

Relación entre los riesgos psicosociales a los que están expuestos el personal de salud con la baja productividad laboral

Relationship between psychosocial risks to which health workers are exposed and low work productivity

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.15427760>

María Gabriela Garcés Zavala¹

Universidad Iberoamericana del Ecuador, Ecuador



<https://orcid.org/0000-0001-6212-7144>

gaby.garces@outlook.com

Carlos Fabián Padilla Caiza²

Universidad Iberoamericana del Ecuador, Ecuador



<https://orcid.org/0000-0002-7858-4494>

carlos03.padilla@outlook.com

Richard Andrés Cabrera Armijos³

Universidad Iberoamericana del Ecuador, Ecuador



<https://orcid.org/0000-0001-9480-885X>

rcabrera@unibe.edu.ec

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: gaby.garces@outlook.com

Fecha de recepción: 15 / 10 / 2024

Fecha de aceptación: 12 / 12 / 2024

RESUMEN

Los profesionales de la salud enfrentan diariamente una serie de factores psicosociales en su entorno laboral que pueden afectar su bienestar y desempeño. El incremento en la demanda de servicios de salud ha intensificado estas condiciones, generando estrés crónico, agotamiento emocional y otros problemas de salud mental. Estos riesgos psicosociales tienen un impacto directo en la productividad laboral, afectando la calidad de los servicios de salud prestados. El objetivo principal de este estudio es investigar la relación entre los riesgos psicosociales y la baja productividad laboral en el personal de

salud. Se realizó una búsqueda sistemática de información en bases de datos electrónicas, utilizando términos de búsqueda específicos. Se aplicaron criterios de inclusión y exclusión para seleccionar los artículos relevantes. La extracción y análisis de datos se centró en aspectos metodológicos, demográficos y contextuales de las muestras. Los riesgos psicosociales en el personal de salud, como la sobrecarga laboral, las demandas emocionales, la falta de apoyo y recompensas, los conflictos interpersonales y un clima laboral negativo, impactan su salud, bienestar y productividad, aumentando el estrés, el agotamiento, los errores médicos y disminuyendo la calidad de atención. El estrés crónico puede llevar al síndrome de Burnout, afectando aún más el desempeño. En conclusión, es fundamental implementar intervenciones para mitigar estos riesgos y promover un entorno laboral saludable, incluyendo programas de apoyo emocional, capacitación en habilidades de comunicación y gestión de conflictos, y políticas que fomenten un ambiente de trabajo positivo.

PALABRAS CLAVE: *Tecnologías educativas, enseñanza, aprendizaje, educación, tecnología.*

ABSTRACT

Health professionals face a series of psychosocial factors in their daily work environment that can affect their well-being and performance. The increase in the demand for health services has intensified these conditions, generating chronic stress, emotional exhaustion and other mental health problems. These psychosocial risks have a direct impact on work productivity, affecting the quality of health services provided. The main objective of this study is to investigate the relationship between psychosocial risks and low work productivity in health personnel. A systematic search for information in electronic databases was carried out, using specific search terms. Inclusion and exclusion criteria were applied to select relevant articles. Data extraction and analysis focused on methodological, demographic and contextual aspects of the samples. Psychosocial risks in health personnel, such as work overload, emotional demands, lack of support and rewards, interpersonal conflicts and a negative work climate, impact their health, well-being and productivity, increasing stress, burnout, medical errors and decreasing the quality of care. Chronic stress can lead to Burnout syndrome, further affecting performance. In conclusion, it is critical to implement interventions to mitigate these risks and promote a healthy work environment, including emotional support programs, training

in communication and conflict management skills, and policies that foster a positive work environment.

KEYWORDS: *Educational technologies, teaching, learning, education, technology.*

INTRODUCCIÓN

Los profesionales de la salud enfrentan diariamente una compleja interacción de factores físicos, emocionales y psicosociales que influyen significativamente en su bienestar y desempeño laboral (Castro & Suárez, 2022; Cifuentes-Casquete & Escobar-Segovia, 2021). En los últimos años los riesgos psicosociales han emergido como un tema de creciente preocupación debido a su impacto directo en la salud mental y en la productividad laboral del personal de salud (Palacios, 2019). Esto es particularmente importante si consideramos que la demanda de servicios de salud incrementa gradualmente, intensificando las condiciones laborales y sumando nuevos desafíos emocionales para los profesionales (López et al., 2021).

Los riesgos psicosociales para Espinoza & Deroncele (2020) son condiciones presentes en el entorno laboral que pueden comprometer el bienestar psicológico, emocional y social de los trabajadores, generalmente estos riesgos pueden manifestarse de diversas formas, como altas cargas de trabajo, falta de apoyo social, escaso control sobre las decisiones laborales, ambigüedad en los roles y conflictos interpersonales (Castro & Suárez, 2022). Estas condiciones pueden generar estrés crónico Bada et al. (2021), agotamiento emocional (burnout) Diaz et al. (2020), ansiedad Regidor & Ausín (2020), depresión y otros problemas de salud mental Román et al. (2020), lo que afecta negativamente en la calidad de vida de los profesionales de la salud, además influye en el desempeño de sus actividades (Barral & Albán, 2021).

