bienestar, también, está integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional. (Sarsosa & Charria 2018). Por otro lado, Sánchez (2017) define que el estrés laboral en trabajadores del área de salud, específicamente en enfermeras que laboran en el servicio de emergencia se ven directamente afectadas en su desarrollo personal, profesional y la vida familiar; esto se debe a los horarios del trabajo rotativos lo cual ejerce una influencia negativa en la estabilidad emocional.

Así mismo, se puede identificar como el estrés laboral en profesionales de la salud deja grandes huellas emocionales, psicológicas y físicas lo cual genera un desajuste en las diferentes áreas de ajuste y esto disminuye la probabilidad de contar con una buena calidad de vida.

Bienestar Emocional

El bienestar emocional se determina como desarrollo del potencial autónomo de cada individuo Ryff, (1995) y Diener (2018) lo describe como un papel que acoge el individuo en relación a su satisfacción vital y las emociones que le generan serenidad, con el fin de lograr el sentimiento de felicidad, una buena salud física, incrementar la productividad en su área profesional y crear vínculos sanos de manera interpersonal. Desde una definición más general, el bienestar emocional es el balance afectivo que hacemos entre nuestras emociones y estados de ánimo agradables y desagradables, cuando tenemos un bienestar emocional ese balance es favorable a las emociones positivas y en general la persona con bienestar emocional tiene una visión positiva de sí misma, del mundo y de los demás.

Martínez (2010) define las emociones como un estado que se caracteriza por la excitación fisiológica, los cambios de la expresión facial, los gestos, la postura y las sensaciones subjetivas, es decir, son reacciones que todos experimentamos como lo son la alegría, tristeza, miedo, ira, etc.

Las emociones cumplen unas funciones importantes en la vida de las personas, en vista de que optimizan el procesamiento de información, le ayudan a la persona a clarificar metas, como coordinar sistemas de respuestas cognitivas (de pensamiento), conductuales y fisiológicos; comunicar necesidades y orientar la vinculación interpersonal (Martínez, 2010).

Usualmente el ser humano no tiene en cuenta la importancia de expresar las emociones, y tienden a reprimir o guardar emociones negativas en el interior y esto genera dificultades como, en reconocer las emociones y saber gestionarlas adecuadamente; reprimir o ignorar las emociones no causan solución alguna, por el contrario, provoca unas alteraciones físicas y psicológicas afectando significativamente a la persona. El crecimiento personal y profesional

de las personas puede generar presiones en sus vidas que, a la larga, pueden causar problemas de comportamiento, psicológicos y físicos. Estos problemas se denominan impactos emocionales. Según esta teoría, un profesional debe integrarse no sólo en el mundo de su trabajo, sino también en el entorno externo que le beneficia por dentro. Esto complementa el entorno interno del profesional y garantiza que la persona mantenga el equilibrio y encuentre satisfacción en sus actividades diarias.

Cada persona tiene una opinión diferente sobre la conexión entre el estrés laboral y sus efectos sobre el bienestar emocional, pero todos están de acuerdo en que la mejora de la calidad de vida y el bienestar emocional requieren una mayor humanización de la mano de obra, su propio bienestar y su participación en las decisiones y asuntos empresariales. Las actitudes y el comportamiento de una persona se ven influidos por factores internos y externos que contribuyen al bienestar emocional, que tiene consecuencias tanto para la productividad individual como para la del grupo. Se reconoce que el bienestar emocional tiene un impacto sustancial en la productividad y la rentabilidad de una organización, puesto que está significativamente correlacionado con la motivación, la flexibilidad, la inventiva y la disposición a innovar o aceptar el cambio.

La sobrecarga de trabajo, la falta de estímulo y perspectiva, el ruido, las interrupciones del sueño, la necesidad de cambio y la ergonomía son los elementos organizativos que más repercuten en el bienestar emocional.

Tanto el empleado como la organización sufren daños por el estrés laboral, como se indica dichos impactos se manifiestan en el desorden de la organización, el incumplimiento de los procedimientos establecidos y la disminución de la producción. Hay una tonelada de material sobre el estrés que experimentan los intensivistas del trabajo de enfermería, producido por muchos escritores en esta investigación.

Son muchos los elementos que conducen al desarrollo del estrés en enfermería. Algunas de ellas están directamente relacionadas con la fisión, como la forma de manejar el dolor y el sufrimiento, el trabajo con pacientes en situaciones de enfermedad terminal y muerte, las situaciones de emergencia y las propias de la organización, como la falta de personal, la sobrecarga de trabajo y las relaciones interpersonales. Problemas con su propio equipo de enfermería y otros profesionales; segundo, autocontrol, manejo de nuestros sentimientos, impulsos, estados y necesidades internas; tercero, conciencia social, reconocimiento de los sentimientos, preocupaciones y necesidades de otros, y finalmente el cuarto ámbito se refiere al manejo de las relaciones, la habilidad para manejar bien las relaciones y construir redes de soporte (Goleman, 2002, citado por Mejía, 2012).

De acuerdo con Vázquez, Gómez y Hervás (2004), las emociones positivas podrían favorecer la salud de la misma manera en que lo hace hábitos saludables como una adecuada alimentación o el ejercicio físico, es por esto que es importante identificar y promover las habilidades emocionales, las cuales parten de la inteligencia emocional, tener adecuadas competencias emocionales implica resultados positivos tanto en el ámbito personal lo cual implica las relaciones familiares, sociales y la salud, y ámbitos como el educativo o laboral. (citado por Delgado, García, Gómez, Gómez, Sánchez, 2016).

Considerar estos conceptos es importante por la importancia de la emoción que se presenta en el contexto laboral del personal de la salud, esto debido a la condición del riesgo psicosocial lo que implica un impacto en la salud mental, de acuerdo con Moncada et al., (2002) dichos riesgos psicosociales son aquellas características de las condiciones del trabajo y de la organización que afecta a la salud de las personas de manera psicológica y fisiológica esto también implica mantenerse emocionalmente distante y/o ocultar emociones y opiniones (Candia & Pérez, 2018).

La gestión del estrés en el trabajo es un proceso personal y subjetivo. Cada persona tiene la capacidad de comportarse de manera diferente en las mismas situaciones, y todos reconocen que la manifestación del estrés depende de factores como los requisitos laborales, la presión excesiva, los vínculos sociales con los demás, la habilidad del trabajador y sus respuestas a las demandas. Cuando se enfrenta a un escenario potencialmente estresante, se pone a la vista la capacidad y los recursos de la persona. Por lo tanto, es relevante conocer, comprender y manejar las emociones que se desbordan debido a los factores demandantes del contexto, como lo hemos mencionado hacen parte de nuestra vida y están en constante presencia y reacción ante las vivencias diarias, Cano y Zea (2012) comentan que hay que aprender a manejar nuestras emociones, y propender a una completa armonía con nuestro intelecto, para poder responder al mundo de una manera adecuada e inteligente, en la cual podamos obtener los resultados esperados para nosotros y para quienes nos rodean.

DKV (2017) menciona la importancia y ciertas características en la que se ve reflejado una persona emocionalmente sana, entre ellas se encuentran la satisfacción, el entusiasmo por las experiencias que le ofrece la vida, también tienen la habilidad y capacidad de sobrellevar las cargas de manera divertida, son personas con un nivel de resiliencia por encima de las demás, reconocen el significado y propósito de cada una de las actividades que realiza, sus relaciones son significativas y satisfactorias, tienen una flexibilidad cognitiva que les ayuda a crear, comprender y mejorar nuevas experiencias con el fin de adaptarse al cambio, además confianza en sí mismo y equilibrio entre el trabajo y el ocio, el descanso y la actividad; la

capacidad de reconocer las propias emociones y expresarlas adecuadamente ayuda a disminuir los estados de ánimo negativos.

Estrategias de afrontamiento

Según Lazarus y Folkman (1986) han definido en sus artículos el afrontamiento como un esfuerzo cognitivo y conductual que periódicamente va cambiando dependiendo del individuo y estos cambios se emplean para dirigir las exigencias externas o internas que son calificadas como excedentes o desbordantes sobre los individuos.

Por otro lado, Snote y Cols (1988) toman el afrontamiento como una serie de pensamientos y conductas que ayudan a capacitar a los individuos antes las situaciones difíciles o estresantes, lo cual consiste en un proceso de que requiere esfuerzo para darle un manejo que posibilite el decremento, la tolerancia o control de las demandas personales o contextuales a las que el individuo está expuesto.

De acuerdo a estas definiciones y a las estrategias de afrontamiento de los sujetos, estas llevan a tener consecuencias negativas causadas por el estrés. Las estrategias pueden variar por aprendizajes nuevos, son dinámicas, y dan respuesta a altas cargas y a la revisión que subjetivamente se pueden hacer ante las situaciones que se presentan y generan estrés. Para lograr hablar de las estrategias de afrontamiento hay que tener en cuenta que estas no son un estilo de personalidad constante puesto que este no perdura en el tiempo sino que se va formando por cogniciones y conductas que son ejecutadas como respuesta ante las situaciones que generan estrés, las cuales son clave para que haya una reciprocidad entre el estrés y el proceso de afrontamiento puesto que de esta manera afectan la valoración que se le da al problema y se moviliza las estrategias de afrontamiento.

Las estrategias de afrontamiento también pueden trabajar como un elemento regulador ante el incremento de la molestia emocional generando molestias físicas aumentando el riesgo a tener síndromes crónicos, riesgos mortales o mórbidos.

Los estilos de afrontamiento se han descrito como predisposiciones propias de cada individuo para ejecutar de manera asertiva diversas situaciones y contribuyen a crear las estrategias de afrontamiento, que en relación a las estrategias de afrontamiento estarían relacionadas a procesos concretos ejecutados en contextos que generen en el individuo niveles de estrés y puede generar alteraciones en la conducta y las emociones dependiendo de la situación que se defina como desencadenante, de este modo se podría tomar los estilos de afrontamiento como la disposición general que un individuo tenga en relación a su pensar y actuar de manera consciente antes las situaciones presentadas, mientras que las estrategias de

afrontamiento se van estableciendo en acuerdo con la situación que sea la desencadenante relacionadas a las acciones y comportamientos específicos.

Para brindar claridad Folkman y Lazarus (1985) postularon dos estilos de afrontamiento: el que está centrado en el problema (Darle otra mirada a alguna situación problema para que no se genera tanto estrés) y centrado en la emoción (Crear un decremento de la tensión que genera la situación, identificar que se genera fisiológicamente y evaluar la reacción emocional). Seguido a esto, considerando que en la presente investigación se hará énfasis en el estrés laboral, es necesario resaltar la diferenciación que existe del estrés laboral y el síndrome de burnout (agotamiento crónico o fatiga en el trabajo), el síndrome es definido como una consecuencia de estrés laboral cuando pasa de ser moderado a crónico el cual se divide en tres rasgos principales, en primer lugar, la disminución de la realización personal en el trabajo, que hace referencia a la realización de una evaluación introspectiva de las habilidades para ejecutar el trabajo y vincularse con los demás profesionales de la organización, en segundo lugar, el agotamiento emocional que lleva al trabajador a pensar que no pueden dar lo mejor de ellos en el ámbito emocional y afectivo, finalmente, la despersonalización que llevan al trabajador a desarrollar sentimientos y actitudes negativas o de cinismo hacia sus compañeros de trabajo, de acuerdo con lo anterior, el síndrome de burnout, hace énfasis en el desgaste profesional en el personal que trabaja en contextos relacionados con el servicio humano, es decir, aquellos profesionales que tienen un contacto constante con usuarios, es por esto, que el síndrome sería la consecuencia más alarmante al estrés crónico que se origina en el área laboral. (Martínez, 2010). De esta forma se concluye que la diferencia que existe entre el estrés y el síndrome de burnout yace en la transformación del estado de estrés y el contexto en el que se genere, siendo el contexto laboral clave para definir el síndrome de burnout; el propósito de esta investigación no es abordar el síndrome de burnout sino identificar cuáles son las estrategias de afrontamiento que puede desarrollar el personal de salud frente al estrés laboral que se presenta en el área laboral.

