

## ESTRÉS EN EL LUGAR DE TRABAJO:

### CÓMO CONTINUAR APOYANDO A LOS EMPLEADOS EN TIEMPOS DE PANDEMIA

La pandemia COVID-19 se ha convertido en una emergencia de salud pública. Las medidas aplicadas para controlar el contagio del coronavirus han supuesto un impacto sin precedentes en el estilo de vida de muchas personas a lo largo del mundo, así como grandes cambios en las prácticas laborales.

#### Cómo está afectando la pandemia COVID-19 a nuestra salud mental

Las medidas aplicadas durante la cuarentena han tenido un impacto significativo en nuestro bienestar mental, algo que en muchos casos se traduce en síntomas como confusión, irritación o, incluso, aparición de estrés post-traumático.<sup>1</sup>

Según un estudio realizado en la población de China, cuyo objetivo era analizar el efecto inmediato de la epidemia del COVID-19 sobre el bienestar psicosocial, más de la mitad de los encuestados (53,8%) calificaron de grave o moderada la repercusión psicológica; mientras que el 8,1% afirmó que sus niveles de estrés eran entre moderados y graves.



Además, el 16,5% aseguró sentir síntomas de depresión y el 28,8% afirmó sufrir ansiedad.<sup>2</sup> Teniendo en cuenta estas cifras, es probable que asistamos a un aumento del número de problemas de salud mental a largo plazo, así como también a un aumento de su gravedad. También es probable que observemos un aumento de conductas poco saludables, tales como beber alcohol en exceso o abusar de sustancias o del juego.<sup>3</sup>

De esta manera, parece que los principales factores que están contribuyendo a aumentar

los niveles de estrés son el alargamiento de la cuarentena, el miedo al contagio, los problemas financieros, la frustración, el aburrimiento, la desinformación y el estigma.<sup>1</sup> Así lo confirma el nuevo estudio 'Cigna COVID-19 Global Impact 2020' acerca de la salud y el bienestar de las personas. Este estudio concluye que, como consecuencia de la pandemia del COVID-19, ha aumentado el miedo relacionado con la situación económica y las relaciones sociales.<sup>4</sup>

#### Por qué las empresas deberían actuar para reducir el estrés

Tal y como ha indicado el Foro Económico Mundial, sería adecuado que las organizaciones tomaran medidas para apoyar a aquellos empleados que hayan atravesado un periodo de estrés relacionado con la pandemia, a fin de evitar un incremento del absentismo y del síndrome 'burnout'.<sup>5</sup> **A través de un adecuado manejo del estrés, es posible reducir o evitar su impacto negativo, incluidos todos los costes asociados.** Y es que un buen entorno laboral contribuye positivamente a mantener y mejorar el bienestar emocional de los empleados, al ayudarles a aumentar su satisfacción y confianza en sí mismos.<sup>6</sup> **De hecho, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), por cada dólar que se invierte en aumentar el cuidado de los trastornos mentales frecuentes, se produce un retorno de 4 dólares en cuanto a la mejora de salud y productividad.**<sup>7</sup>

## Las causas de estrés en el entorno laboral

La vuelta al trabajo tras la pandemia conlleva una vuelta a la normalidad, pero también implica un potencial aumento de los niveles de estrés. Tal y como recoge un reciente estudio realizado en China, más del 10% de los encuestados sufría estrés postraumático al regresar al trabajo tras el confinamiento.<sup>8</sup> Sin embargo, el estrés laboral no es algo nuevo. Incluso antes de la pandemia éste ya era un asunto urgente a nivel internacional, especialmente en las regiones de Asia Central, Asia Pacífico, Europa y América. En este sentido, las situaciones que más estrés generaban eran la sobrecarga de trabajo, los plazos de entrega exigentes y la excesiva presión y responsabilidad. Asimismo, otras preocupaciones eran la falta de apoyo por parte de la dirección, los conflictos con compañeros, los cambios en la organización, la falta de conciliación entre la vida familiar y laboral, y la incertidumbre en torno a los roles laborales.<sup>6,9,10</sup>