La baja productividad laboral caracterizada para Deming (1989) y Ortíz-Campillo et al. (2019) por una disminución en la eficiencia y el rendimiento en el trabajo se presenta como una consecuencia directa de los riesgos psicosociales (Pousa & de Lucca, 2021). La exposición a riesgos psicosociales afecta el bienestar personal y profesional de los trabajadores, repercutiendo en la calidad y eficiencia de los servicios de salud prestados, comprometiendo la seguridad y satisfacción del paciente (Gutiérrez et al., 2022). Por ende, es fundamental cómo estos riesgos influyen en la dinámica laboral para implementar estrategias preventivas y de mitigación que favorezcan el entorno de trabajo y optimicen la prestación de servicios en el sector de la salud (Pico et al., 2021).

El objetivo del estudio se centra en investigar la relación entre los riesgos psicosociales y la baja productividad laboral en el personal de salud, analizando los factores que contribuyen a esta problemática y sus efectos negativos a nivel individual y organizacional.

METODOLOGÍA

La revisión sistemática adoptó un enfoque cualitativo, el cual adoptó la declaración PRISMA 2020 para garantizar la transparencia y calidad del proceso (Page et al., 2021). El protocolo de revisión definió claramente los objetivos, criterios de inclusión y exclusión, así como las estrategias de búsqueda en bases de datos científicas. Inicialmente, se realizó una selección preliminar mediante títulos y resúmenes, para luego realizar una evaluación completa de los artículos seleccionados, asegurando su relevancia y calidad (Linares-Espinós et al., 2018). Este enfoque permitió estructurar de manera precisa y objetiva el análisis de los estudios incluidos.

Se realizó una búsqueda detallada de información documental, abarcando artículos publicados entre 2019 y 2024 en bases de datos electrónicas enfocadas en el área de conocimiento e investigación, entre ellas se encuentra: Dialnet, Scopus, Scielo, Google Scholar, PubMed, Web of Science.

Los términos de búsqueda empleados fueron: ["psychosocial risks" AND "healthcare personnel" AND "low productivity"] OR ["psychosocial hazards" AND "job performance"] OR ["job stress" AND "health professionals"] OR ["mental health" AND "reduced productivity"] OR ["psychosocial factors" AND "work productivity"]. En la Tabla 1 se especifican los criterios de inclusión y exclusión utilizados con la finalidad de recolectar los documentos pertinentes para el desarrollo de la investigación.

N°	Inclusión	Exclusión
1	Artículos de investigación, revisiones sistemáticas y metaanálisis enfocados en la relación de los riesgos psicosociales y la productividad laboral del personal de salud.	Artículos sin análisis cualitativo o cuantitativo sobre la relación entre riesgos psicosociales y productividad laboral.
2	Estudios que aborden los riesgos psicosociales en el sector sanitario y su impacto en la productividad laboral.	Estudios que presenten información redundante o similar sin aportar nuevas perspectivas sobre el tema.
3	Estudios publicados entre 2019 y 2024, garantizando información actual y pertinente.	Artículos con un enfoque diferente del tema investigativo.
4	Artículos publicados en inglés o español.	Estudios con poca sustentación científica.

Tabla 1. Criterios de Inclusión y Exclusión

Extracción y Análisis de Datos

El proceso de extracción de información se llevó a cabo de manera rigurosa, recopilando todos los elementos importantes de cada artículo seleccionado, esto incluyó el registro detallado de aspectos fundamentales como el diseño metodológico, que podía abarcar enfoques experimentales, observacionales, transversales y longitudinales. También se consideraron las características demográficas y contextuales de las muestras, como el tamaño de la muestra, la distribución de género y el tipo de servicio de atención médica en el que los participantes desempeñaban sus labores.

Complementariamente, el análisis de la calidad metodológica permitió identificar fortalezas como el uso de muestras significativas y la aplicación de técnicas analíticas avanzadas. De igual manera con dicho proceso se buscó identificar posibles debilidades como la falta de control sobre las variables investigativas y los posibles sesgos en la selección de participantes.

Síntesis y Presentación de Resultados

Los resultados obtenidos de la revisión literaria se sintetizaron mediante un análisis narrativo, permitiendo identificar patrones, discrepancias y tendencias emergentes relacionadas con los riesgos psicosociales y su impacto en la productividad laboral del personal de la salud. Este método de análisis permitió identificar la posible relevancia de estrategias como el apoyo organizacional para mitigar el estrés laboral y las variaciones observadas en los efectos de los riesgos psicosociales según el entorno laboral.

Preguntas de Investigación

En la Tabla 1 se presentan las dos preguntas de investigación fundamentales para el desarrollo del estudio, ambas se relacionan con el bienestar y la productividad del personal de la salud.

N°	Pregunta	Motivación
Q1	¿Cuáles son los factores psicosociales que influyen en el bienestar físico y mental del personal de la salud?	Identificar los factores psicosociales que afectan el bienestar físico y mental del personal de la salud, con la finalidad de establecer una base teórica que apoye futuras investigaciones.
Q2	¿Cuál es el impacto de los riesgos psicosociales en la salud y productividad laboral del personal de la salud?	Analizar la evidencia existente sobre el impacto de los riesgos psicosociales en la salud y productividad del personal de salud para proporcionar una comprensión clara de sus efectos y destacar su relevancia en la literatura actual.