Marco interdisciplinar, multidisciplinar y transdisciplinar

Medicina

Considerando que las consecuencias del estrés pueden repercutir en problemas relacionados con afecciones en el cuerpo humano, la medicina es una de las disciplinas a considerar en este apartado, de esta manera, se entiende la medicina desde dos perspectiva según la OMS (Organización mundial de la salud), (2014), por un lado, se identifica la

medicina tradicional como el complemento total de conocimientos, capacidades y prácticas basadas en diversas teorías, creencias y experiencias ya sean propias y/o provenientes de otras culturas, sean estas explicables o no; que son empleadas para perdurar la salud, prevenir, diagnosticar, mejorar o tratar enfermedades tanto físicas como mentales.

Por otro lado, se identifica la medicina complementaria la cual hace referencia a un grupo de prácticas de atención de salud que no se relacionan con las de la medicina tradicional de un país en específico y no están integradas en su totalidad en el sistema de salud predominante (OMS, 2014). Teniendo en cuenta lo anterior, se identifica el estrés como un fenómeno que de no ser prevenido adecuadamente sus signos y síntomas podrían generar una serie de trastornos físicos y mentales en el individuo, esto puede conllevar a que tenga una respuesta fisiológica que, de acuerdo a las creencias de control, los recursos internos y externos con que cuenta la persona para afrontarlo no son suficientes y pueden generar daños a la salud.

Con el fin de abordar un poco esta relación y la importancia de la misma, se dará a conocer el modelo de Selye, quien creó un modelo biológico de estrés y se conforma de tres fases, la primera es llamada reacción de alarma, señala que hay una exposición a un estímulo estresor, la resistencia fisiológica disminuye por lo que el organismo reúne fuerzas para poder enfrentarse ante esta situación, en la segunda la cual es nombrada como resistencia, se caracteriza por las manifestaciones clínicas (físicas) y mentales por lo que se depende de la capacidad de resistencia del individuo, finalmente en la tercera etapa, la cual fue nombrada agotamiento, se presenta una incapacidad para poder afrontar la tensión generada por dicho estímulo estresor, a partir de esto se genera un desbalance homeostático (equilibrio interno) y fisiológico en el cuerpo, por ende, el organismo puede colapsar y ceder ante la enfermedad, a partir de esto, el resultado de este nivel de estrés continuo puede repercutir en una variedad de enfermedades psicosomáticas como hipertensión, trastornos gastrointestinales, migraña, entre otras. (Pérez, García, García, Ortiz, & Centelles, 2014).

Derecho

Se entiende la disciplina del Derecho como un grupo de normas y principios jurídicos, que son creadas por el estado con el objetivo de regular la conducta externa de los hombres por lo tanto, cuando se presenta un incumplimiento se genera una sanción judicial (Flores y Carvajal, 1986), desde otra perspectiva, el derecho es “el conjunto de normas que imponen deberes y normas que confieren facultades, que establecen las bases de convivencia social y

cuyo fin es dotar a todos los miembros de la sociedad de los mínimos de seguridad, certeza, igualdad, libertad y justicia” (Pereznieto, Castro, Ledesma, 1992),

Considerando lo anterior, es de resaltar que en el ámbito laboral existe normatividad que permite que velar por el estado físico y mental del trabajador, en Colombia contamos con la ley 1562 de 2012 en donde definen la seguridad y salud en el trabajo como aquella disciplina encargada de la prevención de las lesiones y enfermedades originadas en el trabajo, además de la protección y promoción de la salud y el bienestar en el trabajo por tal razón tiene como finalidad mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, lo cual conlleva a la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental, y social de cada uno de los empleados. No obstante, existen otras leyes o decretos que desde algunos apartados y/o artículos promueven el bienestar de los empleadores y el de sus familias, entre estas están la ley 734 de 2002 y 909 de 2004, el decreto 1567 de 1998 y el decreto 1227 de 2005, la descripción de estos apartados se encuentra en el marco legal del presente trabajo.

Psiquiatría

El estrés genera impacto en el aspecto conductual y comportamental de las personas, el nivel de energía puede fluctuar inesperadamente, se pueden alterar los patrones del sueño, pueden generarse factores relacionados a la ansiedad como la preocupación, la tensión e incluso la preocupación por lo que pueda suceder en el futuro, por otro lado, se pueden identificar síntomas depresivos, la depresión puede desencadenar riesgos terminales en su salud mental ya que cuando se ha mantenido en el tiempo la persona deprimida ya no se siente motivada para realizar sus proyectos y se le puede dificultar iniciar su jornada laboral. (Naranjo, 2009)

Considerando lo anterior, el papel de la psiquiatría es importante en estos casos por que esta, es entendida como una tecnociencia, pues más allá de explicar los trastornos mentales, aspira a intervenir para lograr modificarlos, (Camarillo, 2009) es por esta razón, que el papel de la psiquiatría intervengan en el manejo de trastornos mentales que han sido generados a raíz del estrés laboral.

Marco legal

En este apartado, se da a conocer lo relacionado con la normatividad acerca de la protección del bienestar del empleado, de acuerdo con esto, existen diversas leyes en el contexto Colombiano las cuales dan a conocer aspectos que benefician el bienestar del

trabajador y a su familia con el fin de fortalecer los entornos laborales saludables tanto a nivel de salud física como a nivel de salud mental, partiendo de este punto desde la ley 734 de 2002, en el artículo 33 en el punto 4, indica que todo miembro del sector público tiene el derecho y acceso a participar en los programas de bienestar social, como lo es la vivienda, educación, recreación, cultura, deporte y vacacionales, por otro lado, desde el punto 5 señala que el servidor público tiene el derecho de incorporarse y disfrutar de los incentivos conforme a las disposiciones establecidas en la ley.

Desde la ley 909 de 2004, es la encargada de la regulación del sistema de empleo público, en el título VI capítulo I, en el párrafo del punto 3, indica “Con el propósito de elevar los niveles de eficiencia, satisfacción y desarrollo de los empleados en el desempeño de su labor y de contribuir al cumplimiento efectivo de los resultados institucionales, las entidades deberán implementar programas de bienestar e incentivos, de acuerdo con las normas vigentes y las que desarrollen la presente Ley”.

En concordancia con la ley anterior, desde el decreto 1567 de 1998, el cual asume el sistema nacional de capacitación para los empleados del Estado, en el título II Capítulo I, artículo 13, tienen como propósito elevar los niveles de eficiencia, desarrollo y bienestar de los empleados del Estado en el desempeño de su labor, por otro lado, desde el decreto 1227 de 2005, que reglamenta la Ley 909 de 2004 y preceptúa que las entidades públicas “...podrán ofrecer a todos los empleados y sus familias los programas de protección y servicios sociales que se relacionan con aspectos vacacionales, artísticos y culturales de promoción y prevención de la salud y de la capacitación informal en artes y artesanías u otras modalidades que conlleven la recreación y el bienestar del empleado y que puedan ser gestionadas en convenio con Cajas de Compensación u otros organismos que faciliten subsidios o ayudas económicas”.

Desde este mismo decreto, se señala que, en función de la calidad de vida laboral, es pertinente llevar a cabo programas medición del clima laboral, evaluación de la adaptación al cambio, fortalecimiento del trabajo en equipo para el buen desempeño del trabajador.

En continuidad, desde el ministerio de salud y protección social, Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), estas identidades se encargan de diseñar y ejecutar la política de talento humano, es decir, proteger y promover la salud, la seguridad y el bienestar de todos los que laboran en el Ministerio y así propiciar el desarrollo integral que trascienda en sus familias y en la comunidad en general (Mini Salud y protección social, 2021).

De esta forma, incorporan un programa llamado “Entorno Laboral Saludable Sostenible” en donde abarcan diferentes temas referentes a la salud física y ocupacional de los

servidores públicos, también la vida familiar y las capacidades o competencias laborales de importancia para el Ministerio, por lo que coordinan recursos definidos a partir de los requerimientos del ministerio.

Los objetivos principales de este programa, son proporcionar los miembros de la fuerza de trabajo, condiciones físicas, psicológicas, sociales y organizacionales que protejan y promuevan la salud y la seguridad, también permitir a los jefes y trabajadores mejor atención y control sobre su propia salud, además promover la implementación y el acceso a los servicios de salud ocupacional (Mini salud y protección social, 2021).

Consideraciones éticas

La siguiente investigación se realiza teniendo en consideración el código deontológico y bioético (2006) el cual tiene como objeto ayudar como regla de conducta profesional en la psicología, del mismo modo se fundamenta en los principios de fidelidad, no maleficencia, justicia, veracidad, autonomía, beneficencia y lealtad que hacen parte del ejercicio profesional del psicólogo colombiano.

Teniendo en cuenta lo anterior se tiene presente los términos legales y éticos del código en el título II artículo 2 en donde se definen los principales principios por los que están rígidamente los profesionales de la psicología colombiana dedicados a la investigación son responsables de garantizar la confiabilidad en la investigación, además de respetar la integridad y proteger el bienestar de las personas y los grupos con los cuales se lleva a cabo la investigación.

Al trabajar datos e información de carácter personal, es importante tener en cuenta el manejo de los mismo, como lo son el número de identidad, domicilios, nombre, audios, fotografías así como la información proporcionada, se le brinda una seguridad según lo decretado por el decreto 1377 de 2013 en la que define las disposiciones generales para la protección de datos personales, conocida como Habeas Data en donde se hace un cumplimiento del derecho constitucional que tienen las personas a ser protegidas en la intimidad de sus datos recolectados con fines públicos o privados, conociendo, suprimiendo, actualizando o rectificando la información, y asimismo haciendo uso de las limitaciones en su divulgación, publicación o cesión, tal como lo establece en la ley colombiana.

Desde el trabajo con equipo profesional en salud se debe priorizar la salud integral del mismo, para ello se considera importante la resolución 8430 de 1993 la cual se encarga de establecer normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud, en el

capítulo 1 artículo 6 postula la investigación que se realiza con seres humanos debe ser en base profesionales con conocimiento y experiencia para cuidar la integridad del ser humano.

Otro aspecto a tener en cuenta en relación con los principios éticos en la resolución 8430 de 1993 en el artículo 15 del capítulo 1 es de conformidad aclarar la información con la que se debe presentar el consentimiento informado a las personas que están siendo parte de la investigación, como primer medida cada uno de los participantes tiene derecho a conocer el objetivo por el cual está siendo realizada la investigación, de igual forma los procedimientos que se van a realizar, los posibles riesgos con los que se pueden contar, los beneficios que se van a obtener, las alternativas que se tienen en caso de presentar dichos riesgos, informar que es libre de retirar su consentimiento y dejar de participar en la investigación si así lo desea.