**Hasta un 19% del gasto sanitario se puede atribuir a enfermedades relacionadas con el estrés.<sup>12</sup>**

## El verdadero coste del estrés

Está demostrado que vivir con altos niveles de estrés en el trabajo tiene un efecto negativo sobre la salud mental, llegando incluso a representar un factor de riesgo ante determinadas dolencias como la depresión.<sup>11</sup> Además, contribuye a aumentar las posibilidades de padecer determinadas problemáticas graves, tales como enfermedades cardíacas o presión arterial elevada.<sup>10</sup>



Hay que señalar que los datos recogidos en el estudio de Cigna apuntan a que la mayoría de los síntomas del estrés están relacionados con problemáticas físicas, en lugar de mentales. Las principales manifestaciones físicas del estrés son el dolor en el pecho, los problemas circulatorios, los trastornos gastrointestinales, el dolor muscular y de huesos, así como ciertas problemáticas ginecológicas.<sup>12</sup>

Por lo tanto, el estrés no sólo tiene un impacto perjudicial en las personas, también implica una carga financiera a las empresas, a la asistencia sanitaria y a la sociedad en general.

Según muestra la revisión sistemática realizada en 2017, considerando estudios de varios países con altos ingresos económicos, entre los que se encuentra Australia, en todos ellos el coste total estimado de estrés laboral era considerable, oscilando entre los 221 millones y los 187.000 millones de dólares. La mayor parte de las pérdidas, entre el 70-90%, estaban relacionadas con la productividad, mientras que los costes médicos suponían el restante 10-30%.<sup>13</sup> Además, el estudio de Cigna, realizado en varias regiones, indica que el 19% del gasto en salud se atribuye a enfermedades relacionadas con el estrés.<sup>12</sup> Así, parece que el impacto del estrés supone una carga adicional al sistema sanitario, algo especialmente relevante en un momento como el actual, en el que éste ya se encuentra sometido a más presión de la habitual.

## El impacto del estrés crónico en el lugar de trabajo

A largo plazo, el estrés no gestionado perjudica la capacidad para trabajar y puede derivar en “agotamiento”, un fenómeno ocupacional reconocido por la Organización Mundial de la Salud y que se caracteriza por:<sup>14</sup>

- Sensación de falta de energía
- Aumento del distanciamiento en relación al propio trabajo o aparición de sentimientos negativos.
- Reducción de la eficacia profesional

## ¿Qué relación existe entre estrés, absentismo y presentismo?

El estrés también ejerce un efecto negativo importante sobre el absentismo y el presentismo. El absentismo es la ausencia intencional o habitual de un empleado del lugar de trabajo; mientras que el presentismo se produce cuando un empleado está presente en el trabajo, pero no es plenamente funcional, puesto que se encuentra mal o trabaja muchas horas para quedar bien con la empresa.<sup>15,16</sup>

**La OMS define el “Síndrome Burnout” con 4 síntomas: agotamiento, distanciamiento, sentimientos negativos relacionados con el trabajo y reducción de la eficacia.<sup>14</sup>**

Los resultados del estudio publicado por Cigna también analizan el absentismo y presentismo de los empleados que trabajan para multinacionales en países desarrollados y en desarrollo. Así, se llega a la conclusión de que los principales indicadores que pueden predecir una situación de presentismo son, por este orden: la zona de residencia, el estrés, la percepción de la salud general, la satisfacción en el trabajo, el dolor, el estado de ánimo, el descanso, las horas de trabajo, la ansiedad y/o depresión y, por último, la edad. Sin embargo, en el caso del absentismo, los principales indicadores son: el dolor, la edad, la percepción de salud general,

el estrés, el género, el descanso, el mayor índice de masa corporal (IMC), tener dependientes y, por último, el estado de ánimo.<sup>16</sup>

