UNIVERSIDAD PARA LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL

Maestría en Psicología de los Grupos

CURSO: ESCENAS TEMIDAS

Estrés laboral y medición del Síndrome de quemarse por el trabajo ó burnout

Dra. Eugenia Gamboa R. MGTH
FACILITADORA

Palabra “estrés”

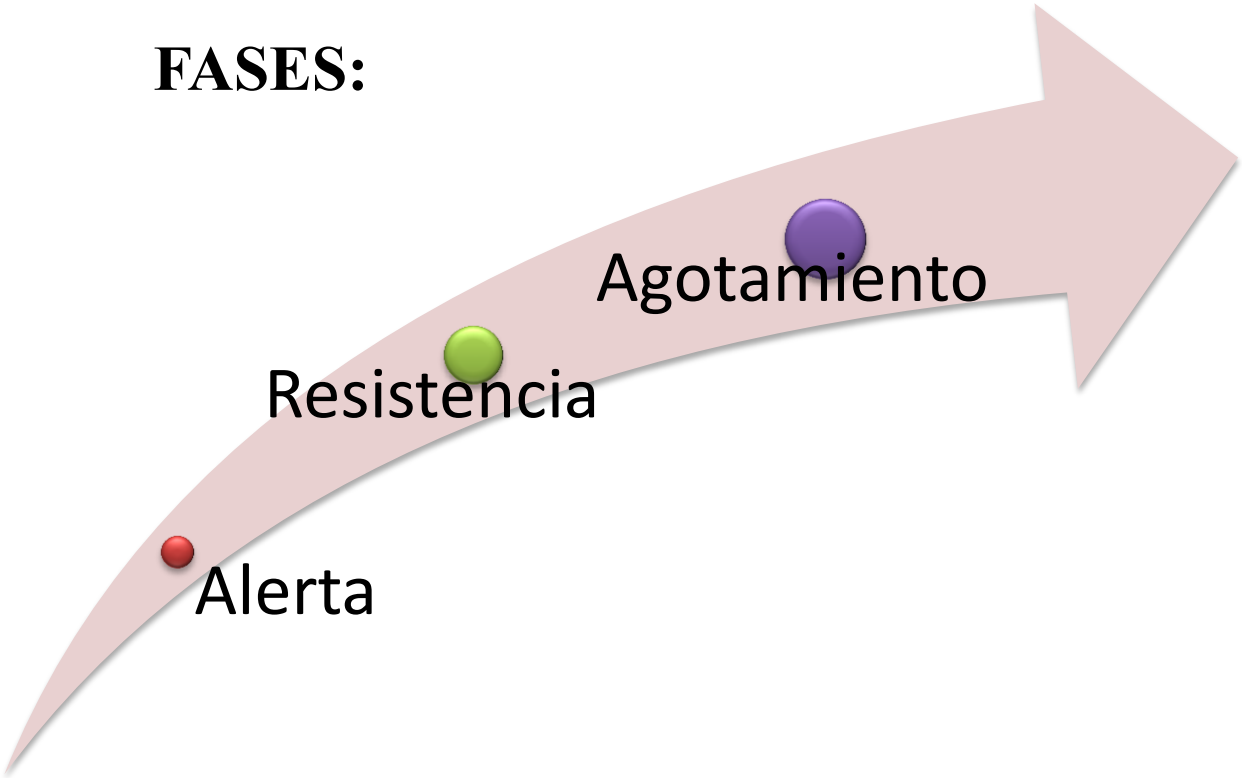
- Adaptación al castellano de la palabra inglesa “stress”.
- Significa **esfuerzo agotador.**
- Se desarrolla en TODAS las personas.

Teoría del estrés

Hans Selye, médico endocrinólogo, 1926

Estrés: **“Respuesta del individuo ante las demandas que recibe, incluyendo toda la tensión y desgaste causado por la vida”.**

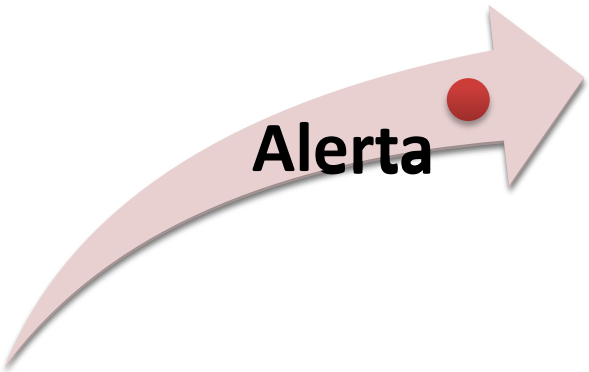
FASES:



Teoría del estrés

Hans Selye, 1926

Fase 1:



Característica:

•Se quiebra el equilibrio normal del organismo (homeostasis).

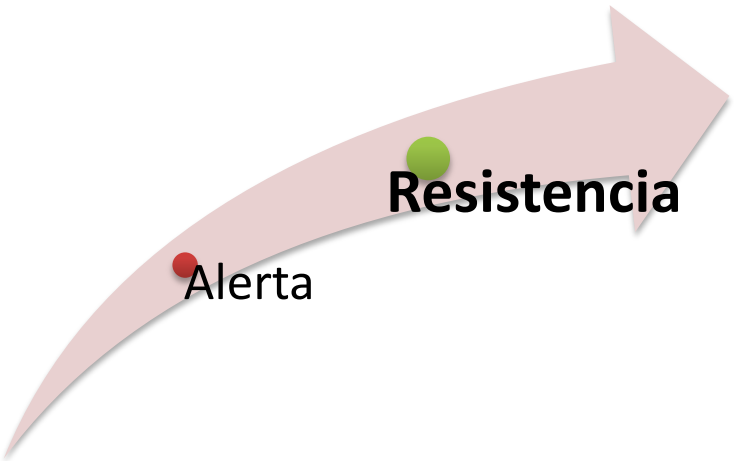
Consecuencias:

•Sudoración de las manos
•Tensión muscular
•Respiración acelerada
•Aumento de la acidez estomacal
•Dolores de espalda
•Dolores de cabeza
•Sensación de malestar general
•Fatiga
•Insomnio
•Nerviosismo
•Irritabilidad

Teoría del estrés

Hans Selye, 1926

Fase 2:



Característica:

•Se intensifican los síntomas estresores, el organismo empieza a perder el equilibrio.

