

218



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

FACULTAD DE PSICOLOGIA

**PROPUESTA PARA CONTROLAR EL ESTRES
EN LOS AMBIENTES LABORALES**

0294252

T E S I S

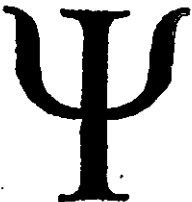
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

LICENCIADO EN PSICOLOGIA

P R E S E N T A :

RICARDO RODRIGUEZ TORRES

DIRECTOR DE TESIS: LIC. JOSE LUIS VILLAGOMEZ GARCIA



MEXICO, D. F.

2001



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

D E D E C A T O R E S :

A Dios:

Por haberme dado la oportunidad de vivir.

Por darme todo lo que tengo: Unos maravillosos padres, unos excelentes hermanos, un gran compañero, una extraordinaria familia, bastante amistad, amor, capacidad de aprender de los demás y humildad en el éxito y en mis tropiezos.

Por concederme el haber estudiado en tan gloriosa Universidad.

A Mis Adorados Padres:

No puedo decir más que simplemente ¡gracias!. Porque de ustedes es todo el crédito de este sueño que hoy inicia. Porque siempre que necesité de un apoyo estuvieron ahí, porque siempre han sido la luz al final del túnel, porque sus enseñanzas me indicaron el camino al éxito que comencé desde que me dieron la vida; Por los valores que me inculcaron y que sigo llevando a cabo cada día de mi vida. Por las noches en vela que pasaron junto a mí. Porque gracias al amor, a sus consejos, a los oportunos jalones de orejas que nos dieron hoy podemos decir que somos buenos hombres, responsables, respetuosos de las ideas de los demás y exitosos. , Ustedes son mi sol, mi luna y mis estrellas, aunque sé que nunca lo digo, pero siempre lo he querido decir: sin ustedes no soy nada ni nadie.

*Gracias por ser la brújula que me indica el camino cuando no sé dónde dirigirme. De ustedes el resultado de un trabajo de arduo esfuerzo, obstáculos y sin fin de alegrias. Hoy es su día y no hay palabras para describir el sentimiento tan grande que hicieron crecer en mí para ustedes. ¡DPP
AMM!*

A Felipe:

Sin tu apoyo no hubiese conseguido este logro que hoy puedo compartir contigo y decir que también es tuyo. Por tus consejos, por tu constante interés en que yo tuviese una profesión y por muchas cosas que es imposible hacer texto. Gracias por los momentos que hemos pasado juntos, hoy esto es y será tuyo.

A Edmundo:

Gracias a tu apoyo, interés, consejos y enseñanzas, hoy sé que lo más importante que tenemos es nuestra forma de pensar, gracias a tu lealtad aprendí que es importante seguir los ideales que tenemos y soñamos, gracias por ser un amigo y por los momentos que pasamos juntos, este logro es tuyo también.

A Chucho, mi compañero...

Gracias por ser lo que eres, aunque sé que no lo entiendas pero lo siento, gracias por tu lealtad.

A todos, Loco, Naborita, Lipsis, Masco y Tosto...

Por enseñarme el valor del trabajo y lo grandioso que es la vida con ustedes. Gracias por su amor... Dios los bendiga.

A mis Abuelos Fabino e Inés...

Por haberme ayudado a formarme un carácter firme, con ideales y una mentalidad ganadora. Por el amor que les tengo y por el que me dieron. Por enseñarme el valor de una profesión y por la felicidad que me han y siguen dado. Gracias... Dios me conceda la dicha de estar con ustedes muchos años más.

A la memoria de mis Abuelos Miguel y Concepción...

Por los recuerdos del cariño que siempre me dieron, sé que estarán felices, donde quiera que estén, Dios los tenga en su regazo.

A mis Tíos...

Alfredo, Fabino, Julieta, Armando, Rosy, Aída, Pablo, Ana... a ustedes que valoran lo que he logrado y la felicidad que les puedo proporcionar con este trabajo. ¡Gracias por estar conmigo siempre!

A ti Chovi...

Porque fuiste mi principal motivación a estudiar en esta gloriosa institución.

