



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 Causas del estrés

3.3.1 Causas sociales

3.3.2 Causas biológicas

3.3.3 Causas químicas y ambientales.

3.5 El Estrés en la cotidianidad.

3.5.1 Estrés positivo (Eustrés)

3.5.2 Estrés negativo (Distrés)

3.6. Concepto de estrés laboral

3.7 Susan L lind y Fred L. Otte, 2000.

3.8 Estrategias de prevención de riesgos psicosociales

3.8.1 (Wallace y Szilagy, 1982)

3.9 acciones individuales y acciones organizacionales

3.10 afrontamiento del estrés laboral

3.11 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 psicósomático 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 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.

3.3.1 Causas del estrés.

Las causas del estrés son tan variadas como las situaciones que pueden presentarse en la vida de una persona, ya que este se presenta cuando hay un cúmulo de situaciones que han permanecido en latencia y sin manifestación evidente, de cierta manera atribuir una sola situación a la causa del estrés, sería bastante apresurado.

Es por ello que algunas de las causas más comunes del estrés son las siguientes categorías: causas sociales, causas biológicas, causas químicas y causas ambientales.

3.3.2. Causas sociales.

Los individuos fuertes y saludables pueden responder mejor a las demandas externas e internas que las personas débiles y cansadas. Existen circunstancias que el individuo experimenta cuando se relaciona con el medio ambiente y con la sociedad que lo rodea y estas pueden convertirse en algo nocivo para la salud y el equilibrio de su relación con los demás y el trabajo mismo produciendo estrés.

El estrés ha sido distribución inequitativa del espacio que constituyen patologías mentales y de conductas mal adaptativas a nivel social, reflejadas en comportamientos delictivos. Es por ello que altas densidades poblacionales a nivel urbano merman las interacciones sociales entre individuos, generando un comportamiento poco altruista y egoísta. Sin embargo, esto ocurre en determinadas culturas, pues en sociedades donde los valores y las costumbres están más arraigadas, se presenta el efecto contrario.

Se considera que esta problemática influye en la competencia por el acceso a oportunidades de empleo, salud y educación. Sumado a que las tasas de desempleo son bajas y hay una alta cobertura de los sistemas de salud y educación.

Desde esta perspectiva, se podría sugerir que el estrés estaría ligado estrechamente al desarrollo económico pues a mayores índices de desempleo los niveles de estrés tienden a aumentar.

3.3.3. Causas biológicas.

El fisiólogo Walter Canon utiliza el término estrés para referirse a la reacción biológica provocada por la percepción de situaciones aversivas o amenazantes.

Desde el punto de vista biológico se puede definir los estímulos situaciones en estresores por su capacidad para producir cambios biológicos en el organismo como gastritis, migrañas, úlceras etc.

Ciertas enfermedades crónicas son aquel tipo de patología para la cual no se ha encontrado una cura definitiva. Los pacientes con enfermedades crónicas cambian su forma de ver la vida y de percibirse a sí mismos. Se analiza que ciertos cambios de hábitos, y la modificación de los patrones conductuales desencadenan en la persona estados de alerta y auto protección que aumentan la vulnerabilidad del individuo a presentar cuadros de estrés.

Se considera que cierta vulnerabilidad está dada en función de la edad, la gravedad de la enfermedad, la forma en que afronta la vida, de manera que estos conjuntos de factores sean adoptados de manera adecuada, la enfermedad tenderá a minimizar sus efectos o a agravarse.

3.3.4. Causas químicas y ambientales.

(Rodríguez, L., & Alonzo, J., 2004). Describen el síndrome del edificio enfermo, el cual se define como el conjunto de malestares que presentan los ocupantes de un inmueble expuesto a diversos factores contaminantes, que después de abandonarlo, tienden a presentar mejoría en su estado de salud general.

Se pueden presentar diversas repercusiones en los individuos dependiendo del tipo de estímulo, a nivel químico, y de contaminación exterior.

A nivel químico, generalmente exponen a sus ocupantes a la inhalación en mayor medida y a la exposición directa de sustancias que podrían ser irritantes para piel, ojos, mucosas en general, llegando a ser factores que puede que generen incomodidad excesiva en los individuos.

Es por ello que las causas del estrés son tan variadas como las experiencias de vida tenga un individuo, estando fundamentalmente ligadas al contexto, y las a factores cognitivos, biológicos y del ambiente que rodea al individuo y su exposición a los estímulos proporcionados que juegan un papel fundamental en la determinación de los hechos generadores del estrés.