Por otra parte, el código Nüremberg es un documento el cual está regido por principios y reglas que sirven como defensor de derechos de los sujetos que participan en la investigación médica protegiendo así cada acción que haga parte de experimentos con seres humanos Colmer & García (1999).

En este sentido se menciona el código Nuremberg debido a que al trabajar con equipos de salud se debe garantizar un trabajo fuera de cualquier experimento que ponga en riesgo la vida de cualquier ser humano que haga parte de este trabajo de investigación.

Este código nos indica el hecho de no trabajar con personas antes de tener un consentimiento informado, plantear cuáles son los posibles riesgos que se pueden presentar en el ejercicio de la investigación o del procedimiento para la culminación de esta, y brindarle la oportunidad a las personas que deseen ser partícipes del ejercicio a retirarse si así lo desea antes de que se termine el proceso.

Marco institucional

La Empresa Social del Estado de Villavicencio (ESE Municipal) está catalogada a nivel Municipal como una entidad de orden público que trabaja para la prestación integral de segundo nivel en la capital del Meta, en vista que presta servicios ambulatorios y hospitalarios, esta busca hacerle promoción a la salud y a identificar los escenarios en donde debe primar la prevenir la enfermedad, por otro lado vela por darle prioridad a la seguridad, a la humanización y a el desarrollo de la educación y el conocimiento con el programa de docencia- servicio para diferentes instituciones educativas que brindan conocimientos en el área de la salud ya sea para enfermería, trabajo social, psicología y por supuesto espacios para la práctica hospitalaria en medicina. En el año 2020, obtuvo un reconocimiento por el Modelo de Atención Primaria en Salud y en relación a la seguridad para el paciente.

Es relevante entender que las sedes de la ESE municipal en Villavicencio están prestas a brindar atención a los usuarios ubicados en las diferentes comunas de la ciudad sin importar con qué tipo de seguridad social cuenta el paciente que ingresa, esta investigación está centrada en la sede del barrio El Recreo ubicado en Cra. 11 #31a-3 Barrio Recreo, que cuenta con atención los 24 horas del día en la zona de urgencias, hospitalización general, en pediatría y obstetricia; de igual forma brinda asistencia en partos y primeras atenciones al recién nacido, en horario de atención de oficina cuentan con el funcionamiento de los laboratorios, consulta externa, servicio farmacológico y vacunación de infantes, en cuanto al servicio de la salud mental se brinda atención en emergencias y urgencias psicológicas y son remitidas al ser necesario por medio de la EPS con la que cuente el paciente.

Las organizaciones tienen la responsabilidad de garantizar y contribuir a la reducir de los riesgos psicosociales en los cuales se ven involucrados los profesionales en salud, y brindarle gratitud y agradecimiento a la labor ejecutada por los trabajadores en salud, el riesgo que se presenta en el trabajador por estrés laboral, por desgaste emocional y físico, también por el poco espacio libre que les queda para las otras áreas, específicamente la familiar y social que se ven con más frecuencia afectadas, al hacer este reconocimiento de estas situaciones es posible poder hacer énfasis en políticas para la prevención de estos factores y abogar por el bienestar y la salud dentro de las instituciones.

Por otro lado, Blanco, et al; (2018) exponen que es de gran ayuda para los trabajadores de la salud brindarles educación y concientización ante los riesgos a los que están expuestos por su labor y el compromiso que adquiere la organización con la prevención de esta, de esta manera se puede ayudar a aliviar un estigma creado en los profesionales ante la reacción del estrés laboral y de esta manera aumentar la seguridad laboral en los trabajadores.

Las empresas prestadoras de servicio deben tener un programa de salud ocupacional para el equipo de salud que contemple la promoción y cuidado de enfermedades físicas y mentales que inciden en el personal de salud, de igual forma viéndose implementado el apoyo psicológico en el programa de salud mental.

Algunas recomendaciones que se pueden llevar a cabo en los centros hospitalarios son: Definir claramente los papeles y responsabilidades del equipo de salud, priorizar la comunicación asertiva entre los trabajadores, crear un decremento ante la angustia que genera el futuro del desarrollo profesional y laboral, promover el respeto entre los trabajadores, de los trabajadores a los usuarios y viceversa y por último la creación de estrategias para organizar los calendarios laborales, familiares y sociales que le permita al trabajador priorizar su bienestar.

Antecedentes

Antecedentes internacionales

Es de suma importancia tener en cuenta las distintas investigaciones que se han realizado de manera internacional, esto nos dan un boceto de la importancia que presenta el estrés laboral en los profesionales a nivel mundial, en una investigación realizada en Perú; cuyo fin era determinar cuáles eran las condiciones laborales y el nivel de estrés en Enfermeros de un Hospital Público, Sauñe (2012) y demás colaboradores hicieron un estudio cuantitativo en donde se encontró a partir de la investigación, que las condiciones laborales son consideradas deteriorantes en un 70% y buenas en un 30%, también identificaron que el 52% presenta nivel de estrés medio, el 34% nivel de estrés bajo y un 14% presenta estrés alto. Sauñe et., al (2012) manifiesta que la calidad laboral es poco favorable y perjudicial, también que el nivel de estrés es moderado en los enfermeros de un Hospital público peruano.

Por otro lado en la capital de México, se realizó una investigación con el fin de realizar una revisión bibliográfica relacionada con estrés en el personal de Enfermería que ejerce su profesión en Instituciones de Psiquiatría en México es así como Machado et., al (2010) llegaron a la conclusión de que el profesional de Enfermería se encuentra expuesto a adquirir estrés, por el campo de acción en el que se desempeñan, considerado emocionalmente pesado y desgastante, puesto que frecuentemente están sometidos al vínculo con pacientes y familiares que incrementan los niveles de estrés por la condición en la que llegan a los sitios de atención con el profesional; los centros hospitalarios de psiquiatría no están exentos a esto, se identifica también que el personal eventualmente presenta estrés, pues que sumado la atención que deben prestar a sus pacientes están expuesto a agresiones físicas y verbales por parte de ellos.

Iza & Salazar (2016) realizaron una encuesta en Ecuador, en donde encontraron que existen diversas presiones en el área laboral y personal que pueden intervenir o afectar el rendimiento de la vida diaria del personal y la vida profesional del trabajador y sus objetivos y metas en cada una de estas, es posible enfatizar por medio de esta investigación que el estrés laboral que presentan los trabajadores son los que imposibilitan el cumplimiento de metas y objetivos administrativos y se relacionan de manera directa con el comportamiento, el desgaste y la estabilidad emocional y física del individuo, según el resultado del análisis de las encuestas los investigadores aseguran que si se logra reducir los niveles de estrés en el

trabajador será posible que mejoren el desempeño, la productividad y aumentara la satisfacción en el trabajador.

Antecedentes nacionales

Según Giraldo, et al., (2013) esta investigación tiene por objeto identificar la ausencia de estrés laboral en miembros del equipo de salud tales como auxiliares de enfermería quienes trabajan en salas de hospitalización con adultos, de igual forma se identificaron las condiciones que provoca el estrés en el personal como lo son las largas jornadas laborales con tiempo entre doce a catorce horas continuas sin espacios para alimentación y el descanso.

Por otra parte en la investigación de León (2017) tuvo como finalidad identificar qué relación hay entre estrés laboral y clima organizacional en instituciones del sector salud, la población que se estudió fueron 28 miembros del equipo de salud de la institución prestadora de salud indígena por Colombia y 25 sujetos por el ambulatorio Campaña por Venezuela, siendo un total de 54 personas constituidas; para la recolección de datos se utilizó la técnica de la observación mediante una encuesta y cuestionario para la primera variable de clima organizacional que se conforma de 36 ítems y para la segunda variable nombrada estrés laboral 45 preguntas con alternativas de respuesta como por ejemplo siempre, casi siempre, casi nunca y nunca, la cual fue explorada y estudiada por 10 expertos conocedores del área estudiada quienes dieron la validación, confiabilidad a través del método de que se establece en la investigación alfa de Cronbach cuyo valor fue de 0.834 para clima organizacional y 0,901 para estrés laboral.

Sarsosa & Charria (2018) quien para la recolección de datos aplicó el cuestionario evaluación del estrés tercera versión del Ministerio de la Protección Social, en esta aplicación participaron 595 sujetos con cargo asistencial que implica la atención sanitaria al paciente, con trabajos y actividades que requieren de alta demanda y complejidad como cirugía, hospitalización, urgencias, cuidados intensivos, lo cual se pudo identificar que la prevalencia y constancia del estrés laboral en el personal de salud puede asociarse con las condiciones laborales, rol, y la exposición permanente a enfermedades contagiosas propias del contexto de las instituciones de salud.

Castillo et al., (2018) Realizaron una investigación cuya finalidad fue poder identificar los factores asociados al estrés, para la recolección de la información participaron ciento cincuenta y seis enfermeras y enfermeros de dos hospitales de la ciudad de Cartagena, con promedio de edad de 32 años, ciento cuarenta y siete pertenecen al género femenino. La prevalencia del estrés correspondió al 53% de los encuestados, las variables que están

asociadas al estrés son: tener compañero de vida, ser menos de treinta años, tener más de un hijo, tener un contrato a término fijo, laboral en consulta externa, tener más de cinco años de experiencia en el cargo y estar trabajando en la empresa por más de dos años.

Durante el COVID-19 se buscaron estrategias que ayudarán a reducir el estrés laboral y sus efectos negativos en el personal de salud durante y después de la atención a pacientes con COVID-19 para ellos se sugiere plasmar acciones que evalúen el impacto del estrés laboral, diseñar un protocolo cuyo objetivo sea reducir los factores de riesgo a los cuales están expuestos el personal de salud y finalmente se evidenció la necesidad con las que cuentan las instituciones sanitarias, entre ellas están la necesidad de garantizar descansos, apoyo y acompañamiento a los profesionales de la salud, para así minimizar el impacto negativo que tiene en ellos el hecho de encontrarse en la primera línea de atención y contención del virus COVID-19, este trabajo ha generado brechas sociales que se reflejan negativamente en el desarrollo normal de las actividades, así mismo su calidad de vida a disminuido al igual que su salud mental Gómez & Idarraga Giraldo (2021) .

Antecedentes locales

Según Galvis & Rojas (2020) en su trabajo de investigación de estrés laboral en profesionales de la salud durante la pandemia de covid-19 explicaban acerca de los profesionales en medicina, enfermería y auxiliares los cuales están expuestos a largas jornadas de trabajo, turnos rotativos, trabajo los fines de semana lo cual afecta el tiempo compartir en familia, aumenta la fatiga y disminuye la calidad de vida y la eficiencia del profesional.

La siguiente investigación, tiene como objetivo implementar un protocolo de riesgo psicosocial en la Clínica primavera con los trabajadores de dicha entidad, su enfoque es cualitativo de tipo descriptivo; como técnica es utilizada el cuestionario de estrés propuesto por el ministerio de trabajo (2019) resolución 2404 de 2019, se le realiza a 100 trabajadores de los cuales ejercen como médicos, odontólogos, personal de enfermería, profesionales paramédicos, terapeutas, auxiliares de servicio de salud y asistencia social, psicólogos.

