



**Nombre del alumno: Citlali de Belén
Malaga Toledo**

**Nombre del profesor: Cordero
Gordillo María del Carmen**

Nombre del trabajo: introducción

Materia: taller de elaboración de tesis

PASIÓN POR EDUCAR

Grado: 9°

Grupo: A

Comitán de Domínguez Chiapas a 21 de mayo de 2020.

INDICE TENTATIVO

Agradecimientos

Introducción

CAPITULO I

1.1 planteamiento del problema

1.1.1 preguntas de investigación

1.2. objetivos

1.3 justificación

1.4 hipótesis

1.5 metodología

1.5.1 ubicación

1.5.2 diseño de técnicas de investigación

1.6 cronograma de actividades

CAPITULO II

(orígenes y evolución)-antecedentes e historia

2.1 Origen del estrés

2.1.1 características individuales

2.2 Enfoques en el estrés

2.3 El Estrés Laboral y los Riesgos Psicosociales

2.4 El estudio del estrés laboral: una perspectiva histórica

2.5 Consecuencias del estrés laboral

2.5.1 Consecuencias psicológicas

2.5.2 Consecuencias fisiológicas.

2.6 Estresores laborales

2.6.1 Carga mental de trabajo

2.6.2 Jornada de trabajo

Capítulo III

Marco teórico

3.1 Síndrome de burnout

3.1.1 Desgaste Profesional (Freudenberg)

3.2 Hans Selye. Origen al concepto de estrés.

3.3 Síndrome general de adaptación

3.3.1 Fase de alarma

3.3.2 Fase de resistencia

3.3.3 Fase de agotamiento

3.3.4 Causas principales del estrés laboral

3.4. Ivancevich y Matteson (1989)

3.4.1 extraorganizacionales e intraorganizacionales.

3.4.2 Afectaciones a la salud el estrés laboral

3.4.3 Susan L. Lind y Fred L. Otte, 2000.

3.5 Estrategias de prevención de riesgos psicosociales

3.5.1 (Wallace y Szilagyi, 1982)

3.5.2 acciones individuales y acciones organizacionales

3.6 Prevención del estrés laboral

Estrés laboral

Introducción

En la siguiente investigación hablare sobre el estrés laboral ya que es aquel que se produce debido a la excesiva presión que se tiene dentro del entorno de trabajo. Hoy en día se reconoce como uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las entidades para las que trabajan, por lo que en esta investigación nos enfocaremos en los trabajadores de algunas empresas hoteleras, de modo que al tener un trabajador estresado suele ser más enfermizo, estar poco motivado y ser menos productivo por lo que la entidad para la que trabajan suela tener peores perspectivas de éxito en un mercado competitivo. Generalmente los empleadores no pueden proteger a sus empleados contra el estrés originado afuera del trabajo, pero si pueden protegerlos contra el estrés derivado de su actividad laboral, teniendo una buena gestión y una organización adecuada del trabajo de manera que son la mejor forma de prevenir el estrés, ya que si un empleado sufre de estrés su jefe debería ser consciente de ello y saber cómo ayudarlo impidiendo que perjudique gravemente su salud tanto física como psicológica o el buen funcionamiento de la entidad para la que trabaja.

De manera que en esta tesis se pretende analizar los principales factores de afectaciones psicológicas en los trabajadores. A si mismo efectuar estrategias de prevención de riesgos psicosociales aplicadas a los trabajadores para así poder conocer cómo se promueve un entorno organizacional favorable y de esta manera poder exponer las causas principales del estrés laboral e Identificar cómo afecta a la salud el estrés laboral. De manera que dentro de esta investigación se pretende analizar si el principal factor de afectación psicológica en los trabajadores es el estrés por las exigencias que tienen dentro del área laboral. O comprobar si existe alguna otra afectación que provoque en los trabajadores cierto estrés y así poder descartar la hipótesis ya planteada.

Cabe mencionar que mi tesis se dividirá en 4 capítulos. En el capítulo primero contendré las bases teóricas y principales de mi investigación, así como también contempla mi protocolo de investigación donde se plantea el problema, los objetivos

a cumplir, la justificación que habla de la importancia de mi trabajo de investigación, la hipótesis y el diseño de técnicas que contendrá esta investigación.