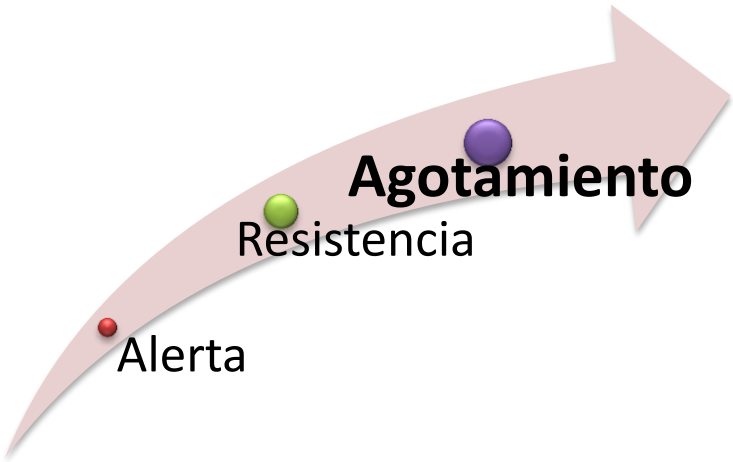
Consecuencias:

•Taquicardia
•Hipertensión arterial
•Hipoglicemia
•Problemas digestivos
•Sensibilidad al dolor
•Conductas antisociales
•Confusión mental
•Problemas del sistema inmunológico

Teoría del estrés

Hans Selye, 1926

Fase 3:



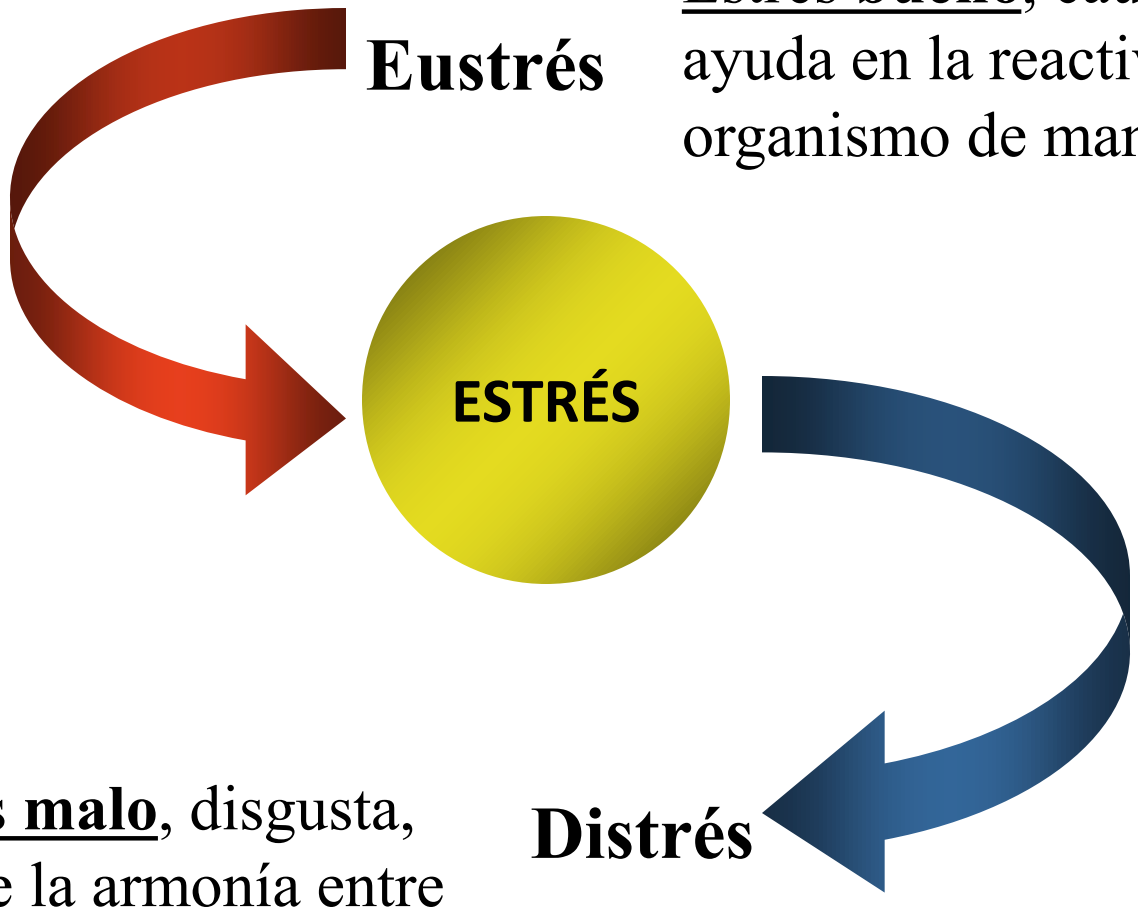
Característica:

•Persisten los síntomas, el organismo no resiste más y pierde el equilibrio.

