

Consecuencias negativas del estrés laboral sobre las relaciones interpersonales del personal de salud que trabaja con pacientes diagnosticados con discapacidad cognitiva en Colombia

Jahayra Paola Acevedo Lambraño

Trabajo de grado para optar el Título de Especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo

Directores

Merly Karina Morán Cuan

Magister en psicología

José Edward Álvarez Marín

Magister en Prevención de Riesgos Laborales

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

Facultad de Ingeniería Industrial

Especialización en Seguridad y Salud en el Trabajo

2024

Contenido

Introducción	8
1. Planteamiento del problema	10
1.1 Formulación del problema	12
2. Justificación.....	12
3. Objetivos.....	15
3.1 Objetivo general.....	15
3.2 Objetivos específicos	15
4. Marco referencial.....	16
4.1 Marco teórico	16
4.1.1 Estrés.....	16
4.1.2 Estrés laboral.....	17
4.1.3 Relaciones interpersonales.....	19
4.1.4 Profesionales del área de la salud	21
4.1.5 Contexto de la Discapacidad en Colombia	23
4.1.6 Discapacidad cognitiva	24
4.2 Marco conceptual.....	27
4.3 Estado del arte.....	29
4.3.1 Orden Internacional	29
4.3.2 Orden nacional	34
4.4 Marco normativo.....	36
4.4.1 Orden Internacional	36
4.4.2 Orden Nacional	38

5. Diseño metodológico.....	40
5.1 Alcance y limitaciones.....	41
5.1.1 Alcance	41
5.1.2 Limitaciones.....	41
5.2 Fases del proyecto.....	42
5.2.1 Planeación	42
5.2.2 Recolección de información	44
5.2.3 Criterios de elegibilidad.....	46
5.2.4 Ejecución del proyecto.....	47
5.2.5 Sistematización y Análisis de la información.....	53
6. Conclusiones.....	64
7. Recomendaciones	65
Referencias.....	68

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Cronograma de actividades</i>	43
Tabla 2. <i>Ecuaciones de búsqueda empleadas para el caso de investigación</i>	44
Tabla 3. <i>Resultado de la estrategia de búsqueda</i>	45
Tabla 4. <i>Matriz de análisis y recolección de la información</i>	48

Lista de figuras

Figura 1. *Pirámide de Maslow*..... 21

Resumen

El personal de salud que atiende a pacientes con discapacidad cognitiva enfrenta altos niveles de estrés laboral debido a las demandas emocionales y físicas. Esto puede impactar negativamente sus relaciones interpersonales en el trabajo, afectando la calidad del cuidado y su bienestar. Así, el Objetivo de la presente monografía es analizar cómo el estrés relacionado con el cuidado de pacientes con discapacidad cognitiva influye en las relaciones interpersonales del personal de salud. Metodológicamente, se empleó un enfoque cualitativo de tipo documental, basada en la revisión de literatura académica, donde se analizaron estudios previos y datos recogidos de Google Académico, Dialnet, Redalyc, Scielo y ScienceDirect, para describir cómo el estrés afecta las relaciones interpersonales del personal de salud en Colombia durante el período 2014-2024. Los resultados, resaltan que el estrés laboral tiene un impacto significativo en las relaciones interpersonales dentro del entorno laboral, así el personal de salud que cuida a pacientes con discapacidad cognitiva enfrenta agotamiento emocional, conflictos interpersonales y una reducción en la calidad de sus interacciones, lo que afecta tanto su desempeño como su bienestar. Lo que permite concluir que el manejo inadecuado del estrés laboral puede deteriorar las relaciones interpersonales del personal de salud, comprometiendo su capacidad para trabajar colaborativamente y la percepción recibida sobre su trabajo.

Palabras clave: Estrés laboral, Discapacidad cognitiva, Relaciones interpersonales, Personal de salud, Salud laboral

Abstract

Healthcare personnel who care for patients with cognitive disabilities face high levels of occupational stress due to their work's emotional and physical demands. This can have a negative impact on their interpersonal relationships in the workplace, affecting their quality of care and well-being. Therefore, the objective of this monograph is to analyse how stress related to caring for patients with cognitive disabilities influences the interpersonal relationships of healthcare personnel. Methodologically, we used a qualitative documentary approach based on a review of academic literature, where we analyzed previous studies and data from Google Scholar, Dialnet, Redalyc, Scielo, and ScienceDirect to describe how stress affects the interpersonal relationships of healthcare personnel in Colombia from 2014 to 2024. The results highlight that occupational stress has a significant impact on interpersonal relationships within the work environment. Healthcare personnel caring for patients with cognitive disabilities face emotional exhaustion, interpersonal conflicts, and a reduction in the quality of their interactions, which affects both their performance and well-being. This leads to the conclusion that inadequate management of occupational stress can deteriorate healthcare personnel's interpersonal relationships, compromising their ability to work collaboratively and their perception of their work.

Keywords: Occupational stress, Cognitive disability, Interpersonal relationships, Healthcare personnel, Occupational health

1. Introducción

En el presente documento se muestra el proceso de una investigación enfocada en el estrés laboral, específicamente en el personal de salud que atiende pacientes con discapacidad cognitiva. Se buscó identificar por medio de una monografía analizar la influencia del estrés asociado al cuidado de pacientes con discapacidad cognitiva en las relaciones interpersonales del personal de salud en Colombia, entre 2014 y 2024, mediante una revisión documental, a partir del abordaje de la línea de investigación de sistema de calidad y productividad, sublínea de condiciones psicosociales - estrés laboral causas o efectos.

La demanda actual de pacientes con discapacidad cognitiva presenta un aumento considerable. Tomando en consideración las particularidades y necesidades de esta población, las cuales exigen que los profesionales cuenten con salud integral a nivel físico, mental, social y emocional, se decide realizar un estudio que permita a través de la identificación de las particularidades de la población seleccionada describir las consecuencias en las relaciones interpersonales en los profesionales que intervienen en la atención de estos pacientes.

En el último boletín informativo sobre salud ocupacional, publicado por la Organización Mundial de la Salud (OMS), se aborda el tema del personal de salud en general. Es decir, no se hace énfasis en un nivel o área de atención específica. En este boletín, se exponen los diferentes riesgos físicos y químicos a los que está expuesta esta población. Además, se menciona la importancia de establecer normativas enfocadas en garantizar la salud física del personal sanitario; sin embargo, no se aborda la relevancia de la salud mental o emocional.

Metodológicamente, la presente monografía se aborda desde la investigación cualitativa documental de tipo descriptivo, basada en una revisión documental que permite explorar y sistematizar información de diversas fuentes académicas, describiendo cómo el estrés laboral

puede afectar la capacidad del trabajador para mantener relaciones interpersonales saludables, lo cual es fundamental para un ambiente de trabajo colaborativo a partir del análisis de información existente, recopilada a través de fuentes publicadas, sin recurrir a la recolección de datos de campo (Lerma, 2009; Hernández et al., 2014).

Finalmente, los resultados se presentan desde una sistematización y análisis de la información que describe en función de los objetivos específicos, el estrés asociado al cuidado de pacientes con discapacidad cognitiva, seguido por las relaciones interpersonales en el entorno laboral, haciendo un reconocimiento a los aspectos psicológicos y emocionales derivados de la ejecución de las actividades de cuidado, mencionadas por los autores, para posteriormente reconocer los factores institucionales y organizacionales, que permitieron identificar de manera emergente las estrategias de afrontamiento documentada que guardan relación con el estudio; así, desde la sección de recomendaciones se proponen líneas de intervención y de investigación en función de los resultados obtenidos.

Descripción de las consecuencias del estrés laboral en las relaciones interpersonales del personal de salud que trabaja con pacientes diagnosticados con discapacidad cognitiva en Colombia

2. Planteamiento del problema

El personal de salud que atiende a pacientes con discapacidad cognitiva enfrenta grandes exigencias físicas y emocionales debido a las particularidades de esta población; en especial, este trabajo requiere no solo habilidades técnicas, sino también una gran capacidad emocional y relacional, por lo que el manejo constante de pacientes con necesidades especiales añade una fuerte carga emocional, lo que puede dificultar la creación de un ambiente laboral saludable y colaborativo. En este sentido, Arce et al. (2020) evidencia cómo el 31.4 % de los trabajadores en este sector informan niveles elevados de estrés, relacionados con la sobrecarga de trabajo y las exigencias emocionales propias de cuidar a pacientes con discapacidad, lo que incrementa la exposición a situaciones estresantes, afectando negativamente tanto la salud mental como física de los trabajadores.

En el contexto laboral, el estrés puede entenderse como "una respuesta psicobiológica nociva, que aparece cuando los requisitos de un trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador" (Navines et al., 2016, p. 359). En el ámbito de la salud, las actividades de cuidado están asociadas a largas jornadas de trabajo, una alta responsabilidad y escasas oportunidades de descanso; estas condiciones crean un entorno en el cual las relaciones interpersonales pueden deteriorarse, afectando la calidad del servicio y el bienestar de los trabajadores.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004) advierte que el estrés laboral puede desencadenar comportamientos disfuncionales y problemas de salud mental, lo que dificulta el equilibrio entre la vida laboral y personal. Entre estos problemas se incluyen hábitos no saludables, como el consumo de tabaco o alcohol, y, en casos graves, pueden manifestarse en trastornos psiquiátricos, como depresión o ansiedad severa.

En este sentido, el estrés puede ser tanto la causa como el efecto de diversas situaciones que afectan la salud física y mental de los trabajadores, alterando el clima organizacional y actuando como un desencadenante de comorbilidades físicas, mentales y emocionales, siendo reconocido en la tabla de enfermedades laborales para Colombia (Decreto 676 de 2020). En el caso del personal que atiende a pacientes con discapacidad, como señalan Colorado et al. (2023), los desafíos que plantean estas demandas pueden ser aún más pronunciados debido a las características particulares de este tipo de atención, refiriendo el agotamiento emocional como una de las principales consecuencias de este estrés prolongado.

En el contexto de los trabajadores de salud en Colombia, esta problemática se intensifica, ya que afecta tanto su capacidad de atención como sus interacciones en el entorno laboral, exacerbando los conflictos y reduciendo el bienestar general. Además, estudios han resaltado que el estrés laboral en el personal asistencial surge, en gran medida, por la responsabilidad emocional de cuidar vidas humanas, lo que genera altos niveles de agotamiento (Sarsosa-Prowesk & Charria-Ortiz, 2018). Así el agotamiento emocional y la despersonalización afectan directamente las relaciones interpersonales de los cuidadores, agravando los conflictos dentro del equipo de trabajo (Rosales & García, 2022); por lo que, si no se gestiona adecuadamente, este tipo de estrés puede impactar gravemente las relaciones interpersonales entre los profesionales de la salud,

deteriorando el ambiente laboral y reduciendo la capacidad de los trabajadores para colaborar efectivamente.

En particular, en Colombia existen pocos estudios que exploren cómo el estrés laboral relacionado con el cuidado de pacientes con discapacidad cognitiva impacta las relaciones interpersonales del personal de salud. Aunque las investigaciones suelen centrarse en las consecuencias físicas y emocionales del estrés, las implicaciones sobre las dinámicas interpersonales en este contexto han sido menos exploradas. Este vacío en la literatura subraya la necesidad de profundizar para comprender cómo el estrés laboral influye en las relaciones laborales y afecta el desempeño de los profesionales de la salud.

1.1 Formulación del problema

Teniendo en cuenta lo anterior se formula la siguiente pregunta guía para la investigación y sus resultados: *¿De qué manera el estrés asociado al cuidado de pacientes con discapacidad cognitiva influye en las relaciones interpersonales del personal de salud en Colombia?*

3. Justificación

El área de la salud es uno de los campos laborales de mayor exigencia en la actualidad, teniendo en cuenta que, según el lugar en el que se desempeñe la labor y el cargo que se ocupe, se puede trabajar en horarios extensos y realizando tareas de alto riesgo, además de ser responsables de la salud física, mental y emocional de otro ser humano. Razón por la que se encuentra establecida en un nivel de riesgo III dentro de la Clasificación de Actividades Económicas para el Sistema General de Riesgos Laborales, incluida en el Decreto 768 de 2022.

En contexto, la importancia de este estudio radica en que el estrés laboral es un factor determinante en la salud mental; en específico, el personal de salud que trabaja con pacientes con discapacidad cognitiva se ve inmerso en exigencias físicas y mentales propias de su labor, pero enfrentan mayores desafíos emocionales debido a la atención de pacientes con necesidades cognitivas específicas.

Así mismo, desde una perspectiva teórica, como en cualquier otro campo laboral, la motivación y la satisfacción laboral cumplen un rol fundamental en la salud mental del trabajador. Diéguez (2018), en un análisis a la teoría de dos factores de Herzberg, interpreta que dicha teoría propone dos factores: los primeros son los motivadores (logros, reconocimiento, trabajo personal, responsabilidad, progreso y crecimiento) y los factores de higiene (política de administración de la empresa, supervisión, relación con el supervisor, condiciones de trabajo, salario, relación con los compañeros, vida personal, relación con los subordinados y estatus).

En el contexto del personal de salud que atiende a pacientes con discapacidad cognitiva, los factores de higiene adquieren una relevancia particular, ya que los múltiples factores tanto intrínsecos como extrínsecos pueden afectar de manera significativa la salud mental y física del trabajador. En la teoría de Herzberg, se destaca que el bienestar del empleado no solo depende de factores motivacionales, sino también de aspectos como las condiciones laborales, las relaciones interpersonales y la vida personal. En este caso, las relaciones interpersonales, que influyen directamente en la motivación y la satisfacción laboral, pueden verse gravemente afectadas si el trabajador desarrolla estrés laboral, lo que a su vez repercute negativamente en su desempeño y bienestar general.

En este sentido y desde una perspectiva académica, esta investigación contribuye al conocimiento existente sobre el estrés laboral, proporcionando una visión centrada en un grupo de

trabajadores que ha sido poco estudiado en Colombia. Por ende, el presente trabajo se enfocó únicamente en los trabajadores del área de la salud que atienden discapacidad cognitiva, y por medio de una monografía se busca identificar la presencia del estrés laboral y las consecuencias específicas del mismo en las relaciones interpersonales de esta población.

Incluso, desde el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF; 2008), se destaca la importancia del autocuidado del cuidador, subrayando la necesidad de dotarlos de herramientas efectivas para afrontar situaciones de estrés y adversidad. Además, señala que es crucial que los trabajadores cuenten con redes de apoyo sólidas y participen en actividades que promuevan su bienestar mental, lo que no solo favorece su salud emocional, sino también la calidad del servicio que brindan a los pacientes bajo su cuidado, complementadas con las acciones de monitoreo y gestión propuestas desde la Resolución 2764 de 2022 en su art. 3o.

Ahora bien, desde el punto de vista metodológico, el enfoque cualitativo y documental adoptado para esta investigación permite un análisis profundo de los estudios previos, sistematizando la información existente sobre estrés laboral y relaciones interpersonales en contextos similares. Esta revisión teórica será clave para identificar los vacíos en la literatura y proponer nuevas líneas de intervención, tanto académicas como prácticas, en futuras investigaciones.