Tabla 2. Preguntas de investigación

Selección de información

Se aplicó ciertos criterios detallados anteriormente para la selección de las investigaciones, la figura 1 detalla el diagrama de flujo PRISMA:

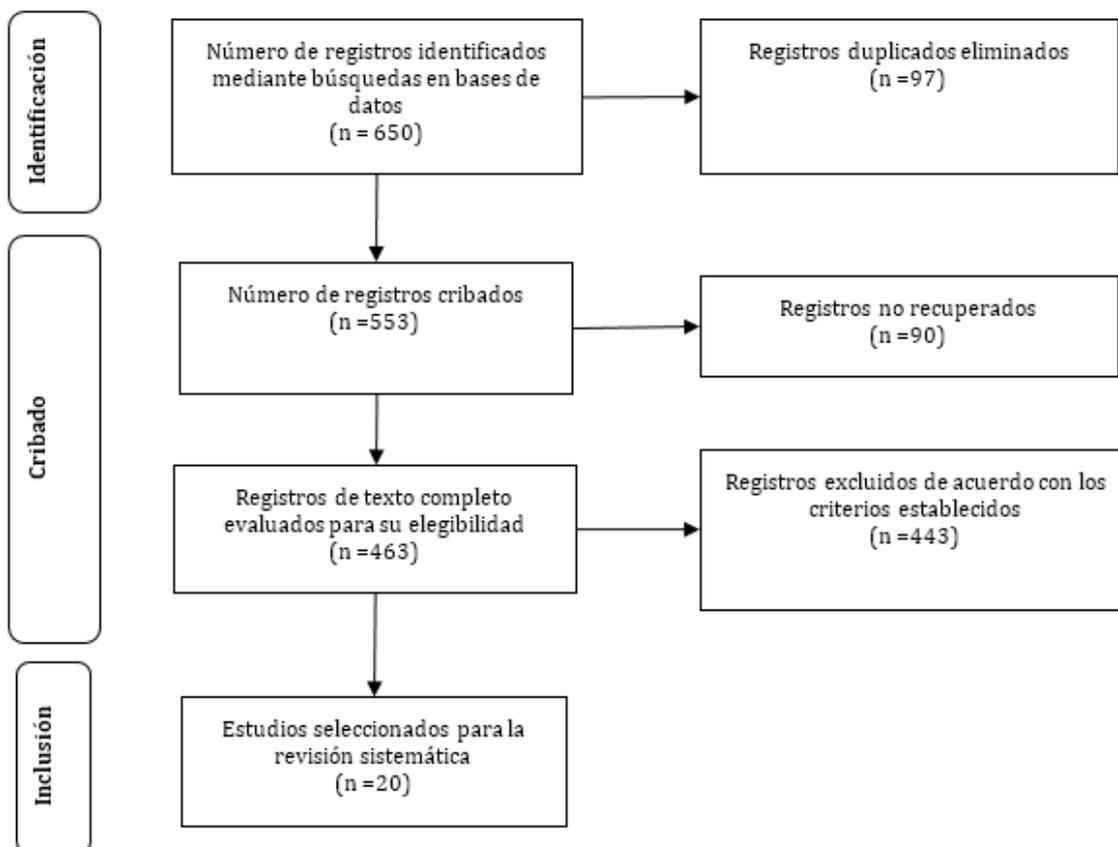


Figura 1. Diagrama de flujo PRISMA

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Riesgos Psicosociales

Se han propuesto varias definiciones de riesgos psicosociales, los cuales, en términos generales, se refieren a peligros que emergen de la interacción dinámica entre las características personales del trabajador y su entorno laboral. Estos riesgos pueden afectar el bienestar de los trabajadores de diversas maneras, manifestándose a través de condiciones laborales inadecuadas, como una carga excesiva de trabajo, ritmos acelerados y la falta de control o flexibilidad sobre las tareas. También se suma el estrés derivado de la dificultad para equilibrar las responsabilidades domésticas con las laborales, la confusión respecto a los roles y responsabilidades del puesto, y la falta de oportunidades de crecimiento personal y profesional (Valencia-Contrera & Rivera-Rojas, 2023).

Por otra parte, las exigencias tecnológicas que Ortiz-Campillo et al. (2019) mencionan no se ajustan a las capacidades del trabajador y las relaciones sociales deficientes en el entorno laboral, agravan este conjunto de factores, comprometiendo tanto la salud mental como el rendimiento laboral (Chirico et al., 2019). Estos riesgos psicosociales, al ser multifacéticos y más complejos que los riesgos físicos presentes en el lugar de trabajo, están vinculados negativamente tanto con la salud física como con el bienestar psicológico de los empleados (Potter et al., 2019).

Con respecto a la productividad laboral, se define como la relación entre los resultados alcanzados por una organización y los recursos utilizados para obtener esos resultados. La productividad está profundamente influenciada por el clima organizacional, ya que este impacta directamente en la eficiencia, eficacia y satisfacción de los trabajadores, por lo que mejorar el entorno laboral y las condiciones de trabajo es fundamental para aumentar la productividad y la competitividad de la organización, especialmente en el sector salud (Ortíz-Campillo et al., 2019).

El estrés laboral es una respuesta física y emocional del trabajador a las demandas ocupacionales que exceden su capacidad Vidotti et al. (2019); lo que representa riesgo significativo para la salud, este tipo de estrés se encuentra vinculado con diversos problemas de salud Mero et al. (2021), como accidentes cerebrovasculares, enfermedades cardiovasculares, ansiedad y depresión (Chiang et al., 2022). Además, puede afectar negativamente a las organizaciones ya que contribuye al ausentismo, rotación de personal y la escasez de mano de obra (Feng et al., 2022).