Consecuencias:

•Problemas de memoria
•Baja autoestima
•Hipertensión arterial
•Irritabilidad excesiva
•Pérdida de control de impulsos
•Mal humor
•Problemas dermatológicos
•Úlceras
•Disfunción sexual
•Angustia o ansiedad extrema
•Incapacidad laboral
•Enfermedades graves (incluso muerte)
    •Cardiovascular - AVC

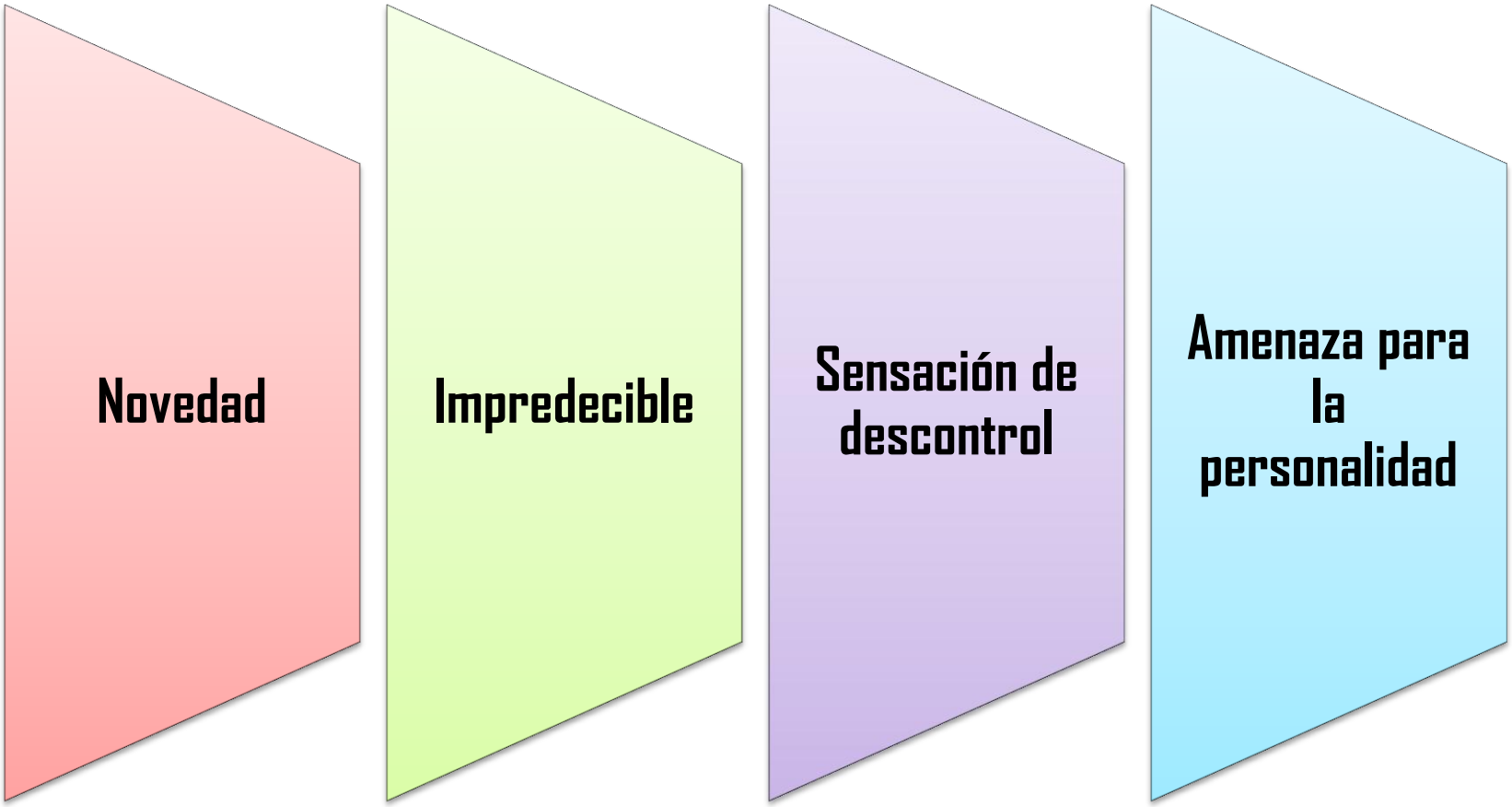
Tipos de estrés



Estrés **bueno**, causa placer, ayuda en la reactivación del organismo de manera positiva.

Estrés **malo**, disgusta, rompe la armonía entre el cuerpo y la mente.

Principales causas del estrés



Subdivisión de eventos estresores

Bensabat (2004)

Factores **psicoemocionales**	• Todas las situaciones que causan emociones intensas (agradables o desagradables) bodas, viajes, asensos laborales, enfermedad, duelos.
Factores **físicos**	• Hambre, enfermedad, agotamiento por cansancio, cambios excesivos de temperatura, contaminación ambiental, etc.
Factores **biológicos**	• Subalimentación, sobrealimentación, desequilibrios alimenticios.

Tipos de eventos estresores:

Normales

Especiales

Extraor-dinarios

Ocurren en todas las personas

Necesidades y demandas de la vida diaria, promueven el soporte de la vida.

Cambios y exigencias que generan las transiciones, son previsibles en ciertos períodos (ej: ajustes en nuevo trabajo).

Suceden de manera imprevisible (ej: pérdidas, eventos traumáticos). Requieren RESILENCIA para sobreponerse.