Finalmente, el estudio cobra relevancia práctica al destacar cómo el estrés laboral puede afectar la capacidad del trabajador para mantener relaciones interpersonales saludables, lo cual es fundamental para un ambiente de trabajo colaborativo. La adecuada gestión de estos factores puede resultar en mejoras en el bienestar emocional y, a su vez, en el rendimiento y la satisfacción laboral de los profesionales. Al abordar tanto los factores intrínsecos como extrínsecos del entorno laboral,

se espera que los resultados de este trabajo generen un impacto positivo en las políticas organizacionales dentro de las instituciones de salud.

4. Objetivos

4.1 Objetivo general

Analizar la influencia del estrés asociado al cuidado de pacientes con discapacidad cognitiva en las relaciones interpersonales del personal de salud en Colombia, entre 2014 y 2024 mediante una revisión documental.

4.2 Objetivos específicos

- Examinar, mediante la revisión de la literatura de los últimos 10 años, cómo el estrés asociado al entorno laboral influye en las relaciones interpersonales del personal de salud que atiende a pacientes con discapacidad cognitiva en Colombia.
- Identificar los factores que median la influencia del estrés asociado al cuidado de pacientes con discapacidad cognitiva en las relaciones interpersonales del personal de salud, según la literatura reciente.
- Proponer líneas de intervención o investigación futura que aborden la influencia del estrés asociado al cuidado de pacientes con discapacidad cognitiva en las relaciones interpersonales del personal de salud en Colombia.

5. Marco referencial

5.1 Marco teórico

5.1.1 Estrés

Hans Selye (1936) fue el primero en emplear el concepto de estrés, señalando que este fenómeno es una parte fundamental del proceso evolutivo de los organismos vivos. En su planteamiento, Selye explicó que el estrés se refiere a las alteraciones fisiológicas que resultan de la incapacidad de un organismo para responder adecuadamente a las amenazas físicas o emocionales (citado en Vega et al., 2009). Posteriormente, en 1956, propuso dos categorías para el estrés:

- El primero, el eustrés o estrés positivo, ocurre cuando las respuestas del cuerpo se mantienen dentro de los límites fisiológicos y psicológicos adecuados. Este tipo de estrés es crucial para la supervivencia, ya que actúa como un motivador para desarrollar comportamientos beneficiosos, tales como enamorarse, graduarse o casarse (citado en Gallego et al., 2018).
- El segundo tipo, denominado distrés o estrés negativo, se produce cuando las respuestas a los factores estresantes son desmesuradas o inadecuadas, ya sea a nivel biológico, físico o psicológico. En este caso, el exceso de energía generado no puede ser gestionado adecuadamente, lo que produce reacciones negativas que afectan al bienestar biopsicosocial de la persona; así el distrés es considerado una forma de estrés que debe ser controlada o evitada para prevenir sus efectos perjudiciales (citado en Gallego et al., 2018).

Por otro lado, Selye (citado en Ocaña, 1998) propuso el concepto de Síndrome de Adaptación General (S.A.G), afirmando que las reacciones fisiológicas ante el estrés son

universales en todos los seres humanos, independientemente del estímulo que las provoque. Para describir este síndrome, Selye postuló tres fases:

- Etapa de alarma o movilización: En esta fase, el organismo percibe el estímulo estresor y activa sus mecanismos de defensa para enfrentar la situación (Ocaña, 1998).
- Etapa de resistencia: El organismo intenta adaptarse a las nuevas condiciones, lo que implica un mayor gasto de energía al intentar mantener su equilibrio interno (Ocaña, 1998).
- Etapa de agotamiento: Debido al esfuerzo prolongado por mantener el equilibrio, el sistema inmunológico se debilita, lo que provoca un deterioro físico y mental. En esta etapa, se incrementa el riesgo de desarrollar enfermedades como la depresión y la ansiedad, entre otras, que pueden afectar varias áreas de la vida del individuo (Ocaña, 1998).

5.1.2 Estrés laboral

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004) define el estrés laboral como la respuesta que puede presentar una persona cuando las exigencias y presiones del entorno laboral superan sus conocimientos y capacidades, poniendo a prueba su habilidad para manejar la situación. Si bien esta definición se enfoca en el desajuste entre el trabajador y las demandas del trabajo, es crucial considerar otros factores que también influyen en el desarrollo de esta condición.

Aunque la definición anterior específica que son el trabajador y sus capacidades lo que no se ajusta a la demanda de las labores asignadas, es importante tener en cuenta otros factores que influyen directamente en el desarrollo de esta enfermedad, es decir las posibles causas de esta, según Siegrist (2004), el estrés laboral se origina a partir de un desequilibrio entre el esfuerzo realizado y las recompensas obtenidas en el entorno laboral, donde “El esfuerzo en el trabajo se desempeña como parte de un proceso de intercambio que se organiza socialmente, cuyas

recompensas sociales se distribuyen por medio de tres sistemas de transmisión: dinero, estima y oportunidades de carrera” (Citado por Patlán, 2019, p.160).

En este sentido, cuando este intercambio no es equitativo, es decir, cuando los costos superan los beneficios o cuando hay un alto nivel de esfuerzo con escasas recompensas, se genera una situación de angustia y estrés, que puede desencadenar reacciones tanto emocionales como fisiológicas; y, aunque contar con las habilidades y herramientas necesarias para el desempeño laboral es fundamental, también lo es disponer de factores motivacionales adecuados, estos contribuyen a mantener claros los objetivos, reduciendo las reacciones psicósomáticas ante situaciones adversas.

La motivación y el adecuado desempeño de las funciones de cada empleado dentro de una organización dependen en gran medida de su nivel de satisfacción laboral. Un empleado que se siente satisfecho no solo realiza sus tareas asignadas, sino que también asume una actitud proactiva, basada en la reciprocidad entre lo que la empresa le proporciona y lo que él está dispuesto a aportar a la misma (Robbins & Judge, 2004).

Al analizar los párrafos anteriores, se puede concluir que el estrés laboral no es una enfermedad que surge de forma inmediata, sino que se desarrolla gradualmente a medida que el empleado se desmotiva debido a la falta de atención a sus necesidades. Actualmente, este proceso se conoce como Burnout o desgaste emocional, un fenómeno que Rodríguez y De Rivas (2011) describen como una pérdida progresiva del compromiso y la implicación personal en las tareas realizadas.

Es posible decir que el desgaste emocional hace parte de los síntomas y, además es una de las consecuencias negativas más importantes del estrés laboral, la cual puede afectar de forma

indirecta otras áreas del trabajador tales como el área de las relaciones interpersonales por el mismo agotamiento mental y emocional que se genera.

Además, la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo (s.f.) describe el estrés laboral como las reacciones físicas y emocionales perjudiciales que se producen cuando las exigencias del trabajo superan las capacidades, recursos o necesidades del trabajador (citado en Rodríguez y De Rivas, 2011). Este concepto subraya la corresponsabilidad tanto del trabajador como de la empresa en el desarrollo del estrés laboral. Por un lado, la empresa debe motivar a sus empleados a través de una remuneración o incentivos adecuados a sus responsabilidades, mientras que el trabajador debe contar con las herramientas necesarias para enfrentar las situaciones que se presenten en el ejercicio de su labor.

5.1.3 Relaciones interpersonales

El ser humano alcanza su desarrollo y satisfacción a través de diversos factores, y uno de los más importantes es la interacción con otros. Aristóteles, al definir al ser humano como un ser social o político, señaló que la convivencia en comunidad es esencial para lograr la autorrealización y contribuir a los objetivos comunes de subsistencia. Este enfoque no excluye la importancia de la individualidad y los objetivos personales, pero sostiene que la felicidad o plenitud a la que aspira el ser humano solo puede alcanzarse mediante el desarrollo tanto del aspecto individual como del social (Sanz, 2003).

Por su parte, Méndez y Ryszard (2005) sostienen que las personas logran su plenitud al vivir en comunidad, ya que es en estas relaciones donde pueden satisfacer sus necesidades, alcanzar sus objetivos y potenciar sus capacidades. También se destaca que las relaciones

interpersonales son fundamentales, pues algunas de las necesidades humanas solo pueden satisfacerse a través del reconocimiento y la aprobación de los demás.

Rogers (1959, citado en López, 2020) compara su teoría con la relación entre madre e hijo, señalando cómo esta puede influir positiva o negativamente en la necesidad de aprobación, tanto en la infancia como en etapas posteriores. Un ejemplo que plantea es cómo el niño, al necesitar el afecto materno, aprende a interpretar las reacciones que sus conductas generan. Si el niño se cría en un entorno empático y de apoyo emocional, tendrá mayor facilidad para aceptarse a sí mismo.

Además, Rogers sostiene en su teoría que las relaciones interpersonales pueden ser una fuente de motivación y crecimiento cuando son positivas, también pueden convertirse en obstáculos cuando son negativas. Esto es especialmente cierto en las relaciones cercanas, en las que el individuo debería sentirse libre para sostenerse, explorarse y expresarse sin restricciones (Méndez y Ryszard, 2005).

En su análisis sobre la teoría de la motivación humana, Maslow propone una pirámide que agrupa las necesidades humanas en cinco categorías, las cuales deben satisfacerse de manera progresiva. Cada una de estas necesidades debe cubrirse antes de pasar a la siguiente. En esta jerarquía, las relaciones interpersonales se ubican en el tercer nivel, bajo el concepto de Sentido de pertenencia y necesidades de amor, que incluye la necesidad de compañía, amor y de contar con una red de apoyo que brinde orientación y respaldo. Según Navarro, (2019), esta necesidad desde la teoría de Maslow surge independientemente del contexto, lo que significa que el ser humano estará en una búsqueda constante de aprobación en todas sus relaciones, ya sean familiares, laborales, de amistad o de otros tipos (Navarro, 2019).

Figura 1. Pirámide de Maslow

Nota: adaptado de La pirámide de Maslow por Navarro, 2019, McGraw Hill.

Como se evidencia en los párrafos anteriores las relaciones interpersonales cumplen un rol fundamental en el desempeño del ser humano en los diferentes contextos en los que se desarrolla y contar con una red de apoyo sólida brinda mayores herramientas para la autorrealización.

5.1.4 Profesionales del área de la salud

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2002) define a los profesionales del área de la salud como todas aquellas personas cuyas actividades laborales están orientadas principalmente a mejorar la salud. Este grupo incluye tanto a médicos, enfermería (auxiliares y jefes), profesionales

en salud pública y de laboratorio, además de personas que desarrollan actividades de cuidado personal, se incluyen los agentes comunitarios y la medicina tradicional.

Asimismo, se incluyen en esta categoría los trabajadores de gestión y apoyo a la salud, auxiliares de limpieza, personal administrativo de hospitales, trabajadores sociales y conductores, junto con otros profesionales, según la Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones (CIUO-8). Al igual que en cualquier área laboral, se espera que los profesionales de la salud no solo desarrollen las competencias específicas de su campo, sino que también cuenten con las habilidades necesarias para afrontar tanto las tareas asignadas como los retos que se presenten en su ejercicio profesional.

La Academia Nacional de Medicina, a solicitud del Ministerio de Salud (2016), en su estudio sobre **“Perfiles y Competencias Profesionales en Salud”**, establece una serie de competencias que los profesionales de la salud deben desarrollar a lo largo de su formación académica. Estas incluyen:

- una sólida formación científica y técnica en su especialidad,
- un fuerte sentido de responsabilidad y justicia social, y
- una formación ética y deontológica acompañada de un amplio profesionalismo.

Además, se destaca la necesidad de que los profesionales cuenten con habilidades para identificar e intervenir en problemas de salud de acuerdo con el contexto en el que ejerzan, la capacidad de trabajar de manera interdisciplinaria, así como habilidades de comunicación y gestión orientadas a la mejora de la salud, representando tanto a individuos como a comunidades ante el Sistema General de Salud. Asimismo, deben contribuir a la investigación, el desarrollo y la gestión del conocimiento en el ámbito de la salud.

De este modo, queda claro que los profesionales de la salud no solo son responsables de mantener el equilibrio físico, mental y emocional de los pacientes, sino que también deben gestionar y contribuir al fortalecimiento de los aspectos tanto individuales como comunitarios a través de su labor específica.

5.1.5 Contexto de la Discapacidad en Colombia

La Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra las Personas con Discapacidad (2005) define la discapacidad como cualquier deficiencia de carácter físico, mental o sensorial, ya sea permanente o temporal, que restringe la capacidad de una persona para realizar una o más actividades esenciales de la vida diaria. Además, señala que estas limitaciones pueden verse agravadas por el entorno económico y social.

En este sentido, para Colombia La Resolución 113 de 2020 clasifica las discapacidades en varias categorías:

- *Discapacidad física:* Se habla de personas que tienen problemas duraderos en los músculos, huesos, nervios o piel, ya sea desde su nacimiento o adquiridos más adelante. También puede implicar la falta de partes del cuerpo o problemas para moverse. (Resolución 113 de 2020).
- *Discapacidad auditiva:* Se refiere a las personas que tienen problemas constantes para escuchar y distinguir sonidos en cuanto a su ubicación, tono, volumen y calidad. Esto les dificulta entender y hablar, afectando su comunicación verbal. (Resolución 113 de 2020).
- *Discapacidad visual:* Se refiere a personas que tienen dificultades para ver la luz, la forma, el tamaño o el color de las cosas. Esto afecta a personas ciegas y con poca visión. (Resolución 113 de 2020).

- *Sordoceguera*: Es una discapacidad especial que afecta la vista y el oído, causando dificultades para comunicarse, orientarse, moverse y acceder a la información. Esta condición puede afectar en parte o completamente, según si hay algo de audición y/o visión restante. (Resolución 113 de 2020).
- *Discapacidad intelectual*: Engloba a individuos que presentan limitaciones en sus habilidades mentales generales, como la capacidad de razonamiento, resolución de problemas, juicio o aprendizaje, lo cual resulta en desafíos en la adaptación funcional y restringe su integración social (Resolución 113 de 2020).
- *Discapacidad psicosocial (mental)*: Se refiere a individuos con disfunciones in el pensamiento, percepciones, emociones, comportamientos o relaciones, que impactan su interacción con el entorno. Estas barreras representan, en parte, el resultado de las restricciones impuestas cultural y socialmente sobre el comportamiento humano (Resolución 113 de 2020).
- *Discapacidad múltiple*: Se hace referencia a la existencia de dos o más deficiencias que afectan de manera significativa el desarrollo, las capacidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje, lo que demanda un apoyo generalizado y continuo (Resolución 113 de 2020).

Sin embargo, más allá de las limitaciones, es crucial promover una visión inclusiva y respetuosa que valore la diversidad funcional de las personas, garantizando la igualdad de oportunidades, así como la eliminación de barreras, es esencial para asegurar que todos puedan participar plenamente en la sociedad, sin importar su tipo de discapacidad.

5.1.6 Discapacidad cognitiva

Al momento de realizar la revisión bibliográfica se evidencia que no existe una definición oficial acerca de discapacidad cognitiva, son las Instituciones Prestadoras de Salud las que han intentado dar una definición directa de Discapacidad Cognitiva, la Fundación Inclúyeme (S.F.) dedicada a brindar mayores oportunidades laborales, presente en toda Latinoamérica define la discapacidad cognitiva como:

Un problema caracterizado por un crecimiento mental retardado, siendo esta una anomalía en el proceso del aprendizaje, que hace referencia a la adquisición tardía e incompleta de habilidades intelectuales durante el desarrollo humano, lo que tiene como consecuencia limitaciones sustanciales en el progreso normal.