Esto, con el fin de poder identificar cuáles son los principales factores de riesgo que se encuentren asociados al estrés dentro de su entorno laboral y analizar los grados de afrontamiento a los niveles de estrés en el personal de la clínica primavera (Caballero et al., 2021).

Metodología

Diseño

Esta investigación se desarrolla desde un enfoque cualitativo, la cual Bonilla (1997) lo define como una aproximación global de los sucesos y situaciones sociales para describirlas, explicarlas, y comprenderlas desde el significado, las interpretaciones y el conocimiento que comparten los individuos sobre la realidad social que se estudia. Esto será fundamental para esta investigación dado que le brinda un valor significativo a la experiencia de los participantes, frente a las estrategias de afrontamiento que emplean frente al impacto emocional asociadas al estrés.

Esta se fundamenta en el método narrativo, el cual posibilita la comprensión de las realidades e interpretaciones de los sujetos participantes de su vida cotidiana, sus experiencias e interpretaciones desde los diferentes ámbitos y escenarios en que participan, así como el laboral en el que se enfrentan a situaciones dilemáticas, de estrés, situaciones problemas que resolver de manera ágil y rápida, entre otras; por ello el método narrativo permite hacer una aproximación a las formas de asumir, enfrentar, entender y resolver situaciones de estrés laboral en los participantes, y asimismo indagar acerca de la manera en que está afectando su calidad de vida, el afecto, las dinámicas familiares, la pareja, entre otras áreas. Por tanto, recoge técnicas pertinentes para lograr la aproximación que se plantea, están basadas en el discurso de los individuos y recoge datos sobre las experiencias para describirlas, analizarlas y comprenderlas, es decir, la forma en que experimentan el mundo (Salgado, 2007).

Técnicas

Entrevista Semiestructurada

Esta técnica posibilita la organización de la interacción comunicativa con el participante en tanto que se orienta a la obtención de datos específicos o relacionados con el objeto de estudio, la información necesaria para cumplir con los objetivos propuestos, igualmente brinda la capacidad de adaptarnos a las diferentes situaciones y circunstancias de cada participante, partiendo desde las vivencias, perspectivas y palabras del entrevistado, esto nos facilita la recolección y el análisis del discurso del sujeto (Toscano, 2009). La entrevista evidencia los fenómenos sociales que se generan en el mismo entorno o en la situación vital, in situ, a partir de los lenguajes y diálogos que expresan significados y las interpretaciones de

la realidad, otorgando la importancia de la voz del participante y del significado que se tiene del fenómeno.

Se realizaron una serie de entrevistas de manera individual al equipo de salud de diferentes disciplinas como la medicina y la enfermería, en vista de que son los profesionales más próximos y que cumplen jornadas laborales diarias en la ESE.

Grupo Focal

Esta técnica, nos permite recolectar datos mediante la interacción grupal, donde se brinda un espacio de opinión para captar el sentir, pensar y vivir de los individuos y de sus posiciones y subjetividades encontradas, de tal manera que se refleja la construcción colectiva de la realidad y así obtener información frente al fenómeno de la investigación (Varela, 2013). El trabajo colectivo muestra la percepción de la realidad de cada uno de los participantes en donde se hacen visibles las creencias, actitudes, sentimientos, experiencias y reacciones.

El grupo focal tiene como objetivo promover la apertura de los participantes que poseen ciertas características en común, esta técnica se desarrolla aproximadamente desde 1930 dado que intentaban conocer los mundos a través de las personas que lo vivían, esto nos permite que los individuos puedan interactuar, influir y ser influenciados (Krueger, 1991). Cuyo sello característico es el uso explícito de la interacción para producir datos que serían menos accesibles sin la interacción en grupo.

Esto ayuda al desarrollo del objetivo con el que se busca identificar las estrategias de afrontamiento empleadas por cada uno de los participantes que hace parte del contexto laboral del centro de salud del recreo, específicamente se creó el grupo focal con cuatro personas que se laboran en la ESE Recreo.

Instrumento

Para el desarrollo de esta investigación se creó un cuestionario con preguntas abiertas que responden a la técnica de la entrevista semiestructurada, que permite avanzar hacia la experiencia vivida por los participantes y abrirá paso al discurso, y también permitirá obtener la información que los participantes nos brindan, que de igual manera serán escogidos de forma aleatoria cuatro personas para su ejecución.

Aplicación

Inicialmente se hará un reconocimiento al contexto en donde se investiga, se creará contacto con la población con el fin de dar a conocer el propósito de la entrevista, se hará entrega del consentimiento informado y se explicará la confidencialidad de los datos que se recolectarán, posterior a esto se hará la aplicación de los instrumentos de manera individual y grupal como ya se tiene estipulado, luego se hará la sistematización de los datos obtenidos, el análisis y para finalizar se entregarán los resultados de la investigación al contexto en donde se realizó.

Participantes

Esta investigación tiene como población objetivo el equipo de salud de las ESE Municipal, especialmente del centro de salud del recreo de la ciudad de Villavicencio, enfermeras jefes, auxiliares de enfermería y médicos cuya selección está delimitada por los criterios de inclusión y exclusión expuestos a continuación; los cuales en este caso se escogen de manera aleatoria a cuatro personas para su aplicación y para el conversatorio en el grupo focal.

Descripción de la población

Las personas escogidas son, cinco personas para la aplicación de la entrevista individual y cuatro personas para la participación en el grupo focal previamente planteado, los participantes deben encontrarse en un margen de edad entre 20 y 60 años.

Criterios de Inclusión y Exclusión

Para llevar a cabo la selección de los participantes se tuvieron en cuenta los siguientes criterios de Inclusión:

- Estar laborando como médico, enfermero o auxiliar de enfermería en la ESE Recreo o laborar con la identidad ESE Municipal.
- El margen de edad es entre 20 a 60 años.
- Cumplir con un tiempo de vinculación laboral en la ESE municipal de por lo menos 2 años.

Criterios de Exclusión:

- No participan disciplinas del centro de salud como trabajo social, odontólogos, y miembros de la parte administrativa.
- Personal que haya ingresado recientemente a laborar en la ESE.

Matriz de análisis

Transcripción de la Entrevista y Operacionalización de las Categorías de Análisis

A continuación, se presenta el análisis de cada una de las categorías de esta investigación códigos: participante 1 (P1), participante 2 (P2), participante 3 (P3), participante 4 (P4), participante 5 (P5).

Tabla 1 *Matriz de análisis categorial Estrés Laboral*

Categoría	Participante	Relato
Estrés Laboral	P1 Médico General	“El problema de la profesión de médico es que ocupa mucho tiempo, uno trabaja pues casi todo el día y salgo a las 7:00 de la noche ya muy cansado, de la parte personal a veces no queda tiempo para uno para la parte de autocuidado” “El estrés es diario, aunque en la ESE municipal el estrés es de todos los días, porque tenemos paciente, hay urgencias, tenemos a cargo la vida de los pacientes de niños de maternas entonces toca estar activos todo el día, pues en la jornada laboral común y corriente” “...Según la jefe, 8 horas diarias” “Si...he tenido enfermedades, pero no sé si se deba al estrés, yo tengo un hemangioma en el cerebro y parte de eso es que yo no traspasnocho, por eso trabajo en el día no más” “Cansado cansado todos los días” “... Uno siente cansancio físico y mental” “Si claro es normal y sobre todo que el personal de salud siempre trabajamos en dos lados, siempre trabajamos, tenemos jornadas dobles para poder garantizar un sueldo mejor, entonces únicamente vivimos cansados, estresados, bueno en fin con la carga laboral siempre es alta”

Tabla 1. Continuación

	P2 Auxiliar de Enfermería	“... aunque los niveles de estrés que uno maneja acá son altos por el tipo de público que uno maneja, además que acá, es una de las zonas como de alto índice de agresiones de gente que no toleran muchas cosas por eso el conteo de estrés es muy alto” “Pues realmente como poquita, sí porque nosotros estamos por intermediarios de una cooperativa si, después al momento pues entre comilla estamos con los digamos con lo de prestaciones si, pero realmente hace más de lo que yo llevo acá en la empresa que no nos han subido el sueldo, siempre tenemos el mismo sueldo así, sin ningún tipo de mejora” “Muy cansada, cuando se hace más de noche sale más cansado, en los turnos de 6 horas uno no siente tanto, pero en los de 12 horas si siento uno el cansancio como tal” “Cuando llegan los heridos generalmente fines de semana, fechas especiales el tipo de gente que llega si los heridos, familiares de los heridos que muchas veces ellos son de pandillas, son de grupos, entonces llega la gente a pelear que a golpear, , qué grosería a todo el mundo entonces son situaciones estresantes” “... la mayor parte del tiempo es así”
	P3 Auxiliar de Enfermería	“Que a veces no contamos con todos los implementos que necesitamos o con las... ósea un ejemplo, en este momento yo estoy en el área de maternidad entonces muchas veces nos llegan maternitas y no sabemos, ósea los movimientos del bebe pues porque solamente tenemos la fetocardia para tomarle fetocardia, pero no tenemos ecógrafo acá, los médicos saben tomar ecografía, ósea el médico con el que roto yo, pero si no tenemos un ecógrafo acá entonces a veces eso se nos dificultad” “Cuando uno termina acá el trabajo uno sale es cansado, uno no quiere saber nada de nada, pero pues no igual desde que a uno le guste lo que esté haciendo”

Tabla 1. Continuación

	P4 Bióloga	“...he con los pacientes debe uno tener mucha paciencia más que todo aquí en el recreo manejamos un personal como vulnerable también un poco agresivo y toca tener mucha paciencia, mucha paciencia diaria porque siempre es complicado, las personas, el trato es diferente para cada uno” “El estar mucho de pie o sentado mirando el microscopio me genera mala circulación, entonces ya me está afectando con varices, hee .. los turnos de noche me deja, me deja, me deja al día siguiente que no me da sueño, me viene a dar sueño es en la tarde, y si yo duermo en la tarde pues en la noche no puedo dormir” “trato de terminar a la hora que es pero como te digo cómo manejamos 24 horas y manejamos urgencias las urgencias llegan a la hora menos indicada entonces o terminas la urgencia o terminas la urgencia o terminas la urgencia y eso para terminar esa urgencia siempre te pasas del tiempo que debes ósea te pasas de las 6 horas y sales tu mas tarde entonces algunas veces eso afecta en lo exterior porque tu tienes una cita o debes cumplir o los hijos siempre sale tarde porque se aneja el volumen siempre grandecito” “La verdad no mas que todo el salario son las prestaciones, ósea aquí los de OPS en y en cualquier otro lado que contraten por prestaciones de servicio he creo que no ninguno tiene como un descanso no tenemos vacaciones no tenemos primas no tenemos cesantía no tenemos nada y eso es como agotador uno se siente que trabaja más que los demás”
	P5 Enfermera	“Yo creo que en los últimos días alrededor de 2 semanas he presentado estatus migraña o si realmente tenemos una carga laboral, pero pues igual lo hemos aceptado nos toca asumir el, el lo que pasa es que de pronto uno a veces no sabemos manejar el estrés” “...Si hay en ocasiones en que uno siente la carga, la carga si ósea la carga es continua, esa es continua sobre todo en los nosotros tenemos una carga laboral”