Por lo tanto, aunque el estrés es un factor de riesgo independiente en las causas de absentismo o presentismo, los datos demuestran que también puede ayudar a que empeoren algunos factores como la aparición de dolor, el nivel de descanso, el mayor índice de Masa Corporal, el estado de ánimo y la depresión.<sup>11,17-21</sup> Por su parte, los cambios psicológicos pueden deberse, en parte, a la reacción del cuerpo al estrés, especialmente si hablamos de estrés crónico. En ese caso, es frecuente que se produzca una disfunción hormonal con un aumento del nivel de cortisol, la hormona del estrés.<sup>17-20</sup>

## Reducir el estrés en el lugar de trabajo

Para disminuir los efectos negativos del estrés sobre nuestro bienestar mental derivados de la pandemia y del trabajo, las organizaciones pueden emprender una serie de medidas para reducir los factores de riesgo y mejorar el acceso a los recursos disponibles. Para ello, se deben identificar las áreas de mejora, tanto en lo que se refiere a la cultura corporativa, al entorno laboral y a las prácticas empresariales.<sup>12</sup>



Uno de los factores clave es establecer un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal, a través de iniciativas como la flexibilidad de horarios, la reasignación de tareas o el teletrabajo. En el caso de que se constate su efecto positivo, algunas de las políticas adoptadas para limitar la propagación de la COVID-19 podrían prolongarse en el tiempo tras la pandemia. A nivel mundial, las organizaciones han fomentado que sus empleados pudieran trabajar desde casa, algo que, según el reciente estudio Cigna 'COVID-19 Global Impact 2020', se ha valorado positivamente por la mayoría de los encuestados. Concretamente, el 76% de ellos asegura que su jornada laboral es más flexible, cifra que se eleva al 93% en Estados Unidos y al 91% en Tailandia. Otra de las conclusiones extraídas de este estudio es que los encuestados pudieron apoyar mejor a sus parejas y a sus hijos trabajando desde casa, así como pasar más tiempo de calidad con ellos.<sup>4</sup>

Por otro lado, mantener el contacto en el entorno laboral es fundamental para promover el bienestar de los empleados. Realizar habitualmente reuniones de seguimiento con la dirección de la organización permite que los empleados planteen problemáticas a las que se puedan estar enfrentando, al mismo tiempo que favorece el apoyo mutuo. Y es que el contacto entre compañeros contribuye a cuidar la salud mental y refuerza el sentimiento de comunidad. De la misma manera, las empresas pueden poner en marcha diversas iniciativas que contribuyan a incrementar la sensibilización alrededor de las problemáticas de salud mental, ayudándoles a identificar quién puede necesitar una ayuda extra dentro de la plantilla.<sup>12</sup> De la misma manera, hacer partícipes a los empleados en la toma de decisiones contribuye a disminuir los niveles de estrés, ya que ayuda a tener un mayor control sobre el propio trabajo.<sup>22</sup> Por último, impulsar programas de desarrollo de carrera y reconocer y premiar la aportación de los empleados también ejerce un efecto muy positivo a la hora de limitar el impacto del estrés.<sup>23</sup>

## Construir resiliencia

Es importante tener en cuenta que un cierto grado de estrés no tiene por qué resultar negativo. Un poquito de presión en el trabajo puede aportar un extra de motivación y satisfacción.<sup>6</sup> No obstante, a medida que aparecen nuevos brotes de coronavirus y aumenta nuestra ansiedad por ello, necesitamos fomentar nuestra capacidad de gestionar la incertidumbre. Por tanto, es muy beneficioso que las organizaciones impulsen la adopción de una actitud resiliente en su equipo, entendida ésta como la capacidad de recuperarnos y manejar mejor el estrés. Los últimos hallazgos demuestran que los trabajadores resilientes actúan mejor bajo entornos de trabajo difíciles.<sup>24</sup> Afortunadamente, la resiliencia es una habilidad que los empleados pueden adquirir, y para ello, distintas herramientas formativas online han demostrado ser muy eficaces para alcanzar este objetivo.<sup>24,25</sup>

Los aspectos o habilidades que pueden mejorar la resiliencia son:<sup>24-26</sup>

- Desarrollar estrategias positivas para resolver o hacer frente a los problemas.
- Formar conexiones de apoyo.
- Reforzar la confianza en uno mismo o a la hora de realizar una tarea concreta.
- Fomentar la perseverancia.
- Adoptar una perspectiva que facilite entender los puntos de vista de los demás.
- Practicar mindfulness.