Esta condición consiste en un funcionamiento de tipo intelectual variable, que muchas veces se da junto a circunstancias asociadas, en otras áreas de habilidades de adaptación, como: la comunicación, las habilidades sociales, el cuidado personal, la salud, el desenvolvimiento en el hogar, las habilidades académicas, el ocio y trabajo. (párr. 1)

Si bien es cierto que el funcionamiento intelectual es primordial para diagnosticar una discapacidad cognitiva también es cierto que las demás áreas cumplen un rol fundamental.

Por otra parte, la Fundación Fe (S.F) establece cuatro grados de afectación de la discapacidad cognitiva:

- Leve: Problemas claros para aprender en la escuela al principio.
- Moderada: El desarrollo de habilidades en niños pequeños es lento, y también tienen problemas para aprender comportamientos independientes y rutinas.
- Grave: Cuando necesitas ayuda con cosas como vestirse, asearte o comer, y tienes dificultades para comunicarte, tu vocabulario es limitado y usas estructuras gramaticales simples que no corresponden a tu edad.

- Profunda: Dependencia mutua para hacer cosas cotidianas y se comunica con sonidos y gestos en vez de palabras.

En la clasificación anterior se evidencian los factores que abarcan la discapacidad cognitiva, mostrando la discapacidad intelectual como un factor principal, pero, sin dejar de la importancia de las otras áreas de desarrollo de la persona, como las habilidades comunicativas y sociales, así como la incapacidad en muchas ocasiones de realizar actividades cotidianas y de cuidado propio básicas, las cuales también sufren en ocasiones según la gravedad, notables afectaciones.

El ICBF (2008) explica cuáles son los factores que se ven afectados y que permiten la diferenciación de la discapacidad cognitiva con otros trastornos:

- El problema de aprendizaje es común y afecta la adquisición de habilidades básicas desde una edad temprana, como imitar, percibir, recordar y entender.
- Su capacidad mental es menor de lo que se esperaría para su edad. La adaptación a la escuela se ve afectada.
- Necesita ajustes para poder participar en clases normales.
- La comunicación se ve afectada en la forma en que se expresa y se comprende.
- El desarrollo del habla se retrasa, es más lento de lo normal y no llega al nivel adecuado para la edad.
- Influye en la forma en que nos relacionamos con los demás, como pedir ayuda, colaborar en equipo y comunicar nuestros sentimientos.
- Tener menos habilidad mental que la mayoría, ser más lento o tener menos éxitos que otros niños de la misma edad.

- Problemas importantes en habilidades cotidianas como vestirse o hacer tareas por sí mismo.

Como se evidencia en los puntos anteriores la discapacidad cognitiva abarca diversas áreas del ser humano, identificar cuáles son los factores de mayor afectación en cada persona diagnosticada es primordial, además debido a la complejidad de este diagnóstico es de suma importancia generar investigaciones acerca del personal de la salud que atiende esta población y cuál es la diferencia que genera el atenderles o, a otro tipo de pacientes.

5.2 Marco conceptual

El presente marco conceptual tiene como objetivo establecer las bases teóricas y conceptuales que sustentan la investigación sobre el estrés laboral, identificando y relacionando los principales conceptos y variables involucradas. A continuación, se describirán conceptos clave que permitirán analizar con mayor facilidad la presente investigación. Aunque en el apartado anterior se describieron detalladamente las principales variables que configuran la problemática analizada, es necesario desarrollar en este apartado aquellos conceptos que, si bien no forman parte de las variables, influyen en estas. Además, se presentarán como posibles causas y consecuencias del estrés laboral.

Asimismo, se establecerán las relaciones entre estos conceptos, proporcionando una visión integral del fenómeno estudiado y facilitando la identificación de áreas clave para la intervención y prevención del estrés laboral en las organizaciones.

El estrés laboral afecta al ser humano a nivel biopsicosocial, es decir, impacta cada área de su vida con consecuencias físicas, mentales o emocionales. Sin embargo, este suele confundirse con el término Burnout, y aunque ambas condiciones pueden originarse de manera similar, no

comparten las mismas consecuencias, el Burnout se caracteriza por el agotamiento emocional, el cual se desarrolla cuando una persona no se siente satisfecha con alguna situación. A diferencia del estrés laboral, el Burnout no se limita al ámbito laboral, aunque es un componente importante en este contexto. Cuando aparece el Burnout, se evidencia una sensación de fracaso y falta de recursos emocionales para enfrentar situaciones adversas, lo que puede agravar los efectos del estrés en diversas áreas de la vida. (Maslach y Jackson, 1982, citado en Castillo, 2001).

Es crucial distinguir entre estrés laboral y Burnout para evitar malentendidos en la identificación de factores y en el diseño de estrategias de intervención adecuadas, pues su desarrollo disminuye la calidad de vida, por lo que alcanzar y mantener esta calidad es un reto, dado que incluye aspectos subjetivos como la seguridad y la productividad personal, además de la expresión emocional, que también abarca factores objetivos, como el bienestar material, económico, social, familiar y la salud percibida de manera objetiva (Ardila, 2003).

Lo anterior subraya la necesidad de abordar el estrés laboral desde una perspectiva integral, considerando tanto los aspectos subjetivos como objetivos que influyen en la calidad de vida de los empleados, los principales factores que pueden desencadenar estrés laboral están los factores de riesgo psicosocial, alterando los recursos y las capacidades de la persona para manejar el trabajo y sus demandas, entre ellos se encuentran el clima organizacional, la carga laboral, la red de apoyo y el desarrollo profesional (Moreno, 2011).

Es fundamental identificar y gestionar estos factores de manera adecuada para prevenir el desarrollo del estrés laboral y sus consecuencias, entendiendo que, al hablar de carga laboral, se hace referencia a la cantidad de trabajo que puede asignarse a un individuo sin afectar su rendimiento ni el de otros en la organización (Jaramillo, 2015). Por tanto, gestionar correctamente

la carga laboral es esencial para equilibrar las demandas laborales y las capacidades de los empleados, evitando el agotamiento.

Por otra parte, al mencionar el clima organizacional se hace referencia al ambiente interno entre los miembros de la organización, relacionado con la satisfacción laboral, que en su mayoría es subjetiva y depende de lo que el individuo considere una necesidad, por ende el clima organizacional es favorable cuando satisface las necesidades personales de los empleados, y desfavorable cuando las frustra (Chiavenato, 2017).

No contar con un clima organizacional positivo ni con satisfacción laboral afecta significativamente el desempeño, mismo que orientado el comportamiento hacia la consecución de las tareas asignadas por la organización y constituye tanto una estrategia organizacional como individual para alcanzar los objetivos propuestos (Pedraza et al., 2010); por lo tanto, es crucial fomentar un ambiente laboral positivo que favorezca la satisfacción de los empleados, asegurando un alto desempeño y minimizando el estrés laboral.

En este sentido, es evidente la importancia de la promoción de la salud en las organizaciones para prevenir factores que incrementen la posibilidad de desarrollar estrés laboral. “La promoción de la salud incluye cambios en el ambiente que ayudan a proteger y mejorar la salud, tales como transformaciones en comunidades y sistemas” (Organización Panamericana de la Salud – OPS, S.F.), incluyendo el entorno organizacional.

5.3 Estado del arte

5.3.1 Orden Internacional

La pandemia de COVID-19 ha tenido un profundo impacto en la salud mental de los trabajadores de la salud. Según el estudio de Caldichoury et al. (2023) sobre el impacto psicológico

de la pandemia de COVID-19 en los trabajadores de la salud en América Latina, se encontró que una proporción significativa del personal sanitario sufría de problemas de salud mental, con un 40,1% mostrando síntomas de ansiedad y un 62,2% de depresión. Los resultados indicaron que el riesgo de sufrir trastornos mentales era mayor en profesionales que trabajaban en hospitales estatales, en la primera línea de atención de pacientes con COVID-19, y entre médicos generales y especialistas. Además, se observó una mayor probabilidad de padecer ansiedad y depresión en mujeres, personas jóvenes y personal administrativo.

Siguiendo la línea de investigaciones que abordan la salud mental del personal sanitario, Esteban et al. (2022) realizaron un estudio sobre el impacto de la pandemia de COVID-19 en profesionales de la salud en un hospital de tercer nivel en España, enfocándose en los cambios laborales y su salud mental a lo largo del tiempo. En una muestra de 90 profesionales, de los cuales el 76% eran enfermeras, más de un tercio experimentó una baja laboral o recurrió al uso de medicamentos para gestionar el estrés. El estudio encontró asociaciones significativas entre el cambio de turno habitual y la depresión, el perfil profesional y la ansiedad, así como entre el estrés percibido y la edad. El seguimiento a los 9 meses reveló que los niveles de estrés y ansiedad, lejos de disminuir, se mantuvieron o incluso aumentaron de forma significativa en este grupo.

En este sentido, respecto a la relación entre Calidad de Vida y Salud Mental, Canova et al. (2021) analizaron la calidad de vida relacionada con la salud en trabajadores de unidades de cuidados intensivos. Este estudio encontró que, dentro de las dimensiones que componen la calidad de vida, la vitalidad fue percibida como la más afectada, con una puntuación promedio de 53,3, mientras que la función física fue la mejor evaluada, alcanzando una media de 87,8. En general, las dimensiones físicas obtuvieron una valoración más favorable en comparación con las mentales, lo que refleja un mayor deterioro en la salud mental del personal.

Li et al. (2021) sobre la relación entre el estrés laboral, el síndrome de Burnout y la calidad de vida de enfermeras quirúrgicas en Xinjiang, China, se utilizó la escala SF-36 para evaluar factores como la salud mental y el funcionamiento social, así los hallazgos indicaron que la falta de soporte social se considera un riesgo psicosocial, y si las empresas no garantizan una calidad de vida adecuada, que incluya la posibilidad de que los trabajadores desarrollen diferentes áreas de su vida, se incrementa el riesgo de enfermedades y un impacto significativo en el bienestar psicosocial de los empleados.

En continuidad con los estudios previos sobre el impacto del estrés en el ámbito de la salud, El Madani et al. (2023) exploraron el estrés psicológico entre estudiantes de enfermería en Marruecos. A pesar de ser un grupo aún en formación, se encontró que el 17% de los 437 estudiantes encuestados, en su mayoría mujeres, percibían niveles de estrés significativo, con una puntuación media de 17,17 en la escala de estrés. El estudio reveló asociaciones importantes entre el nivel de estrés y factores como el curso académico, las actividades extracurriculares profesionales, el ingreso familiar y el uso del transporte público; sin embargo, no se observó una relación significativa entre el estrés y la edad o el género de los estudiantes, aunque sí se destacó el impacto positivo de las habilidades de gestión del tiempo y las técnicas de adaptación en la reducción del estrés.

Continuando con el análisis de la relación entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales en el personal de salud, Palomino (2022) encontró en su estudio con enfermeros de un centro quirúrgico en Lima una relación negativa moderada entre estas dos variables, reflejando una alta certeza en la validez de esta relación, por lo que subraya la importancia de reducir el estrés en el personal de salud, destacando la necesidad de fortalecer la comunicación, la empatía y las relaciones basadas en la confianza en los entornos de trabajo.

Siguiendo con los estudios que exploran la relación entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales en el ámbito de la salud, Huamán et al. (2023), en su investigación en el Instituto Nacional del Niño en Lima, encontraron una correlación negativa moderada entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales en el entorno de trabajo. Utilizando el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS y el Cuestionario de Relaciones Interpersonales, concluyeron que a medida que aumenta el estrés laboral, las relaciones interpersonales en el ambiente laboral tienden a deteriorarse, mientras que una disminución del estrés favorece un clima de trabajo más saludable y relaciones interpersonales más adecuadas. Este estudio se centró específicamente en las relaciones intralaborales, demostrando cómo el estrés afecta negativamente la interacción entre los trabajadores.

Ahora bien, respecto a la conciliación Trabajo-Familia y Satisfacción Laboral, Chiang et al. (2024) realizaron un análisis enfocado en trabajadores públicos de una universidad y un hospital en la región de Biobío, Chile, los resultados mostraron efectos positivos y significativos en ambos grupos de trabajadores, con una relación más fuerte en los funcionarios de hospital ($\beta=0.87$, $p<0.001$) en comparación con los de la universidad ($\beta=0.68$, $p<0.01$), lo que sugiere que una mayor conciliación entre la vida laboral y familiar se traduce en niveles significativamente más altos de satisfacción laboral, siendo más pronunciado en el contexto hospitalario.

En continuidad con la exploración de los factores que afectan la salud mental de los trabajadores, Capelo (2021) enfatiza la importancia de considerar los factores psicosociales extralaborales al evaluar los riesgos en el entorno laboral, argumentando que cuando las exigencias laborales no se ajustan a las necesidades, expectativas o capacidades de los empleados, pueden surgir problemas de salud. Estas reacciones varían según características individuales como la personalidad, las necesidades y la vulnerabilidad de cada persona, lo que dificulta la determinación

precisa de las consecuencias del estrés laboral. Además, señala que estos factores de riesgo pueden contribuir a la desmotivación e insatisfacción laboral, lo que a su vez alimenta el estrés en el entorno de trabajo.

Siguiendo la misma línea de análisis sobre el impacto del estrés laboral y las relaciones interpersonales en el ámbito de la salud, Hespanhol et al. (2015) señalan que los factores de riesgo psicosocial comúnmente considerados por las organizaciones tienden a enfocarse en las tareas y la jornada laboral, dejando de lado otros aspectos que pueden influir más profundamente en el rendimiento laboral. Según los autores, la salud mental no puede separarse de las interrelaciones humanas y el cuerpo, sugiriendo que para abordar de manera efectiva el bienestar del trabajador, se debe tener en cuenta tanto la situación laboral como la falta de empleo.

En la misma línea, respecto al impacto familiar del estrés laboral, Abarca et al. (2021) realizaron un estudio con enfermeras del Hospital Regional de la Policía Nacional del Perú, encontrando que el estado psíquico y emocional de este grupo estaba comprometido, lo que se manifestaba en una falta de ánimo e interés en sus relaciones y comunicación familiar, probablemente influenciado por los altos niveles de estrés que experimentaban. Asimismo, aquellas enfermeras que reportaron niveles de estrés moderado a grave calificaron su dinámica familiar como insatisfactoria, evidenciando el impacto negativo del estrés laboral en sus relaciones personales.

Finalmente, sobre la relación del síndrome de burnout y equilibrio personal-laboral, Pacovilca et al. (2022), en su estudio con médicos residentes peruanos, identificaron que uno de los principales factores de riesgo para el desarrollo del Síndrome de Burnout es el desequilibrio entre la vida personal o familiar y la carga laboral. Argumentando que la sobrecarga laboral, como

un riesgo psicosocial específico, desestabiliza la relación entre la vida laboral y personal, deteriorando las relaciones interpersonales tanto dentro como fuera del entorno laboral.

5.3.2 Orden nacional

A nivel nacional se han encontrado investigaciones que abordan el impacto del estrés en el personal de salud, lo cual resulta relevante para analizar la relación entre este factor y las relaciones interpersonales en el contexto del cuidado de pacientes con discapacidad cognitiva.