En el segundo capítulo se abarcan temas sobre el origen y antecedentes del estrés laboral sus características individuales, enfoques y riesgos psicosociales, así también el estudio del estrés desde una perspectiva histórica y las consecuencias psicológicas y fisiológicas que provoca, de igual manera se abordaran algunos estresores laborales tales como la jornada y carga mental del trabajo.

De igual manera en el capítulo tercero abordaremos los conceptos principales tales como el Síndrome de Burnout, Desgaste Profesional de Freudenberg, Síndrome general de adaptación y sus distintas fases, de igual manera conoceremos las causas principales del estrés laboral y sus afectaciones a la salud, así mismo ciertas Estrategias de prevención de riesgos psicosociales.

Por ultimo en el capítulo cuarto se abordan ciertas técnicas de investigación que nos sirvieron como herramientas e instrumentos para la recopilación de información que fueron aplicadas tales como consultas bibliográficas, consultas sitio web y así mismo encuestas y a través de la observación.

CAPITULO I

1.1 planteamiento del problema

1.1.2 preguntas de investigación

1.2. objetivos

1.3 justificación

1.4 hipótesis

1.5 metodología

1.5.1 ubicación

1.5.2 diseño de técnicas de investigación

1.6 cronograma de actividades

Capítulo II

Origen y evolución

2.1 Origen del estrés

El Dr. Hans Selye considerado como el padre en el estudio del estrés, allá por el año 1935, definió el estrés como la respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores. En la década de 1930 Hans Selye fisiólogo y médico canadiense, estaba comenzando sus estudios en endocrinología acerca de las hormonas ováricas. Como parte de sus experimentos diariamente inyectaba extracto de ovario a un grupo de ratas. Al ser su primer trabajo de investigación no tenía mucha experiencia, y se pasaba la mañana tratando de inyectar a las ratas, se le escapaban, se le caían, las corría, las atrapaba y finalmente las inyectaba. Luego de unos meses de tratamiento Selye examinó a las ratas y encontró algo extraordinario: las ratas tenían úlceras, glándulas adrenales agrandadas y tejidos del sistema inmune atrofiados. Pensó que esos eran claros efectos de la inyección de extracto ovárico, pero al analizar el grupo control de ratas al cual le inyectaba solución salina halló los mismos efectos, llegando a la conclusión de que el extracto de ovario no era el responsable y de los efectos en las ratas, buscando qué tenían en común ambos grupos, concluyó que esos cambios en los cuerpos de las ratas eran una respuesta no específica a una situación desagradable ante la terrible experiencia de ser inyectadas por un inexperto. Buscando una manera de describir esta experiencia tomó un término de la física y estableció que las ratas estaban “sufriendo estrés”.

Al describir esto Selye ideó ciertas respuestas al estrés determinándolo en 3 etapas: la primera fue llamada la fase inicial o fase de alarma, esta da comienzo cuando se detecta la presencia del estresor. La segunda fase de adaptación o resistencia es la respuesta del sistema volviendo al equilibrio mediante un proceso activo el cual el cuerpo responde a los eventos cotidianos para mantener la homeostasis, denominándose “alostasis”. Y por último la tercera fase de agotamiento se desarrolla si el estresor se prolonga en el tiempo, donde surgen las alteraciones relacionadas con el estrés crónico.

Según la visión de Selye, al desarrollar estas fases de agotamiento llegaban enfermedades debido a que las reservas de hormonas ante la presencia del estrés se agotaban quedando sin defensas contra el estresor amenazante. Definiendo al estresor como cualquier cosa que nos aleje de nuestro cuerpo del estado de balance homeostático y la respuesta al estrés es el intento de nuestro cuerpo por restablecerlo.

