



## **ESTRÉS LABORAL**

**Malaga Toledo Citlali de Belén**

Materia: Seminario de Tesis

Catedrático: Cordero Gordillo María del Carmen

Semestre: 8º

PASIÓN POR EDUCAR

Carrera: Psicología General

# **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 Definición

3.1.2 causas del burnout

3.2 Síndrome general de adaptación

3.2.1 Fase de alarma

3.2.2 Fase de resistencia

3.2.3 Fase de agotamiento

3.3 Hans Selye. Origen al concepto de estrés.

3.3.1 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 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

## Capítulo III

### MARCO TEÓRICO

#### 3.1 Síndrome de burnout

El término "Burnout" tiene su origen en el lenguaje de los deportistas anglosajones, cuya traducción al castellano significa "estar quemado". Fuera de este ámbito, la primera vez que se utilizó este término fue en la década de los 70 para referirse a los problemas de fatiga y cansancio profesional de los empleados de los servicios sociosanitarios (trabajadores del área de salud mental, servicios sociales, profesionales educativos, etc.). Sin embargo, se ha constatado que todos los profesionales, sea cual sea su ocupación, son susceptibles de desanimarse y perder su entusiasmo por su trabajo. (CHACÓN, 1997).

El término "burnout" fue introducido en la literatura por Freudenberguer en 1974 para referirse a la situación que experimentaban aquellos profesionales que trabajan en algún tipo de institución cuyo objeto de trabajo son la asistencia a personas, se considera que estos profesionales llegan a un momento en que se agotan o se quedan exhaustos emocionalmente debido a que se involucran excesivamente en su trabajo llegando a ser ineficaces para el desempeño adecuado de las actividades laborales, mostrando una actitud de desilusión por el trabajo, llegando a irritarse rápidamente y experimentan sentimientos de frustración frecuentemente, llegan a enfadarse, desarrollando actitudes suspicaces, volviéndose rígidos, tercos e inflexibles.

Estas manifestaciones conductuales y actitudinales se acompañan de un conjunto de síntomas de carácter psicosomático que es experimentado por los sujetos afectados de burnout con mayor frecuencia e intensidad que los sujetos que no lo están. Los síntomas suelen ser mayor cansancio y fatiga, dolores de cabeza frecuentes, constipados crónicos, insomnio, dificultades respiratorias, problemas gastrointestinales, etc. (GIL - MONTE P.R, 1996).

### 3.1.1 Definición

El “síndrome de burnout” o “síndrome de estar quemado” es definido de diversas maneras, como una respuesta a una tensión emocional crónica, caracterizada por la fatiga emocional y/o física, una disminución marcada en la productividad y un desinterés por los clientes y colaboradores. (Perlman, B. y Hartman, E., 1982).

Por otros autores es definido como un síndrome de fatiga física y emocional que implica un desarrollo negativo de sí mismo, de actitudes negativas hacia el trabajo y una pérdida de interés y preocupación por los clientes (Pines, y Maslach, 1978))

Entonces podemos entenderla como un proceso de deterioro de la persona debido a situaciones de estrés laboral, que lleva a la misma a una situación de fatiga, desinterés y falta de motivación que generan una baja en el rendimiento laboral y trae dificultades interpersonales tanto dentro, como fuera del trabajo. Se considera que en todas las profesiones y actividades laborales existen presiones y situaciones estresantes que pueden generar diferentes síntomas que afecten a la persona generando cierto desgaste por las actividades laborales que llegan a afectar las capacidades generando ciertas disfuncionalidades en diversas áreas.

Es por ello que el estrés forma parte de nuestra vida cotidiana hasta un punto tal que puede considerarse como un malestar dentro de nuestra civilización, que llega a afectar tanto a la salud y al bienestar personal como a la satisfacción laboral y colectiva. Se considera que dentro del contexto de la salud laboral surge un nuevo proceso como lo es el síndrome de burnout, en el cual diversos autores han documentado que este síndrome afecta más a profesiones que requieren un contacto directo con las personas, es decir las que necesitan altas dosis de entrega e implicación. Por lo tanto, se interpreta que el síndrome de burnout es un trastorno adaptativo, crónico, asociado con el inadecuado afrontamiento de las demandas psicológicas del trabajo que altera a la persona que lo padece produciendo un efecto negativo en la calidad de vida.

### 3.1.2 causas del burnout

Como en la mayoría de los fenómenos humanos, las causas suelen ser múltiples y difícil de identificar cuáles son los determinantes, es por ello que es relevante e importante distinguir entre la ansiedad o tensión y el agotamiento, ya que son fenómenos que pueden estar relacionados. Entre las causas principales del agotamiento y posterior burnout se identifican, los factores laborales y aspectos sociales, en general se da una combinación de estas causas. Cabe destacar que ninguno de estos factores se consideran causantes directos, sino que son factores que favorecen la aparición del burnout.

Dada la amplia gama de consecuencias, es difícil establecer un set único de causas para la enfermedad, sin embargo, se han realizado diferentes estudios en el campo de la salud y la psicología organizacional que han encontrado algunos factores promotores del burnout. Se considera como primer agente de riesgo, el síndrome de burnout ya que está relacionado con actividades laborales que vinculan al trabajador y sus servicios directamente con clientes, aunque esto no significa que no pueda presentarse en otro tipo de labores. Adicionalmente, suele caracterizarse por horarios de trabajo excesivos, altos niveles de exigencia, donde tales características se han convertido en un hábito, generalmente inconsciente.

El estrés laboral es una base óptima para el desarrollo del burnout, al cual se llega por medio de un proceso de acomodación psicológica entre el trabajador estresado y el trabajo estresante. (Cherniss, 1980).