ESTRÉS LABORAL

- Es uno de los **problemas de salud más** graves que en la actualidad afectan a la población trabajadora.
- Varía según las personas.
- Provoca **incapacidad física y emocional** en el desarrollo de sus actividades laborales.
- Se "solapa" como **cuadro depresivo** para obtener incapacidades, siendo ésta la **1era causa** de boletas de incapacidad en Costa Rica desde el 2006
- Puede ocasionar el **Síndrome de Quemarse por el Trabajo o Síndrome de Burnout.**

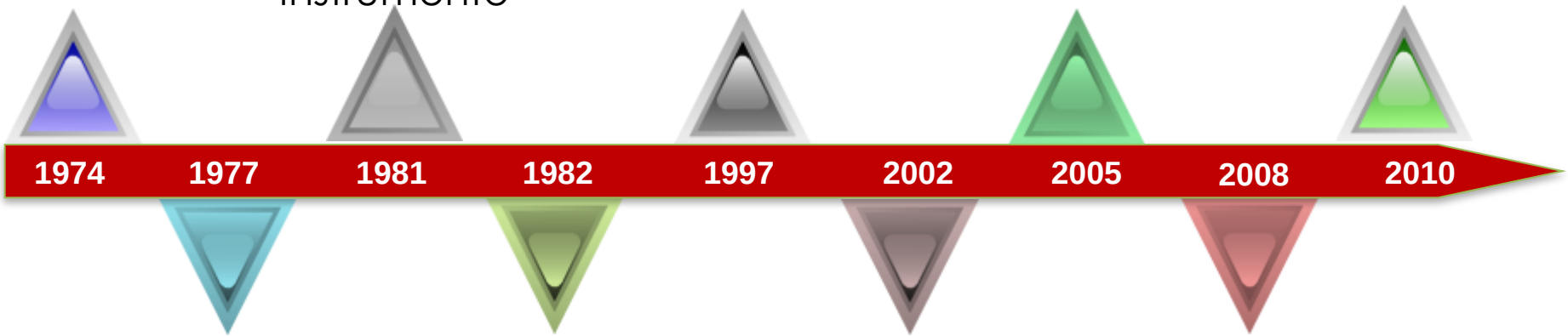
Definición actual del SQT ó Burnout

"El SQT o Burnout es una patología laboral que afecta a trabajadores que atienden público y/o a quienes están en presencia de condiciones de exigencia elevada, crítica y continua…

…Es la **consecuencia** del estado más alto de estrés laboral, que surge como resultado de un **manejo inadecuado** de tensiones emocionales constantes. Se describe como una **sensación de fracaso o existencia agotada y cansada** que incapacita al trabajador en su desempeño".

(Gamboa y Vega ,2008).

Evolución conceptual del SQT



1974 — Freudenberger
"fallar, agotarse o llegar a desgastarse "

1977 — Maslach
"agotamiento físico y emocional que implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo"

1981 — MBI
Maslach Burnout Inventory
Instrumento

1982 — Paine
Taxonomía de Síntomas (base importante p/investigación)

1997 — Gil Monte y Peiró
Usar SQT en español ó burnout NO otro nombre

2002 — Gil-Monte
Adaptación al español del MBI

2005 — CESQT
Instrumento Validado para Amer. Latina

2008 — CISSQT
Instrumento para medición de síntomas Eugenia Gamboa Costa Rica,

2010 — Gil Monte
visita CR y publica nuevo libro con estudio transcultural.

Factores psicosociales que intervienen en el desarrollo del SQT

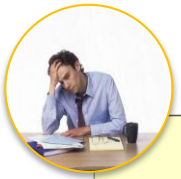
Interacción entre entorno de trabajo y el colaborador

Dependiendo de **percepciones y experiencias** del trabajador, pueden influir sobre la salud, rendimiento y satisfacción en el trabajo.

Algunos de los Síntomas del SQT

FÍSICOS

- Dolores de cabeza.
- Fatiga crónica
- Desórdenes gastrointestinales
- Dolores musculares
- Úlceras
- Problemas del sueño
- Alteraciones en la memoria.
- Hipertensión
- Arritmias
- Resfríos frecuentes