Un entorno fuera del rango normalmente experimentado por una población (entorno estresante) y los cambios que esto genera en los organismos, ya sean morfológicos, fisiológicos o comportamentales, acompañan la mayoría de los cambios evolutivos (Hallgrimsson & Hall, 2005). De manera que cuando nuestro cuerpo experimenta cambios en donde se siente bajo presión nuestro organismo reacciona provocando diferentes cambios ya sean reflejados a través de nuestro comportamiento o presentando cambios fisiológicos que pueden llegar a afectarnos provocando de cierta manera el estrés.

Es por ello que el estrés ha sido un tema de interés y preocupación para diversos científicos de la conducta humana, por lo que sus efectos inciden tanto en la salud física como en la salud mental. De manera que provoca cierta preocupación y angustia este puede conducir a trastornos personales, desórdenes familiares e incluso sociales. Al respecto “el problema que radica en la modernidad se concentrada en la obtención de resultados sobre las consecuencias de la calidad de vida, y por ende en la salud física y mental de las personas afectadas” de cierta manera que todas las personas necesitan aprender a prevenir y controlar el estrés. Quien no lo hace, puede poner en peligro su salud y su tranquilidad, mientras que quien conoce y pone en práctica acciones adecuadas para prevenir y afrontar el estrés logra disfrutar de un estilo de vida más sano y más satisfactorio. Martínez y Díaz (2004).

2.1.1 características individuales

Se dice que existen diferentes circunstancias que pueden ser causas problemas de estrés. Sin embargo, no todos lo experimentarán dada que cada situación de estrés el individuo puede reaccionar de forma diferente ante la misma situación.

Acorde a las características de personalidad que contribuyen al estrés, hay unas formas de comportamiento llamadas "patrones de conducta específicos", que pueden incidir en la aparición o no de síntomas. Estos patrones de conducta son una forma de comportamiento aprendido que influye en cómo nos comportamos en las situaciones cotidianas de la vida. Se dice que son maneras de ser y de comportarse que influyen directamente en la salud psicológica y fisiológica de la persona.

Para esto existen diferentes patrones de conducta relacionados con el estrés. Estos son llamados como patrones tipo A, B y C.

Los tipos A y B surgieron en los años 50 y se deben a dos cardiólogos, Friedman y Rosenman. que realizaron un estudio para descubrir cuál era el papel de los factores emocionales en las enfermedades del corazón constatando en sujetos con un patrón de conducta tipo A, con edades comprendidas entre 39 y 49 años. Lo que resulto ser 65 veces más elevada que en los sujetos tipo B. a lo que se siguieron realizando numerosos estudios similares, mostrando cada vez una incidencia significativamente más elevada de cardiopatías isquémicas en el grupo "tipo A. en donde se constataron incidencias idénticas sobre otros factores de riesgo como colesterol, disminución del tiempo de coagulación. etc.

De manera que el patrón de conducta tipo A lo presentan aquellos sujetos que perciben el entorno como amenazante para su autoestima y para lograr sus objetivos y suelen ser muy ambiciosos, agresivos e irritables. Todas estas características hacen que se incremente el triple de probabilidad de padecer una enfermedad coronaria en comparación con los sujetos tipo B, que tienen las características opuestas al anterior, manteniéndose relajados sin sufrir las consecuencias negativas del estrés.

En la prueba de un patrón C de conducta, se presentaron sujetos afectados por cáncer y que presentan las siguientes características: estilo verbal pasivo y cooperativo, actitudes de resignación y de sumisión y bloqueo o contención expresiva de las emociones. De manera que se observó cómo los pacientes que presentaban este patrón de conducta eran opuestos a los sujetos tipo A y presentaban peores evoluciones en la enfermedad, ya que estos sujetos, aunque aparentemente no manifestaban estrés, no quiere decir que no lo sufran, al contrario, sus conductas no dan salida a toda la energía que liberan, engañando al sistema inmune y pudiendo agravar determinadas patologías.

Otras variables individuales a tener en cuenta son determinadas características cognitivas que influyen en las respuestas a los estresores, como es el "locus de control", que hace referencia a las explicaciones que una persona se da a sí misma sobre las cosas que le suceden.