Tabla 1. Continuación

		“ Emm pues si porque es que las jornadas son extensas la jornada de 7 a 9 es una jornada extensa que le absorbe a uno de 7 a 9 no de 7 a 4 son nueve horas continuas”
		“...Si hay en ocasiones en que uno siente la carga, la carga si ósea la carga es continua, esa es continua sobre todo en los nosotros tenemos una carga laboral” “ Emm pues si porque es que las jornadas son extensas la jornada de 7 a 9 es una jornada extensa que le absorbe a uno de 7 a 9 no de 7 a 4 son nueve horas continuas si nuevas en las que uno no sabe si tomarse o no tomarse un espacio para el almuerzo y que uno no sabe si no tomarse o no tomarse un espacio para tomarse un desayuno porque uno dice si me lo tomo me atraso entonces a veces uno no saca tiempo para desayunar, uno no saca tiempo almorzar para un break un no saca tiempo para una pausa activa entonces esas cosas aveces son las que a veces hace que a uno se le vuelva más...” “... Estresante el trabajo” “ Lo único para mi es el estrés por la responsabilidad laboral, porque de todas maneras tener la responsabilidad que tenemos genera estrés la verdad es aquí como uno es todo para todo” “ Lo único para mi es el estrés por la responsabilidad laboral, porque de todas maneras tener la responsabilidad que tenemos genera estrés la verdad es aquí como uno es todo para todo”

A partir de los relatos de cada participante se puede reflejar las diferentes percepciones acerca de los factores estresantes originados por el trabajo, que presentan en el centro de salud como lo es para (P1) quien menciona: “El estrés es diario, aunque en la ESE municipal el estrés es de todos los días, porque tenemos paciente, hay urgencias, tenemos a cargo la vida de los pacientes de niños, de maternas entonces toca estar activos todo el día, pues en la jornada laboral común y corriente”; así mismo para el (P2) quien manifiesta: “Aunque los niveles de estrés que uno maneja acá son altos por el tipo de público que uno maneja, además que acá, es una de las zonas como de alto índice de agresiones de gente que no toleran

muchas cosas por eso el conteo de estrés es muy alto”, además expresa “La mayor parte del tiempo es así”; de igual forma (P4) indica que: “La carga laboral todo es corriendo a toda hora si le queda para comer a uno tiempo es un milagro toca todo es mastique y trague mastique y trague eso tú no tienes tiempo de masticar las comidas si no eso tu coma y si acaso le dan tiempo a uno de desayunar o del caso de almorzar por que como entramos a la una de la tarde”, por otro lado P5 refiere: “Yo creo que en los últimos días alrededor de 2 semanas he presentado estatus migraña o si realmente tenemos una carga laboral, pero pues igual lo hemos aceptado nos toca asumir el, él lo que pasa es que de pronto uno a veces no sabemos manejar el estrés”. Teniendo en cuenta la experiencias de los participantes como profesionales de salud, se puede mostrar que están expuestos a constantes niveles de estrés laboral debido a las exigencias del contexto y a la constante adaptación a la que deben recurrir para responder ante las demandas que genera su trabajo, cabe resaltar que los participantes perciben la extensión en tiempo, y la frecuencia diaria de las jornadas laborales como causantes del estrés laboral, lo cual la frecuencia del estrés en el trabajo hace que se normalice y no identifiquen las consecuencias que pueden afectar su salud tanto física como mental.

Tabla 2 *Matriz de análisis categoría Estrategias de Afrontamiento*

Categoría	Participante	Relato
Estrategias de afrontamiento	P1 Médico General	“La comunicación con los compañeros es importante y aclarar las dudas y lo que tengamos en desacuerdo” “Yo siempre intento comunicarme con las personas y darle mi punto de vista y ya sin estresarme, sin angustiarme, sin gritar ni nada de esas cosas”
	P2 Auxiliar de Enfermería	“Uno lo notifica con el jefe de turno que está, siempre en cada turno hay una jefe profesional y ya ella lo notifica con la coordinadora y a su vez la coordinadora notifica a las áreas correspondientes” “No, no señora pues yo soy muy tranquila y trato de no dejarme llevar por eso, cuando me siento así muy estresada y eso pues generalmente salgo con mi hijo y ya con mi esposo entonces no me afecta físicamente”

Tabla 2. Continuación

	P3 Auxiliar de Enfermería	“Uno trata de alejar siempre de las personas conflictivas y pues de que no se metan con uno pues.... (Silencio)” “...uno trata de lo posible de alejarse, en vez de crear más conflicto” “Me mentalizo que es lo que tengo que hacer y trato de cumplirlo dentro de mi horario de trabajo que a veces se le sale a uno cuando le llegan los pacientes y le toca a uno quedarse un tiempito demás, pero pues no hay problema con eso” “Pausas activas, tiene jornadas de relajación, los empleados tienen jornadas culturales, deportes y todo eso tiene la ESE” “....yo sigo diciendo lo mismo desde que uno sepa qué es lo que puede uno dejar en la casa, los problemas de la casa se quedan en la casa y los del trabajo se quedan en el trabajo, uno no puede como mentalizarse hay que mi trabajo entonces voy a llevar mi trabajo para la casa y contar y no” “.... lo que trata uno de hacerles es calmarlos, pero ya cuando se meten que muévase que eso entonces uno trata como de ignorarlos un poquito y seguir haciendo su trabajo”
	P4 Bióloga	“Y toca tener mucha paciencia, mucha paciencia diaria porque siempre es complicado, las personas, el trato es diferente para cada uno” “La institución nunca he, pues hubo un caso hace 3 años que falleció mi papá ahí sí de una fue que me tocó viajar porque yo no soy de aquí, yo soy de la costa y me tocó viajar y me suspendieron el contrato” “Ammm pues trata uno como de, de que de tomar aire y salir y morder entrado por ejemplo aquí sí estoy estresada trato de salir ahí afuera a la calle y tomar aire porque si no me estreso y me bloqueo y me da dolor de cabeza y de todo me da mucha rabia entonces no quiero trabajar así”

Tabla 2. Continuación

	P5 Enfermera	“Pues uno actúa de acuerdo a a mmmm al orden jerárquico que tienen un orden jerárquico al que todos acudimos pues yo lo que hago eso basándome en ese orden jerárquico para saber a quién acudir en cada necesidad” “Hago ejercicio, a veces llego escucho mi música, hago ejercicio o pues como apoyo mi otra Eps domiciliaria entonces a veces salgo y voy a visitar a mis pacientes y pues eso me ayuda mucho o hago otra cosa diferente si fortaleciendo redes de apoyo” “...entonces ya he pues he tratado de manejar otra vez la cosa como de ponerle control y dije no le voy a poner control y encontrar la solución al problema he me estaba automedicando y me estaba formulando demasiadas cosas, entonces tuve que ir a consulta médica ya” “...Hago ejercicio, a veces llego escucho mi música hago ejercicio o pues como apoyo mi otra Eps domiciliaria entonces a veces salgo y voy a visitar a mis pacientes y pues eso me ayuda mucho o hago otra cosa diferente si fortaleciendo redes de apoyo”.
--	-------------------------	---

A través de los relatos de los participantes se puede identificar cómo le dan valor a cada situación de estrés para así mismo, darle un significado al evento con el objeto de saber cómo actuar y realizar las estrategias de afrontamiento que han generado a lo largo de sus experiencias con el fin de manejar cada situación, a través de las siguientes narrativas podemos demostrar cómo cada participante hace uso de ellas. (P1): “Yo siempre intento comunicarme con las personas y darle mi punto de vista y ya sin estresarme, sin angustiarme, sin gritar ni nada de esas cosas” , (P3): “uno trata de alejarse siempre de las personas conflictivas y pues de que no se metan con uno pues...”, (P4): “Pues uno actúa de acuerdo a a mmmm al orden jerárquico que tienen un orden jerárquico al que todos acudimos pues yo lo que hago eso basándome en ese orden jerárquico para saber a quién acudir en cada necesidad siempre buscando de confrontar las diferentes situaciones de manera en que su estado de estrés disminuye”. Por otra parte otros buscan hacer caso omiso o ignorar la situación que les genera estrés

por lo que igual se identifica como una forma de estrategia, estos se centran en la evitación, en la distracción y tomar distancia del evento que les causa estrés lo que los lleva a centrarse en otro tipo de actividades dejando sin resolver la situación, se observa como los miembros del equipo hacen uso de las estrategias de afrontamiento con el fin de llegar a regular su estado emocional e intentar el equilibrio.

Tabla 3 *Matriz de análisis categorial Bienestar Emocional*

Categoría	Participante	Relato
Bienestar Emocional	P1 Médico General	“... pues uno estudia medicina para darle salud a la gente y bienestar a las personas”
	P2 Auxiliar de Enfermería	“Si claro, esos tipos de casos como esa niña le marca a uno y que uno no los olvida, uno dice caramba muy duro pobre mamá difícil, y uno que hace tratar de mirar si se salva la pequeña, pero pues hay veces que es complicado no, eso lo marca a uno”
	P3 Auxiliar de Enfermería	“Que me motivan no sé, pues a mí siempre me ha gustado esto y la gratitud de la gente porque a veces con los compañeros listo pues porque uno dice algunos son agradecidos otros no, igual uno no lo hace por eso, uno lo hace más por ayudar más a la comunidad y en cuestión de los jefes pues la verdad a veces sentimos como que no tenemos el cómo se dice eso como las felicitaciones” “Cuando uno termina acá el trabajo uno sale es cansado, uno no quiere saber nada de nada, pero pues no igual desde que a uno le guste lo que esté haciendo”
	P4 Bióloga	“Pues la colaboración para las demás personas, uno aquí colabora mucho, ayuda mucho a las personas pues creo que eso es gratificante para uno” “No podemos, como ósea si el paciente viene y te da tu cachetada, tu debes dejarte pegar, tu no debes hacer absolutamente nada porque el paciente tiene la razón” “....Frustrada, porque eso no debería ser así, porque así como ellos merecen ese respeto, nosotros también merecemos respeto, como profesional, sea de la salud o de cualquier otra profesión, Mmmmm lamentablemente

Tabla 3. Continuación

		esa es la situación de hoy en día del profesional de cualquier profesional público” “Pues calidad de vida en estos momentos casi nadie tiene en este trabajo” “Pues afectar, afectar como que no pero siempre le quita tiempo le quita tiempo y eso uno debe estar disponible las 24 horas entonces si no estás si no el compañero se enfermó entonces fulanito de tal venga entonces eso no es agradable porque es tu tiempo libre y tú lo coges para lo que tu necesites, pero no debes estar disponible las 24 horas”
	P5 Enfermera	“... entonces tuve que ir a consulta médica ya iba era hasta que me enviaran a psiquiatría y todo yo dije no yo no voy a enloquecer me estoy volviendo si me estaba como yendo muy mal” “ Una la paciencia si, 2 pensando en mi bienestar que no me puedo desestabilizar no me puedo dejar si es que uno se deja desestabilizar de todas esas problemáticas de la comunidad de los pacientes uno se la va a cargar uno termina afectado emocionalmente entonces eso es lo que hago ayudar al máximo pero pues yo antes era de las que veía hee la situación de duelo los pacientes llorando y a mí se me alcanzaba a escurrir las lágrimas si ahora pues ya soy más fuerte ya eso no me afecta simplemente hago mi apoyo mi labor de sentarse pásale el agua yo le ayudo en el duelo gestionen rápido la funeraria todo eso pero pues ahí no mezclo evidenciando la lágrima pero pues si hago lo que tengo que hacer” “ ...hay que ser consciente de la profesión y el rol que tenemos eso nada más” “... y otra cosa no, yo no me dejo afectar de eso simplemente, pero siempre uno se alcanza a poner de mal genio, esa emoción a uno le da como rabia entonces no tiene uno que volver como a recibir oxígeno” “Duermo poquito porque me acuesto tarde, la madrugadera todos los días, todos los días

