

# Manual sobre estrategias de afrentamiento al estrés para el personal del área de salud

García Gómez, María Andrea

2021-05-03

---

<https://hdl.handle.net/20.500.11777/4935>

<http://repositorio.iberopuebla.mx/licencia.pdf>

**Manual sobre estrategias de afrontamiento al estrés para el personal del área de salud**  
María Andrea García Gómez, Emilio Ortiz Trujillo, Ana Lucía Zaldívar Palomino, Ana Luisa Zapata Viveros

Proyecto Integrador en Ciencias de la Salud III  
*Universidad Iberoamericana Puebla*

**Resumen**

En primera instancia, se realizó la aplicación de la Escala Multidimensional Multisituacional de Estilos de Enfrentamiento de Reyes-Lagunes y Góngora Coronado (1996) a médicos internos en hospitales públicos que atienden pacientes con COVID-19 en la CDMX; un diagnóstico del cual se concluyó que, aunque los encuestados perciben un equilibrio en su bienestar, existen conductas de riesgo dentro sus estrategias de afrontamiento. Esto brindó apertura al desarrollo de un manual sobre técnicas de apoyo para el estrés. Su construcción se apoya en la revisión de diversos estudios, así como la consulta de fuentes sobre el estrés y afrontamiento; es por ello, que la realización del manual se considera de gran apoyo, no sólo para médicos residentes, sino para todo personal de la salud.

*Palabras clave: Manual, Estrés, Afrontamiento, Personal de la salud, Técnicas.*

**Planteamiento del problema**

Debido a la pandemia causada por el SARS-CoV-2, se ha podido contemplar la gran necesidad e importancia de los vínculos sociales; sin embargo, poco se tiene en consideración el aspecto mental y, a pesar de que el personal médico tiene la noción de lo que se define como “salud” y labora en esta área, tiende a descuidarla, “arriesgándose a desarrollar, desde trastornos psicológicos, hasta enfermedades mentales” (Torres-Muñoz et al., 2020).

Como antecedente de este proyecto, se aplicó una encuesta a 48 estudiantes internos de medicina, la cual estuvo basada en la Escala Multidimensional Multisituacional de Estilos de Enfrentamiento “EMME” (Reyes-Lagunes y Góngora Coronado, 1996). Por lo que, a partir del cuestionario aplicado, se encontraron diversos resultados sobre cómo afrontan el estrés, en las siguientes áreas: laboral, salud, de vida, interpersonales y académicas.

Es importante destacar algunas respuestas por apartado, que fueron consideradas al momento de recabar estrategias para el afrontamiento al estrés; por ejemplo, en *problemas académicos*, el *estado de sueño* de 33.3% de los estudiantes *frecuentemente se ve afectado*. De igual

forma, el 25% de los estudiantes *casi nunca o nunca tratan de ver el lado positivo de la situación*.

Asimismo, el 33.3% de los encuestados respondieron que, *en caso de tener problemas en el área laboral del hospital, prefieren distraerse para olvidarse de ellos*. Sin embargo, el 47% *casi nunca o nunca* piden ayuda profesional cuando tienen *problemas en su vida personal*. Ahora bien, en cuestión de salud, el 60.4% *casi nunca o nunca se preocupan de esta cuando tienen problemas*. En el área interpersonal, si hay *problemas con sus amigos*, el 45.8% prefieren *casi nunca o nunca hablar del asunto*.

Con lo anterior, se destaca que, si bien los jóvenes tratan de hacer uso de sus herramientas y estrategias de afrontamiento, las utilizadas podrían no ser las más adecuadas ante las diversas situaciones a las que se enfrentan diariamente.

**Objetivos**

General: Realizar un manual de apoyo para la salud en donde se abarquen diversas estrategias de afrontamiento al estrés para personal de la salud.

Específicos: 1) Identificar temas y necesidades referentes al afrontamiento del estrés para su abordaje en el manual.

2) Determinar elementos esenciales para la estructura y redacción del manual, así como las áreas que no han sido cubiertas por otros documentos similares.

### ***Justificación***

En el contexto actual, el personal de la salud es uno de los grupos más vulnerables ya que, de acuerdo con la Secretaría de Salud (SS, 2020), es frecuente que los miembros se vean expuestos a una mayor demanda física y emocional. El incremento del estrés y adversidades en el ámbito laboral puede conducir a que el personal se desgaste, detone o agrave algunos trastornos mentales, como depresión y trastorno por estrés postraumático.