A todos mis Primos... este triunfo es de ustedes.

A mis Amigos...

Omar, por tu lealtad, apoyo y la amistad que me brindas.

Ale, por lo incondicional de tu amistad, Diana, Galy, Jorge, Viole, Leoy, Franco por abrirme las puertas de su corazón y por su amistad.

¡Y a todos los que estuvieron a mi lado... A ustedes ¡Gracias!

A todos mis Profesores de la Facultad...

Porque ustedes me transmitieron los conocimientos que tanto valoro...

En especial a:

José Luis Villagómez, por su gran amistad, paciencia, sabios consejos y compañerismo que me mostró y que valoro demasiado, sin usted esto no sería realidad...

Roberto Millán, sin tu amistad, paciencia y consejos no estuviere aquí...

Pacorro Escandón, por enseñarme que no hay nada que me puede detener, su amistad y consejos...

Paty de Buen, por apoyarnos en los momentos difíciles y por tu maravillosa amistad...

Paty Páñchez, por tus consejos, paciencia, tu espléndida amistad y por apoyarnos en momentos críticos...

A todos ustedes ¡Gracias!

A mi querida UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO:

Por haberme concedido la dicha de formarme en sus aulas...

Porque esta noble Institución me tiñó la sangre de A.L.L.L y me forjó un corazón de Q.Q.Q...

Por el amor y cariño que siempre guardaré de ti...

Ricardo Rodríguez Torres.

ÍNDICE

Introducción	1
Capítulo 1. El Estrés	7
1.1 Antecedentes	7
1.2 Concepto de Estrés	12
Capítulo 2. Enfoques Disciplinarios del Estrés	15
2.1 Aproximación Fisiológica	15
2.2 Aproximación Psicológica	19
2.3 Aproximación Psicosocial	28
Capítulo 3. Factores que Pueden Provocar el Estrés	37
3.1 Estresores	37
Capítulo 4. Síntomas del Estrés	58
4.1 Enfermedades Relacionadas con el Estrés	58
4.1.1 Teorías Biológicas	60
4.1.2 ¿Cuánto cuesta el Estrés?	62
Capítulo 5. Algunos Estudios sobre Estrés	68
Capítulo 6. Técnicas para Controlar el Estrés	78
Capítulo 7. Programa de Entrenamiento para Controlar el Estrés	83
Relajación Muscular Progresiva	84
Respiración Diafragmática	87
Ejercicio de Imaginería	89
Entrenamiento Autógeno	90
Escritura Autorreflexiva	92

Ejercicio Físico	94
Consumo y Eliminación de Agua	99
La Dieta	100
Conclusiones	105
Glosario de Términos	109
Anexos	
Anexo 1	113
Anexo 2	116
Anexo 3	117
Anexo 4	122
Anexo 5	129
Referencias Bibliográficas	133

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo nace por la inquietud de conocer una de las innumerables causas por las que las personas bajan su rendimiento productivo en la empresa donde laboran, así como también en su vida cotidiana. La finalidad de esta investigación documental es recopilar la información suficiente para comprender el concepto de estrés, familiarizarse con los procesos fisiológicos que implica la adaptación del cuerpo ante un estímulo estresante y por último diseñar un programa sencillo al alcance del público en general, para controlar los efectos nocivos del estrés, sea en el ámbito laboral o en el seno familiar.

El estrés no forma parte del contrato de trabajo. Nadie debería tener problemas de salud debido al trabajo. Cualquier trabajo puede producir estrés, no solo el de los ejecutivos y directivos, sino también al personal operativo, a las amas de casa y hasta los niños.

El estrés aparece cuando las exigencias del trabajo superan o no se adecuan a los recursos de que uno dispone para hacer su trabajo. Cuando uno no controla lo que hace, cómo lo hace o cuándo lo hace.

La realización de la actividad laboral no tiene un sentido sólo profesional, sino que en ella se implica el individuo como totalidad, produciéndose vivencias e ideas muy diversas, que afectan su autoestima, su seguridad emocional, así como otras necesidades humanas, es por ello que el diseño de programas para controlar el estrés dentro de las organizaciones debe ser protagonista en la capacitación cotidiana de sus recursos humanos.