## Un enfoque holístico

Está probado que vivir con altos niveles de estrés puede afectar a aspectos como el descanso, el peso corporal o el modo en el que nos afecta el dolor, y es importante ser consciente de que la relación entre ellos es bidireccional. Dormir bien, comer mejor o estar más activo puede ejercer un efecto muy positivo sobre el bienestar psicológico, ya que contribuye a reducir el estrés o el riesgo de depresión.<sup>18,27-29</sup>

Por lo tanto, cualquier iniciativa destinada a reducir el estrés laboral y sus posibles consecuencias sobre la salud, debería ser multifactorial, es decir, debe contemplar el bienestar en su conjunto.

Para conseguirlo, muchas organizaciones han apostado por la digitalización, con el objetivo de promover prácticas laborales saludables a distancia, mientras sus empleados teletrabajan.

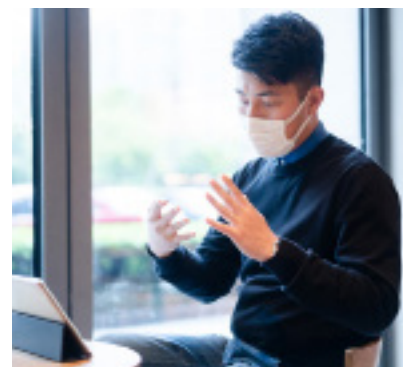
***Las soluciones digitales juegan un papel clave para mejorar la salud de los trabajadores.<sup>30</sup>***

En este sentido, los servicios de salud digital juegan un papel clave para mejorar la calidad de vida, ayudando a incorporar hábitos saludables tales como el cuidado de la salud mental, el fomento de un estilo de vida activo o un adecuado descanso, todos ellos factores muy beneficiosos a la hora de reducir el estrés laboral<sup>30</sup>. De un tiempo a esta parte, el cuidado de la salud mental se ha situado en lo más alto de la agenda de muchas organizaciones, lo que facilita poder mantener una conversación abierta sobre temas que no hace mucho eran considerados tabú, como el estrés o la depresión. No cabe duda de que esto es algo muy positivo a la hora de promover el bienestar entre los empleados.

## Cómo puede ayudar Cigna

La pandemia COVID-19 ha impactado significativamente a muchas personas, aumentando sus niveles de estrés. Sin embargo, las organizaciones pueden poner en marcha medidas que incidan en la prevención del estrés y contribuyan a crear una cultura corporativa que minimice su impacto en los empleados. De esta manera, no sólo estarán reduciendo costes asociados, sino que estarán dando un paso adelante para reforzar la satisfacción de sus empleados, promoviendo su salud y bienestar desde un enfoque holístico, e incentivando la adopción de una actitud resiliente que les ayude a combatir eficazmente el estrés y sus efectos.

Las soluciones que detallamos a continuación ofrecen apoyo y servicios a distancia y su empleo ha aumentado durante la crisis de la COVID-19. Las consultas de salud virtual se han incrementado notablemente — en Cigna los servicios de telemedicina se han multiplicado por nueve — durante la pandemia, lo que anuncia una aceleración de la demanda de este servicio en el futuro. Pero esto no es todo. Además, Cigna puede ayudar a sus clientes con una serie de servicios de bienestar que ayudan a los empleados a transitar hacia “nueva normalidad” tras la pandemia:



- **Soluciones de telemedicina, como [Cigna Wellbeing App™](#) o [Doctor Cigna](#):** Fácil acceso a asistencia sanitaria de calidad. Ofrece la posibilidad de realizar consultas con un médico por vía telefónica o videollamada para abordar cualquier tema de salud.
- **Programas de Coaching Online:** Dentro de Cigna Wellbeing App™ contamos con programas creados para conseguir un estilo de vida saludable a largo plazo. Accesibles a cualquier hora, estas soluciones incluyen valoraciones de salud y programas específicos para mejorar el bienestar, no sólo construyendo resiliencia, sino potenciando el ejercicio, la dieta equilibrada y el descanso.