Ahora bien, en el contexto mexicano, acorde con Carbonell y Ortega (2020, citado en Ng, 2020), se asumen costos y retos como: enfrentar a pacientes infectados o sospechosos de infección cuando no existe certeza de que los elementos de detección y protección son los adecuados; también, se debe tomar en cuenta el poco abasto de hospitales públicos y privados para los contagiados.

Por otro lado, Bernardo Ng, presidente de la Asociación Psiquiátrica Mexicana, para un mejor cuidado psicológico del personal de la salud, recomienda “administrar adecuadamente las horas de trabajo; cumplir con horarios adecuados de dormir; dedicar el tiempo suficiente para compartir con los seres queridos; hidratarse adecuadamente y comer sanamente” (Ng, 2020, p.156).

Sin embargo, es escasa la información referente a cómo apoyar al personal de la salud en cuestión de su estado mental y, si bien dan puntos de referencia, estos no se desarrollan a profundidad.

Debido a lo ya antes mencionado, en este trabajo se buscó crear un contenido que facilite la difusión de información del autocuidado; estrategias para un mejor desempeño dentro y fuera de la institución en la que laboran, de una forma sencilla, dinámica, llamativa, entretenida y amena

de leer, que permita a estos profesionales de la salud aplicarlos de forma autodidacta en su vida cotidiana.

### ***Marco referencial***

El término estrés fue introducido por Walter Cannon en la década de 1920, definido como “la respuesta ante una amenaza a nuestro equilibrio interno u homeostasis” (Muzio, 2012, p. 5). Dicha conducta se puede observar en la forma en que el cuerpo humano responde ante diversas situaciones no sólo enfocadas en escapar de algún peligro, sino de trabajos que producen tensión y ansiedad.

Como consecuencias físicas del estrés crónico, se pueden presentar desde aquellas no tan graves, como cefaleas, hasta problemas cardíacos. De acuerdo con McEwen y Sapolsky (2010), una persona bajo niveles continuos y altos de estrés puede padecer problemas digestivos, como diarrea; obesidad debido al aumento del apetito, debilitamiento del sistema inmune, depresión, ansiedad, así como consecuencias en el sistema cardíaco como el aumento en la frecuencia cardíaca y elevación del nivel de glucosa en la sangre.

Por otro lado, Lazarus y Folkman (1896, citados en Montoya-Zuluaga y Moreno-Moreno, 2012), definen al afrontamiento como “esfuerzos cognitivos, emocionales y conductuales dirigidos a manejar las demandas internas y ambientales y que pueden extralimitar o poner a prueba los recursos de las personas” (p.213). Lo anterior propone que, si bien el ser humano se encuentra bajo estrés constante, en ocasiones la forma en que se afronta ya no es adecuada, tomando en cuenta sus diversas necesidades, puesto que la demanda física y mental sobrepasa las herramientas que tanto el medio como su experiencia le han brindado.

Ahora bien, de acuerdo con Montoya-Zuluaga et al. (2012), existen tres formas de afrontamiento: el cognitivo, que permite razonar el suceso haciéndolo menos desagradable; el conductual, basado en conductas confrontativas para manejar las

consecuencias; y el afectivo, que regula las emociones para mantener un equilibrio afectivo.

### ***Método***

El trabajo de investigación de campo que precede al actual desarrollo del manual fue de corte mixto. La población a la que se aplicó el cuestionario EMME fueron 48 estudiantes internos de la carrera de medicina, 16 hombres y 32 mujeres, con una media de edad de 23 años y medio. Los estudiantes se debían encontrar laborando en hospitales públicos de la Ciudad de México en donde se estuvieran atendiendo pacientes detectados con SARS-CoV-2. Cabe recalcar que la prueba fue modificada para su uso en los estudiantes internos, ya que inicialmente contaba con 6 áreas, promediando 17 ítems por cada una. No obstante, las seleccionadas fueron: laboral, académica, de salud, relaciones interpersonales y de vida, mismas que cuentan con entre 6 y 9 ítems cada una.

Para la realización del manual, cada integrante escogió un apartado para desarrollar, de entre los cinco presentados en el cuestionario, basándose, no sólo en los resultados presentados anteriormente, sino en investigaciones en función del área por abarcar, utilizando desde técnicas de respiración, hasta apoyo en la resolución de conflictos. También, se añadieron ilustraciones al manual, realizadas por un integrante del equipo y se creó un cuestionario digital de apoyo, tomando como base la escala “EMME”.