La percepción del estrés en el trabajo es un fenómeno que refleja la experiencia mediada por las relaciones entre las condiciones objetivas y subjetivas. Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender dado que representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, suscitando muchas consideraciones. Algunas de estas consideraciones se refieren al trabajador individual, mientras otras están ligadas a las condiciones y medio ambiente de trabajo. Los trabajadores mencionan sobre todo: estresores físicos y ambientales, diseño del puesto, falta de control sobre el contenido y proceso de trabajo, falta de compensación del supervisor o jefes, y falta de seguridad en el empleo futuro. Es decir, los trabajadores mencionan sobre todo los factores organizacionales: condiciones del ambiente físico y psicosociales.

El presente trabajo está compuesto por siete capítulos, por los que hacemos un recorrido histórico del concepto de estrés, sobre las disciplinas que más hablan acerca de él, los factores que afectan al ser humano y le provocan distrés, los síntomas que presentamos cuando somos atacados por este síndrome de adaptación, algunos estudios realizados en México, algunos de ellos apoyados por "NUESTRA MÁXIMA CASA DE ESTUDIOS", así como otras realizadas en el extranjero, por último hacemos mención de un programa para público en general con miras a reducir y controlar el estrés.

En el primer capítulo mencionamos las raíces históricas del concepto de "estrés", su metamorfosis a través de los siglos, años y su concepción final formada por el endocrinólogo Hans Selye.

El Síndrome General de Adaptación (que llamaremos en adelante SAG) es la respuesta que emitimos ante una situación de peligro prolongada, ésta consta de tres fases: la reacción de alarma, el período de contrachoque y la fase de agotamiento, cada una de ellas contribuye al equilibrio de los complejos procesos corporales.

También revisamos de manera breve algunas otras definiciones del multicitado vocablo.

El proceso del estrés afecta al ser humano tanto fisiológicamente, psicosocialmente como psicológicamente, por lo que en el segundo apartado de este trabajo mencionamos estas tres aproximaciones. En la aproximación fisiológica describimos el complejo y maravilloso sistema mediador que no permite al cuerpo rendirse ante los estragos que hace el estrés. En la aproximación psicológica se mencionan de forma breve los procesos cognitivos que intervienen en el proceso de adaptación, así como también las estrategias de afrontamiento, las características individuales de las personas y la manera en que les afecta el estrés. En la aproximación psicosocial se mencionan los factores generadores de situaciones estresantes que involucran sistemas de trabajo, administrativos, entre otros.

Existen diversos factores que pueden o producen situaciones estresoras en los ambientes laborales, incluso fuera de él, así que en el tercer capítulo señalamos los factores individuales, de grupo y organizacionales, así como de la misma manera nos referimos a otros estímulos que provocan situaciones de tensión, mejor conocidos como estresores, también se mencionan las diversas tipologías de estos estímulos nocivos.

El capítulo cuarto trata de la sintomatología del estrés, las enfermedades que habitualmente lo acompañan, así como también algunas teorías que nos dicen el porqué somos débiles ante estas situaciones estresantes. Asimismo el gasto que tiene que hacer la empresa por el concepto de estrés en sus trabajadores (rotación de puestos, absentismo, etc.), se mencionan las estimaciones económicas en diversos países, desgraciadamente exceptuando a México.

La UNAM siempre se ha preocupado por la investigación y el desarrollo de las disciplinas que en ella se imparten, sustentados en el apoyo que la Universidad otorga, varios investigadores (algunos de la Facultad de Psicología) se dieron a la tarea de capacitar a personas para ayudarles a controlar el estrés, en el quinto capítulo se mencionan algunas de estas investigaciones, así como algunas más realizadas en el extranjero, pero con los objetivos similares: reducir y controlar el estrés.

En el sexto capítulo nos referimos a las técnicas que se utilizaron en estudios mencionados con la finalidad de diseñar un programa que ayude a controlar el estrés (que será el objeto del último capítulo), estas técnicas son no invasivas, lo que quiere decir que no es necesario ningún tipo de procedimiento quirúrgico para colocar los electrodos que permiten la medición en el órgano en el que se pretende medir su reacción.