3.5 El Estrés en la cotidianidad.

3.5.1 Estrés positivo (Eustrés)

Se considera que estos cambios que se producen en la persona ante la demanda son adecuados al estímulo o para explicarlo de otra manera, si están adaptadas a las normas fisiológicas del sujeto, se habla de Eustrés o buen estrés, indispensable para el desarrollo, el funcionamiento del organismo y la adaptación al medio.

La persona se manifiesta con placer, alegría, bienestar y equilibrio. La persona con estrés positivo se caracteriza por ser creativo, con ganas de satisfacer ante el estresor. Es por ello que la persona puede manifestar y expresar su talento especial como así también su imaginación e iniciativa. Ya que el Eustrés es un estado en el cual se potencia el mejoramiento del nivel de conocimiento, de las ejecuciones cognitivas que provee la motivación, lo que es indispensable para nuestro funcionamiento y para nuestro desarrollo.

3.5.2 Estrés negativo (Distrés)

Si las demandas del medio son excesivas, intensas y/o prolongadas, aún agradables, y superan la capacidad de resistencia y de adaptación del organismo, llegamos al Distres o mal estrés. De manera que cada factor de estrés tendrá por supuesto, una respuesta específica de acuerdo al problema causal, pero estará siempre acompañado por una respuesta biológica y común a todos esos factores y por lo tanto no específica, es decir, independiente del tipo de factor causante y que se traduce por un conjunto de cambios y de reacciones biológicas y orgánicas de adaptación general. Para Richard Lazarus (1966) es "el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquél como amenazante que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar

3.4. Concepto de estrés laboral.

Hablamos de estrés laboral cuando se produce una discrepancia entre la demanda laboral y los recursos del trabajador para hacerlas frente. Este problema consiste en que nuestro cuerpo tiene unos recursos limitados, ocasionando al trabajador un estado de agotamiento tanto físico como mental. Esto supone una seria amenaza para la salud y el bienestar del trabajador, afectando a sus relaciones familiares y emocionales.

Se considera que el estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales. Es por ello que se aplica el concepto de estrés al ámbito del trabajo, este se puede ajustar como un desequilibrio percibido entre la capacidad de la persona para llevarlas a cabo, el cual es generado por una serie de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de algunos estresores los cuales pueden llegar hasta afectar la salud del trabajador.

A lo largo del siglo XX el estrés se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado, con frecuencia, al trabajo y a la actividad laboral. Se considera que se trata de un fenómeno ampliamente extendido y son múltiples las fuentes de estrés que producen experiencia laboral, que suele ir asociada con consecuencias negativas.

Desde la entrada en vigor de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en 1995, se ha dado un impulso a los aspectos relacionados con la Salud Laboral, entre los factores desencadenantes de distintos problemas de salud, deterioro de las relaciones interpersonales, y disminución de la productividad, se encuentra el estrés. La Comisión Europea, a través de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo (1999) ha realizado un estudio sobre el estrés laboral en el que concluye que el 28% de los trabajadores europeos padece estrés y el 20% burnout (se sienten "quemados" en su trabajo).

Se analiza que conforme ha ido creciendo la importancia del estrés en nuestra sociedad ha ido aumentando también la investigación sobre este fenómeno planteada desde diversos ámbitos disciplinares. En el marco de la Psicología del Trabajo se han desarrollado diversos modelos que han puesto de relieve diversos aspectos significativos.

Es por ello que estos planteamientos han puesto el énfasis en una conceptualización individual del estrés, que arranca de una consideración subjetiva tomado en cuenta su componente experiencial y sus consecuencias para la salud y el bienestar personal. De manera que esta aproximación presenta importantes limitaciones al no tomar en consideración los aspectos colectivos del estrés, que son de especial relevancia en el ámbito laboral.

De cierta manera existen diversas experiencias de estrés producidas por una serie de situaciones ambientales o personales que podemos caracterizar como fuentes de estrés o estresores. Esas situaciones son percibidas por las personas y entonces se inicia la experiencia de estrés, la cual desencadena una serie de vivencias emocionales, afrontando una serie de situaciones y/o experiencias de estrés, la cual se producen ciertos resultados para la persona con mayor o menor duración de esos que pueden llegar a tener efectos y consecuencias más significativas y duraderas para la persona.

De este modo, la experiencia de estrés de una persona en un contexto en el que hay un buen nivel de apoyo social tienen resultados menos negativos que los que produce si el apoyo social es nulo o escaso y así las personas pueden jugar un papel amortiguador de los efectos del estrés producidos por el impacto de los estresores y de las experiencias de estrés.