Según la Organización Internacional del Trabajo, los profesionales de la salud son los más susceptibles al estrés laboral, debido a las condiciones en que desempeñan su trabajo. El síndrome de Burnout, vinculado al estrés, se desarrolla en contextos laborales de alta implicación, como es el caso de los profesionales de la salud (Lauracio & Lauracio, 2020). Investigaciones recientes destacan que los altos niveles de estrés en el personal sanitario se deben a factores como la exposición constante al sufrimiento y la muerte, la elevada demanda de pacientes, los turnos prolongados, los conflictos interpersonales y la falta de reconocimiento profesional. Estos factores incrementan el agotamiento emocional y físico de los trabajadores, lo que aumenta su susceptibilidad al estrés, afectando negativamente su bienestar y rendimiento laboral (Mero et al., 2021).

La Organización Mundial de la Salud define al síndrome de Burnout como un fenómeno resultante del estrés crónico en el lugar de trabajo que no ha sido gestionado de manera efectiva (Lauracio & Lauracio, 2020). Este síndrome se caracteriza por tres dimensiones

clave: falta de energía o agotamiento, aumento del distanciamiento mental o actitudes negativas y cínicas hacia el trabajo, y una disminución de la eficacia profesional (Merino-Soto et al., 2024). Es importante destacar que el síndrome de desgaste ocupacional está específicamente vinculado al contexto laboral y no debe aplicarse para describir experiencias en otras áreas de la vida (Baldeón et al., 2023).

Las investigaciones indican que este síndrome afecta especialmente a las ocupaciones que implican contacto directo con las personas y una orientación humanística en el trabajo, ya que requieren un alto grado de dedicación y compromiso. Los profesionales de la salud enfrentan diariamente largas jornadas laborales, que pueden provocar enfermedades físicas y mentales (Lauracio & Lauracio, 2020).

RQ1. ¿Cuáles son los factores psicosociales que influyen en el bienestar físico y mental del personal de la salud?

Un estudio llevado a cabo por Dutheil et al. (2021) en médicos generales en Francia mostró que el 44,8% de estos profesionales experimentaba algún grado de burnout. Dentro de este grupo, un 4,8% presentaba burnout severo, evidenciado por puntuaciones elevadas en las tres dimensiones evaluadas, mientras que el 13,9% registraba un nivel intermedio con puntuaciones severas en dos dimensiones, y un 26,1% manifestaba un nivel bajo de burnout afectando una sola dimensión. Además, el burnout fue más frecuente entre los profesionales solteros en comparación con aquellos que tenían pareja sentimental.

Entre los factores protectores contra el burnout se destacaron la cohesión social, el trabajo en prácticas grupales, el rol docente y la ubicación geográfica de la práctica, de estos el trabajo en equipo se asoció con tasas menores de burnout. De manera similar, la participación en la formación de residentes fomenta interacciones clínicas regulares que reducen la percepción de aislamiento, mientras que trabajar en áreas rurales podría actuar como un factor protector al proporcionar una relación cercana con los pacientes y una mayor autonomía clínica, lo que genera una mayor satisfacción profesional (Dutheil et al. 2021).

Carga de trabajo elevada y demandas emocionales

Estudios como el de Galarza et al. (2021) identificaron que la carga de trabajo elevada y las demandas emocionales son factores significativos que contribuyen al estrés y agotamiento entre los trabajadores de salud, disminuyendo la motivación y aumentando la probabilidad de errores laborales, lo que afecta directamente la productividad.

Navarro et al. (2022) también identificaron una relación significativa entre las demandas cuantitativas y emocionales en el entorno laboral y el deterioro de la salud física y mental de los empleados, demostrando que aquellos sometidos a una elevada carga de trabajo enfrentan un mayor riesgo de padecer afecciones relacionadas con la salud en general. En particular, las demandas cuantitativas, como la gestión de un volumen considerable de tareas en plazos limitados, se asocian con una mayor probabilidad de desarrollar problemas de salud general, con una razón ajustada de tasas de incidencia (aRTI 1.58). Por otro lado, las exigencias emocionales, que implican la necesidad de controlar y suprimir emociones, se relacionan con un incremento en los problemas de salud mental (aRTI 1.25) y trastornos del sueño (aRTI 1.49), lo que resalta el impacto significativo de estas demandas sobre el bienestar integral de los trabajadores.

El estudio realizado por Galarza et al. (2021) en el Hospital Básico Píllaro encontró que el 78% de los trabajadores de salud reportaron niveles elevados de carga laboral, lo cual se relacionó con un aumento significativo del 25% en el riesgo de cometer errores médicos debido a la fatiga y la falta de concentración.

Por su parte, Giménez-Espert et al. (2020) identificaron factores que pueden agravar la sobrecarga laboral en el personal de enfermería, destacando que el 78.3% de los enfermeros experimentaron niveles elevados de estrés durante la pandemia, según lo medido por una escala de estrés percibido. Finalmente, en un estudio complementario Delgado et al. (2020) reportaron que los trabajadores sometidos a altas demandas emocionales experimentaron una disminución del 30% en la satisfacción laboral, acompañada de un aumento del 18% en el tiempo dedicado a tareas administrativas no vinculadas directamente con la atención al paciente.