### Referencias:

1. Brooks S, Webster R, Smith L, et al. (2020). The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence. *The Lancet*. 395. 10.1016/S0140-6736(20)30460-8.
2. Wang C, Pan R, Wan X, et al. (2020). Immediate Psychological Responses and Associated Factors during the Initial Stage of the 2019 Coronavirus Disease (COVID-19) Epidemic among the General Population in China. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 17(5), 1729; <https://doi.org/10.3390/ijerph17051729>.
3. Policy Brief: COVID-19 and the Need for Action on Mental Health. United Nations. Published 13 May 2020. Available: [https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/un\\_policy\\_brief-covid\\_and\\_mental\\_health\\_final.pdf](https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/un_policy_brief-covid_and_mental_health_final.pdf).
4. 2020 Cigna COVID-19 Global Impact Study. Cigna. Published June 2020.
5. Lockdown is the world's biggest psychological experiment - and we will pay the price. World Economic Forum. <https://www.weforum.org/agenda/2020/04/this-is-the-psychological-side-of-the-covid-19-pandemic-that-were-ignoring>. Published 9 April 2020. Accessed 22 May 2020.
6. Workplace Stress: A collective challenge. International Labor Organization. Published 4 April 2016. Available: [https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS\\_466547/lang--en/index.htm](https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_466547/lang--en/index.htm).
7. Information sheet: Mental health in the workplace. World Health Organization. May 2019. [https://www.who.int/mental\\_health/in\\_the\\_workplace/en](https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/en). Accessed 22 May 2020.
8. Tan W, Hao F, McIntyre RS, et al. (2020) Is returning to work during the COVID-19 pandemic stressful? A study on immediate mental health status and psychoneuroimmunity prevention measures of Chinese workforce [published online ahead of print, 2020 Apr 23]. *Brain Behav Immun.*;S0889-1591(20)30603-6. doi:10.1016/j.bbi.2020.04.055
9. Work related stress depression or anxiety statistics in Great Britain, 2018. Health and Safety Executive (HSE). Published 31 October 2018. Available: <http://www.hse.gov.uk/statistics/causdis/stress.pdf>.