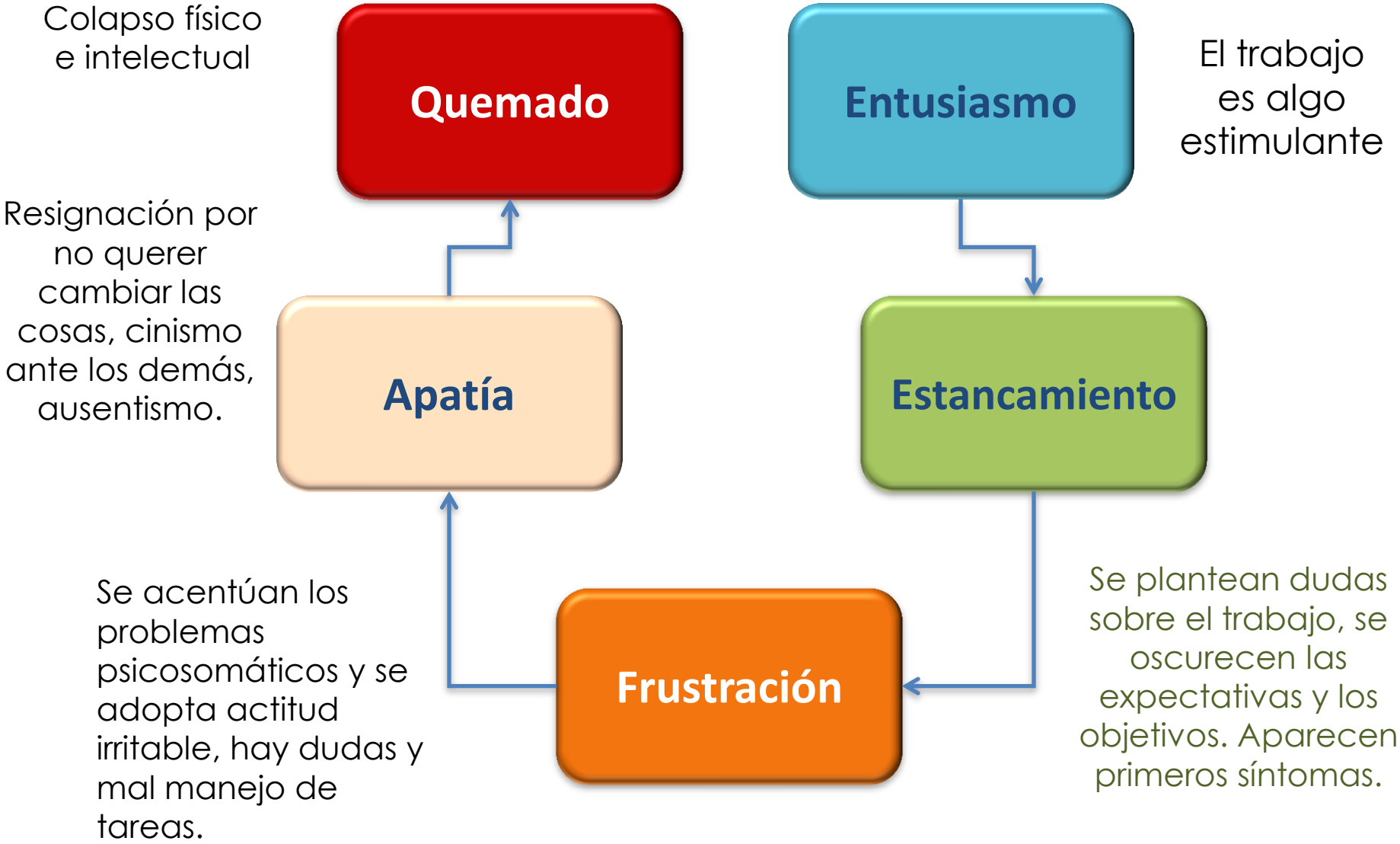
PSICOLÓGICOS

- Sentimientos de impotencia.
- Actitud negativa hacia sí mismo (a).
- Depresión.
- Culpabilidad.
- Negativismo.
- Frustración.
- Baja autoestima.
- Aburrimiento
- Cambios en el estado de ánimo.

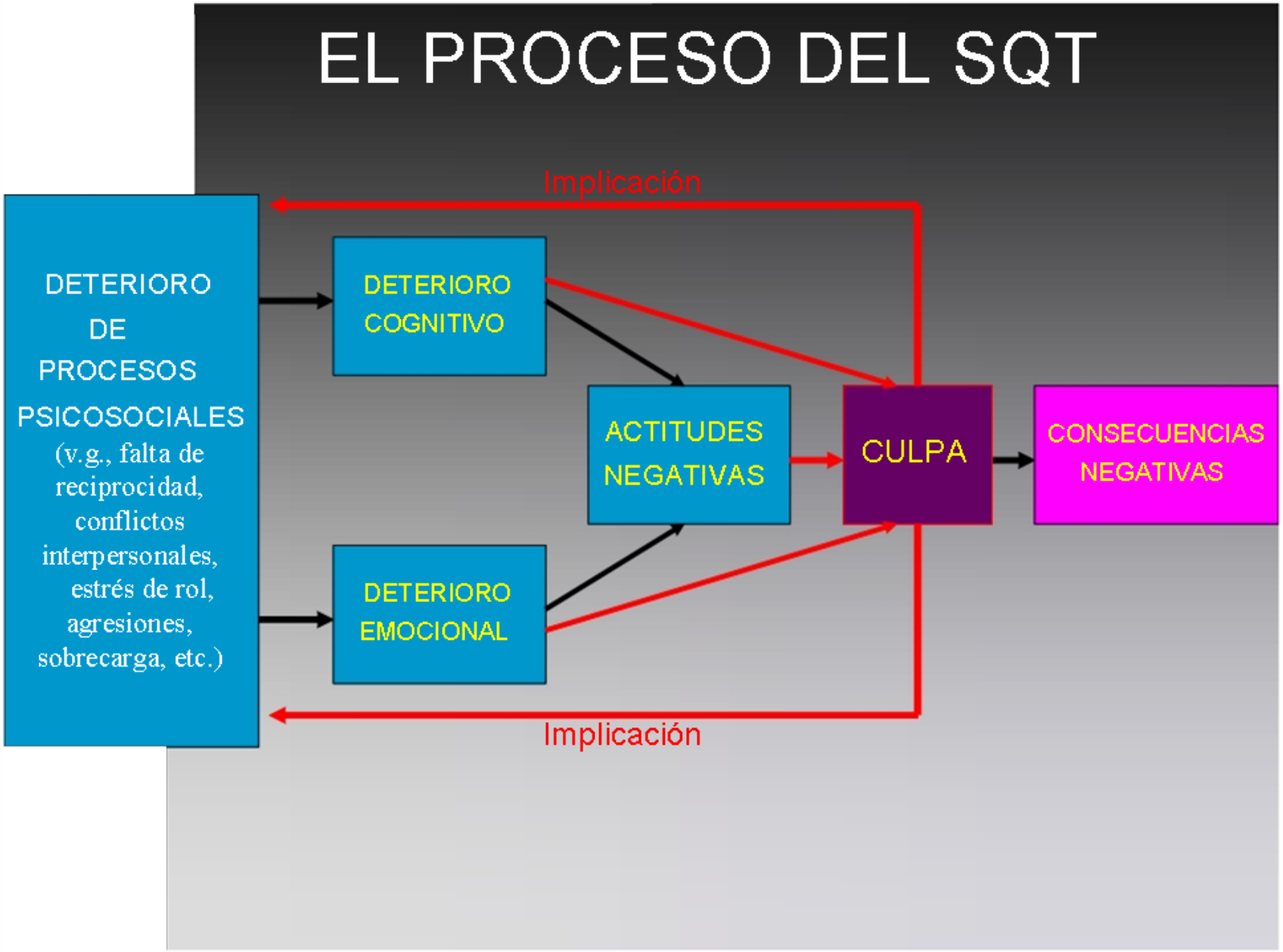
CONDUCTUALES

- Adicciones
- Enojo
- Indiferencia
- Dificultad para controlar sentimientos.
- Llanto frecuente.
- Insensibilidad.
- Impuntualidad
- Desconfianza
- Problemas familiares

Evolución del SQT



Fuente: Evolución del SQT ó Burnout, Cherniss(1980), citado por Gil-Monte (2005)