Falta de apoyo organizacional y social

El estudio realizado en Guangdong China, encontró que los trabajadores de salud que carecen de apoyo social y presentan menos posibilidades de desarrollo profesional tienen una probabilidad significativamente mayor de experimentar una calidad de vida deficiente en el ámbito social (Beta = 1.512, $p < 0.001$), mientras que la baja calidad del liderazgo se asocia con un impacto negativo en su bienestar (Beta = 1.454, $p < 0.001$). Estos factores incrementan el riesgo de burnout y afectan la salud física y psicológica del personal, resaltando la importancia de un entorno laboral con un adecuado apoyo organizacional y social para mantener la salud y el rendimiento del personal médico (Asante et al., 2019).

Sumado a la falta de apoyo organizacional y social, la ausencia de recompensas y reconocimiento adecuado crea un entorno laboral desfavorable con repercusiones significativas en la salud de los trabajadores. El estudio de Cardoza²³ identificó que el 87,7% de los médicos encuestados mostraban altos niveles de riesgo en el dominio de recompensas, el cual se relaciona con la retribución económica que recibe el trabajador por parte de la organización.

El estudio de Castro & Suárez (2022) mostró que el 82% de los trabajadores de salud que percibieron una falta de apoyo organizacional reportaron un aumento del 35% en el ausentismo laboral relacionado con el estrés y el agotamiento. Por otro lado, el estudio de Torres et al. (2022) destacó que el apoyo social tuvo una correlación positiva con el rendimiento laboral indicando que un mayor apoyo social se asocia con un mejor rendimiento laboral. Además, García et al. (2020) identificaron que las altas demandas emocionales influyen negativamente la satisfacción laboral y aumentan el tiempo dedicado a tareas administrativas no relacionadas directamente con la atención al paciente Adela et al. (2018).

Conflictos interpersonales y clima laboral negativo

También, Castro & Suárez (2022) especificaron que los conflictos interpersonales y un clima laboral negativo están asociados con la disminución en la cohesión del equipo y un incremento en los niveles de estrés. Estos factores pueden generar distracciones en el trabajo y afectar negativamente la capacidad del personal para colaborar de manera eficiente, repercutiendo en la productividad laboral.

Particularmente, los conflictos con colegas, supervisores, pacientes y familiares incrementan la prevalencia de problemas de salud mental, especialmente la depresión y además se relacionan con el incremento del síndrome de burnout. Generalmente los conflictos interpersonales contribuyen al agotamiento emocional y a la aparición de síntomas psicósomáticos como dificultades para dormir y malestar gastrointestinal, estos factores interfieren en la satisfacción laboral y crean un ciclo negativo que deteriora la calidad de vida de los profesionales de la salud (Soto-Rubio et al., 2020).

Los hallazgos de López et al. (2021) revelaron que varios trabajadores de la salud reportaron conflictos interpersonales frecuentes en el lugar de trabajo, relacionándose con un aumento del en la tasa de rotación del personal. Además, estos conflictos ocasionaron una disminución en la adherencia a los protocolos clínicos y una reducción en la eficiencia para manejar situaciones de crisis.

Los estudios de Vargas-Velasco et al. (2022) y Lauracio y Lauracio (2020) proporcionan evidencia que refuerzan la relación entre los riesgos psicosociales y la productividad laboral en diferentes contextos laborales. Por su parte Vargas-Velasco et al. (2022) observaron que un 70% de los trabajadores evaluados en diversos sectores laborales experimentaron niveles significativos de estrés debido a factores psicosociales, dicho valor reflejó una reducción del 10% en la productividad, medida por la eficiencia en la realización de tareas diarias. Por otra parte, en el estudio sobre síndrome de burnout y desempeño laboral, hecho por Lauracio y Lauracio (2020) evidenció que gran parte de los trabajadores del área de la salud presentaron niveles altos de burnout y una disminución del 30% en la satisfacción con la calidad del servicio debido a factores psicosociales.

Agotamiento profesional

El estudio de Abdel-Aziz & Bauomey (2019) ofrece un análisis detallado sobre el agotamiento profesional y su relación con la resiliencia y la calidad de vida laboral entre las enfermeras que trabajan en un hospital psiquiátrico, demostrando una correlación estadísticamente significativa entre el agotamiento y la calidad de vida profesional. El estudio también resaltó la relevancia de la resiliencia como un factor protector frente al agotamiento profesional, mostrando que las enfermeras con mayores niveles de resiliencia presentaron una mejor calidad de vida profesional y fueron menos susceptibles a experimentar agotamiento emocional y despersonalización.

RQ2. ¿Cuál es el impacto de los riesgos psicosociales en la salud y productividad laboral del personal de la salud?

El estudio de López et al. (2021) sobre el rendimiento laboral del personal de salud mental destaca cómo los riesgos psicosociales pueden influenciar directamente en su capacidad para realizar su trabajo de manera efectiva. Esta investigación hace hincapié sobre la importancia de considerar las variaciones en la naturaleza y el impacto de los riesgos psicosociales según la especialización del personal de salud.

En el caso de los médicos generales el estrés laboral se origina a partir de factores como la presión económica, la elevada carga de trabajo, las horas extras y las responsabilidades administrativas, condiciones que se agravan por la falta de oportunidades de desarrollo profesional y las diferencias regionales en el acceso a recursos y apoyo institucional. Este estrés afecta el bienestar individual de los médicos y además impacta negativamente la calidad del cuidado que ofrecen a los pacientes, reduciendo la eficacia y eficiencia en la atención sanitaria (Cardoza et al., 2023).