Tabla 3. Continuación

		es agotadora madrugadera que uno se esté parando 5 y media que uno se esté parando es desgastante y eso cansa pero yo prefiero acostarme hasta muy tarde así deje todo así me acueste tarde pero que no tenga que madrugar antes de las 5 de la mañana para i levantarme es tedioso y eso es lo que trato de hacer dormir hasta las 6” “... sí claro no te digo que a veces me da mal genio entonces si altera mis emociones y pues que me tocó hacer a mi tratar de controlarlas antes cogía y me comía una chocolatina entonces me comía una chocolatina toca tomar agua si”
--	--	--

Se puede identificar por medio de las narrativas de los participantes, que el bienestar emocional es un factor que se encuentra en una balanza, es decir, (P1) menciona “...pues uno estudia medicina para darle salud a la gente y bienestar a las personas” y de igual forma (P3) “....pues a mí siempre me ha gustado esto y la gratitud de la gente porque a veces con los compañeros listo pues porque uno dice algunos son agradecidos otros no, igual uno no lo hace por eso, uno lo hace más por ayudar más a la comunidad”, así mismo; (P5) “ hay que ser consciente de la profesión y el rol que tenemos eso nada más”; para los participantes su profesión les genera satisfacción en poder servir y ayudar a sus pacientes, se logra reconocer la importancia y el sentido del trabajo que realizan, esto genera un bienestar para ellos frente a sus deseos y satisfacciones personales en el mundo laboral.

Pero existe el desbalance emocional frente a situaciones como las que (P4) menciona: “...si el paciente viene y te da tu cachetada, tu debes dejarte pegar, tu no debes hacer absolutamente nada porque el paciente tiene la razón...., frustrada, porque eso no debería ser así, porque así como ellos merecen ese respeto, nosotros también merecemos respeto, como profesional, sea de la salud o de cualquier otra profesión, Mmmmm lamentablemente esa es la situación de hoy en día del profesional de cualquier profesional público” “...Pues calidad de vida en estos momentos casi nadie tiene en estos trabajo”; de igual manera (P5) comenta: “...tuve que ir a consulta médica, ya iba era hasta que me enviaran a psiquiatría y todo yo dije no yo no voy a enloquecer me estoy volviendo si me estaba como yendo muy mal” “...Una la paciencia si 2 pensando en mi bienestar que no me puedo desestabilizar no me puedo dejar si es que uno se deja desestabilizar de todas esas

problemáticas de la comunidad de los pacientes uno se la va a cargar uno termina afectado emocionalmente entonces eso es lo que hago ayudar al máximo pero pues yo antes era de las que veía hee la situación de duelo los pacientes llorando y a mí se me alcanzaba a escurrir las lágrimas si ahora pues ya soy más fuerte ya eso no me afecta simplemente hago mi apoyo de mi labor” “...si claro no te digo que a veces me da mal genio entonces si altera mis emociones y pues que me tocó hacer a mi tratar de controlarlas antes cogía y me comía una chocolatina entonces me comía una chocolatina toca tomar agua sí”. Estos relatos permiten identificar como la demanda laboral, las exigencias del contexto y además de los factores externos al trabajo, afectan el bienestar emocional del equipo de salud y se logra evidenciar la dificultad que presentan al manejo de las emociones o implementar estrategias que les ayude a llevar un bienestar sano, es decir, que no logran conseguir un igualdad entre la vida laboral y personal, esto puede afectar significativamente en relación a la capacidad de gestionar las propias emociones y afrontar dificultades que se presenten dentro y fuera del contexto laboral, e incluso cómo se sienten sí mismos.

Discusión de Resultados

Desde el análisis y la interpretación de los resultados a partir de la entrevista semiestructurada y grupo focal realizada a los participantes, en concordancia al primer objetivo específico: Determinar el alcance que tiene el impacto emocional asociado al estrés laboral en el personal de salud ; se pudo encontrar que algunos de los factores que afectan a los participantes de esta investigación son: las altas demandas, la sobrecarga de trabajo, el deceso de pacientes que presentan eventualmente en el centro de salud, las alteraciones emocionales, esto desencadenado por la atención a los usuarios y familiares que frecuentan el establecimiento, situaciones que pueden comprometer la salud de los profesionales significativamente, como lo menciona (P5) “...tuve que ir a consulta médica, ya iba era hasta que me enviaran a psiquiatría y todo yo dije no yo no voy a enloquecer me estoy volviendo si me estaba como yendo muy mal”. DKV (2017) habla sobre la importancia y ciertas características en la que se ve reflejado una persona emocionalmente sana, entre ellas se encuentran la satisfacción, el entusiasmo por las experiencias que le ofrece la vida, la habilidad y capacidad de sobrellevar las cargas de manera divertida, son personas con un nivel de resiliencia por encima de las demás. De esta manera, comprendemos que el equipo de salud presentan dificultades para poder tener un bienestar equilibrado, no solamente de manera física como se mencionó anteriormente sino también en cuanto el bienestar emocional o psicológico; mediante el discurso de varios participantes expresaron escenarios en donde se sentían vulnerados o vulneran a algún compañero como el participante (P6) quien fue partícipe del grupo focal se identificó lo siguiente: “...muchas personas llegan con todos sus problemas... una señora llegó una vez que estaba aburrida, que no quería hacer nada que le dolía la cabeza que estaba peleando con el marido y el médico le sugirió una de las niñas de psicología y ella lo insultó, le pego una insultada a ese médico”, a lo cual relacionamos este tipo de situaciones como un riesgo psicosocial, como lo menciona Moncada et al., (2002) quien afirma que los riesgos psicosociales son aquellas características de las condiciones del trabajo y de la organización que afecta a la salud de las personas de manera psicológica y fisiológica.

Lo que se comprende dentro de los relatos obtenidos es que el bienestar emocional está en un constante desequilibrio debido a las altas exigencias laborales que se presenta en su día a día; se percibe que el equipo de salud reconoce la originalidad de sus desbalances emocionales y las consecuencias que conlleva.

En la presente investigación mediante el análisis del segundo objetivo específico: Identificar las áreas de impacto en el bienestar emocional a causa del estrés laboral que

experimenta el equipo de salud, se logra reconocer las diferentes áreas que se ven afectadas no solo de manera profesional, también en la dinámica familiar, social y personal del equipo de salud, como lo menciona (P4) “Si el paciente viene y te da tu cachetada, tu debes dejarte pegar, tu no debes hacer absolutamente nada porque el paciente tiene la razón y me hace sentir frustrada, porque eso no debería ser así..... así como ellos merecen ese respeto, nosotros también merecemos respeto como profesional” “Aquí los de OPS en y en cualquier otro lado que contraten por prestaciones de servicio, eh...creo que ninguno tiene como un descanso, no tenemos vacaciones, no tenemos primas no tenemos cesantías, no tenemos nada y eso es como agotador uno se siente que trabaja más que los demás” del mismo modo el participante (P5) expresa que, “Nosotros hemos sido unos de los equipos que mejores resultados le ha dado a la empresa, lo que pasa es que si ya uno se siente cansado pero pues obviamente ya complete más de un año sin vacacionesya se siente obviamente el cansancio, el agotamiento se siente pues mas con este dolor de migraña tan terrible”, este centro de salud es uno de los que cuenta con alta demanda y situaciones que hacen vulnerables a los trabajadores, debido a los riesgos psicosociales que se presentan cotidianamente en el contexto como lo ha expresado (P6) *participante del grupo focal* quien en su discurso manifestó situaciones que han sucedido en su puesto de trabajo y le han generado un impacto emocional puesto que ha visto en riesgo su vida y la de sus compañeros “Nos hemos tenido que someter a situaciones en donde está en riesgo también nuestra vida, cuando nos reventaron la puerta, cuando tiraron el vidrio, cosas personas que vinieron que eran delincuentes, tiraron la puerta”....“Todos somos sometidos a un estrés porque como trabajamos con seres humanos y todos estamos en proceso de formación y hay pacientes que llegan con muchos problemas socioeconómicos, sociales, emocionales, atendemos una población muy vulnerable” y (P5) menciona “estoy segura de que este centro de salud es el que más demanda de servicio tiene como es el centro que más situaciones difíciles se se reciben su problemas de la comunidad, los problemas sociales de los usuarios que no tienen recursos, la violencia es un centro que tiene una gran demandaque de pronto le toca a uno mucho emocionalmente y uno le toca a veces hacer mucho trabajo social”.

Por otro lado, la mayoría de los trabajadores de salud expresan la preocupación que les generaba el tipo de contrato con el que han laborado durante años, ser contratados por OPS les genera perplejidad en vista de que la economía de su hogar depende de ellos y el no tener un contrato a término indefinido los priva de beneficios de los cuales por ser trabajadores tienen derecho, de tal forma que incrementa el estrés laboral en el equipo de salud como lo afirma (P4) “No tengo calidad de vida porque aquí manejamos mucho estrés y presión”. En el área personal se ve reflejado la afectación que genera el estrés laboral, como lo describe (P1)

“Sí claro, uno siente cansancio físico y mental.....entonces únicamente vivimos cansados, estresados” así mismo (P5) menciona que “Uno se acostumbra como a ese saque estrés y lleve estrés, dije no...le voy a poner control y encontrar la solución al problema, me estaba automedicando y me estaba formulando demasiadas cosas”. “se debe tener 1 paciencia y 2 pensar en mi bienestar que no me puedo desestabilizar, es que uno se deja desestabilizar de todas esas problemáticas de la comunidad de los pacientes uno lo carga y termina afectado emocionalmente”.

Finalmente es relevante resaltar el impacto que causa el estrés laboral en el área familiar y social de los trabajadores, en el transcurso de la revisión bibliográfica rescatamos de algunos autores las afecciones que estarían relacionadas, afecciones que al momento de la aplicación fueron mencionadas por algunos de los participantes, como por ejemplo el no contar con el tiempo o la disposición total para compartir con los miembros de su familia, no poder estar presente en situaciones delicadas como el deceso de sus familiares, o la salud física y psicológica adecuada para cumplir con sus tareas u obligaciones extralaborales, es así como lo ha mencionado (P4) “No sentí apoyo porque pues una calamidad, es algo que no estamos esperando en ningún momento y no tiene en cuenta al personal, como que te están atacando buenos si no vienes te suspendemos el contrato y bueno ya cuando vengas, ósea no hay apoyo no hay apoyo”. (P4) *Participante del grupo focal* “ Si claro, en este trabajo uno descuida la parte social, no comparte con la familia y eso es muy importante... esa área queda como con muchos vacíos” , y finalmente (P5) expresa “Yo creo que en los últimos días alrededor de 2 semanas he presentado estatus migraña o si realmente tenemos una carga laboral, pero pues igual lo hemos aceptado nos toca asumir el, el lo que pasa es que de pronto uno a veces no sabemos manejar el estrés y nos llevamos estrés para la casa entonces he dado el problema el problema de salud que he venido presentando, esa migraña que me estaba dando tan severa”.