Fuente: Funciones de los sentimientos de culpa en el desarrollo del SQT- Gil-Monte,2005

Aplicación individual del CESQT® y autoevaluación

Autor: Pedro Gil-Monte
Psicólogo, Doctor en Psicología Laboral
Universidad de Valencia

Cuestionario de Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo
CESQT

Instrumento compuesto por 20 ítems

Dividido en 4 variables:

- Baja realización personal o pérdida de ilusión por el trabajo.
- Agotamiento emocional o desgaste psíquico.
- Despersonalización o indolencia
- Culpa

Mide presencia de SQT ó Burnout

- SQT Perfil I (sin culpa)
- SQT Perfil 2 (con culpa)

ESTRESORES ORGANIZACIONALES

ENTORNO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN
- Condiciones sociodemográficas
- Cambios en normativa y legislación.
- Sociedad de la queja
- Pérdida de prestigio social.
- Agresiones de clientes.
- Sobrecarga laboral.
- Expectativas profesionales irreales.
- Trabajo emocional.

SISTEMA FÍSICO-TECNOLÓGICO DE LA ORGANIZACIÓN
- Variables estructurales (complejidad, formalización, centralización).
- Configuración estructural.
- Política organizacional.
- Falta de apoyo institucional.
- Normas burocráticas.
- Características de la tarea.
- Tecnología de la organización.

SISTEMA SOCIAL-INTERPERSONAL DE LA ORGANIZACIÓN
- Conflicto de rol.
- Ambigüedad de rol.
- Incertidumbre relación con clientes.
- Implicación en problemas de cliente.
- Falta de control sobre resultados.
- Falta de apoyo social en el trabajo.
- Conflictos interpersonales. ***MOBBING***
- No reciprocidad en intercambios sociales
- Contagio.

ESTRÉS PERCIBIDO

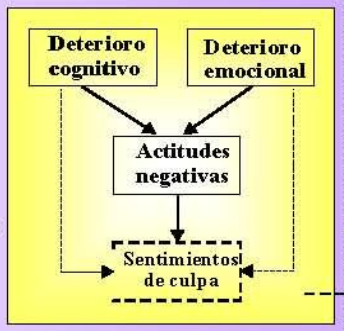
(apreciación-percepción cognitiva por el individuo de las fuentes de estrés)

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

(dirigidas al problema, dirigidas a las emociones, de cognitivas y/o conductuales)

RESULTADOS DEL ESTRÉS LABORAL CRÓNICO

SQT



Otros resultados:

Fisiológicos (hipertensión, taquicardia, aumento de catecolaminas, etc.).
Psicológicos (alienación, moral baja, insatisfacción, etc.)
Comportamentales (atención y esfuerzo disminuido, irritabilidad, etc.).

CONSECUENCIAS

SALUD / FAMILIA:
- Úlceras.
- Infecciones respiratorias.
- Enfermedad coronaria.
- Insomnio.
- Depresión.
- Dolores de cabeza.
- Alergias.
- Suicidio / divorcio.
- Etc.

DESEMPEÑO:
- Absentismo.
- Rotación.
- Sabotaje.
- Accidentes laborales.
- Deterioro de la calidad.
- Disminución de la cantidad.
- Toma de decisiones con eficacia disminuida.
- Etc.

DIFERENCIAS INDIVIDUALES

DEMOGRÁFICAS / BIOLÓGICAS
- Edad.
- Sexo.
- Ocupación.
- Estatus de salud.
- Educación, etc..

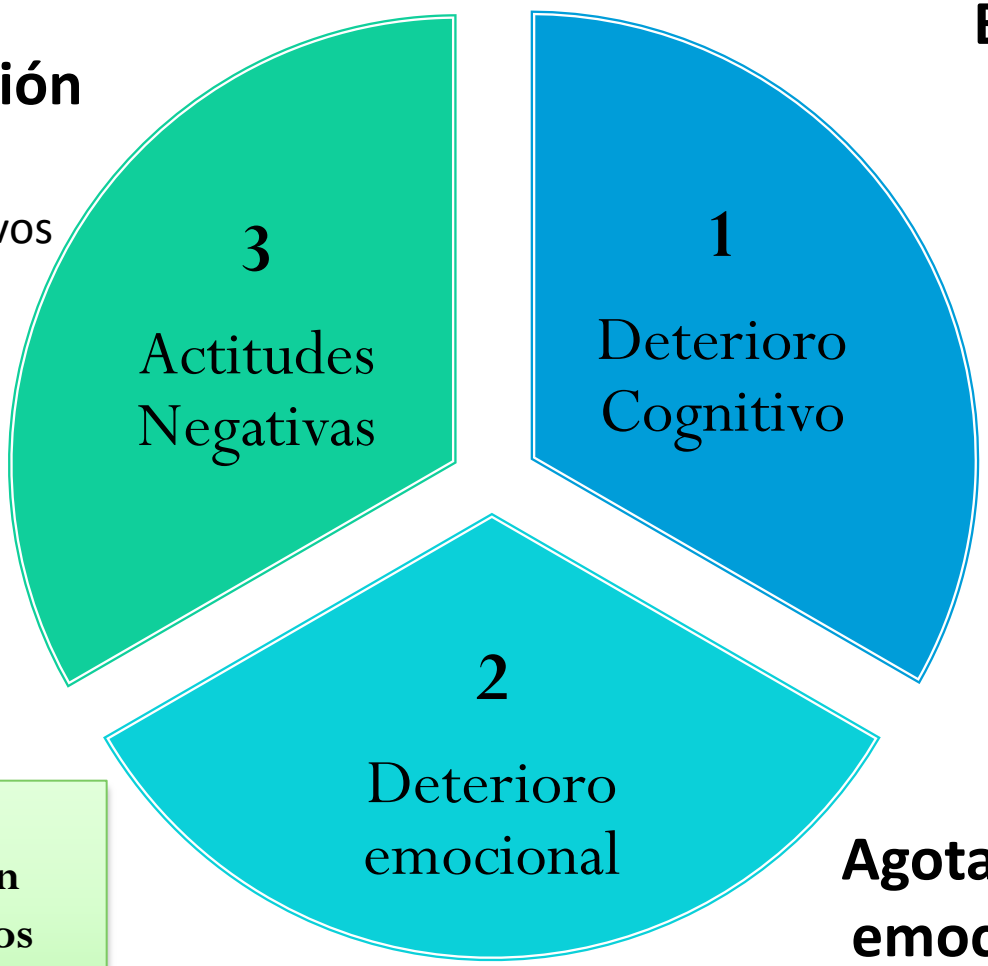
COGNITIVAS / AFECTIVAS
- Autoeficacia.
- Altruismo.
- Orientación comunal.
- Personalidad resistente.
- Locus de control.
- Modelo "big five", etc.