Por otro lado, se debió completar el manual con tres semanas de anticipación a su presentación final, debido a que se contrató a una diseñadora gráfica para la creación digital del manual organizando fechas de entrega del borrador y del diseño final.

El apartado del sueño fue agregado, a la vez que otras ligas a cuestionarios sobre depresión, ansiedad, entre otros.

### ***Resultados***

Los resultados del trabajo de campo

realizado previamente con estudiantes internos fueron cruciales para la elaboración del presente trabajo y fungieron como guía para determinar la estructura y contenido del manual. A pesar de que las encuestas fueron recabadas con datos numéricos, el método que se utilizó para el análisis estuvo más enfocado en identificar aspectos relevantes, sin emplear diagnósticos clínicos, como la prueba sugiere.

También, es importante mencionar que el producto final de este trabajo ya no sólo se enfocó en estudiantes internos, sino también en el personal de otras áreas, desde dentistas, psicólogas/os, hasta especialistas como psiquiatras, neurocirujanos(as), obstetras, entre otros.

A lo largo del manual se presentan apartados en donde se introduce el tema del estrés, una breve introducción sobre cómo la pandemia causada por el virus SARS-Cov-2 ha tenido impacto sobre los trabajadores y la forma en que ello llegó a afectar sus vidas en diversas áreas.

El apartado de técnicas por área comienza con la “laboral”, en donde se presentan estrategias para el manejo de la ansiedad, tales como la respiración y temas como establecimiento de límites en el trabajo, organización de tiempo, autoexigencia y manejo de conflictos. El área “académica” incluye temas como el síndrome del impostor, la procrastinación y el perfeccionismo.

A continuación, el “área de salud” incluye estrategias como: meditaciones, ejercicios de respiración y posiciones de yoga que favorecen la disminución del estrés. El apartado “vida”, se centra en discursos dominantes con un enfoque de la terapia narrativa; igualmente se incluyen actividades para organización de metas a corto, mediano y largo plazo. Por último, el área de “relaciones interpersonales”, abarca temas sobre la comunicación, incluyendo ejercicios sobre cómo disculparse, estrategias para una escucha activa, entre otras.

### **Discusión**

El objetivo del trabajo consistió en realizar un manual de afrontamiento al estrés para difundir estrategias, tomando en cuenta la división de las técnicas por área, de acuerdo al EMME y complementando con temáticas como sueño, psiconutrición, etc. Se consideró conveniente añadir otros apartados que se adaptaran a las variables del usuario, elemento que no fue considerado en las fuentes que se revisaron previamente.

Un ejemplo de lo anterior es el “*Manejo del Estrés en Profesionales de la Salud, durante la pandemia de Covid- 19*” (2020), por parte de la Secretaría de Salud, que abarca definiciones del estrés, afrontamiento, y estrategias maladaptativas; sin embargo, presenta sólo tres técnicas en su desarrollo.

También, por parte de la misma institución, se presentan “Lineamientos de Respuesta y Acción en Salud Mental y Adicciones para el apoyo Psicosocial durante la Pandemia por COVID 19 en México”, de lo que se observa el seguimiento de protocolos antes y después de un contagio, consecuencias psicológicas del confinamiento, la correcta difusión de información, entre otras actividades; no obstante, es escaso lo que se abarca para el personal de la salud, incluyendo sólo dos instrumentos de evaluación sobre depresión o pensamientos suicidas.

Por lo que, se sintetizó información científica con los temas sobre el estrés y afrontamiento, presentado mediante un lenguaje semi formal con el objetivo de lograr mayor comprensión general.

Por último, cabe destacar que la revisión que se hizo de manuales anteriores se centraba en una población dentro del área de salud, específicamente enfermeras o médicos residentes. En esta investigación la población que contribuyó con sus resultados al diseño de los temas incluidos fueron estudiantes internos de medicina, sin embargo, se amplió la población debido a las problemáticas que tienen en común enfermeras, médicos residentes, médicos

internos, etc., que lo transforma en un manual con mayor alcance.

### **Conclusiones**

La presentación del compendio resulta dinámica y cómoda para que de esta forma el personal de salud logre encontrar estrategias adecuadas para la situación en la que se encuentre. Asimismo, se presenta la teoría que respalda las estrategias que son planteadas para el afrontamiento del estrés.