Para el séptimo y último capítulo se propone un programa dirigido a público en general, con el objetivo de ayudar a quien lo lea y lleve a cabo de manera sencilla a controlar el grado de estrés en el que se encuentre en ése momento sea cual fuere.

Esperamos que este trabajo ayude en cualquier momento a quien lo tenga a su alcance, este es un sueño que se concreta al final de la Licenciatura, a futuro se vislumbra un manual más completo que sirva aún más tanto a público en general como al departamento de Recursos Humanos de varias empresas para la capacitación de su personal, ayudándoles a reducir gastos en varios rubros, pero principalmente a incrementar la salud y la productividad de los seres humanos sea en el ámbito que fuere.

CAPÍTULO 1

EL ESTRÉS

1. EL ESTRÉS.

1.1. ANTECEDENTES.

El estrés es tan antiguo como la historia de la humanidad. El estrés no es un fenómeno nuevo, ni se limita al mundo occidental. Dondequiera que el hombre actúa activamente sobre otras personas o sobre su medio, se genera una cierta medida de estrés. Nuestros antepasados reaccionaban de inmediato ante un hecho que amenazaba su vida. Para sobrevivir ante el peligro, el hombre de las cavernas debía ya sea luchar o huir. El sistema nervioso vegetativo posibilita una disposición inmediata a la acción física. Vierte la hormona causante del estrés en las vías de circulación de la sangre. La frecuencia cardíaca y la presión arterial aumentan; ello va unido a una respiración acelerada, una elevada tensión muscular y una rápida alimentación de energía. Una vez desaparecido el peligro, el hombre de las cavernas volvía a la calma. Desde el punto de vista físico, existen pocas diferencias entre al hombre de las cavernas de entonces y nosotros. Sin embargo, en la actualidad nos vemos expuestos con mayor frecuencia a amenazas y presiones psíquicas, tales como las discusiones con el superior, las dificultades del tránsito, las colas, las cuentas pendientes, etc.

En el agitado mundo laboral actual, prácticamente los trabajadores de todos los sectores, desde los operarios de planta hasta los directivos, desde los trabajadores de extracción submarina del petróleo y gas hasta el personal de enfermería, desde los alumnos hasta los profesores, se ven afectados por el estrés, por lo que es conveniente definir este concepto.

No es fácil encontrar una definición aceptable de "estrés", ya que Médicos, Ingenieros, Psicólogos, Consultores Administrativos, todos la usan de una manera distinta que les es propia. Los médicos hablan del estrés en términos de mecanismos fisiológicos; los ingenieros, en términos de soporte de carga; los psicólogos, basándose en el cambio conductual; los consultores administrativos se refieren a las necesidades de la organización. Algunas personas sugieren que el estrés es natural e incluso deseable (ingenieros), otros, que es algo que padecemos (médicos).

El estrés deriva del griego *stringere*, que significa provocar tensión (Skeat 1958, citado en Ivancevich y Matteson, 1989), probablemente la palabra se comenzó a utilizar en el siglo XVI y a partir de entonces se empleó en diversos textos, donde el término *desestresse* (Francés antiguo), significaba ser colocado bajo estrechez u opresión. Por consiguiente, su forma inglesa original era *distress*, y a través de los siglos se perdía el "di" por una mala pronunciación, en la actualidad, en inglés, existen dos palabras, *stress* y *distress*, que tienen significados bastante diferentes, el primero ambiguo, en tanto que el segundo siempre indica algo desagradable.

A mediados del siglo XIX el fisiólogo francés Claude Bernard sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar al organismo, y que es esencial que éste, a fin de mantener el propio ajuste frente a tales cambios, alcanzara la estabilidad del medio interno, es decir, que se considera necesario ajustar al organismo, considerando las condiciones externas que estimulan a éste.

Para la década de 1920 el fisiólogo estadounidense Walter Cannon establece el término *homeostasis* como el mantenimiento del medio interno.

Posteriormente se refirió a los "niveles críticos de estrés", definiéndolos como los que podrían provocar un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos, donde visiblemente adopta el término *estrés*, inclusive relacionándolo con la organización social e industrial (Silva y Zamudio, 1994).