Fuente: Modelo teórico sobre el SQT- Gil-Monte,2005

Proceso y características que evalúa el CESQT®

Despersonalización ó Indolencia

Sentimientos negativos hacia los demás



Baja realización personal ó pérdida de ilusión por el trabajo

Autoevaluación negativa

PERFIL 2:

Además, algunas personas desarrollan también sentimientos de culpa como otra variable importante.

Agotamiento emocional ó desgaste psíquico

Percepción de no poder dar más

Aplicación individual del CISSQT® y autoevaluación

Autora: Eugenia Gamboa Ramírez
Psicóloga, Máster en Gestión del Talento Humano
Universidad para la Cooperación Internacional

Cuestionario de Incidencia Sintomatológica del Síndrome de Quemase por el Trabajo
CISSQT

Instrumento compuesto por 60 ítems

Dividido en 4 variables: (15 ítems c/u)

- Factores psicosomáticos
- Factores emocionales
- Factores actitudinales
- Factores críticos

Miden 4 grados de incidencia:

- Alta, mediana, baja y muy baja

Psicosomático

Alteraciones físicas o patológicas,
producto de la distorsión psicológica presente
15 ítems

Emocional

Elementos asociados a los sentimientos
15 ítems

Actitudinal

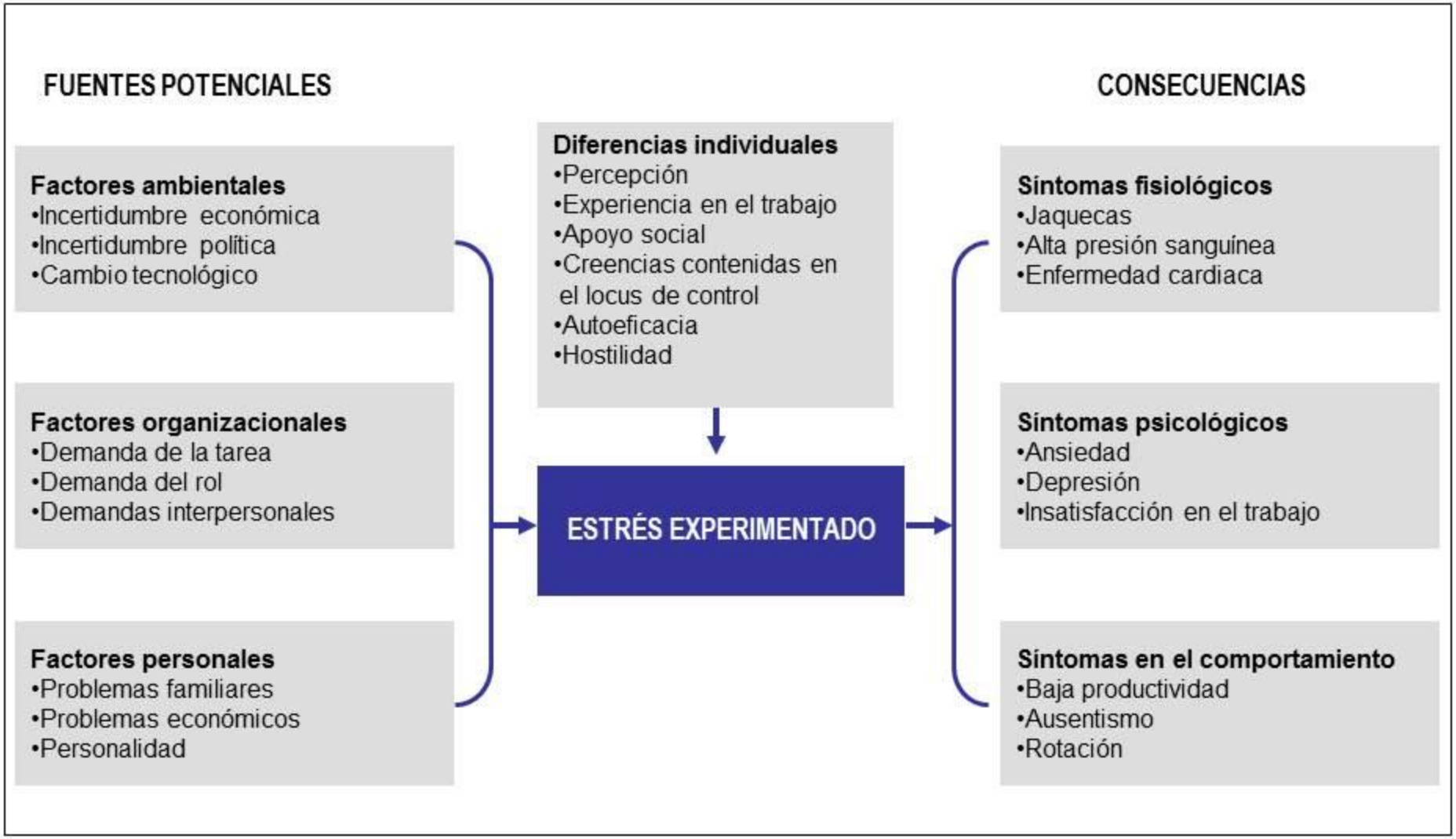
Indicadores relacionados con actitudes y comportamiento
15 ítems