Inicialmente, desde el estudio de Bedoya et al. (2021) quienes analizan los factores asociados con la intensidad de los síntomas ansiosos y depresivos en el personal de salud encargado de la atención a pacientes con COVID-19 en Antioquia, realizando un análisis de clases latentes, con tres grupos entre los 486 participantes, el primer grupo, caracterizado por presentar puntajes bajos en ansiedad, depresión y estrés, reflejaba un menor impacto emocional. En contraste, el segundo grupo mostró síntomas leves de ansiedad y depresión, junto con un miedo moderado a la COVID-19 y niveles intermedios de estrés. El tercer grupo, por su parte, presentó las mayores afectaciones, con niveles moderados y severos de ansiedad, depresión y estrés. Si bien el foco de este estudio está en la pandemia, sus hallazgos destacan cómo el estrés relacionado con la salud pública afecta las emociones y relaciones del personal sanitario.

De manera similar, en Barranquilla, Arce et al. (2020) analizaron la relación entre el estrés laboral y las relaciones intralaborales en los trabajadores de una fundación para niños con discapacidad, obteniendo como resultados que el personal de salud enfrentaba altos y muy altos niveles de riesgo intralaboral, principalmente en las áreas de liderazgo y relaciones sociales, lo cual se atribuyó a la elevada carga de trabajo y al tiempo limitado disponible para cumplir con sus responsabilidades.

Por otro lado, en una investigación similar realizada por Sarsosa et al. (2017) en un centro de salud de nivel tres en Cali, se analizó el nivel de estrés laboral y sus consecuencias en diversas áreas de la vida de los trabajadores. Los hallazgos indicaron que la principal afectación se presentaba a nivel fisiológico, con síntomas de estrés muy elevados, seguidos de problemas en el comportamiento social; pesar de esto, se señalaron afectaciones psicológicas significativas, como ansiedad, trastornos del sueño, irritabilidad y depresión, lo que resalta el impacto del estrés laboral en la salud mental de los trabajadores.

En la misma línea, Gutiérrez et al. (2022), respaldan los hallazgos previos al encontrar que el 34,7 % del personal sanitario presentaba niveles de estrés, el 33,3 % de ansiedad y el 34,6 % de depresión, en distintos grados. Estos resultados, en perspectiva de los autores, resaltan la consistencia con investigaciones anteriores, que indican que problemas de salud mental como ansiedad, insomnio, depresión, disfunción social y síntomas somáticos se destacan como los principales riesgos psicosociales en el personal de enfermería.

Complementando estos estudios, Buitrago et al. (2021) complementan los estudios anteriores al señalar que los eventos laborales traumáticos pueden causar problemas cognitivos, psicológicos y trastornos psiquiátricos, afectando la salud integral de los trabajadores. Los autores destacan que la exposición prolongada al estrés laboral genera consecuencias físicas y emocionales a corto y largo plazo, incluyendo ansiedad, depresión e irritabilidad. Así estas situaciones dificultan el equilibrio entre la vida personal y laboral, además de estar asociadas con trastornos del sueño, problemas musculoesqueléticos y alteraciones psíquicas, lo que deteriora la calidad de vida y el desempeño laboral.

Adicionalmente, Colorado et al. (2022) complementan los hallazgos de Buitrago et al. (2021) al enfatizar el impacto del estrés laboral no solo en la salud física y mental de los

trabajadores, sino también en sus vidas familiares y sociales, destacando que el estrés laboral afecta la disponibilidad de los empleados para compartir con sus seres queridos, impidiéndoles participar plenamente en momentos importantes, como situaciones delicadas relacionadas con la salud o la pérdida de familiares. Así, esta falta de equilibrio entre el trabajo y la vida personal repercute tanto en la capacidad física como psicológica de los trabajadores para cumplir con sus responsabilidades extralaborales, afectando su bienestar general.

Finalmente, Cortés et al. (2020) refuerzan esta perspectiva al concluir que el estrés laboral puede saturar tanto física como mentalmente al trabajador, rompiendo el equilibrio entre cuerpo y mente; donde esta ruptura implica que, cuando uno de estos aspectos se ve afectado, el otro también sufre las consecuencias, lo que genera problemas más graves no solo en el ámbito laboral, sino también en el social y personal. Así, el impacto del estrés laboral se manifiesta de manera integral, afectando múltiples áreas de la vida del trabajador, lo que confirma la gravedad de este fenómeno.

5.4 Marco normativo

A continuación, se presenta el marco legal por el cual se fundamenta el presente estudio a escala internacional y nacional:

5.4.1 Orden Internacional

La norma ISO 45001 de 2018 – Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, establece requisitos para un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SST), y además proporciona orientación para su aplicación, su objetivo principal es permitir que las organizaciones ofrezcan lugares de trabajo seguros y saludables, previniendo tanto las lesiones como el deterioro de la salud relacionados con el trabajo. También busca mejorar de manera proactiva el desempeño

en materia de SST (ISO, 2018). Estas acciones no solo contribuyen al crecimiento profesional y personal de los trabajadores, sino que también fortalecen a las organizaciones, partiendo del principio de que un trabajador satisfecho tiene un mejor desempeño laboral, lo que se refleja en la calidad de la atención brindada a los pacientes, en particular a aquellos con discapacidad cognitiva.

En este sentido, la norma ISO 9001 de 2015 – Sistema de gestión de la calidad, tiene como objetivo aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos, se promueve un enfoque basado en procesos, el cual implica la definición y gestión sistemática de los procesos acordes con las políticas de calidad establecidas y la dirección de la organización; además, busca implementar y mejorar la eficacia del sistema de gestión de la calidad (ISO, 2015). Para cumplir con estos requerimientos, es fundamental que se identifique las situaciones que promueven el bajo desempeño laboral en los profesionales de cada organización, en contexto un profesional de la salud que experimente estrés laboral es más propenso a disminuir su rendimiento, lo que, a su vez, puede reducir la satisfacción del cliente, ya sea paciente o familiar.

En complemento, la ISO 31000 proporciona directrices para la gestión de los riesgos que enfrentan las organizaciones, adaptables a cualquier organización y contexto, por lo que no está dirigida a un sector o tipo de riesgo específico y puede aplicarse a cualquier actividad (ISO, 2018). La correcta identificación de los riesgos permite su prevención y gestión dentro de las organizaciones; por ende, se hace necesario contar con programas específicos que se adapte a cada grupo profesional, en este caso particular, aporta al determinar cómo las relaciones interpersonales pueden verse afectadas resulta fundamental para la prevención del riesgo psicosocial.

La Decisión 584 de 2004 – Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, incentiva la mitigación de las afectaciones a la salud del trabajador causadas por sus funciones dentro de las organizaciones y tiene como objetivo promover y regular las acciones que deben

implementarse en los centros de trabajo de los Países Miembros de la Comunidad Andina, con el fin de disminuir o eliminar los daños a la salud del trabajador, esto mediante la aplicación de medidas de control y el desarrollo de actividades destinadas a la prevención de riesgos derivados del trabajo (Comunidad Andina, 2005). En este sentido, dado que la salud mental incluye la capacidad de mantener relaciones interpersonales saludables, es necesario considerarla en el proceso de la presente investigación.

Finalmente, la Resolución 2194 de 2021 – Reglamento del Comité Andino de Autoridades en Seguridad Social, Seguridad y Salud en el Trabajo: Tiene por objeto aprobar el Reglamento del Comité Andino de Autoridades en Seguridad Social, Seguridad y Salud en el Trabajo (Comunidad Andina, 2021).

5.4.2 Orden Nacional

A nivel nacional, desde la Ley 1562 de 2012, se modifica el sistema de riesgos laborales en Colombia y establece disposiciones relacionadas con la salud ocupacional (ahora seguridad y salud en el trabajo), con el objetivo de mejorar las condiciones y el entorno laboral, promoviendo el bienestar integral de los trabajadores mediante el mantenimiento y la mejora de sus condiciones de trabajo (Congreso de la República, 2012). En este contexto, la identificación de los riesgos contribuye a generar programas, espacios y herramientas orientados a contribuir al bienestar general del trabajador, en este caso identificar las consecuencias del estrés laboral en la población seleccionada para la presente investigación contribuye al mejoramiento de los programas relacionados.

En un contexto más específico, La ley 1616 de 2013 busca asegurar una atención integral a través del Sistema de Seguridad Social, con el fin de mejorar el bienestar de la población

(Congreso de la República, 2013), por lo que establece medidas para garantizar el derecho a la salud mental en Colombia, promoviendo la salud mental y previniendo los trastornos mentales. En contexto las relaciones interpersonales desempeñan un papel crucial en la salud mental de los individuos, entendiendo que, una de las necesidades fundamentales del ser humano es mantener relaciones saludables con su entorno, así, el establecer vínculos interpersonales sanos en diversos contextos no solo favorece el desarrollo personal, sino que también constituye una fuente significativa de motivación.

Complementada desde la Resolución 2646 de 2008 sobre la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo continuo de la exposición a factores de riesgo psicosocial, lo que incluye las relaciones entre los trabajadores y destaca cómo la promoción de relaciones positivas contribuye a un clima organizacional favorable (Ministerio de La Protección Social, 2008); este aspecto es fundamental no solo para mejorar la atención al paciente, sino también para reducir la posibilidad de que los empleados desarrollen estrés laboral.

Lo anterior, se enmarca desde la Resolución 2764 de 2022 adoptando la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial y las Guías Técnicas Generales para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales, El objetivo principal de esta resolución es adoptar instrumentos de evaluación y guías de intervención específicas para garantizar el adecuado manejo de los riesgos psicosociales, dando cumplimiento al proceso de identificación, evaluación, monitoreo e intervención de estos. (Ministerio del Trabajo, 2022).

Así, El Ministerio de Trabajo, a partir del Decreto 1072 de 2015, impulsa políticas y estrategias para favorecer la creación de empleo duradero, la regularización laboral, la salvaguarda de los desocupados, la formación de los empleados, la movilidad en el ámbito laboral, así como la posibilidad de acceder a pensiones y otros beneficios sociales (Presidencia de la República, 2015).

El decreto, en su artículo 2.2.4.13.1, enfatiza la importancia de fomentar el bienestar mental y prevenir diversas complicaciones y trastornos, con el propósito de disminuir la probabilidad de padecer enfermedades laborales y sufrir accidentes en el trabajo.

Complementado, desde la Resolución 0312 de 2019, quien resalta los estándares mínimos que corresponden a las generalidades que deben cumplir los empleadores, mediante las cuales se establecen los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades del SG-SST (Ministerio del Trabajo, 2019), reconociendo la importancia de la identificación del riesgo y el diagnóstico de salud de cada trabajador con el objetivo de prevenir el desarrollo de enfermedades y promover la salud de todos, para facilitar la creación de programas anuales de trabajo con enfoque integral.

6. Diseño metodológico

El presente trabajo se desarrolla en el contexto de una investigación cualitativa de tipo documental, que es adecuada para describir un fenómeno a partir del análisis de información existente, recopilada a través de fuentes publicadas, sin recurrir a la recolección de datos de campo (Lerma, 2009; Hernández et al., 2014). Este enfoque es especialmente útil en el marco de esta monografía, ya que permite acceder a un amplio conjunto de estudios e investigaciones sobre el estrés y las relaciones interpersonales en el contexto del cuidado de personas con discapacidad cognitiva.

La investigación se basa en la identificación y análisis de fuentes académicas relevantes, como artículos científicos, libros y tesis, lo que proporciona una visión exhaustiva del estado del conocimiento sobre el tema (Hernández et al., 2014), aportando desde su capacidad de sistematizar información (Loterio et al., 2022), aportando al análisis de la información ya existente, sin la necesidad de realizar recolección de datos de campo.

En el marco de este estudio, se ha optado por un alcance descriptivo que permite analizar cómo el estrés asociado al cuidado de pacientes con discapacidad cognitiva influye en las relaciones interpersonales del personal de salud en Colombia. Según Sandelowski (citado en Aguirre y Jaramillo, 2015), este tipo de estudios descriptivos se utiliza cuando se desea profundizar con rigor los aspectos clave de un fenómeno, lo cual es particularmente adecuado para investigaciones que buscan responder preguntas sobre quién, qué y dónde de un evento o fenómeno específico (Hernández et al., 2014).

6.1 Alcance y limitaciones

6.1.1 *Alcance*

El estudio es de tipo documental y descriptivo, basado en una revisión exhaustiva de la literatura disponible, realizando un rastreo en bases de datos académicas de acceso abierto, como Google Académico, Dialnet, Redalyc, Scielo y ScienceDirect, recopilando investigaciones que aborden las relaciones interpersonales y el estrés asociado a las actividades de cuidado en profesionales de la salud que trabajan con pacientes con discapacidad cognitiva, limitando el análisis al contexto colombiano, y la publicación entre 2014 y 2024, con el objetivo de garantizar la relevancia y actualidad de la información disponible.

6.1.2 *Limitaciones*

Dado que la investigación es de tipo descriptivo, su objetivo no es establecer relaciones causales, sino analizar y sintetizar la información existente para proporcionar una comprensión más profunda del impacto del estrés en las relaciones interpersonales de los profesionales de la salud. Entre las principales limitaciones de esta monografía, se encuentran:

- Falta de investigaciones previas que relacionen específicamente las variables de estrés y relaciones interpersonales en el personal de salud que cuida a pacientes con discapacidad cognitiva.
- Falta de datos disponibles o confiables, este último en relación con que lo que está publicado pertenece a blogs o páginas web que no cuentan con un fundamento científico o la validez que se requiere, con los cuales comparar la investigación y/o los resultados.
- Falta de un instrumento dirigido a la población específica, lo que limita la posibilidad de contar con mediciones precisas de las variables de interés en este grupo de profesionales.
- Las investigaciones recientes que abordan la salud mental de los trabajadores del área de la salud se han enfocado en gran medida en las consecuencias de la pandemia de COVID-19, lo que ha limitado el número de estudios disponibles sobre otras fuentes de estrés, como el cuidado de personas con discapacidad cognitiva.

Finalmente, esta monografía se ve limitada por la escasez de investigaciones específicas sobre este grupo de profesionales en Colombia. Como resultado, parte del análisis se basa en la comparación con estudios internacionales; no obstante, se ha priorizado la inclusión de investigaciones relevantes que, aunque realizadas en otros contextos, presenten similitudes con la realidad laboral del cuidado de personas con discapacidad cognitiva.

6.2 Fases del proyecto

5.2.1 Planeación

El siguiente cronograma detalla las actividades planificadas para el desarrollo de la monografía, distribuidas entre los meses de marzo a julio de 2024, incluyendo la búsqueda, recopilación y análisis de información, la selección de fuentes secundarias, el procesamiento de

datos y la elaboración del estado del arte, seguidas de la sistematización y análisis de resultados, y finalizando con la elaboración de conclusiones y recomendaciones.

Tabla 1. *Cronograma de actividades.*

Actividad o tema	Año 2024																			
	Mar				Abr				May				Jun				Jul			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Búsqueda, recopilación y análisis de información en fuentes secundarias sobre la temática de investigación.	P			x																
Selección de información de fuentes secundarias.	P						x							x						
Procesamiento de datos y elaboración de estado del arte.	P														x					
Sistematización y análisis de resultados.	P																			x
Elaboración de conclusiones y recomendaciones.	P																			x
	E																			x

Nota: Programado (P); Ejecutado (E). En la tabla anterior se evidencia paso a paso el proceso para finalizar la investigación y las fechas en las que se llevó a cabo.