De acuerdo al análisis sobre el último objetivo específico: Analizar las estrategias de afrontamiento que desarrolla el personal de salud frente al estrés laboral, se encontró que el equipo de salud presenta diferentes formas de afrontar el estrés que le generan las demandas laborales, esto se ha puesto en evidencia previamente en algunas narrativas.

(P3): “...uno trata de alejar siempre de las personas conflictivas y pues de que no se metan con uno pues... uno trata de lo posible de alejarse, en vez de crear más conflicto”, de ese modo (P5) menciona: “... a veces llego, escucho mi música hago ejercicio o pues como apoyo mi otra Eps domiciliaria entonces a veces salgo y me voy a visitar a mis pacientes, y pues eso me ayuda mucho o hago otra cosa diferente si fortaleciendo redes de apoyo, todas

esas cosas que me gustan si entonces eso hace que cambie de ambiente cambiar”.... “...estoy como poniendo control a las cosas y estoy tratando de manejar mejor el estrés elimine todos los medicamentos otra vez dije no voy a tomar más medicamentos estoy haciendo como todas las cosas, la dieta, el ejercicio tomar agua, relajarme, si respirar profundo tratar de asumir las cosas con mucha calma”, por último (P3) *participante del grupo focal* comenta “si tú lo quieres tener, tienes que cuadra con un compañero cuadra un turno, pagarlo, hacer una noche, diciembres, cumpleaños, ya es una adaptación del área laboral de nosotros”.

Es evidente que se reconocen diferentes estrategias de afrontamiento entre los participantes, donde expresan las actividades que realizan para mantener un control entre la demanda laboral y su bienestar, así como lo refleja el participante (P5) quien comparte algunas de las actividades que le funcionan para mantener un equilibrio, a diferencia del participante (P3) quien en vez de realizar actividades o ejercicio, encuentra otros métodos como lo es tener, discreción y tomar distancia antes las situaciones que le puedan generar malestar; por otro lado, tenemos al participante (P3) quien participó en el grupo focal comentando acerca de las estrategias que utiliza para poder brindarle espacio a sus demás áreas, teniendo en cuenta la situación a la que se enfrentan con la carencia de los días para descansar.

Snote y Cols (1988) Afirman el afrontamiento como una serie de pensamientos y conductas que ayudan a capacitar a los individuos ante las situaciones difíciles o estresantes, lo cual consiste en un proceso que requiere esfuerzo para darle un manejo que posibilite el decremento, la tolerancia o control de las demandas personales o contextuales a las que el individuo está expuesto. En este sentido las estrategias de afrontamiento que utiliza el equipo de salud deben ser saludables, éstas deben ser transmitidas hacia los demás para generar un ambiente de tranquilidad en donde se pueda dar respuesta a las demandas laborales.

Conclusiones

A partir del análisis de los discursos obtenidos por medio de la entrevista y el grupo focal, se puede concluir que por parte del equipo de salud no existe el reconocimiento de las estrategias de afrontamiento con las que cuentan, que favorecen el bienestar emocional a la hora de enfrentar situaciones desencadenantes asociadas al estrés laboral, además se identificó que, existe una normalización del estrés laboral y del impacto emocional que esté genera en el personal de salud, debido a la alta carga laboral y el ejercicio demandante que se vive en el contexto donde se ejerce; Por la entrega a su labor y el conocimiento del área no reconocen como un problema que afecte su vida en los diferentes espacios personales y sociales de manera significativa.

Además, las demandas que genera el contexto y a la cotidianidad que se presenta, el personal de salud no se detiene para revisar o chequear su estado emocional, es decir, la responsabilidad y el compromiso por cumplir y atender las necesidades de los usuarios, no se generan espacios para ellos, en donde puedan observar su estado mental y emocional, al igual que los que no hay tiempos en el escenarios laborales para descansar y atender algo de sí mismos debido a lo mencionado anteriormente, cabe mencionar que se encuentran expuestos a índices de agresiones tanto físicas como verbales por parte de los usuarios a causa de la tensión y el agite que se vive en el centro de salud. Se reconoce que la identidad brinda estrategias y espacios que ayudan a la disminución del estrés laboral, pero no se ajusta a las necesidades y a la disponibilidad de ellos para obtener espacios lúdicos o pausas que promuevan el cuidado del bienestar emocional de los trabajadores.

Aportes

El primer aporte que se puede resaltar es que los participantes pueden reconocer cómo afrontan el estrés laboral y cómo afecta el área personal y profesional, que no sólo afecta de forma negativa la condición física de un trabajador, sino también su condición emocional y puede llegar a impedir al profesional hacer frente y cumplir con todas las actividades laborales que se le presentan a diario, además de las responsabilidades externas a su trabajo, todo ello afecta en la calidad de vida del personal y su entorno, todas estas características pueden impedir el desarrollo de un sistema de salud de alta calidad; Por ello la institución juega un papel importante en donde se promuevan e implementen estrategias que protejan la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores en el entorno psicosocial del trabajo, cabe resaltar la importancia de poder abarcar a todos los trabajadores de este Centro de Salud generando así cambios favorables que ayuden a potenciar y fortalecer estrategias para mitigar contra los efectos del estrés laboral, incluyendo la conciliación o el equilibrio entre la vida laboral y privada.

Desde la línea de investigación abordajes psicosociales en el ámbito regional, se puede enfatizar un acercamiento para identificar las estrategias de afrontamiento con las que cuenta el personal de salud en relación con el estrés laboral y el impacto que genera en el bienestar emocional de los trabajadores del Centro Salud ESE Recreo de la ciudad de Villavicencio, debido a que durante la búsqueda exhaustiva de antecedentes investigativos, no se identificó ningún estudio que abordara esta problemática en el municipio. En vista de que esta investigación se centra en un contexto específico, muestra la importancia de continuar contribuyendo las investigaciones y estudios relacionados con esta población y la incidencia en la salud mental, servirá como acercamiento a esta población, el identificar cómo el sistema de salud se moviliza desde esta dinámica y favorece el enriquecimiento a las nuevas investigaciones que se hagan a nivel local.

Limitaciones

Una de las principales limitaciones que se presentaron durante la investigación se relaciona con la fase de aplicación, dado que durante el desarrollo encontramos varias falencias, inicialmente al tenerse en cuenta que el contexto en donde se planteó la investigación no permite que se generen espacios para que la población participe y se pueda aplicar cada una de las técnicas propuestas para la recolección de insumos, debido a que es un centro asistencial público 24 horas y el personal de salud mantiene en disposición desde el inicio de su jornada laboral, se presentó limitación en el cumplimiento de los participantes, es decir, se trató de preservar que los de la entrevista fuera los mismos del grupo de focal, pero debido a la falta de disposición y tiempo de los participantes no fue posible, pero de los 5 que participaron en la entrevista 3 asistieron al grupo focal y otros 2 decidieron participar, en este caso el poder generar un espacio extralaboral con ellos no fue posible, porque al terminar su horario laboral debían cumplir con otro tipo de funciones, lo que a nosotras como investigadoras nos perjudicó el no poder tener un espacio adecuado y esto conllevaba a suspender las entrevistas y el grupo focal por temas de tiempo en sus próximas consultas o urgencias que se presentaban en el centro de salud, situación que se presentó consecutivamente.

Sugerencias

Después de haber llevado a cabo esta investigación, sugerimos que se amplíe los criterios de inclusión con el fin de abordar a otros miembros del equipo de salud que puedan brindar información, ya que posiblemente se encuentren afectados por los fenómenos tenidos en cuenta en la presente investigación, de esta manera se podrá identificar las diferencias en las experiencias, emociones e ideas.

Para futuras investigaciones, se sugiere a los investigadores garantizar espacios en donde se pueda realizar la aplicación de las técnicas, y coordinar con el Jefe Inmediato a cargo para lograr que los participantes puedan asistir a los encuentros propuestos, en donde se genere buen desarrollo libre de interrupciones.

Referencias

- Alvaro Morales, R. M. (2017). El estrés y la relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Melgar Ayaviri-2017. [Tesis de pregrado, universidad nacional del altiplano]. Repositorio institucional Universidad nacional del altiplano. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3276368>
- Arteta, C. (2017). Hermenéutica, pedagogía y praxeología. Ediciones Universidad Libre de Colombia. <https://www.unilibrebaq.edu.co/unilibrebaq/Ciul/documentos/LIBROS/hermeneutica.pdf>
- Barrón, R. G., Castilla, I. M., Casullo, M. M., & Verdú, J. B. (2002). Relación entre estilos y estrategias de afrontamiento y bienestar psicológico en adolescentes. *Psicothema*, 363-368. <https://reunido.uniovi.es/index.php/PST/article/view/8028/7892>
- Blanco, L., Carmona, I., Moreno, B., Rodríguez de la Pinta, M., Almeida, E., & Garrosa, E. (2018). Estrés y bienestar en profesionales de enfermería intensiva dentro del ámbito de la donación y el trasplante de órganos: una propuesta desde la psicología de la salud ocupacional. *Medicina y seguridad del trabajo*, 64 (252), 244-262. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2018000300244
- Briceño, I. (2018) La importancia del manejo de las emociones para el ser humano. *Revista electrónica Exlege* 1(1), 39-45. https://bajio.delasalle.edu.mx/revistas/exlege/pdf_1/revista_exlege-01.pdf
- Caballero Martínez, A., Grajales Alonso, L., Mosuca Gordillo, A. (2021). Protocolo de riesgo psicosocial en el desempeño de los trabajadores de la clínica Primavera de Villavicencio. [Artículo académico, Universidad Cooperativa de Colombia]. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/34966/2/2021_protocolo_riesgo_psicosocial.pdf
- Calles, J., Moreno de Tovar, L & Arráez, M. (2006). La Hermenéutica: una actividad interpretativa. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*, 7 (2), 171-181. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41070212>
- Candia, M., & Pérez, J. M. (2018). Manual del método del cuestionario suseso/ISTAS21. Superintendencia de Seguridad Social. <https://acortar.link/2wR5NA>

- Cappelli, P. (1999). *The new deal at work: Managing the market-based employment relationship*. Boston: Harvard Business School Press.
https://www.researchgate.net/publication/247933394_The_New_Deal_at_Work_Managing_the_Market-Driven_Workforce
- Carranco, S y Moreno, M. (2019). Estrés laboral, Pienso en Latinoamérica. 2(3).
<https://www.piensoenlatinoamerica.org/storage/pdf-articles/1625029407-5%20Ensayo.pdf>
- Colomer, M. F, & García, L.P. (1999). ¿vigencia del código de nüremberg después de cincuenta años?. Cuadernos de Bioética, 1. <http://aebioetica.org/revistas/1999/1/37/07-2-bioetica-37.pdf>
- Congreso de la República de Colombia (23, septiembre de 2004). Ley 909 de 2004. Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 45.680, <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=14861>
- Congreso de la República de Colombia (5, febrero de 2022). Ley 734 de 2002. Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. Diario Oficial No. 44.708 <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4589>
- Congreso de la República de Colombia (6, septiembre de 2006). Ley 1090 de 2006. Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones. Diario Oficial No. 46.383 http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1090_2006.html
- De Toscano, G. (2009). La entrevista semi-estructurada como técnica de investigación. Graciela Tonon (comp.), 46, 1- 203. https://colombofrances.edu.co/wp-content/uploads/2013/07/libro_reflexiones_latinoamericanas_sobre_investigacin_cu.pdf#page=48
- Delgado, M; García, M; Gómez, M; Gómez, R; Sánchez, P. (2016). Bienestar emocional. Ed Dykinson.
- DKV Salud y Company. (2017). Bienestar emocional en las organizaciones. <http://www.infocoponline.es/pdf/Bienestar-emocional-en-las-organizaciones.pdf>
- Felix, R., Hernández, C., Mercado, S. (2018). El estrés en el entorno laboral Revisión genérica desde la teoría. Cultura Científica y Tecnológica, 64 (15), 31-42. <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481>
- Gil Monte, P. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. Salud pública de México, 44 (1), 33-40.