Crítico

Síntomas que ameritan intervención psicológica inmediata
15 ítems

Cuestionario de Incidencia Sintomatológica del SQT (CISSQT)

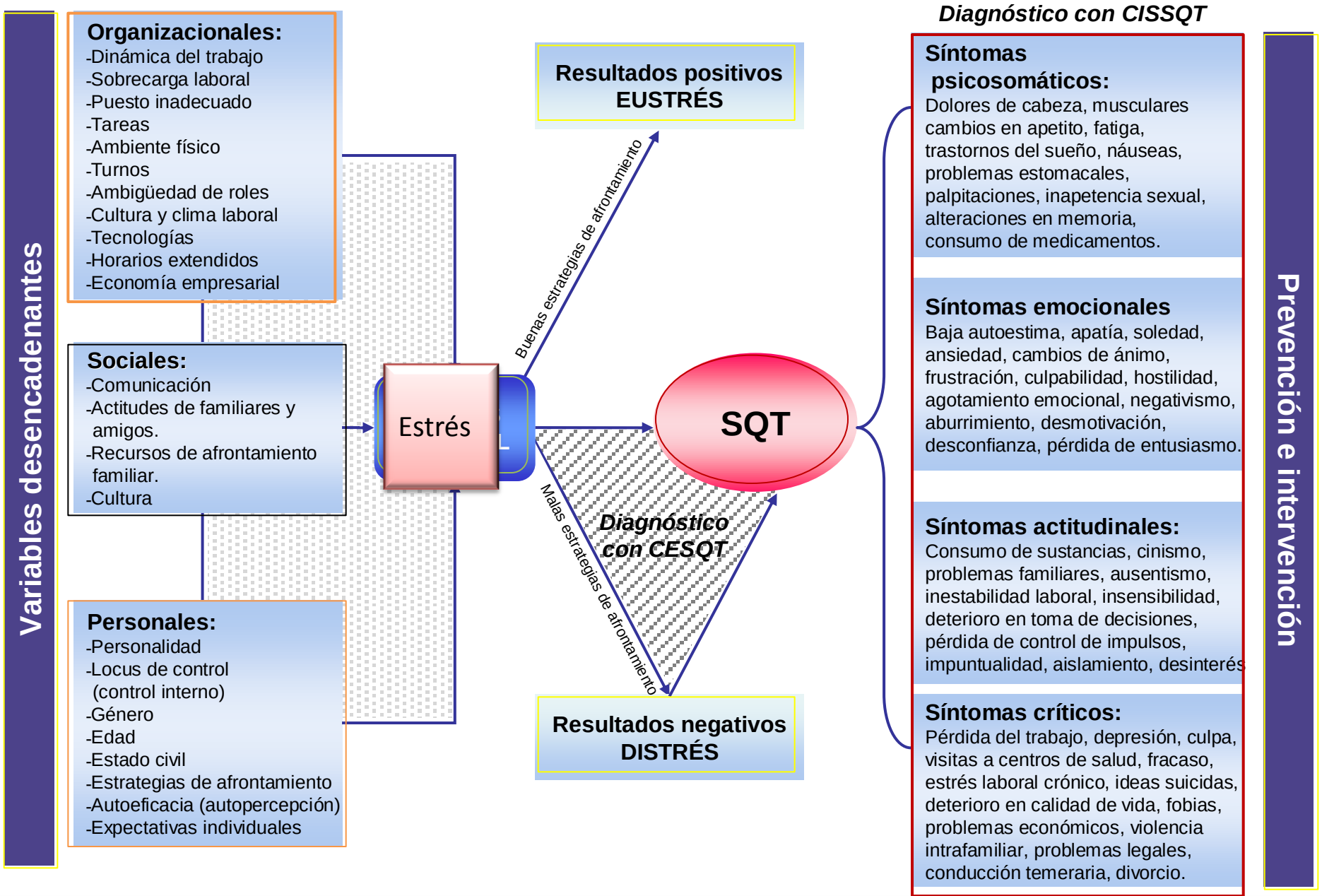
Estructura del desarrollo del estrés laboral



Fuente: Bases del Modelo Teórico del CISSQT, Eugenia Gamboa (2011)

Modelo teórico del Cuestionario de Incidencia Sintomatológica del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CISSQT)

Autora: Eugenia Gamboa Ramírez, 2011



Maneja tu
ESTRES
Rrrrrrrg!!

Técnicas básicas de manejo del estrés

- Anticiparse al estrés
- Organizarse por prioridades
- Canalizar las emociones
- Saber decir “no”
- No ser esclavo del trabajo
- Hacer ejercicio, meditación y/o yoga
- Alimentarse de manera saludable
- Participar en grupos de esparcimiento
- Cambiar la rutina

Prevención del Estrés laboral

- Rotación en puestos de apoyo
- Participación en actividades fuera del lugar de trabajo
- Actividades de integración
- Formar grupos de esparcimiento
- Mejorar condiciones físicas del trabajo
- Ocuparse de su salud mental en el trabajo (relajación, música, movimiento)

Engagement

- La felicidad en el trabajo

Bibliografía consultada

- Gamboa, E. (2011). **Modelo teórico del Cuestionario de Incidencia Sintomatológica del Síndrome de Quemarse por el Trabajo CISSQT,** procedimientos para su aplicación e interpretación y medidas de prevención e intervención ante el SQT. Universidad Fidélitas.

- Gil-Monte, P (2005). **El Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout).** Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar). Pirámide, España.

- McClellan, S. (2010). **¡Qué estrés!** Norma, Colombia.

Muchas gracias

Feliz regreso a casa… y provecho con el almuerzo….