5.2.2 *Recolección de información*

El proceso de búsqueda de información se realizó en dos fases, con el objetivo de identificar estudios relevantes sobre el estrés asociado a las actividades de cuidado en el personal de salud que atiende a pacientes con discapacidad cognitiva. En la primera aproximación, se emplearon diversas ecuaciones de búsqueda en múltiples bases de datos científicas. Posteriormente, se refinó la estrategia para limitar los resultados a estudios más específicos y relevantes.

Inicialmente, se realizó una búsqueda amplia en diferentes bases de datos científicas, utilizando combinaciones de palabras clave en español e inglés, con el objetivo de abarcar un mayor número de estudios potencialmente relevantes.

Tabla 2. *Ecuaciones de búsqueda empleadas para el caso de investigación.*

Ecuaciones de búsqueda	EBSCO	Google Scholar	ScienceDirect	Redalyc
Profesionales de la Salud AND (“Estrés Laboral” OR “Burnout”) AND Relaciones interpersonales	1	15.900	152	76.899
Profesionales de la Salud AND Discapacidad Cognitiva AND Estrés Laboral	0	15.800	180	1.898
Discapacidad Cognitiva AND (“Estrés Laboral” OR “Burnout”)	0	11.300	42	32.843
Estrés Laboral AND (“Consecuencias en las Relaciones Interpersonales” OR “Consecuencias”)	21	54.400	2.177	111.146
“Consecuencias del estrés laboral”	0	1.730	3	307.090
“Relaciones Interpersonales” AND “Estrés Laboral”	8	16.300	48	7.877
Work Stress AND Health Workers	47	175.000	143.214	28.969
Work Stress And Relationships	129	17.800	1.000.000	275.657
Health workers AND (“Occupational Diseases” or “Work Stress”)	50	2.620	150	27.736

Tras la primera aproximación, se identificaron ciertas limitaciones en cuanto a la especificidad geográfica y temática de los estudios seleccionados; por lo tanto, se decidió refinar la estrategia de búsqueda para garantizar que los estudios fueran más relevantes y contextualizados para el ámbito colombiano. Para ello, se ajustaron las ecuaciones de búsqueda, en Google Académico, se limitó la búsqueda a resultados en Colombia mediante la siguiente ecuación de búsqueda:

- (*"estrés laboral" AND "personal de salud" AND ("discapacidad cognitiva" OR "discapacidad intelectual") AND "relaciones interpersonales"*) *site:.co*

Para Dialnet, Redalyc y Scielo, se ajustaron las ecuaciones de búsqueda debido a la limitación de caracteres (160) en estas plataformas, obteniendo:

- (*"estrés laboral" AND "personal de salud" AND ("discapacidad cognitiva" OR "discapacidad intelectual") AND "relaciones interpersonales"*).

En ScienceDirect, para proporcionar un mayor contexto, se incluyó el término "cuidador" y se especificó la búsqueda en Colombia:

- (*"work stress" AND ("healthcare personnel" OR "caregiver") AND ("cognitive disability" OR "intellectual disability") AND "interpersonal relationships"*) *AND "Colombia"*

Tras ejecutar esta estrategia refinada y aplicar nuevamente los criterios de inclusión y exclusión, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 3. *Resultado de la estrategia de búsqueda.*

Base de datos	Resultados iniciales	Publicaciones repetidas	Estudios excluidos	Estudios incluidos
Google Académico	187	58	116	14
Dialnet	38	10	26	2

Redalyc	17	7	8	2
Scielo	3	2	0	1
ScienceDirect	2	0	2	0

Este proceso de búsqueda se llevó a cabo de manera **sistemática** y rigurosa, garantizando que cada uno de los estudios seleccionados cumpliera con los criterios de inclusión y exclusión previamente establecidos. Tras depurar los resultados y eliminar estudios irrelevantes o duplicados, se logró identificar un conjunto de 19 estudios que aportan información clave para el análisis del estrés asociado a las actividades de cuidado en el personal de salud que trabaja con pacientes con discapacidad cognitiva.

5.2.3 *Criterios de elegibilidad*

Para garantizar la calidad y relevancia de las fuentes utilizadas, se establecieron criterios de inclusión y exclusión que buscan asegurar que los documentos analizados estén alineados con el objetivo principal del estudio, en este sentido se refieren los siguientes criterios de inclusión:

- Investigaciones que analicen el estrés asociado a las actividades de cuidado en el personal de salud que trabaja con pacientes con discapacidad cognitiva.
- Documentos publicados entre 2014 y 2024, para asegurar la pertinencia y actualidad de los datos.
- Investigaciones que incluyan a profesionales del área de la salud (médicos, enfermeras, terapeutas, cuidadores) que trabajen con pacientes con discapacidad cognitiva.
- Artículos científicos revisados por pares, publicados en revistas académicas.
- Capítulos de libros publicados por editoriales académicas.

- Estudios y tesis que presenten metodologías descritas que hayan sido publicados en revistas o editoriales académicas, o tesis aprobadas por instituciones de educación superior y estén en bases de datos académicas o repositorios institucionales.
- Publicaciones disponibles en texto completo y en español.

En este sentido, se excluyen del presente estudio:

- Publicaciones antes de 2014 o después de 2024.
- Estudios que no aborden el estrés relacionado con el cuidado de pacientes con discapacidad cognitiva.
- Publicaciones de blogs, sitios web no académicos, o documentos sin revisión por pares y sin metodología clara.
- Tesis de pregrado o posgrado que no estén disponibles en repositorios académicos confiables o que no hayan sido aprobadas por instituciones de educación superior reconocidas.
- Investigaciones centradas en sectores laborales que no pertenezcan al área de la salud, a menos que aporten información valiosa sobre el cuidado de personas con discapacidad cognitiva.

5.2.4 Ejecución del proyecto

Tras la ejecución de la estrategia de búsqueda en las distintas bases de datos y la aplicación de los criterios de inclusión y exclusión, se seleccionaron un total de 19 estudios que cumplen con los requisitos metodológicos y temáticos definidos para esta investigación. A continuación, se presenta la Tabla 4, que incluye los estudios seleccionados, detallando el autor, el año de

publicación, el título del estudio, la población objeto y un resumen del enfoque o los hallazgos principales de cada estudio.

Tabla 4. *Matriz de análisis y recolección de la información.*

Documento	Descripción
Arce et al. (2020)	Título <i>“Relación entre el nivel de estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales intralaborales en trabajadores de una fundación de niños con discapacidad ubicada en el departamento del Atlántico/Colombia”</i>
	Población Trabajadores de un centro de rehabilitación para niños con discapacidad (35 personas)
	Resumen El estudio explora la relación entre el estrés laboral y los factores de riesgo psicosociales intralaborales en 35 trabajadores de un centro de rehabilitación para niños con discapacidad en Atlántico, Colombia. Concluye que un alto nivel de riesgo psicosocial aumenta el estrés laboral, recomendando intervención para reducir dichos factores y mejorar la salud laboral.
Arias-Becerra, et al. (2022)	Título <i>“El cuidado de niños con discapacidad, actitudes de cuidadores y madres sustitutas”</i>
	Población 12 madres sustitutas a cargo de niños menores de 6 años con discapacidad motora
	Resumen El estudio cualitativo explora las actitudes de 12 madres sustitutas al cuidar niños con discapacidad motora. Se identifican tres dimensiones de las actitudes: afectivas, cognitivas y comportamentales. Las cuidadoras expresan motivación intrínseca, asociando el cuidado a un propósito personal más allá de lo económico, lo cual impacta positivamente su labor.
Arrigoni (2020)	Título <i>“Una aproximación al quehacer del personal de salud que trabaja con adultos con discapacidad intelectual”</i>
	Población 12 trabajadores de una institución que cuida adultos con discapacidad intelectual
	Resumen El estudio analiza la percepción del personal de salud que trabaja con adultos con discapacidad intelectual, destacando factores como la satisfacción laboral, la inseguridad laboral y las relaciones interpersonales. Se concluye que las condiciones laborales y el entorno institucional impactan significativamente el bienestar emocional y físico de los profesionales, sugiriendo mejoras organizacionales.
Blanco et al. (2023)	Título <i>“Salud mental del cuidador y el rendimiento intelectual del niño con discapacidad intelectual”</i>
	Población 40 niños con discapacidad cognitiva leve y sus cuidadores

Capera et al. (2019)	Resumen	El estudio busca determinar la relación entre la salud mental de los cuidadores y el rendimiento intelectual de niños con discapacidad cognitiva leve en Neiva, Colombia. Se encontró que los cuidadores no presentan afectaciones significativas en su salud mental, mientras que los niños mostraron un rendimiento intelectual muy bajo, sin asociación clara entre ambas variables.
	Título	<i>"Estrategias de afrontamiento del cuidador informal de adultos con discapacidad cognitiva leve y moderada, que asisten a una fundación en Bogotá"</i>
	Población	Cuidadores informales de adultos con discapacidad cognitiva leve y moderada
Colorado et al. (2023)	Resumen	El estudio explora las estrategias de afrontamiento utilizadas por cuidadores informales de adultos con discapacidad cognitiva leve y moderada en Bogotá. Se concluye que el apoyo social, la resolución de problemas y la espiritualidad son estrategias clave que ayudan a los cuidadores a manejar el estrés y mejorar su bienestar psicosocial.
	Título	<i>"Estrategias de afrontamiento en el personal de salud frente al impacto emocional asociado al estrés laboral en el centro de salud E.S.E Recreo"</i>
	Población	Personal de salud del centro de salud E.S.E Recreo
Córdoba et al. (2019)	Resumen	El estudio analiza las estrategias de afrontamiento utilizadas por el personal de salud del centro de salud E.S.E Recreo para manejar el impacto emocional del estrés laboral. Se identifican la carga emocional, las largas jornadas laborales y la sobrecarga física como factores clave. El apoyo social y la espiritualidad son las principales estrategias de afrontamiento utilizadas.
	Título	<i>"Calidad de Vida en Personas con Discapacidad Intelectual y Múltiple de 4 a 21 años"</i>
	Población	220 personas con discapacidad intelectual y múltiple
Echeverri (2021)	Resumen	Este estudio evaluó la calidad de vida de 220 personas con discapacidad intelectual y múltiple, de 4 a 21 años, utilizando la escala KidsLife en Colombia. Los resultados indican mejores puntuaciones en bienestar físico y emocional, pero bajas en autodeterminación e inclusión social, subrayando la necesidad de mejorar el apoyo familiar y escolarización.
	Título	<i>"Estrategias de afrontamiento ante conflictos familiares usadas por cuidadores que tienen niños y/o niñas con discapacidad cognitiva en una Institución Educativa de la ciudad de Pereira"</i>
	Población	Cuidadores de niños con discapacidad cognitiva en Pereira

Girón et al. (2021)	Resumen	El estudio analiza las estrategias de afrontamiento ante conflictos familiares utilizadas por cuidadores de niños con discapacidad cognitiva en Pereira. Se identificaron las estrategias predominantes como la búsqueda de apoyo social, la evitación emocional y la religión. Se concluye que estas estrategias deben fortalecerse mediante procesos de mediación familiar para mejorar el manejo de conflictos.
	Título	<i>"Percepción de personas en condición de discapacidad y sus cuidadores en torno a la accesibilidad, disponibilidad y calidad de servicios de salud en consulta externa de hospitales de la red pública de Bogotá D.C. "</i>
	Población	Personas con discapacidad y sus cuidadores en Bogotá
Gómez-Ramírez et al. (2019)	Resumen	El estudio analiza la percepción de personas con discapacidad y sus cuidadores sobre la accesibilidad, disponibilidad y calidad de los servicios de salud en Bogotá. Concluye que las barreras físicas, falta de comunicación efectiva y actitudes del personal sanitario afectan negativamente la calidad de la atención, generando insatisfacción en los usuarios.
	Título	<i>"Sobrecarga del cuidado y morbilidad sentida en cuidadores de niños con discapacidad"</i>
	Población	56 cuidadores de niños con discapacidad en Cali
Restrepo et al. (2023)	Resumen	El estudio cuantitativo analiza la sobrecarga del cuidado y la morbilidad sentida en 56 cuidadores de niños con discapacidad en Cali. Se encontró una alta prevalencia de dolor osteomuscular, especialmente en la región dorso-lumbar, y una asociación significativa entre la sobrecarga subjetiva y la realización de otras tareas, lo que genera estrés y frustración.
	Título	<i>"Salud mental de cuidadores de niños con trastornos del neurodesarrollo durante la pandemia"</i>
	Población	132 cuidadores de niños con trastornos del neurodesarrollo en Medellín, Colombia
Restrepo & Velásquez (2022)	Resumen	Este estudio cuantitativo transversal analizó la salud mental de 132 cuidadores de niños con trastornos del neurodesarrollo durante la pandemia de COVID-19 en Medellín, Colombia. Los hallazgos indicaron alteraciones en la salud física, pero síntomas bajos de depresión, ansiedad y sobrecarga, atribuibles al apoyo social recibido durante la cuarentena.
	Título	<i>"Informe final de prácticas: Nuestro quehacer profesional en la intervención con población en condición de discapacidad"</i>
	Población	Población en situación de discapacidad en Andes, Antioquia

	Resumen	El informe describe la experiencia de intervención de trabajadoras sociales con población en situación de discapacidad en el municipio de Andes, Antioquia, durante la pandemia. A través de un enfoque de derechos y la actualización de la política pública de discapacidad, el estudio aborda las problemáticas familiares y propone intervenciones para mejorar la calidad de vida.
Rosales & García (2022)	Título	<i>"Relación entre síndrome de Burnout, desesperanza aprendida y calidad de vida en cuidadores primarios de niños en condición de discapacidad cognitiva en la IPS de Medellín-Colombia"</i>
	Población	Cuidadores primarios de niños con discapacidad cognitiva en una IPS de Medellín
	Resumen	El estudio analiza la relación entre el síndrome de Burnout, la desesperanza aprendida y la calidad de vida en cuidadores primarios de niños con discapacidad cognitiva en una IPS de Medellín. Los resultados muestran que el síndrome de Burnout está correlacionado con mayor desesperanza y un deterioro significativo de la calidad de vida en los cuidadores.
Sarsosa-Prowesk & Charria-Ortiz (2018)	Título	<i>"Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia"</i>
	Población	Personal asistencial en cuatro instituciones de salud de nivel III en Cali, Colombia
	Resumen	El estudio evalúa el nivel de estrés laboral en el personal asistencial de cuatro instituciones de salud de nivel III en Cali, Colombia. El personal presenta altos niveles de estrés, principalmente en los síntomas fisiológicos e intelectuales. Se recomienda intervenir en las condiciones laborales y los factores psicosociales para mejorar el bienestar del personal.
Sosa (2024)	Título	<i>"Red de apoyo en la experiencia del grupo de cuidadoras de personas con discapacidad en la localidad de Bosa: Una mirada desde el Trabajo Social"</i>
	Población	Grupo informal de cuidadoras de personas con discapacidad en la localidad de Bosa, Bogotá
	Resumen	Este estudio analiza la red de apoyo informal creada por un grupo de cuidadoras de personas con discapacidad en la localidad de Bosa, Bogotá. A través del enfoque de trabajo social, se exploran las dinámicas y aportes de estas redes, destacando el apoyo emocional, la contención espiritual y el fortalecimiento mutuo entre las cuidadoras.
Torres-Sanmiguel et al. (2024)	Título	<i>"Experiencia de los cuidadores informales en Colombia: Revisión sistemática y metasíntesis"</i>
	Población	Cuidadores informales en Colombia

Vallejo & Sosa (2024)	Resumen	Este estudio realiza una revisión sistemática y metasíntesis cualitativa para describir la experiencia de los cuidadores informales en Colombia. Destaca cómo estos enfrentan sobrecarga emocional, económica y física debido a la falta de apoyo institucional, y resalta la necesidad de un cambio en el sistema de salud para integrar mejor a los cuidadores y sus necesidades.
	Título	<i>"Centro de desarrollo especializado en niñas y niños con síndrome de Down, Arcoíris de Posibilidades"</i>
	Población	Niños con síndrome de Down y sus familias
Vásquez (2024)	Resumen	El documento propone un plan de negocio para crear el "Centro de Desarrollo Especializado en niñas y niños con síndrome de Down, Arcoíris de Posibilidades". Su objetivo es brindar atención integral a los niños y sus familias, ofreciendo intervenciones educativas, emocionales y laborales para promover la inclusión social y mejorar la calidad de vida.
	Título	<i>"Creencias de los cuidadores sobre el desarrollo de las relaciones socioafectivas de personas con discapacidad cognitiva leve"</i>
	Población	Cuidadores de personas con discapacidad cognitiva leve
	Resumen	El estudio investiga las creencias de los cuidadores acerca del desarrollo de relaciones socioafectivas en personas con discapacidad cognitiva leve, utilizando un enfoque cualitativo. Los hallazgos revelan posturas positivas y negativas en los cuidadores respecto a la autonomía e inclusión de los pacientes, y la percepción de la tecnología como herramienta de apoyo.