10. Workplace Stress. The American Institute of Stress. <https://www.stress.org/workplace-stress>. Accessed 22 May 2020.
11. Theorell T, Hammarström A, Aronsson G, et al. (2015). A systematic review including meta-analysis of work environment and depressive symptoms. *BMC public health*, 15, 738. doi:10.1186/s12889-015-1954-4.
12. Chronic Stress: Are we reaching system burn out? Cigna. Published 29 November 2019. Available: <https://www.cignaglobal.com/static/docs/pdf/Cigna%20Asia%20Care%20Report%20-%202018%20Nov.pdf>.
13. Hassard J, Teoh KRH, Visockaite G, Dewe P, Cox T. (2018). The cost of work-related stress to society: A systematic review. *Journal of Occupational Health Psychology*, 23(1), 1-17. doi:10.1037/ocp0000069.
14. Burn-out an “occupational phenomenon”: International Classification of Diseases. World Health Organization. [https://www.who.int/mental\\_health/evidence/burn-out/en](https://www.who.int/mental_health/evidence/burn-out/en). 19 May 2019. Accessed 22 May 2020.
15. Presenteeism. Cambridge Dictionary. <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/presenteeism>. Accessed 22 May 2020.
16. Howarth A, Quesada J, Mills P. (2017) A global, cross cultural study examining the relationship between employee health risk status and work performance metrics. *Annals of Occupational and Environmental Medicine*. 29. doi: 10.1186/s40557-017-0172-1.
17. Hannibal KE & Bishop MD (2014). Chronic stress, cortisol dysfunction, and pain: a psychoneuroendocrine rationale for stress management in pain rehabilitation. *Phys Ther*. 94(12):1816-25. doi: 10.2522/ptj.20130597.
18. Hirotsu C, Tufik S, Andersen ML. (2015) Interactions between sleep, stress, and metabolism: From physiological to pathological conditions. *Sleep Sci*. 8(3):143-152. doi:10.1016/j.slsci.2015.09.002.
19. Incollingo Rodriguez AC, Epel ES, et al. (2015) Hypothalamic-pituitary-adrenal axis dysregulation and cortisol activity in obesity: A systematic review. *Psychoneuroendocrinology*. 62:301-18. doi: 10.1016/j.psyneuen.2015.08.014.
20. Giles GE, Mahoney CR, Brunyá TT, et al. (2014) Stress effects on mood, HPA axis, and autonomic response: comparison of three psychosocial stress paradigms. *PloS one*, 9(12), e113618. doi:10.1371/journal.pone.0113618.
21. Madsen IE, Lange T, Borritz M, Rugulies R. (2015) Burnout as a risk factor for antidepressant treatment—a repeated measures time-to-event analysis of 2936 Danish human service workers. *J Psychiatr Res*. 65:47–52. pmid:25943951.
22. Bosma H, Marmot MG, Hemingway H, et al. (1997) Low job control and risk of coronary heart disease in Whitehall II (prospective cohort) study. *BMJ*;314:558–65
23. Seven actions towards a mentally healthy organisation: A seven-step guide to workplace mental health; World Economic Forum’s Global Agenda Council on Mental Health 2014-2016. Published 2016. Available: <https://www.mqmentalhealth.org/articles/global-agenda-council-mental-health-seven-actions>.
24. Shatté A, Perlman A, Smith B, Lynch WD. (2017) The Positive Effect of Resilience on Stress and Business Outcomes in Difficult Work Environments. *J Occup Environ Med*. 59(2):135–140. doi:10.1097/JOM.0000000000000914.
25. Bennett JB, Neeper M, Linde BD, et al. (2018) Team Resilience Training in the Workplace: E-Learning Adaptation, Measurement Model, and Two Pilot Studies. *JMIR Ment Health*. 5(2):e35. doi:10.2196/mental.8955.
26. Rees CS, Breen LJ, Cusack L, Hegney D. (2015) Understanding individual resilience in the workplace: the international collaboration of workforce resilience model. *Front Psychol*. 6:73. doi:10.3389/fpsyg.2015.00073.
27. Marx W, Moseley G, Berk M, Jacka F. (2017) Nutritional psychiatry: the present state of the evidence. *Proc Nutr Soc*. [doi.org/10.1017/S0029665117002026](https://doi.org/10.1017/S0029665117002026).
28. van Dalen JH & Markus CR. (2018) The influence of sleep on human hypothalamic-pituitary-adrenal (HPA) axis reactivity: A systematic review. *Sleep Med Rev*. 39: 187-194. [doi.org/10.1016/j.smrv.2017.10.002](https://doi.org/10.1016/j.smrv.2017.10.002).
29. Physical Activity Fact Sheet. World Health Organization. Updated February 23, 2018. <https://www.who.int/en/news-room/fact-sheets/detail/physical-activity>. Accessed August 13, 2019.
30. Howarth A, Quesada J, Silva J, Judycki S, Mills P. (2018) Impact of digital health interventions on health-related outcomes in the workplace: A systematic review. *Digital Health*. [doi.org/10.1177/2055207618770861](https://doi.org/10.1177/2055207618770861).

**Together, all the way.®**



Todos los productos y servicios de Cigna se proporcionan a través de filiales de Cigna Corporation, entre ellas Cigna Global Wellbeing Solutions Limited y otras compañías subcontratadas. El nombre, los logos y otras marcas de Cigna son propiedad de Cigna Intellectual Property, Inc. Es posible que los productos y servicios no estén disponibles en todas las jurisdicciones y estén expresamente excluidos donde la ley aplicable lo prohíba. Este material está destinado a fines informativos exclusivamente. Se considera que la fecha de publicación es exacta y está sujeta a sufrir cambios. Este material no debe tomarse como un consejo legal, médico ni fiscal. Como siempre, recomendamos que consulte con sus asesores especializados legales, médicos y/o fiscales. © 2020 Cigna. Es posible que ciertos contenidos se ofrezcan bajo licencia.