Para la época de los años 30's el doctor Hans Selye, endocrinólogo de la Universidad de Montreal; En sus esfuerzos por descubrir una nueva hormona sexual se percató de que los tejidos pueden dañarse mediante agentes diversos como el frío, los estímulos nerviosos, entre otros, concluyendo que el daño a los tejidos representaba una respuesta no específica a cualquier estímulo nocivo, y propuso denominarla Síndrome General de Adaptación (SAG), quizá una de las contribuciones más significativas al estudio del estrés fue el definir ante la Organización Mundial de la Salud como "la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior" (Ortega, J. 1999).

Según Selye, en respuesta a situaciones de emergencia prolongada, el organismo activa un sistema de reacciones que incluyen fundamentalmente a la hipófisis y a las glándulas suprarrenales. Éste sistema entra en funcionamiento no sólo ante situaciones de emergencia física (fracturas, enfermedades), sino también ante situaciones psicológicas generadoras de ansiedad (miedo, amenaza, inclusive hacinamiento). El SGA consta de tres etapas:

1. La reacción de *alarma*, en la que se presentan todos los cambios típicos de los estados emocionales y que puede dividirse en un estado de choque y otro de *contrachoque*.
2. El periodo de *resistencia*, aumenta la resistencia al estrés original (primer estrés), pero la disminuye hacia otros tipos de éste (segundo estrés) que se

- puedan presentar; el organismo se recobra de la primera reacción de emergencia e intenta adaptarse a la situación.
3. La fase de agotamiento, en la que se presenta una disminución de la resistencia para cualquier tipo de estrés, el organismo se agota y puede, incluso, morir (véase Fig. 1).

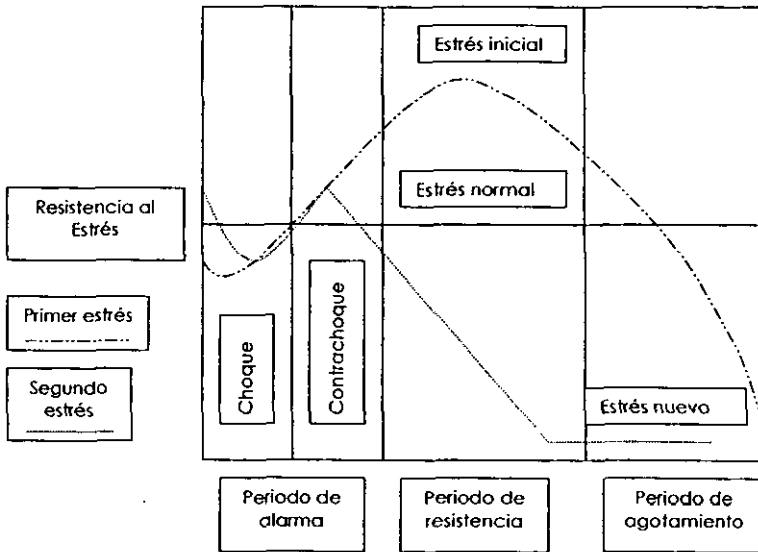


Figura 1. Se aprecia, que después de un primer periodo de alarma, sucede uno de resistencia, durante el cual el organismo trata de adaptarse a la situación de estrés, pero es menos resistente al segundo estrés, finalmente disminuye la resistencia y se presenta un periodo de agotamiento (Mankeliunas, 1987).

Siguiendo con las diferentes concepciones del estrés en 1959 Dollar y Miller definen al estrés como una clásica respuesta condicionada, que llevaba a la aparición de hábitos inútiles de reducción de ansiedad (Cabrera, 1989)

A partir de la década de 1960, se fue aceptando progresivamente la idea de que el estrés es un aspecto inevitable de la condición humana y que dependiendo de su afrontamiento, se establecían las diferencias en cuanto a la adaptación lograda como resultado final. (Ocampo, 1996)