Estos estudios ofrecen información importante sobre cómo el estrés asociado al cuidado de pacientes con discapacidad cognitiva afecta al personal de salud, desde su revisión, se analizan los efectos en las relaciones interpersonales de los profesionales, así como los factores que influyen en su bienestar, permitiendo la contextualización de la situación en Colombia.

5.2.5 Sistematización y Análisis de la información

En el ámbito del cuidado de pacientes con discapacidad cognitiva, el personal de salud enfrenta desafíos significativos, no solo por las exigencias físicas del trabajo, sino también por el impacto emocional y psicológico que genera el cuidado continuo de estos pacientes. En este sentido, se evidenció al realizar la búsqueda de las investigaciones, que la mayoría se enfocan principalmente en trabajadores de la salud del área de urgencias o asistencial, debido a que estos profesionales están expuestos a mayores factores de riesgo biopsicosociales, las investigaciones enfocadas en esta población aumentaron considerablemente durante y después de la pandemia COVID-19, emergencia que colapsó esta área de atención y las afectaciones en los trabajadores de la salud a nivel general.

Por otra parte, al indagar a través de las diferentes ecuaciones de búsqueda seleccionadas, se evidenció la falta de estudios sobre trabajadores del área de salud que atienden pacientes con discapacidad cognitiva en Colombia, pues su mayoría se derivan de trabajos de pregrado y algunos de posgrado. Como se mencionó anteriormente, los estudios suelen orientarse hacia aquellos trabajadores que, desde una perspectiva general, pueden manejar mayores riesgos o experimentar mayores niveles de estrés debido a la gravedad de las enfermedades que atienden, o la presión generada por el trabajo de atención en salud, sin una asociación directa sobre las actividades de cuidado, en especial de pacientes con discapacidad cognitiva.

En la búsqueda se logró identificar elementos comunes respecto a la asociación del estrés con el personal de salud; así, las investigaciones que analizan el impacto del estrés laboral en las relaciones interpersonales suelen incluir este aspecto dentro de la variable “calidad de vida” o “Satisfacción laboral”, realizando un análisis global de los factores que pueden verse afectados por aspectos como las largas jornadas laborales, la sobrecarga de trabajo, y la baja satisfacción laboral.

Además, de mencionar que las organizaciones deben garantizar que la percepción de la calidad de vida de sus trabajadores sea alta, ya que esto influye directamente en los niveles de satisfacción laboral y, en consecuencia, en su rendimiento laboral.

En el párrafo anterior se habla de percepción de la calidad de vida considerando que la evaluación del estrés laboral se realiza a través de instrumentos subjetivos en los que cada trabajador responde desde su propia experiencia. Por esta razón, diversos estudios señalan la importancia de identificar las necesidades individuales de cada trabajador, ya que, aunque la teoría general (como la pirámide de Maslow) proporciona un marco de análisis, las prioridades de cada persona pueden variar significativamente según sus vivencias.

A continuación, se analiza a partir de los autores incluidos en el estudio, ¿De qué manera el estrés asociado al cuidado de pacientes con discapacidad cognitiva influye en las relaciones interpersonales del personal de salud en Colombia?, lo que permite en el contexto de estudio, identificar los factores mediadores, con la finalidad de proponer líneas de intervención y futuras investigaciones; de esta manera, los resultados estarán organizados en torno a subtítulos que permiten un análisis integral y detallado de estos factores, explicando cómo cada uno influye y se interrelaciona en el contexto de las relaciones interpersonales del personal de salud.

5.2.5.1 **Estrés asociado al cuidado de pacientes con discapacidad cognitiva.**

Analizar el estrés en función de las actividades del cuidado de pacientes con discapacidades cognitivas como trabajo, muestra que aspectos relacionados tanto a la carga física como la carga mental, juegan un papel importante en la experiencia de los cuidadores, donde el trabajo diario

de los profesionales de la salud incluye tareas que van desde gestionar las actividades básicas del paciente hasta monitorear continuamente su salud.

Según Gómez-Ramírez et al. (2019), un porcentaje considerable de cuidadores reporta dolor físico, particularmente en la región dorsolumbar; este tipo de malestar surge principalmente cuando los pacientes tienen movilidad reducida, requiriendo asistencia para tareas como levantarse, movilizarse o incluso realizar actividades básicas como vestirse y comer, mostrando la carga física como uno de los primeros factores que contribuyen al estrés en el entorno de trabajo.

Además, el estrés físico se ve intensificado por las largas jornadas de trabajo y la necesidad de realizar múltiples actividades simultáneamente, en este sentido Colorado et al. (2023), destacan cómo la carga física en los profesionales de salud empeora con la escasez de recursos, aumentando el agotamiento físico; así, el cuidado de pacientes con discapacidad cognitiva no solo requiere atención constante, sino también una capacidad elevada para tomar decisiones rápidas frente a situaciones impredecibles.

En este sentido, Arce et al. (2020) refieren que los factores psicosociales como la falta de control sobre las condiciones de trabajo y la carga emocional inherente al cuidado agravan el nivel de estrés mental, donde los cuidadores ven en la necesidad de gestionar conductas desafiantes de los pacientes, aumentando la demanda de atención constante, misma que puede derivar en agotamiento cognitivo, lo que incrementa el riesgo de errores y añade una capa adicional de estrés (Colorado et al., 2023). Este agotamiento puede traducirse con el tiempo en síntomas de burnout o agotamiento profesional, afectando tanto la calidad de vida del cuidador como la calidad del cuidado que brinda al paciente (Rosales & García, 2022).

Ahora bien, la variación de los requerimientos físicos y mentales, según el grado de discapacidad cognitiva, debe considerarse como otro factor estresante, puesto que influye en la

intensidad de las actividades desarrolladas y la presión que experimentan los cuidadores. Autores como Restrepo et al. (2023), en un contexto de cuidado infantil, refieren que los cuidadores de niños con trastorno del espectro autista (TEA) experimentan niveles de estrés más elevados que aquellos que cuidan a pacientes con discapacidades motoras, debido a las demandas conductuales y emocionales adicionales que requieren los pacientes con TEA, como el manejo de crisis emocionales o conductas impredecibles, aumentando la carga mental del cuidador.

Por otro lado, los cuidadores de personas con discapacidades severas o profundas enfrentan una mayor dependencia de los pacientes, lo que implica un esfuerzo físico y mental constante (Córdoba et al., 2019). Esta dependencia se traduce para los cuidadores en la ejecución de actividades de seguimiento con una mayor frecuencia, y a su vez requiere de dedicar gran parte del tiempo de su jornada a la asistencia de estos pacientes, lo que puede aumentar el riesgo de agotamiento.

Otro aspecto determinante respecto a la ejecución de la tarea de cuidado es la disponibilidad de recursos en el entorno laboral, que se ve comprometida por la falta de apoyo institucional y los recursos limitados, entendiendo que no todos los pacientes con discapacidad cognitiva se encuentran en centros especializados, y en algunos casos estas acciones de cuidado desarrolladas por el personal de salud deben ejecutarse en espacios domésticos que no están configurados para garantizar la seguridad y salud ni del paciente ni del cuidador.

Gómez-Ramírez et al. (2019) y Colorado et al. (2023) coinciden en que no contar con las herramientas para manejar la sobrecarga laboral agrava tanto el estrés físico como el emocional percibido por los cuidadores, ya que estos deben asumir más tareas de las que pueden manejar, aumentando la fatiga y disminuyendo su capacidad para ofrecer un cuidado de calidad.

En este sentido, según Arrigoni (2020) y Torres-Sanmiguel et al. (2024), la inseguridad laboral y la carencia de recursos apropiados provocan una sobrecarga emocional, incrementando la demanda laboral que el personal de salud debe afrontar, lo que resulta en un aumento de las tensiones tanto físicas como mentales. Esto, se ve complementado por el desconocimiento institucional respecto a la gestión del cuidado, una desigualdad respecto a las condiciones laborales (no todo el personal de salud cuenta con una vinculación laboral formal), y las carga sociocultural, que agrava la situación, recayendo sobre las mujeres el rol de cuidador, quienes deben enfrentar el estrés emocional y la presión social asociados a esta responsabilidad, lo que aumenta los efectos asumiendo un rol complementario sobre la doble presencia y las dificultades para garantizar la desconexión laboral (Monroy et al., 2024).

5.2.5.2 Relaciones interpersonales en el entorno laboral. Las actividades de cuidado a personas con discapacidad cognitiva requieren no solo habilidades técnicas y clínicas que sugieren la combinación de la carga física y mental inherente al trabajo diario, sino también una considerable capacidad emocional y de gestión de las dinámicas relacionales dentro del equipo de salud con los pacientes y sus familias, creando un entorno laboral donde el estrés puede manifestarse de múltiples maneras.

Como se menciona en el apartado anterior, el cuidado de pacientes con discapacidad cognitiva presenta una carga física considerable para el profesional de la salud, así autores como Arce et al. (2020) señalan que un 42.9% de los trabajadores de salud presenta un alto riesgo en sus relaciones interpersonales debido al liderazgo inadecuado, generando errores en la comunicación y una sobrecarga emocional, que se convierten en factores generadores de tensiones entre los colegas y con los pacientes (Colorado et al., 2023).

Además, la carga cognitiva del trabajo de cuidado incluye estar en constante alerta ante conductas impredecibles o demandantes. Girón et al. (2021) destacan que las actitudes negativas y la falta de empatía por parte del personal de salud influyen negativamente en la calidad percibida de la atención, condicionando la respuesta de los familiares o compañeros de trabajo ante la ejecución de las actividades de cuidado.

Ahora bien, la severidad de la discapacidad cognitiva del paciente dinamiza la interacción del profesional de la salud con su entorno laboral, de manera inicial. Arias-Becerra et al. (2022) destacan desde su investigación que la construcción de un ambiente afectuoso y de apoyo es clave en la labor de las cuidadoras de niños con discapacidad cognitiva, lo que refuerza la idea de que el nivel de empatía y comprensión hacia el paciente puede variar según el grado de la discapacidad. En contraste, Restrepo & Velásquez (2022) sugieren que la falta de recursos y apoyo institucional adecuado contribuye a la aparición de tensiones interpersonales, sugiriendo que el nivel de discapacidad no solo afecta la dinámica del cuidado, sino que también influye en la manera en que los recursos disponibles (como tiempo, personal y apoyo institucional) pueden mitigar o agravar el estrés del personal de salud.

Por otro lado, en situaciones donde el paciente presenta una discapacidad cognitiva avanzada, las interacciones con la familia pueden ser más conflictivas debido a la carga emocional que estas familias enfrentan, y la disponibilidad o acceso a recursos para el cuidado puede intensificar las dificultades del trabajo diario (Sarsosa-Prowesk & Charria-Ortiz, 2018), señalando que la limitación en el acceso a recursos de apoyo aumenta la carga emocional del cuidador, afectando tanto la dinámica laboral como las relaciones con el entorno familiar del paciente (Blanco et al., 2023), y como se mencionó anteriormente, afecta la percepción de calidad en la atención por parte de las familias.

Por su parte, Capera et al. (2019) considera que la percepción del apoyo familiar o su falta puede ser un factor de estrés significativo para el personal de salud, destacando que el apoyo social y familiar es esencial para el bienestar emocional del cuidador, lo que indica que cuando los familiares de los pacientes no colaboran o cuando hay conflictos en torno al cuidado del paciente, o se tienen expectativas poco realistas sobre el cuidado, el personal de salud puede sentirse aún más presionado (Girón et al., 2021).

En cualquiera de los dos casos, se hace evidente que las relaciones interpersonales no solo se ven afectadas dentro del equipo de trabajo, sino también en la interacción con los pacientes y sus familias. Así respecto al contexto específico de la ejecución de las tareas de cuidado y con el equipo de trabajo, la comunicación, la gestión institucional y el liderazgo puede deteriorar las relaciones interpersonales entre los miembros del equipo de salud, generando un ambiente de trabajo más tenso y menos colaborativo (Arrigoni, 2020).

5.2.5.3 Aspectos psicológicos y emocionales. En los apartados anteriores, resalta la influencia de la carga de trabajo (física y mental), así como el contexto institucional y familiar afecta al profesional de la salud en la ejecución de las tareas de cuidado de personas con discapacidad cognitiva. Ahora, el análisis se direcciona hacia el impacto a nivel emocional y de la salud mental del profesional de la salud, derivados de la interacción con su trabajo, al haber reconocido los altos niveles de exigencia emocional, física y psicológica, lo que puede derivar en agotamiento emocional, ansiedad, depresión y otras condiciones relacionadas con el estrés crónico.

La condición de discapacidad cognitiva según su grado sugiere que estas personas muchas veces no pueden expresar sus necesidades de manera clara, lo que puede aumentar la frustración y la fatiga entre los cuidadores (Arce et al., 2020). En este sentido, la repetida exposición a

situaciones emocionalmente difíciles, como la progresión de enfermedades o la falta de mejoría significativa en los pacientes, contribuye a generar un estado constante de estrés psicológico, donde el sentimiento de responsabilidad hacia las vidas humanas genera una presión adicional, afectando profundamente el bienestar mental del profesional de la salud o cuidador (Sarsosa-Prowesk & Charria-Ortiz, 2018).

En este sentido, según Colorado et al. (2023), el agotamiento emocional es uno de los efectos más significativos reportados por los cuidadores, asociado tanto a las demandas físicas como emocionales que los profesionales enfrentan a diario, lo que puede traducirse en una pérdida de empatía hacia los pacientes y en una sensación de estar emocionalmente desbordados, caracterizando aspectos asociados a la despersonalización del trabajo, generando autopercepciones de inutilidad o fracaso en su trabajo (Rosales & García, 2022). En particular, Gómez-Ramírez et al. (2019) señalan que los profesionales con más de diez años de experiencia en el cuidado de pacientes con discapacidades son más propensos a desarrollar estas condiciones debido a la acumulación de estrés a lo largo del tiempo.