Es por ello que el síndrome puede presentarse normalmente cuando se dan condiciones referentes al estrés y a la frustración, dentro del ambiente laboral. Provocando que estas condiciones lleguen a generar burnout en situaciones de exceso de trabajo, desvalorización del puesto o del trabajo hecho, en los cuales prevalece la confusión, falta de seguridad laboral, así como exceso de compromiso en relación con las responsabilidades del trabajo.

### 3.2 Síndrome general de adaptación

La Teoría del Estrés o Síndrome General de Adaptación (SGA) tal y como lo denominó Hans Selye en el año 1936, viene a explicarnos cómo reacciona nuestro organismo ante un estímulo estresante, cuáles son las respuestas fisiológicas que da para adaptarse o luchar contra él, así mismo ayudando al organismo adaptarse y ser independiente del tipo de estímulo que lo provoca ya sea aversivo o placentero.

En general, se trata de la adaptación del organismo a la dinámica de la vida cotidiana tomando en cuenta a los estresores. De manera en que cada uno de nosotros somos únicos y diferentes, también la manera en que se manifiesta el estrés es diferente para cada persona, aunque compartamos muchos de sus síntomas. Se considera que el estrés es una respuesta natural y adaptativa, y dependiendo de su medida puede ser beneficioso para la activación fisiológica de nuestro organismo, pero si es muy frecuente e intenso puede convertirse en perjudicial. Por lo que se considera que, si el estímulo estresante es persistente, aparece el Síndrome general de adaptación, generando una suma de todas las reacciones inespecíficas del organismo ante la exposición continua de situaciones estresantes.

Este síndrome se caracteriza en su desarrollo por tres fases consecutivas:

#### 3.2.1 Fase de alarma

Ante la percepción de una posible situación de estrés, el organismo empieza a desarrollar una serie de alteraciones de orden fisiológico y psicológico que lo predisponen para enfrentarse a la situación estresante. La aparición de estos síntomas está influida por diversos factores ambientales o bien por factores de la persona, tomando en cuenta el grado de amenaza percibido y por los estímulos ambientales que influyen sobre la situación. Es por ello que suele presentarse como un medio de defensa ante una amenaza inmediata y real, en donde el cuerpo responde incluso sin que seamos conscientes de ello, y nos prepara para enfrentarnos al riesgo con todas las energías disponibles.

Para esto el cuerpo se prepara para la lucha o la huida, en donde el cuerpo quemará las energías y si todo salió bien, el cuerpo se recuperará con normalidad de este esfuerzo. Al momento de esta reacción el sistema neuroendocrino se encarga de la segregación de hormonas que aceleran el pulso, aumentan el ritmo respiratorio, de forma que nuestra reacción pueda producirse rápidamente.

El inconveniente es que una reacción tan poderosa repetida multitud de veces por estresores menores, exige al cuerpo a someterse a una carga forzada no exenta de riesgos, la adrenalina nos consume y la cortisona ataca al sistema inmunitario cuando reaccionamos de forma excesiva ante cualquier estresor, provocando que esta vez nuestro cuerpo se quede en una fase de Congelamiento o paralización en donde la persona no hace nada.

### 3.2.2 Fase de resistencia

Se considera que esta fase desarrolla un conjunto de procesos fisiológicos, cognitivos, emocionales y comportamentales destinados a "negociar" la situación de estrés de la manera menos lesiva para la persona. Nuestro organismo mantiene una activación fisiológica máxima tratando de superar la amenaza o adaptarse a ella, de esta forma el organismo sobrevive. Cuando la fase de alarma se repite, o se mantiene en el tiempo el cuerpo reacciona adaptándose al esfuerzo requerido, y ya no puede hacerse nada para retornar al equilibrio del cuerpo ya que se adaptará, si ello es posible, aunque esto haya sacado al cuerpo del equilibrio homeostático en que se encontraba tan a gusto, el cuerpo sigue funcionando, pero no tan fino como antes, provocando una disminución de la resistencia general del organismo, disminución del rendimiento de la persona, menor tolerancia a la frustración o presencia de trastornos fisiológicos más o menos permanentes y también de carácter psicosomático. Lo peor es que incluso esto puede llegar a suceder tan lentamente que casi no nos damos cuenta, o incluso lo consideremos normal. Y puede durar semanas, meses y años; si es muy larga se le considera como estrés crónico. Sin embargo, si el estrés acaba en esta fase, el organismo puede retornar a un estado normal.

### 3.2.3 Fase de agotamiento

Si la fase de resistencia fracasa, es decir, si los mecanismos de adaptación ambiental no resultan eficientes se entra en la fase de agotamiento donde los trastornos fisiológicos, psicológicos o psicosociales tienden a ser crónicos o irreversibles. De manera que llega un momento en que el cuerpo no puede continuar el esfuerzo, tras la resistencia continua, las energías se acaban, el equilibrio interno después de estar amenazado a largo tiempo se rompe, el sistema inmune se ve afectado, y las enfermedades aparecen, si el desgaste previo ha sido suficiente incluso la vida corre peligro, en caso contrario el cuerpo tras un descanso suficiente aún se recupera parcialmente, aunque con secuelas derivadas del colapso sufrido. Esto se produce sólo si el estímulo estresante es continuo o se repite frecuentemente, de manera que el organismo agota sus recursos y pierde su capacidad de activación o adaptación. Y es ahí donde sobrevienen entonces las enfermedades relacionadas con el estrés tales como el insomnio, falta de concentración, fatiga, etc.