- https://www.scielo.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/spm/v44n1/8559.pdf
- Gómez Manrique, S., & Idarraga Giraldo, P. (2021). Estrés laboral en profesionales de la salud durante la pandemia del COVID 19. [Tesis de especialización, Escuela colombiana de Carreras Industriales]. Repositorio Institucional <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/1126>
- Hernández, E., M., Sandra, C. R., & Guadalupe, L. S. M. (2007). Estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral en enfermeras. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 15(3), 161-166. <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2007/eim073h.pdf>
- Hernández, R; Fuentes, M y Martinez, C. (2020). La influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la empresa Igm gestión empresarial S.A.S. [Tesis de especialización, Corporación Universitaria Iberoamericana]. Repositorio Institucional - Corporación Universitaria Iberoamericana. <https://repositorio.iberu.edu.co/handle/001/1061>
- Iza Iza, M. (2016). El estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la empresa Productos Familia Sancela del Ecuador SA. [Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Ambato] Repositorio Institucional - Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/24359>
- Leon, L. (2017). Clima organizacional y estrés laboral en instituciones del sector público de salud binacional. *Consensus (Santiago)-Revista interdisciplinaria de investigación*, 1(2), 51-75. <http://pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/6>
- López Ornelas, E. Zepeda Hernández, S., & Abascal Mena, R. (2015). Emociones: factor de cambio en el aprendizaje. *Ra Ximhai*, 11(4), 189-199. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46142596013>
- Machado, I. B., Ramos, R. E., García, M. L. L., Granados, G., & Vázquez, J. T. L. (2011). Work stress and human resources staff in nursing from a Psychiatric Unit in Mexico City, DF. *Revista de Enfermería Neurológica*, 10(1), 27-31. <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2011/ene111f.pdf>
- Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout. evolución conceptual y estado actual de la cuestión *Vivat Academia*. (12). 42-80. <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>

- Martínez, M. (2015). La importancia de controlar el estrés. Universidad Santiago de Cali. <https://www.usc.edu.co/index.php/noticias/item/1487-la-importancia-de-controlar-el-estres>
- Martínez, S. C. (2015). El compromiso interpretativo: un aspecto ineludible en la investigación cualitativa. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 33(1) pp. S58-S66. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12042407005>
- Mejía, J. (2012). Reseña teórica de la inteligencia emocional modelos e instrumentos de medición. *Revista científica educación científica y tecnológica*, 17 (1), 10-32. <https://revistas.udistrital.edu.co/index.php/revcie/article/view/4505/6254>
- Ministerio de salud y protección social. (2021). Plan Institucional de bienestar e incentivos Vigencia 2021. Subdirección de Gestión del Talento Humano. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/SG/GT/plan-institucional-bienestar-incentivos-vf.pdf>
- Ministerio de Salud, (4, octubre de 1993). Resolución No.8430 de 1993. Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>
- Moncada, S., Llorens, C., & Kristensen, T. S. (2002). Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. http://istas.net/descargas/m_metodo_istas21.pdf
- Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista educación*. 33(2). 171-190. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>
- Osorio, J., Cardenas, L. (2017). Estrés laboral: Estudio en revisión. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 13(1), 81-90. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>
- Palma, A. & Ansoleaga, E. (2022). Demandas emocionales, violencia laboral y salud mental según género en trabajadores de hospitales públicos chilenos. *Psicoperspectivas*, 21(2). <https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol21-issue2- fulltext-2258>
- Patlan Pérez, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Científica Salud Uninorte*, 35(1). <https://doi.org/10.14482/sun.35.1.158.72>
- Presidencia de la República de Colombia (21, abril de 2005). Decreto 1227 de 2005. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y el Decreto-ley 1567 de 1998. *Diario*

- Oficial No. 45.890.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=16313>
- Presidencia de la República de Colombia. (27, junio de 2013). Decreto reglamentario 1377 de 2013. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, Derogado Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015. Diario Oficial 48834.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=53646>
- Presidencia de la República de Colombia. (5, agosto de 1998). Decreto Ley 1567 de 1998. Por el cual se crea el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado. Diario Oficial No. 43.358,
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1246>
- Ricoy, C. (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación. *Educação*, 31 (1), 11-22. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=117117257002>
- Salgado Levano, A. C. (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *Liberabit*, 13(13), 71-78.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272007000100009&script=sci_arttext&tlng=en
- Sánchez Cacsire, X. E. (2018). El estrés laboral y la satisfacción laboral de una enfermera del servicio de neonatología en el hospital nacional Sergio E. Bernales del año 2017. [Trabajo de grado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2641>
- Sánchez Cortés, M. A. (2012). El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa sualupell curtiduría suárez sa en la ciudad de ambato en el período marzo–mayo de 2009 [Trabajo de grado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1631?mode=simple>
- Sarsosa, K. & Charria, V. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y Salud*, 20(1), 44-52.
<http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n1/0124-7107-reus-20-01-00044.pdf>
- Sauñe-Oscco, W., Benezù-Sarcines, C. E., & Oscco-Torres, O. (2012). Condiciones laborales y nivel de estrés en enfermeros de un hospital público peruano. *Revista médica panacea*, 2(3).: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/139>
- Teixeira, C., Gherardi, E., Pereira, S., Cardoso, L., & Reisdorfer, E. (2016). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento entre los profesionales de enfermería hospitalaria. *Enfermería Global*, 15(44), 288-298.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1695-61412016000400012

- Varela, M. & Hamui, A. (2013). La técnica de grupos focales. *Investigación en Educación Médica*, 2(5), 55-60. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349733230009>
- Villamil Fonseca, O. L. (2003). Investigación cualitativa, como propuesta metodológica para el abordaje de investigaciones de terapia ocupacional en comunidad. *Umbral Científico*, (2), 1-7. <https://www.redalyc.org/pdf/304/30400207.pdf>
- Zea, M., & Cano, S. (2012). Manejar las emociones, factor importante en el mejoramiento de la calidad de vida. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 4(1), 58-67. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=517751763003>

Anexos

Preguntas de entrevista.

1. ¿Cual es su profesión?
2. ¿Qué cargo desempeña en la ESE?
3. ¿Cuánto lleva trabajando en el centro de salud ESE recreo o con la entidad Municipal?
4. ¿Trabaja en otro lugar?
5. ¿Cuenteme cómo ha sido su experiencia laboral en la en la ESE?
6. ¿De cuántas horas es su jornada laboral normalmente?
7. Habitualmente la gran parte de los equipos de salud deben realizar turnos extras de noche, usted ¿con qué periodicidad trabaja en la noche?
8. ¿Qué aspectos identifica como gratos para el ejercicio de su profesión?
9. ¿Usted, qué dificultades ha evidenciado a la hora de desempeñarse en su cargo?
10. ¿Durante el tiempo que lleva laborando en la ESE ha presentado problemas en su salud debido a la demanda laboral, si es así; cuáles?
11. ¿En qué momentos ha sentido que tiene más responsabilidades en su trabajo de lo habitual?
12. ¿Para usted cuáles son las cosas que lo motivan en el diario o cotidianidad de su trabajo en la ESE ?
13. Durante el tiempo que lleva laborando en la ESE, ¿Podría describir como son los vínculos laborales y de compañeros gratificantes, adecuados y satisfactorios dentro de su ámbito laboral?
14. ¿Qué herramientas facilita el entorno laboral, cuando se presenta algún problema relacionado con su trabajo?
15. ¿Ve alguna relación entre la calidad de vida que tiene y el trabajo en la ESE?
16. ¿De qué manera organiza su trabajo en el turno laboral, de forma que no se prive de otros espacios?
17. La vida laboral específicamente en la ESE , afecta de alguna manera su vida personal?
18. ¿Cómo se siente habitualmente después de haber culminado su jornada laboral?
19. ¿En algún momento ha experimentado agotamiento físico o mental en su jornada laboral que le haya afectado significativamente?

20. ¿De qué manera establece límites frente a situaciones estresantes o jornadas laborales de mucha carga?
21. ¿Qué estrategias utiliza a la hora de enfrentarse a situaciones estresantes en su trabajo?
22. ¿Cuáles son las técnicas que utiliza la institución para garantizarles un bienestar en las instalaciones?
23. ¿Cree que su salario se ajusta a sus responsabilidades en el puesto que desempeña?
24. ¿De qué manera suele reaccionar ante las situaciones que no son agradables en su contexto laboral?
25. ¿Cómo valora la dimensión del estrés que se vive en la ESE?
26. ¿Qué tipos de situaciones considera que son estresantes?
27. ¿ustedes como médicos y/ o enfermeras piensan que es usual o es normal la dinámica laboral o las altas cargas de estrés en el Centro de salud?

Preguntas Grupo Focal

28. ¿Qué cargo desempeñan en la ESE?
29. ¿Qué valoración o percepción tienen ustedes, acerca de su labor?
30. ¿Cuentenme, cómo ha sido su experiencia laboral en la ESE?
31. ¿Es posible que el ambiente laboral en la ESE los haya afectado de manera colectiva, a todos de la misma manera?
32. ¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo? Las relaciones entre los compañeros son de apoyo, solidaria, se crean vínculos, hay espacios de descanso colectivo dentro de la jornada.
33. ¿Ustedes como trabajadores del área de la salud, consideran que existen desventajas para el desarrollo de su vida/ área personal?
34. ¿Dirían ustedes que hay agotamiento físico y psicológico permanente por sus jornadas laborales y que incide significativamente en otras dimensiones de su vida?
35. ¿Hay situaciones laborales o jornadas que desbordan las capacidades personales del equipo de salud? especialmente médicos y enfermeras.
36. ¿Ven entonces, alguna relación entre la calidad de vida que tiene y el trabajo en la ESE?
37. ¿Presentan dificultades para conciliar el sueño o para tener buenos hábitos alimenticios?

38. ¿Para ustedes, desde el contexto de la Ese; cuáles consideran que son los factores principales causantes del estrés?

39. ¿Ustedes creen o conocen si existen carencias dentro de la Ese, que afectan a los trabajadores?