Además, el trabajo de cuidado de estos pacientes suele ser prolongado y de difícil solución, lo que genera una carga emocional adicional por la falta de expectativas de recuperación, y si el cuidado es de niños o adultos jóvenes, genera altos niveles de angustia emocional entre los padres y es trasladado a los cuidadores, que constantemente se preocupan por el bienestar de sus pacientes (Gómez-Ramírez et al., 2019), configurando así un impacto emocional directo sobre el profesional de la salud

Si bien algunos cuidadores encuentran satisfacción emocional y un sentido de propósito en su trabajo (Arias-Becerra et al., 2022), el desgaste emocional tiende a predominar a largo plazo, pues las falencias en la gestión emocional y la fatiga compasiva, que surge de la empatía constante

hacia los pacientes, puede convertirse en una fuente de estrés psicológico (Arrigoni, 2020), pues los intentos de mantener una conexión humana y empática pueden llevar a una sobrecarga emocional, lo que afecta tanto la vida profesional como la personal del cuidador.

Por otro lado, el entorno laboral y de apoyo institucional también repercute en una menor capacidad de los cuidadores para gestionar su estrés, puesto que la desorganización institucional y el trato despersonalizado dentro de los hospitales afectan emocionalmente a los cuidadores, quienes se sienten desvalorizados y sobrecargados, lo que aumenta sus niveles de ansiedad y frustración (Girón et al., 2021), contribuyendo a un deterioro de la salud emocional y mental.

5.2.5.4 Factores institucionales y organizacionales. En este apartado, se aborda la interacción con los factores institucionales y organizacionales, como dinamizadores de la exposición intralaboral del riesgo psicosocial en el trabajo, con efectos directos sobre el nivel de bienestar y la efectividad en el trabajo. En este contexto, los factores relacionados con la distribución de tareas, las condiciones laborales, las políticas institucionales y la cultura organizacional, en interacción con las políticas públicas, juegan un papel fundamental en el manejo del estrés laboral y en la protección del personal de salud que desarrolla actividades de cuidado de personas en condición de discapacidad cognitiva.

Como se ha mencionado en las secciones anteriores, es reconocido dentro de los resultados del estudio la relación de la limitación de recursos con los factores estresantes. Así Girón et al. (2021) señala que las barreras administrativas y físicas limitan la capacidad de los profesionales para ofrecer atención de calidad, generando insatisfacción tanto entre los trabajadores como entre los pacientes, afectando de manera indirecta la autonomía del trabajo, que combinada con la falta

de incentivos financieros y profesionales, incrementa el descontento laboral y dificulta la retención de personal capacitado.

Arce et al. (2020) refuerza esta idea al identificar que el 57.1% de los trabajadores de la salud participantes de su estudio refieren la falta de recompensas y el control limitado sobre su trabajo como factores asociados a un nivel alto de estrés. Asimismo, Sarsosa-Prowesk y Charria-Ortiz (2018) destacan que las largas jornadas de trabajo, que en muchos casos superan las 9 o 12 horas diarias, contribuyen al fenómeno del pluriempleo y aumentan la prevalencia del estrés laboral.

Esta sobrecarga afecta no solo el desempeño individual de los trabajadores, sino también las relaciones interpersonales dentro del equipo, al generar tensiones y disminuir la colaboración entre colegas, estando asociados con las condiciones y prácticas laborales, que configuran la cultura organizacional, a lo que Capera et al. (2019) y Rosales y García (2022), enfatizan sobre la necesidad de que las instituciones de salud en particular desarrollen una cultura organizacional enfocada en la promoción de la salud mental.

5.2.5.5 Estrategias de afrontamiento. El cuidado de pacientes con discapacidades cognitivas impone una enorme carga emocional y mental sobre los profesionales de la salud, esto asociado con la naturaleza prolongada y exigente de este tipo de trabajo. En este sentido, Vásquez (2024) subraya que el manejo emocional de los cuidadores no solo es crucial para su propio bienestar, sino también para garantizar la calidad de la atención que brindan a los pacientes.

Así, un cuidador que gestiona adecuadamente sus emociones puede generar un ambiente más receptivo y afectuoso, lo que favorece la adaptación social y emocional de las personas bajo su cuidado; sin embargo, como señalan Blanco et al. (2023), no todos los cuidadores presentan

síntomas extremos de agotamiento emocional, pues las interacciones dependen de múltiples factores como se ha presentado a lo largo del análisis de resultados, por lo que dicha variabilidad en las respuestas emocionales de los cuidadores requiere de estrategias de afrontamiento efectivas que les permitan lidiar con el estrés y el desgaste emocional, independientemente del nivel en que se presenten.

En este sentido, la revisión documental realizada reconoce el apoyo social, la espiritualidad y el desarrollo de redes de soporte emocional como las estrategias efectivas, así:

- El apoyo social reduce significativamente los niveles de ansiedad y proporciona una sensación de comunidad y comprensión, que debe darse entre compañeros, familiares o amigos (Vásquez, 2024), complementado por programas institucionales que fomenten redes de apoyo entre pares, subrayando que los cuidadores que tienen acceso a estos programas muestran menores niveles de ansiedad y estrés (Vallejo & Sosa, 2024).
- La espiritualidad y la fe también se muestran como mecanismos clave de afrontamiento; así, Sosa (2024) y Torres-Sanmiguel et al. (2024), señalan que los cuidadores encuentran fortaleza emocional en sus creencias religiosas; sin embargo, aunque puede ser útil para muchas personas, puede no ser suficiente por sí sola y debe complementarse con otros mecanismos, como el apoyo psicológico profesional (Blanco et al., 2023).
- La reevaluación positiva, que consiste en reformular las situaciones estresantes para encontrarles un sentido positivo o significativo y el uso de la evitación emocional como estrategia, ha sido identificada por los autores; sin embargo, esta implica no enfrentar las emociones negativas, lo que puede agravar el desgaste emocional (Echeverri, 2021).
- El apoyo psicosocial y programas de intervención emocional, complementados con acciones de formación, son esenciales para reducir los efectos negativos del trabajo emocionalmente

exigente (Rosales & García, 2022) y de lograr una articulación entre la formación emocional y recursos psicológicos que no solo previenen el burnout, sino que también mejoran la satisfacción laboral (Vallejo & Sosa, 2024), mejorando la capacidad de atender a sus pacientes con mayor empatía y eficacia (Vásquez, 2024).

En este sentido, se reconoce que un enfoque integral y sostenible respecto a las estrategias de afrontamiento permite mantener la salud mental de los cuidadores, optimizando tanto su bienestar personal como la calidad del servicio que brindan.

7. Conclusiones

Los resultados de este análisis documental permiten dar respuesta al objetivo general, que plantea analizar la influencia del estrés asociado al cuidado de pacientes con discapacidad cognitiva en las relaciones interpersonales del personal de salud en Colombia entre 2014 y 2024. Así, la evidencia sugiere que el estrés laboral, tanto físico como emocional, generado por las demandas del cuidado de estos pacientes, tiene un impacto significativo en la calidad de las relaciones interpersonales del personal de salud, donde este estrés tiende a deteriorar la colaboración entre colegas, aumentar los conflictos con las familias de los pacientes y afectar negativamente el ambiente laboral.

En cuanto a la pregunta central del estudio, se concluye que el estrés influye negativamente en las relaciones interpersonales del personal de salud al generar un ambiente de trabajo tenso, caracterizado por mayor irritabilidad, una reducción de la empatía y una menor capacidad para gestionar adecuadamente las demandas del entorno laboral.

Respecto al objetivo específico 1, que buscaba examinar cómo el estrés del entorno laboral influye en las relaciones interpersonales del personal de salud, los resultados muestran que la

sobrecarga laboral, las largas jornadas y la falta de recursos son factores clave que aumentan el estrés. Estos factores afectan directamente las dinámicas relacionales, debilitando el trabajo en equipo y fomentando un ambiente de tensiones y conflictos entre colegas. Además, el liderazgo inadecuado y la falta de comunicación dentro del equipo de salud agravan estas situaciones, contribuyendo a un clima laboral insatisfactorio.

Respecto al objetivo específico 2, que pretendía identificar los factores que median la influencia del estrés en las relaciones interpersonales del personal de salud, se identificaron varios factores significativos. Entre ellos, destacan la carga física y mental, las condiciones laborales deficientes, el apoyo institucional insuficiente y la falta de control sobre las tareas diarias. Estos elementos median directamente el nivel de estrés que experimentan los cuidadores, lo cual se traduce en un deterioro de las relaciones interpersonales tanto dentro del equipo de trabajo como con los pacientes y sus familias. Adicionalmente, la carga emocional inherente al cuidado de pacientes con discapacidad cognitiva y la falta de recursos para afrontar estas demandas se presentan como mediadores fundamentales del estrés.

Finalmente, el estrés asociado al cuidado de pacientes con discapacidad cognitiva impacta de manera considerable en las relaciones interpersonales del personal de salud, siendo necesario implementar medidas que mitiguen esta situación a través de la mejora de las condiciones laborales, el refuerzo de la comunicación y el liderazgo adecuado en los equipos de salud, así como el desarrollo de estrategias de apoyo emocional para los cuidadores.

8. Recomendaciones

A partir de los resultados obtenidos en este estudio, en función del objetivo específico 3, se identifican varias líneas de intervención y áreas de investigación futura que pueden ayudar a

mitigar los efectos negativos del estrés asociado al cuidado de pacientes con discapacidad cognitiva en las relaciones interpersonales del personal de salud en Colombia. Además de las recomendaciones que se dan, es importante crear programas de capacitación en normatividad dentro de las empresas, ya que al analizar las investigaciones se evidencia que los programas se direccionan hacia el mismo tipo de actividades en todas las áreas.

En este sentido, se destaca la necesidad de desarrollar líneas de intervención que incluyan la mejora de las condiciones laborales y el fortalecimiento de la comunicación y un liderazgo adecuado en los equipos de salud. Ahora bien, dado el alto nivel de carga emocional que enfrentan los cuidadores, y en función de la Resolución 2764 de 2022, la evaluación de riesgo psicosocial de manera periódica, es fundamental profundizar en la integración de los resultados, las guías de atención, las estrategias de afrontamiento reconocidas y las herramientas para gestionar de manera efectiva la carga emocional del trabajo, complementada por la garantía de acceso a los recursos y herramientas de apoyo, incluidas las redes de apoyo y el acceso oportuno a la formación. Asimismo, futuras investigaciones podrían enfocarse en:

- Estudios longitudinales que midan el impacto de las intervenciones propuestas (mejoras laborales, liderazgo, apoyo emocional) en la reducción del estrés y en la valuación de la efectividad de las guías de intervención y protocolos para la evaluación de riesgos psicosociales.
- Profundizar en las diferentes formas de exposición ocupacional derivada de las actividades de cuidado de persona en condiciones de discapacidad cognitiva.
- Profundizar sobre las características particulares de los pacientes con diferentes tipos y grados de discapacidad cognitiva, en función de su relación y efecto en las actividades de cuidado, desde un escenario de trabajo formal e informal.

- Explorar cómo factores culturales y de género influyen en la experiencia del estrés y en las relaciones interpersonales del personal de salud, especialmente en el contexto de la atención a pacientes con discapacidades cognitivas en Colombia.
- Explorar el rol y el impacto generado desde la aplicación de las políticas públicas sobre discapacidad en escenarios de cuidado fuera de centros especializados con mediación de profesionales de la salud.

Las recomendaciones planteadas buscan mitigar estos efectos mediante la mejora de las condiciones laborales, el fortalecimiento del liderazgo y la comunicación, y el desarrollo de estrategias de apoyo emocional. Además, las propuestas de investigación se enfocan en dar profundidad a los aspectos identificados dentro de la revisión documental de la presente monografía, que requieren de un análisis con mayor profundidad.

9. Referencias

- Abarca, Y. M., Soto, J. D. y Espinoza, T. M. (2021). Estrés laboral y dinámica familiar en el personal de enfermería. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37 (3), 1-16. <https://revmgi.sld.cu/index.php/mgi/article/view/1435/468>
- Aguirre, J.C. y Jaramillo, L.G. (2015) El papel de la descripción en la investigación cualitativa. *Cinta de moebio*, (53), 175-189. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-554X2015000200006>
- Arce, R., Rubio, K., Cuadrado, H., Fonseca- Angulo, R., León-García, M., & Rodriguez-Barraza, P. (2020). Relación entre el nivel de estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales intralaborales en trabajadores de una fundación de niños con discapacidad ubicado en el departamento del Atlántico/Colombia [Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12442/5252>
- Ardila, R. (2003). Calidad de vida: una definición integradora. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 35 (2), 161-164. <https://www.redalyc.org/pdf/805/80535203.pdf>
- Arias-Becerra, N. J., Lopera-Escobar, A., & Ayala-Hernandez, J. M. (2022). El cuidado de niños con discapacidad, actitudes de cuidadores y madres sustitutas. *Revista Ciencia y Cuidado*, 19(1), Article 1. <https://doi.org/10.22463/17949831.3085>
- Arrigoni, F. (2020). Una aproximación al quehacer del personal de salud que trabaja con adultos con discapacidad intelectual. *Archivos de Medicina (Col)*, 20(2), 384-396.
- Bedoya Giraldo, J.D., Pulido Ángel, J., García Valencia, J. Aguirre Acevedo, D. C. y Cardeño Castro, C.A. (2021). Factores asociados con la intensidad de los síntomas ansiosos y depresivos en personal de salud de dos centros de referencia para la atención de pacientes con COVID-19 de Antioquia, Colombia. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 52 (4), 352-

361. <https://www.sciencedirect-com.crai-ustadigital.usantotomas.edu.co/science/article/pii/S0034745021001475>
- Blanco, D. A., Arias, D. A., Almario, M. A., & Martínez, Z. M. (2023). Salud mental del cuidador y el rendimiento intelectual del niño con discapacidad intelectual de una institución educativa pública. [Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Ciencias Sociales, Psicología, Neiva.]. <https://hdl.handle.net/20.500.12494/48998>
- Buitrago, L. A., Barrera, M. A., Plazas, L. Y. y Chaparro, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista de Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 8 (2), 131–146. <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553/628>
- Caldichoury, N., García-Roncallo, P., Saldías, C., Zurita, B., Castellanos, C., Herrera-Pino, J., Soto-Añari, M., Porto, M. F., Quispe-Rodríguez, I., Florez, Y., Castillo-Tamara, E., Diaz, M.C., Coronado-López, J., Gaitan-Quintero, G., Pabón-Moreno, A., Ocampo-Barba, N., Pérez-Martínez, J., Gargiulo, P.A., Quispe-Ayala, C.,... López, N. (2023). Impacto psicológico del COVID-19 en los trabajadores sanitarios durante el segundo año de pandemia en Latinoamérica: estudio de encuesta transversal. *Revista Colombiana de Psiquiatría*. <https://www.sciencedirect-com.crai-ustadigital.usantotomas.edu.co/science/article/pii/S0034745023000355>
- Canova-Barrios, C. y Oviedo-Santamaría, P. (2021). Calidad de vida relacionada con la salud en trabajadores de unidades de cuidados intensivos. *Revista Enfermería Intensiva*, 32 (4), 181-188. <https://www.sciencedirect-com.crai-ustadigital.usantotomas.edu.co/science/article/abs/pii/S1130239921000043>

- Capelo, C. (2021). Factores de Riesgo Psicosocial en Personal de Salud de Hospitales Latinoamérica. [(Tesis de maestría) Maestría en Salud Ocupacional y Seguridad en el Trabajo]. Universidad del Azuay. Repositorio Institucional de la Universidad del Azuay. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/11188/1/16726.pdf>
- Capera, A., Gordillo, N. C., & Lara, P. J. (2019). Estrategias de afrontamiento del cuidador informal de adultos con discapacidad cognitiva leve y moderada, que asisten a una fundación en Bogotá. <https://hdl.handle.net/20.500.12495/10045>
- Castillo, S. (2001), El síndrome de “Burn Out” o síndrome de agotamiento profesional. *Medicina Legal de Costa Rica*, 17 (2), 11-14. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152001000100004
- Chiang, M., Cabeza, F. y Rivera, M.J. (2023). Análisis comparativo de los niveles estrés laboral, satisfacción laboral y conciliación trabajo-familia entre los funcionarios de dos instituciones públicas. *Revista Academia y Negocios*, 10 (1), 53-67. <https://doi.org/10.29393/RAN10-4ACMM30004>
- Colorado, D. T., Barrios, I. D., & Sánchez, C. A. (2023). 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. [Bachelor thesis, Universidad Santo Tomás]. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/50768>
- Comunidad Andina. (2005, 26 de septiembre). Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo ya tiene reglamento [Comunicado de Prensa]. <https://www.comunidadandina.org/notas-de-prensa/instrumento-andino-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-ya-tiene->

[reglamento/#:~:text=%2D%20La%20Secretar%C3%ADa%20General%20de%20la,de%20la%20CAN%2C%20puede%20ahora](#)

Congreso de la Republica. (2012, 11 de junio). Ley 1562 de 2012. Ley de Riesgos Laborales.