En un extremo estarían las personas con un "locus de control externo", que son las que atribuyen los sucesos que les acontecen a circunstancias externas, que dependen de la suerte o el destino. En el otro extremo, estarían las personas con un "locus de control interno", que son las que atribuyen los sucesos que les acontecen a circunstancias internas. Estos perciben que tienen control de la situación, experimentando menos amenaza ante los estresores que los externos y respondiendo más adecuadamente, ya que buscan información y se enfrentan al problema.

2.2 Enfoques en el estrés

Sobre la definición de estrés han existido esencialmente tres enfoques, cada uno con su carga asociada de conceptos, métodos y teorías.

El primer enfoque se trata del Enfoque fisiológico en donde Hans Selye, endocrinólogo de la Universidad de Montreal, introduce en fisiología el concepto de estrés, tomando este término desde su sentido físico, es decir, efectos de fuerzas ejercidas en todos los puntos del organismo. Ya que se define al estrés como un síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas, no específicas del organismo, considerando por lo tanto el estrés como una respuesta fisiológica generalizada y no específica a estímulos ambientales nocivos tomando en cuenta distintos estímulos o estresores individuales de manera que las consecuencias de los estresores ejercen influencia sobre diversas partes del organismo y adaptación a la que ayuda al organismo para que se ajuste al estresor o lo afronte.

Enfoque ingenieril, es el segundo enfoque que trata sobre como considerar el estrés como una característica de los estímulos del entorno de las personas, sobre términos de carga que se ejerce sobre el individuo por elementos de su entorno. De manera que el estrés produce así una reacción de tensión en el individuo normalmente reversible y si estos elementos persisten pueden ser perjudiciales e irreversibles.

Y por último se analiza en Enfoque psicológico en donde el estrés no es solamente una dimensión del ambiente físico o psicosocial si no que puede ser definido en términos de carga de trabajo o de situaciones que se consideran estresantes, por lo tanto, está en función no sólo demanda el entorno, sino que también la percepción de los individuos ante esas demandas y de su habilidad para adaptarse a ellas.

Es por ello que es importante la experiencia que se pase al presentar el estrés, ya que la combinación de la situación en la que se encuentre el individuo hay que tener en cuenta algunos aspectos personales que puedan variar con el tiempo tales como la edad, las necesidades, los estados de salud y fatiga de modo que todos estos factores influirán ante la presencia del estrés.

2.3 El Estrés Laboral y los Riesgos Psicosociales

El estrés laboral se ha definido como una relación entre una persona y su entorno laboral que es percibido como impuesto, o excediendo sus recursos y poniendo en peligro su bienestar (Conasida, 2001).

A lo que el estrés laboral se puede considerar como un proceso en donde intervienen estresores o demandas laborales de diversa índole, consecuencias del estrés, y también recursos tanto de la persona como del trabajo que su ausencia puede convertirse en un estresor más, y su presencia puede amortiguar los efectos dañinos de los estresores. Entre los diversos riesgos psicosociales se pueden categorizar en dos bloques, el primer bloque se conforma de aspectos físicos, sociales y organizacionales que están asociados a ciertos costes fisiológicos y psicológicos y el segundo bloque se conforma de recursos personales y laborales, que son funcionales en la consecución de las metas, reducen las demandas laborales y estimulan el crecimiento y desarrollo personal y profesional.

Los factores psicosociales son las condiciones del trabajo relacionadas con la organización, el puesto, la tarea y del entorno, que afectan al desarrollo del trabajo y la salud del trabajador. Cuando los factores organizacionales y psicosociales son desfavorables tanto para el trabajador como para la salud del trabajador hablamos de factores de riesgo psicosocial, y actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral. (Gil-Monte, 2010).

Dado que los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral tienen que ver con las situaciones o contexto laboral que presente el individuo. Estas características contextuales que se presentan en el entorno de trabajo determinan la respuesta del individuo en función del grado de ambigüedad que dicho contexto presente. Es decir, cuando una situación tiene mucha fuerza o es constante, las características del individuo son más determinantes de su conducta.