Los riesgos psicosociales, como el agotamiento y la fatiga por compasión, impactan considerablemente en la salud y productividad laboral de los profesionales de la salud, quienes, al estar expuestos constantemente a situaciones traumáticas y de alta demanda emocional, experimentan un desgaste emocional considerable que puede llevar a consecuencias graves, incluyendo el suicidio ocupacional. Este desgaste afecta la salud mental de los profesionales y disminuye su productividad y satisfacción laboral, ya que la presencia de estos factores está asociada con una reducción en la calidad de la atención al paciente y con mayores costos humanos y económicos para las organizaciones de salud, lo que evidencia la importancia de abordar y mitigar estos riesgos en el entorno sanitario (Sullivan & Germain, 2020).

El hecho de normalizar estos incidentes en el entorno laboral agrava estas problemáticas, deteriorando la moral del equipo y provocando un desgaste físico y emocional considerable en los profesionales de la salud, lo cual afecta su capacidad de toma de decisiones e influye en la seguridad del paciente y en la eficiencia del sistema de salud (Mena, 2020). Finalmente, Pando et al. (2016) especifica que la sobrecarga de trabajo, la falta de apoyo organizacional y las tensiones en las relaciones interpersonales también afectan la salud mental y física de los profesionales de la salud.

CONCLUSIONES

Los estudios revisados destacan de manera consistente que los riesgos psicosociales, como la carga de trabajo elevada, las demandas emocionales, la falta de apoyo organizacional, los conflictos interpersonales y un clima laboral negativo, tienen un impacto negativo significativo en la productividad y la calidad del cuidado en el personal de salud. La carga de trabajo elevada y las altas demandas emocionales están directamente asociadas con un aumento en errores médicos y una reducción en la eficiencia de la atención, lo que compromete la seguridad y la precisión en el cuidado de los pacientes.

La percepción de falta de apoyo organizacional se relaciona con mayores tasas de ausentismo laboral y una disminución en la colaboración interdepartamental, afectando negativamente la coordinación de la atención al paciente y la productividad general del personal. Los conflictos interpersonales y un clima laboral negativo contribuyen a una mayor rotación del personal y una menor adherencia a los protocolos clínicos, lo que puede generar inestabilidad en los equipos de trabajo y afectar la consistencia en la atención médica.

Implementar intervenciones efectivas es importante para mitigar los riesgos psicosociales, incluyendo programas de apoyo emocional, entrenamiento en habilidades de comunicación y gestión de conflictos, así como políticas que promuevan un ambiente laboral saludable y de apoyo. Para un mejor alcance en futuras investigaciones se debe realizar estudios longitudinales que evalúen el impacto a largo plazo de intervenciones específicas diseñadas para abordar los riesgos psicosociales en el personal de salud. Además, explorar estrategias innovadoras para mejorar el bienestar laboral y la experiencia del paciente puede contribuir a fortalecer los sistemas de salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abdel-Aziz, A., & Bauomey, E. (2019). Relationship Between Professional Self-Esteem and Job Stress among Psychiatric Nurses Working at El-Abbassiya Psychiatric Hospital. *Assiut Scientific Nursing Journal*, 8(20), 215. <http://asnj.journals.ekb.eghttp://www.arabimpactfactor.com>
- Adela, F. S., Orbegoso, C., Salazar, M., & Hernández, R. (2018). Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana. *Apuntes Universitarios*, 8(3), 43–55. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=467657107003>
- Asante, J. O., Li, M. J., Liao, J., Huang, Y. X., & Hao, Y. T. (2019). The relationship between psychosocial risk factors, burnout and quality of life among primary healthcare workers in rural Guangdong province: A cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 19(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4278-8>
- Bada, O. F., Salas, R. M., Castillo, E. F., Arroyo, E. M., & Carbonell, C. E. (2021). Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *MediSur*, 18(6), 1138–1144. <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4621>
- Baldeón Dávila, M. R., Janampa López, L. R., Rivera Lucas, J. A., & Santivañez Meza, L. M. (2023). Síndrome de burnout: Una revisión sistemática en Hispanoamérica. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1). <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.378>
- Barral, S., & Albán, G. (2021). Impacto de los factores de riesgo psicosociales, estrés y síndrome de burnout sobre la satisfacción laboral en personal administrativo de nivel técnico-gerencial en salud. *Pensamiento Empresarial*, 8, 270. <https://doi.org/10.33324/udaakadem.vi8.444>