Función pública.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=48365#:~:text=Tiene%20por%20objeto%20mejorar%20las,trabajadores%20en%20todas%20las%20ocupaciones.>

Congreso de la Republica. (2013, 21 de enero). Ley 1616 de 2013. Ley de Salud Mental. Ministerio

de Salud. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>

Consejo Andino de ministros de Relaciones Exteriores. (2004, 7 de mayo). Decisión 584.

Sustitución de la Decisión 547, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Comunidad Andina. <https://www.comunidadandina.org/StaticFiles/DocOf/DEC584.pdf>

Córdoba, L., Salamanca, L. M., & Mora, A. (2019). Calidad de Vida en Personas con Discapacidad

Intelectual y Múltiple De 4 a 21 Años de Edad. *Psychologia*, 13(2), 79-93. <https://doi.org/10.21500/19002386.4014>

Cortés, P., Bedolia, M. y Pecina, E. (2020). El estrés laboral y sus dimensiones a nivel individual

y organizacional. *RILCO: Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional*, 2 (7), 8–15. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7808651>

Diéguez, A. (2018). ANÁLISIS Y MODELIZACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y

OTROS ASPECTOS DETERMINANTES DEL ABANDONO LABORAL Análisis de la retención del talento. Comillas Universidad pontificia ICAI-ICADE.

<https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/22924/1/TFG%20-%20Dieguez%20Coba%2C%20Antia.pdf>

Echeverri, C. (2021). Estrategias de afrontamiento ante conflictos familiares usadas por cuidadores que tienen niños y/o niñas con discapacidad cognitiva en una Institución Educativa de la ciudad de Pereira. [Universidad Antonio Nariño].

<http://repositorio.uan.edu.co/handle/123456789/5725>

El Madani, H., El Harch, I., Tachfouti, N., El Fakir, S., Aalouane, R. y Berraho, M. (2023). Estrés psicológico y sus factores relacionados entre estudiantes de enfermería marroquíes: un estudio transversal. *Revista Enfermería Clínica*, 33 (3), 205-215. [https://www-](https://www.sciencedirect-com.crai-)

ustadigital.usantotomas.edu.co/science/article/abs/pii/S1130862123000049

Esteban-Sepúlveda, S., Terradas-Robledo, R., Castro-Ribeiro, T. García-Pagès, E., Sobregrau-Sangrà, P y Lacueva-Pérez, L. (2022). Pandemia COVID-19 sobre profesionales sanitarios en un hospital de tercer nivel en España: cambios laborales durante la primera ola, salud mental a los 4 meses y seguimiento a los 9 meses. *Revista Enfermería Clínica*, 32 (3), 143-151. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2021.12.009>

Gallego Zuluaga, Y., Gil Cardona, S. y Sepulveda Zapata, M. (2018) REVISIÓN TEÓRICA DE EUSTRÉS Y DISTRÉS DEFINIDOS COMO REACCIÓN HACIA LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU RELACIÓN CON LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO. [(Trabajo de grado) Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo] Universidad CES. Repositorio Digital Institucional Universidad CES – REDICES. <http://hdl.handle.net/10946/4229>

- Girón, C. E., Roldán, W. S., & Sánchez, A. M. (2021). Percepción de personas en condición de discapacidad y sus cuidadores en torno a la accesibilidad, disponibilidad y calidad de servicios de salud en consulta externa de hospitales de la Red Pública de Bogotá D. C. <https://repository.udca.edu.co/handle/11158/3861>
- Godoy, R. E. (2023). Estrés laboral y relaciones interpersonales de enfermeros del servicio de emergencia de un hospital nacional, 2023. [(Tesis de maestría) Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud] Universidad César Vallejo. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/122259/Godoy_MRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gómez-Ramírez, E., Calvo-Soto, A. P., Dosman, B. T., & Ángulo, M. de los ángeles. (2019). Sobrecarga del cuidado y morbilidad sentida en cuidadores de niños con discapacidad. *Duazary*, 16(1), Article 1. <https://doi.org/10.21676/2389783X.2508>
- Gutiérrez, A. M., Hurtado, J., Cataño, O. F., Cuartas, G. P. y Restrepo, J. E. (2022). Percepción de salud general, estrés y condiciones sociolaborales en personal de enfermería en Colombia durante la pandemia. *Gaceta Médica de Caracas*, 130 (2), 227–236. <https://research-ebSCO-com.crai-ustadigital.usantotomas.edu.co/c/opcxyc/viewer/pdf/15q4n75ksf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6a. ed.) McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hespanhol, M., Aparecida, H., Garrido, J. y Alessandro, E. (2015). Salud mental relacionada con el trabajo: desafíos para las políticas públicas. *Universitas Psychologica*, 14 (5), 1613 – 1624. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.upsy14-5.smrt>

- Huamán, V. L. y Morales L. I. (2023). Estrés laboral y relaciones interpersonales en personal de salud de servicios de traumatología del Instituto Nacional del Niño, Breña Lima 2022. [(Tesis de especialización) Segunda Especialidad Profesional en Enfermería Pediátrica]. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Repositorio UNHEVAL. https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/9509/T023_43854123_S%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Inclúyeme. (s.f). ¿Sabes cómo detectar la discapacidad cognitiva? Consultado el 09 de julio de 2023. Incluyeme.com <https://www.incluyeme.com/sabes-como-detectar-la-discapacidad-cognitiva/>
- Instituto Colombiano del Bienestar Familiar. (2008). Discapacidad Cognitiva. icbf.gov.co. <https://icbf.gov.co/sites/default/files/cartilla-cognitiva-7.pdf>
- ISO 31000 de 2018. [Organización Internacional de Normalización]. Gestión del riesgo. Organización Internacional de Normalización. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:31000:ed-2:v1:es>
- ISO 45001 de 2018. [Organización Internacional de Normalización]. Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo — Requisitos con orientación para su uso. Organización Internacional de Normalización. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:45001:ed-1:v1:es>
- ISO 9001 de 2015. [Organización Internacional de Normalización]. Sistemas de gestión de la calidad. 23 de septiembre de 2015. Organización Internacional de Normalización. https://repositorio.buap.mx/rcontraloria/public/inf_public/2019/0/NOM_ISO_9001-2015.pdf
- Jaramillo, J. (2015). “INCIDENCIA DE LA CARGA LABORAL EN EL RENDIMIENTO DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA

- PROLOGIC S.A, DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, AÑO 2014” [Tesis de Maestría, Economía y Dirección de Empresas]. Escuela Superior Politécnica del Litoral. <https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/efd3ea9e-8322-4fd7-b78e-f83313776547/D-CSH179.pdf>
- Lerma, H. (2009). Metodología de la Investigación: Propuesta, anteproyecto y proyecto. (4ª. Ed.) ECOE Ediciones.
- Li, X., Jiang, T., Shi, L. y Liu, J. (2021). The relationship between occupational stress, job burnout and quality of life among surgical nurses in Xianjiang, China. BMC Nurs, 20 (181), 1–11. <https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-021-00703-2>
- López, A. (2020). Nociones sobre el enfoque centrado en la persona de Carl Rogers: teoría, práctica e investigación. Revista Espacio ECP, 1 (1), 4-15. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25719w/Rec/Lopez_A2020.pdf
- Lotero Vasquez, D. F., & Corporación Universitaria Minuto de Dios, Rectoría Tolima Magdalena Medio. (2022). Seguridad y salud en el trabajo, perspectivas metodológicas de investigación. Gaceta medica de Caracas, 130(4). <https://doi.org/10.47307/gmc.2022.130.4.13>
- Ministerio de La Protección Social. (2008, 17 de julio). Resolución 2646 de 2008. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia – APC Colombia. <https://www.apccolombia.gov.co/normativa/resolucion-no-2646-de-2008-del-ministerio-de-la-proteccion->

Ministerio del Trabajo. (2019, 13 de febrero). Resolución 0312 de 2019. Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. SafetYA. <https://safetya.co/normatividad/resolucion-0312-de-2019/>

Ministerio del Trabajo. (2022, 25 de julio). Resolución 2764 de 2022. Por la cual se adopta la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones. Cancillería. [.https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/resolucion_mtra_2764_2022.htm](https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/resolucion_mtra_2764_2022.htm)

Monroy Caicedo, S. P., Robayo Barrios, D. M., & Lotero Vasquez, D. F. (2024). Desconexión Laboral: Perspectivas y Reflexiones sobre su Implementación en Colombia. Ley 2191 de 2022. SIGNOS -Investigación En Sistemas De gestión, 16(2). <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/signos/article/view/10088/8518>

Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Medicina y Seguridad del Trabajo, 57(Supl. 1), 4-19. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002

Navarro, J. (2019). La pirámide de Maslow. McGraw-Hill. <https://www.mheducation.es/blog/la-piramide-de-maslow>

Navines, R., Martín-Santos, R., Olivé, V. y Valdés, M. (2016). Estrés laboral: implicaciones para la salud física y mental. Medicina Clinica 146 (8). 359-366. DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.medcli.2015.11.023>

- Ocaña, M. (1998). Síndrome de Adaptación General. EA, Escuela abierta: Revista de Investigación Educativa. (2). 41-50. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/195857.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2004). La Organización del Trabajo y el Estrés. OMS. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42756/9243590472.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2022). Salud mental: fortalecer nuestra respuesta. OMS. https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response/?gad_source=1&gclid=Cj0KCQjwj9-zBhDyARIsAERjds1_Vm9CDjwN_zK4tMaH-JqokmrdVA11PPLjBmBhyH_oXne3AsxKIuYaAmGEEALw_wcB
- Organización Mundial de la Salud. (2022). Salud Ocupacional: Los Trabajadores de la Salud. OMS. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/occupational-health--health-workers>
- Organización Panamericana de la Salud (S.F.). Promoción de la Salud. Organización Panamericana de la Salud. https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&view=list&slug=promocion-salud-9772&Itemid=270&lang=es#gsc.tab=0
- Pacovilca, O. V., Zea, C. C., Reginaldo, R., Lacho, P., Quispe, R., Pacovilca, G., Quispe, M. y Oyola, A. (2016). Factores de riesgo del síndrome del trabajador quemado en médicos residentes peruanos: Análisis de la ENSUSALUD 2016. CES Medicina, 36 (1), 3-16. <https://dx.doi.org/10.21615/cesmedicina.6584>
- Palomino, J.A. (2022). Estrés laboral y relaciones interpersonales del profesional de enfermería de centro quirúrgico de un hospital de Lima-2022. [(Tesis de maestría) Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud] Universidad Cesar Vallejo. Repositorio de la Universidad

César

Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95976/Palomino_NJA-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?. *Salud Uninorte*, 35 (1), 139-167. DOI: <http://dx.doi.org/10.14482/sun.35.1.158.72>

Pedraza, E., Amaya, G. y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16 (3), 493-505. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010

Presidencia de la Republica. (2015, 26 de mayo). Decreto 1072 de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Función pública. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=72173>

Restrepo, J. E., Castañeda-Quirama, T., Gómez-Botero, M., & Molina-González, D. (2023). Salud mental de cuidadores de niños con trastornos del neurodesarrollo durante la pandemia. *Neurología Argentina*, 15(1), 28-36. <https://doi.org/10.1016/j.neuarg.2022.12.004>

Restrepo, Y. K., & Velásquez, A. L. (2022). Informe final de prácticas: Nuestro quehacer profesional en la intervención con población en condición de discapacidad [Andes]. <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/27234>

Robbins, S. y Judge, T. (2004). *Comportamiento organizacional*. Decimotercera.

Rodríguez, R. y De Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57 (1), 72-88. <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>

- Rosales, M. P. (2022). Relación entre síndrome de Burnout, desesperanza aprendida y calidad de vida en cuidadores primarios de niños en condición de discapacidad cognitiva en la IPS de Medellín-Colombia [Master thesis, Universidad de La Sabana]. <https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/51501>
- Sanz, S. (2003). Indagando en los orígenes Aristotélicos del pensamiento de Marx. *Nómadas* (8). <https://www.redalyc.org/pdf/181/18100821.pdf>
- Sarsosa-Prowesk, K., & Charria-Ortiz, V. H. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y Salud*, 20(1), Article 1. <https://doi.org/10.22267/rus.182001.108>
- Secretaría General de la Comunidad Andina. (2021, 13 de abril). Resolución 2194. Reglamento del Comité Andino de Autoridades en Seguridad Social, Seguridad y Salud en el Trabajo. Comunidad Andina. <https://www.comunidadandina.org/DocOficialesFiles/Gacetas/Gaceta%204206.pdf>
- Sosa, S. D. (2024). Red de apoyo en la experiencia del grupo de cuidadoras de personas con discapacidad en la localidad de Bosa. Una mirada desde el trabajo social. [Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca]. <https://repositorio.unicolmayor.edu.co/handle/unicolmayor/7011>
- Torres-Sanmiguel, A. F., Carreño-Moreno, S., & Chaparro-Díaz, L. (2024). Experiencia de los cuidadores informales en Colombia: Revisión sistemática y metasíntesis. *Universidad y Salud*, 26(1), Article 1. <https://doi.org/10.22267/rus.242601.318>
- Vallejo, I., & Sosa, Y. D. (2024). Centro de desarrollo especializado en niñas y niños con Síndrome Down «arcoiris de posibilidades» [Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Ciencias Sociales, Psicología, Pereira]. <https://hdl.handle.net/20.500.12494/56764>

Vasquez, D. (2024). Creencias de los cuidadores sobre el desarrollo de las Relaciones Socio Afectivas de personas con Discapacidad Cognitiva, en la Institución Educativa CINDES en el año 2023. <https://hdl.handle.net/10785/16043>