En el ámbito laboral, los estresores que se presentan influyen de forma importante en el sujeto de manera que existen profesiones con niveles de estrés más altos que otros independientemente de sus diferencias individuales, unos trabajos exigen

prisa, otros exigen precisión, exactitud, otros exigen un gran esfuerzo físico, otro esfuerzo mental, otros acarrean una gran responsabilidad, y las consecuencias de un error pueden ser vitales.

Ahora bien, además de tener en cuenta la profesión y el contexto laboral, debemos tener en cuenta las diferencias individuales. De manera que si dos personas se encuentran en un mismo puesto de trabajo pueden responder de manera muy diferente ya que uno puede estresarse y otro no, ya que cualquier situación o condición que presiona al individuo en su actividad laboral puede provocar la reacción de estrés, de modo que para un individuo puede que le sea agobiante, pero que no lo sea para otro, aun así, si un individuo interpreta dicha situación como un peligro, o como una amenaza, surgirá la reacción de estrés.

No obstante, los siguientes factores han sido recogidos en un amplio informe sobre el estrés laboral de la Comisión Europea (2000)

El exceso y falta de trabajo, tiempo inadecuado para completar el trabajo de modo satisfactorio para nosotros y para los demás, ausencia de una descripción clara del trabajo, o de la cadena de mando, falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral, no tener oportunidad de exponer las quejas, responsabilidades múltiples, pero poca autoridad o capacidad de tomar decisiones, superiores, colegas o subordinados que no cooperan ni nos apoyan, falta de control o de satisfacción del trabajador por el producto terminado fruto de su trabajo he Inseguridad en el empleo con poca estabilidad de la posición, y verse expuesto a prejuicios en función de la edad, el sexo, la raza, el origen étnico o la religión.

2.4 El estudio del estrés laboral: una perspectiva histórica

Un amplio estudio, que llevado a cabo en la armada estadounidense durante la segunda guerra mundial mostró, que los sentimientos de amenaza podían dar lugar a quejas psicósomáticas y a una disminución en la motivación, y que determinadas intervenciones organizacionales, como la rotación de las unidades militares, podían reducir, hasta cierto punto, el estrés.

Sin embargo, no fue sino a finales de los cincuenta, cuando la investigación sobre el estrés ocupacional se vio impulsada gracias a un amplio proyecto de investigación, desarrollado desde el Instituto para la investigación social de la universidad de Michigan (French y Khan, 1962).

El influyente libro *Estrés organizacional, estudios sobre conflicto de rol y ambigüedad*, que fue publicado como parte de este programa de investigación en 1964, puso de manifiesto de qué modo los tipos de problemas relacionados con el rol de los empleados podían conducir al estrés. Así, la investigación desarrollada en este período, estaba particularmente interesada por los potenciales factores de riesgo para la experiencia de estrés, tales como por ejemplo la alta presión en el trabajo, el conflicto y la ambigüedad de rol. Como consecuencia más directa, el interés por el área del estrés en el trabajo creció rápida y paralelamente al interés por la salud mental en Norte América. Sobre la salud mental de los trabajadores de la línea de montaje en una fábrica de coches, y desde la que se puso de manifiesto que los sentimientos de desamparo eran generalizados, al tiempo que se producía una traslación de tales sentimientos a la vida de los trabajadores fuera del trabajo. Esta variable ha sido posteriormente incluida en la investigación sobre estrés ocupacional, siendo estudiado con frecuencia el papel que desempeña en el desarrollo y evolución de la enfermedad cardiovascular. Desde esta aproximación, se planteaba que las tareas asignadas al trabajador tenían que ser diseñadas de un modo tal que se creasen condiciones favorables para la alta motivación, la satisfacción y el desempeño.

En 1991, se celebró una reunión promovida por la Organización Mundial de la Salud, sobre un ambiente de trabajo saludable, en la cual participaron numerosos expertos en el tema dándole interés al tema de un ambiente de trabajo saludable y la salud mental que se ha plasmado en la Directiva Marco de acción en materia de Seguridad, Higiene y Protección de la salud en el trabajo en donde se tomaron en consideración los riesgos psicosociales del trabajo a la hora de llevar a cabo valoraciones de riesgos en el contexto laboral y a los cambios en el entorno, estructura y naturaleza del trabajo, los que han sido que el estrés sea cada vez más común y frecuente entre los trabajadores.