- Cardoza, W., Rodriguez, C., Pérez-Galavís, A., & Ron, M. (2023). Work psychosocial factors and stress in medical staff in the epidemiology area of a public institution. *Interdisciplinary Rehabilitation / Rehabilitacion Interdisciplinaria*, 3, 52. <https://doi.org/10.56294/ri202352>
- Castro, N., & Suárez, X. (2022). Riesgos psicosociales y su relación con la salud laboral en un hospital. *Ciencias Psicológicas*. <https://doi.org/10.22235/cp.v16i1.2551>
- Chiang, M., Sanhueza, C., & Rivera, M. J. (2022). Clima organizacional, ¿afecta al estrés laboral?: comparación entre funcionarios de la salud y seguridad pública. *RAN. Revistas Academia y Negocios*, 8(1), 43–54. <https://doi.org/10.29393/ran8-6comm30006>
- Chirico, F., Heponiemi, T., Pavlova, M., Zaffina, S., & Magnavita, N. (2019). Psychosocial risk prevention in a global occupational health perspective. A descriptive analysis. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(14). <https://doi.org/10.3390/ijerph16142470>
- Cifuentes-Casquete, K., & Escobar-Segovia, K. F. (2021). Factores de riesgos psicosociales y Síndrome de Burnout en un hospital de Guayaquil, ante la emergencia sanitaria por COVID-19. *REVISTA CIENCIAS PEDAGÓGICAS E INNOVACIÓN*, 9(1), 43–50. <https://doi.org/10.26423/rcpi.v9i1.411>
- Delgado, S., Calvanapón, F., & Cárdenas, Carina. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *REVISTA EUGENIO ESPEJO*, 14(2), 11–18. <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad* (Díaz Santos).
- Diaz, G., Plaza, M., & Hernández, H. (2020). Relación entre estrés laboral y cultura organizacional en empleados del sector salud. *Espacios*, 41(27), 109–122. https://www.researchgate.net/profile/Helman-Hernandez-Riano/publication/343178375_Relacion_entre_estres_laboral_y_cultura_organizacional_en_empleados_del_sector_salud/links/5f1a35b092851cd5fa420722/Relation-entre-estres-laboral-y-cultura-organizacional-en-empleados-del-sector-salud.pdf
- Dutheil, F., Parreira, L. M., Eismann, J., Lesage, F. X., Balayssac, D., Lambert, C., Clinchamps, M., Pezet, D., Pereira, B., & Leroy, B. (2021). Burnout in French general practitioners: A nationwide prospective study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(22). <https://doi.org/10.3390/ijerph182212044>

- Espinoza, S., & Deroncele, A. (2020). Estrés de rol: Aportaciones desde la intervención psicosocial educativa al logro de organizaciones laborales saludables. *Didáctica y Educación*, 11(4), 187–199. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7798832>
- Feng, J., Jiang, H., Shen, X., Lei, Z., Li, L., Zhu, Y., Zhang, M., Yang, T., Meng, X., Di, H., Xia, W., Lu, Z., & Gan, Y. (2022). Occupational stress and associated factors among general practitioners in China: a national cross-sectional study. *BMC Public Health*, 22(1). <https://doi.org/10.1186/s12889-022-13484-3>
- Galarza Torresano, I. D., Tocto Villarreal, B. T., & Peñaloza Montenegro, B. C. (2021). Riesgos psicosociales y desempeño laboral de los funcionarios del Hospital Básico Píllaro y su dirección distrital. *REVISTA ERUDITUS*, 2(1), 45–58. <https://doi.org/10.35290/re.v2n1.2021.397>
- García, O. E., Peley, R., Pertúz, S. O., Pérez, K. L., & Viloría, J. (2020). Relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral de servidores públicos en una institución educativa en Colombia. *Educación • Education • Educação •*, 41(37), 40–51. <https://www.revistaespacios.com>
- Giménez-Espert, M. del C., Prado-Gascó, V., & Soto-Rubio, A. (2020). Psychosocial Risks, Work Engagement, and Job Satisfaction of Nurses During COVID-19 Pandemic. *Frontiers in Public Health*, 8. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2020.566896>
- Gutiérrez, J., Amado, J., Palomino, M., & Arias, J. (2022). Resiliencia empresarial en la gestión de procesos y productividad. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 9(2), 2–18. <https://doi.org/https://doi.org/10.46377/dilemas.v9i2.3159>
- Lauracio, C., & Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4), 543–554. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>
- Linares-Espinós, E., Hernández, V., Domínguez-Escrig, J. L., Fernández-Pello, S., Hevia, V., Mayor, J., Padilla-Fernández, B., & Ribal, M. J. (2018). Methodology of a systematic review. In *Actas Urológicas Españolas* (Vol. 42, Issue 8, pp. 499–506). Elsevier Ltd. <https://doi.org/10.1016/j.acuro.2018.01.010>
- López, A., Cuenca, A., Bajaña, J., Merino, K., López, M., & Bravo, D. (2021). Factores de riesgo psicosocial y salud mental del personal de salud en ámbito hospitalario.

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(5), 8018–8035.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.887

Mena, X. F. (2020). El diseño de políticas económicas y la resiliencia de las empresas en entornos disruptivos. *BOLETÍN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS*, 75(231), 541–569.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7692489#:~:text=El%20art%C3%ADculo%20pone%20el%20foco%20en%20las%20pol%C3%ADticas,resiliencia%20de%20los%20sectores%20econ%C3%B3micos%20y%20las%20empresas.>

Merino-Soto, C., Angulo-Ramos, M., Llaja-Rojas, V., & Chans, G. M. (2024). Academic performance, emotional intelligence, and academic burnout: A cross-sectional study of a mediational effect in nursing students. *Nurse Education Today*, 139.
<https://doi.org/10.1016/j.nedt.2024.106221>

Mero Quijije, E. M., Salas Tomalá, Y. G., Acuña Cedeño, L. M., & Bernal Gutiérrez, G. V. (2021). Estrés laboral en el personal de salud en tiempos de COVID-19. *RECIMUNDO*, 5(3), 368–377.