Es de gran importancia recalcar que el manual no enfoca sus técnicas exclusivamente en un contexto de desastre natural o en pandemia, sino que puede resultar de utilidad para la vida cotidiana del personal de salud, ya que es una profesión con altos niveles de desgaste. A su vez, se enfatiza que el material no busca sustituir un tratamiento psicoterapéutico, sino presentarse como una herramienta para fomentar el autocuidado y afrontamiento sobre las problemáticas que se puedan presentar en la vida cotidiana.

### **Limitaciones**

El trabajo se realizó por medios electrónicos sociales, desde el uso de Google Forms para el cuestionario, como WhatsApp o Instagram para la continua comunicación con la diseñadora del Manual y los integrantes del equipo. La virtualidad no fue un impedimento para lograr un contacto eficaz, sin embargo, en ocasiones era complicado tener una interacción fluida.

Por otra parte, la información en la cual se basaron las áreas presentadas en el manual, así como las técnicas, fueron seleccionadas a partir del cuestionario a estudiantes internos de medicina de hospitales públicos en la Ciudad de México, sin embargo, no se conocen las exigencias que pudieran existir en otros contextos particulares tomando en cuenta la heterogeneidad en el país, así como las estrategias empleadas por médicos con mayor edad y/o experiencia.

Por otro lado, el inicio de la organización, tanto del manual como de las

técnicas, presentó complicaciones ante la falta de vinculación con docentes de la universidad, no sólo del departamento sino en general, al buscar asesoramiento en situaciones que lo ameritaban, teniendo en cuenta que el equipo no había tenido la oportunidad de trabajar en un escrito con estos temas y diseños.

### **Recomendaciones**

Se recomienda, para futuras investigaciones, recabar información mediante cuestionarios o entrevistas que se centren en estrategias de afrontamiento al estrés que sean utilizadas de forma frecuente, así como aquellas que sean infrecuentes, para que se pueda obtener un amplio panorama sobre el cuidado que el personal tiene en cuanto a su salud mental.

Se espera que la información obtenida en la aplicación del cuestionario, como en las estrategias investigadas por área, sean de ayuda en general, para que los profesionistas de la salud tengan un punto de apoyo en el manejo del estrés en la vida cotidiana. Por otro lado, aquellos que busquen dar continuidad a las investigaciones del estrés en profesionales de la salud, identifiquen la problemática y a partir de ella, presenten diversas opciones de soporte.

### **Referencias**

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, M. P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- McEwen, B., Sapolsky, R. (2010). *El estrés y su salud*. Hormone Health. <https://www.hormone.org/pacientes-y-cuidadores/el-estres-y-su-salud#:~:text=Si%20el%20nivel%20de%20estr%C3%A9s,Mareos%2C%20temblores%2C%20dificultad%20para%20respirar>
- Montoya Zuluaga, P. A. y Moreno Moreno, S. (2012). *Relación entre el Síndrome de Burnout, Estrategias de Afrontamiento y Engagement*. Psicología desde el Caribe. ISSN 2011-7485, 29 (1), p. 205-227.
- Muzio, R. N. (2012). Psicobiología del estrés. *Universidad de Buenos Aires: Facultad de Psicología*. [http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios\\_catedras/electivas/090\\_comportamiento/materia/tp\\_estres.pdf](http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/electivas/090_comportamiento/materia/tp_estres.pdf)
- Ng, B. (2020). La salud mental de las y los trabajadores de la salud en México durante la pandemia *Pluralidad y Consenso*. n. 44º.
- Reyes Lagunes, I y Góngora Coronado, E. (1996). Unidad de Investigaciones Psicosociales. UNAM Proyecto CONACyT 1084.
- Secretaría de Salud (2020) Lineamientos de respuesta y de acción en salud mental y adicciones para el apoyo psicosocial durante la pandemia por COVID-19 en México. *Secretaría de Salud*. [https://coronavirus.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Lineamientos\\_Salud\\_Mental\\_COVID-19.pdf](https://coronavirus.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Lineamientos_Salud_Mental_COVID-19.pdf)
- Secretaría de Salud (2020). Manejo del estrés en profesionales de la salud. *Secretaría de Salud*. <http://www.fundacionindex.com/fi/wp-content/uploads/2020/04/M%20C3%B3dulo-1.Manejo-del-Estr%C3%A9s-en-Profesionales-de-la-Salud.pdf>
- Torre-Muñoz V., Farias-Cortés J.D., Reyes-Vallejo L.A. y Guillen-Díaz-Barriga C. (2020). Riesgos y daños en la salud mental del personal sanitario por la atención a pacientes con Covid-19. *Rev. Mex. Urol*; 80(3), p 1-9.