2.5 Consecuencias del estrés laboral

Las consecuencias del estrés laboral, hacen referencia a cambios experimentados por la persona que son más estables y duraderos. Así, la vivencia de un estrés intenso y/o crónico, y si no se controla puede tener consecuencias negativas sobre la persona. Estos pueden reflejarse en problemas cardiovasculares o en patologías gastrointestinales, crisis nerviosas, con implicaciones más o menos graves sobre su salud.

Por otra parte, las consecuencias del estrés laboral no afectan sólo a las personas que lo viven sino también a las organizaciones, de manera que cuando este proceso de activación es muy intenso o dura mucho tiempo, los recursos se agotan y llega el cansancio, así como la pérdida de rendimiento para realizar tareas complejas, o para aumentar la velocidad en tareas simples. Las consecuencias negativas del estrés son múltiples, pero a grandes rasgos, cabe señalar su influencia negativa sobre la salud, así como sobre el deterioro cognitivo y el rendimiento.

De la misma manera el estrés puede influir negativamente sobre la salud por varias vías, como son los cambios de hábitos relacionados con la salud, las alteraciones producidas en los sistemas fisiológicos, los cambios cognitivos que pueden afectar a la conducta, las emociones y la salud. A sí mismo el estrés puede modificar los hábitos relacionados con salud, de manera que con las prisas, la falta de tiempo y la tensión, aumentan las conductas no saludables, tales como fumar, beber, o comer en exceso, reduciendo las conductas saludables, como hacer ejercicio físico, guardar una dieta, dormir suficientemente, conductas preventivas de higiene, provocando que estos cambios de hábitos pueden afectar negativamente a la salud y desarrollarse una serie de adicciones, con consecuencias negativas para el individuo en las principales áreas de su vida.

A su vez, el desarrollo de hábitos perniciosos para salud hace aumentar el estrés y producir una alta activación fisiológica que en el tiempo puede ocasionar disfunciones psicofisiológicas o psicosomáticas, como dolores de cabeza, problemas cardiovasculares, problemas digestivos, problemas sexuales, etc. (Labrador y Crespo, 1993).

De igual manera estos cambios en especial pueden producir una inmunodepresión que hace aumentar el riesgo de infecciones y aumentar la probabilidad de desarrollar enfermedades inmunológicas, como el cáncer.

Es por ello que el estrés puede desbordar al individuo de manera que comience a desarrollar una serie de errores cognitivos en la interpretación de su activación fisiológica, o de su conducta, que a su vez le lleven a adquirir una serie de temores irracionales, y a su vez deteriorar la salud en otras formas. De manera que puede llegar a desarrollar ataques de pánico, o crisis de ansiedad, que son fuertes reacciones de ansiedad, que el individuo no puede controlar. Sufriendo así reacciones de depresión por no poder resolver su problema.

Estos trastornos de ansiedad son mucho más frecuentes en mujeres que en varones y por lo general una crisis de ansiedad coincide con un periodo de mucho de estrés que se ha prolongado un cierto tiempo. El estrés también puede ocasionar una serie de perturbaciones sobre los procesos cognitivos superiores y un deterioro del rendimiento en contextos académicos o laborales (Cano Vindel y Miguel Tobal, 1996). Así, por ejemplo, los estudiantes con alta ansiedad de evaluación presentan una disminución del rendimiento, mientras que los programas de entrenamiento en reducción de ansiedad a los exámenes no sólo reducen ésta, sino que mejoran el rendimiento académico, aumentando la nota media.

Al realizar un estudio de cómo el estrés provoca interferencias sobre los llamados procesos cognitivos superiores y sobre el rendimiento se ha llevado a cabo fundamentalmente desde una perspectiva cognitivo emocional y, sin duda, la emoción con la que más se ha trabajado a la hora de estudiar esta influencia negativa sobre los procesos cognitivos ha sido la ansiedad y el estrés.