[https://doi.org/10.26820/recimundo/5.\(3\).sep.2021.368-377](https://doi.org/10.26820/recimundo/5.(3).sep.2021.368-377)

Navarro, A., Fernández-Cano, M. I., Salas-Nicas, S., Llorens, C., Moriña, D., & Moncada, S. (2022). Relationship between psychosocial risks exposure and health: a cohort study using the COPSOQ-Istas21. *Gaceta Sanitaria*, 36(4), 376–379.
<https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2021.11.004>

Ortíz-Campillo, L., Ortíz-Ospino, L., Coronell-Cuadrado, R., Hamburger-Madr, K., & Orozco-Acosta, E. (2019). Incidence of organizational climate on labor productivity in institutions providing health services (IPS): a correlational study. *Revista Latinoamericana de Hipertensión*, 14(2), 1–7. www.revhipertension.com

Ortiz-Campillo, L., Ortiz-Ospino, L. E., Coronell-Cuadrado, R. D., Hamburguer-Madrid, K., & Orozco-Acosta, E. (2019). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional. *Revista Latinoamericana de Hipertensión*, 14(2), 187–197.
<https://www.redalyc.org/journal/1702/170263775012/>

Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., Shamseer, L., Tetzlaff, J. M., Akl, E. A., Brennan, S. E., Chou, R., Glanville, J., Grimshaw, J. M., Hróbjartsson, A., Lalu, M. M., Li, T., Loder, E. W., Mayo-Wilson, E., McDonald, S., ... Moher, D. (2021). The PRISMA 2020 statement: An

-
- updated guideline for reporting systematic reviews. In *The BMJ* (Vol. 372). BMJ Publishing Group. <https://doi.org/10.1136/bmj.n71>
- Palacios, D. L. (2019). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los Distritos de salud pública de la provincia de Manabí-Ecuador. *ECA Sinergia*, 10(1), 70–84. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v10i1.1196
- Pando Moreno, M., Varillas, W., Aranda Beltrán, C., & Elizalde Núñez, F. (2016). Análisis factorial exploratorio del ‘Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo’ en Perú. *Anales de La Facultad de Medicina*, 77(4), 365. <https://doi.org/10.15381/anales.v77i4.12649>
- Pico, C. F., Morocho, S. C., Gómez, F. J. C., Leal, B. C., & Sáenz, C. A. M. (2021). Psychosocial risks to the infectious threat in nursing personnel in a health center in Ecuador 2020. *Boletín de Malariología y Salud Ambiental*, 61(1), 5–61. <https://doi.org/10.52808/bmsa.7e5.611.008>
- Potter, R., O’Keefe, V., Leka, S., Webber, M., & Dollard, M. (2019). Analytical review of the Australian policy context for work-related psychological health and psychosocial risks. *Safety Science*, 111, 37–48. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2018.09.012>
- Pousa, P. C. P., & de Lucca, S. R. (2021). Psychosocial factors in nursing work and occupational risks: a systematic review. In *Revista Brasileira de Enfermagem* (Vol. 74). Associação Brasileira de Enfermagem. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2020-0198>
- Regidor, N., & Ausín, B. (2020). Tecnologías de información y comunicación (TIC) aplicadas al tratamiento de los problemas de ansiedad. *Clínica Contemporánea*, 11(2). <https://doi.org/10.5093/cc2020a8>
- Román, D., Paramino, J. C., de la Fuente, J., Martínez, Á., Carranza, M. J., & López, M. de los R. (2020). El banquete: Gamificación a través de un examen oral en las aulas de enfermería de salud mental. *Proyectos de INNOVACIÓN Y MEJORA DOCENTE*, 1, 1–4. <https://indoc.uca.es/articulos/sol-201900138429-tra.pdf>
- Soto-Rubio, A., Giménez-Espert, M. D. C., & Prado-Gascó, V. (2020). Effect of emotional intelligence and psychosocial risks on burnout, job satisfaction, and nurses’ health during the covid-19 pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(21), 1–14. <https://doi.org/10.3390/ijerph17217998>
-

- Sullivan, S., & Germain, M. L. (2020). Psychosocial risks of healthcare professionals and occupational suicide. *Industrial and Commercial Training*, 15(1), 1–14.
<https://doi.org/10.1108/ICT-08-2019-0081>
- Torres López, M. T., Quintero Fuentes, M. P., Rosas, L. F., & Ramírez, J. H. (2022). Rendimiento Laboral del Personal de Salud Mental Relacionado con el Riesgo Psicosocial. *European Scientific Journal*, ESJ, 18(38), 1.
<https://doi.org/10.19044/esj.2022.v18n38p1>
- Valencia-Contrera, M., & Rivera-Rojas, F. (2023). Riesgos psicosociales laborales: una propuesta de definición. *Revista Médica de Chile*, 151, 229–236.
<https://doi.org/10.4067/s0034-98872023000200229>
- Vargas-Velasco, Y. P., Vasquez-Barrera, L. V., Quino-Ávila, A. C., Arias-Condía, D. L., & Avella-Tejedor, E. A. (2022). Instrumentos de evaluación del riesgo psicosocial en trabajadores de diferentes sectores laborales. Revisión narrativa descriptiva. *Revista Investigación En Salud Universidad de Boyacá*, 9(1).
<https://doi.org/10.24267/23897325.735>
- Vidotti, V., Martins, J. T., Galdino, M. J. Q., Ribeiro, R. P., & Robazzi, M. L. do C. C. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enfermeria Global*, 18(3), 344–354.
<https://doi.org/10.6018/eglobal.18.3.325961>