El estrés amenaza diariamente nuestra vida, por ello algunos investigadores se dieron a la tarea de realizar diversos estudios dentro del área laboral, uno de ellos es: "El estrés laboral incrementa el riesgo de arterosclerosis" realizado en el año de 2001, donde se demostró que el 36% de los hombres con elevados niveles de estrés laboral presentaba signos de arterosclerosis en la carótida. Otro estudio llevado a cabo también en el 2001, demostró que el estrés laboral puede provocar fatiga visual, y el resultado fue que el 30% de los trabajadores tenían fatiga visual a consecuencia del estrés. Un tercer estudio realizado al igual que los dos anteriores en México, se llevó a cabo en 1997, bajo el nombre de: "Estrés laboral y factores de riesgo coronario en trabajadores de una empresa descentralizada del gobierno federal", donde los resultados fueron que el estrés laboral incide considerablemente en la salud de los trabajadores de esta empresa. Algunos otros estudios no tan recientes como estos se llevaron a cabo en el extranjero, tales como "La autorregulación de la temperatura digital asociado con los cambios cardiovasculares", esto en el año de 1976 Otro estudio realizado en 1982, con el nombre de "Entrenamiento en retroalimentación biológica", estos dos últimos estudios se refieren a la retroalimentación, esta técnica se analizará más detalladamente en el capítulo 7.

1.2. CONCEPTO DE ESTRÉS.

En general, existen tres definiciones de estrés, las basadas en los estímulos, basadas en la respuesta y basadas en el concepto estímulo-respuesta.

Definiciones basadas en los estímulos. Ésta nos dice que estrés es la fuerza o el estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta de tensión, en la cual tensión es sinónimo de presión o, en sentido físico de deformación. (Ivancevich, 1989) Cabe señalar que esta definición pasa por alto las diferencias individuales de las personas en cuanto a características físicas, motivacionales y/o culturales.

Definiciones basadas en la respuesta. Una de ellas sería: estrés es la respuesta fisiológica o psicológica que manifiesta un sujeto ante un estresor ambiental, en la que un estresor puede consistir en un evento externo o en una situación, ambos potencialmente dañinos. (Ivancevich, 1989) desde este punto de vista, la respuesta de estrés aparece como una reacción generalizada a diversos factores del medio sean estos positivos o negativos, es decir, que no distingue las características cualitativas y cuantitativas de las variantes del medio ambiente que afectan al sujeto. (Silva & Zamudio, 1994)

Definiciones basadas en el concepto estímulo respuesta. En realidad esta constituye una combinación de las dos anteriores, Ivancevich (1989) nos manifiesta que el estrés es una respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y/o por procesos psicológicos, la cual es a la vez, consecuencia de alguna acción de una situación o evento externos que plantean a la persona especiales demandas físicas y/o psicológicas. Así pues tenemos que el estrés aparece cuando un estímulo amenazante aumenta la

activación de un organismo más rápidamente que su capacidad de adaptación para mitigarla, lo que provoca un desequilibrio entre el sujeto y las exigencias provenientes del medio ambiente.

Hasta el momento se ha conceptualizado al estrés como un estímulo negativo que amenaza las capacidades del individuo, a este tipo de estrés le llamamos **Distrés**, pero existe otro tipo de estrés que pone a prueba las habilidades de afrontamiento, pero no las trastorna. El estrés positivo o **Eustrés** se experimenta como placer, excitación, aprendizaje, por ejemplo ejercicio, actividad sexual, juego, trabajo interesante, etc.; También pueden ser útiles el enojo, la tristeza y el miedo. (Domínguez, 1996)

CAPÍTULO 2

ENFOQUES

DISCIPLINARIOS

DEL ESTRÉS

2. ENFOQUES DISCIPLINARIOS DEL ESTRÉS.

Hasta el momento hemos observado que el concepto de estrés es demasiado complejo como para ubicarlo dentro de una sola disciplina, pues existe una gama de situaciones estresantes y estas afectan de manera física, psicológica y psicosocial. Por esto las diversas disciplinas tienen como objeto de estudio el estrés, ahora que cada una tendrá la obligación de reportar, dentro de su punto de vista, los resultados más relevantes.

2.1. APROXIMACIÓN FISIOLÓGICA

Durante el estrés suceden una serie de cambios fisiológicos que podrían mediar los efectos de aquél en la enfermedad, como por ejemplo aumentos en el ritmo cardiaco y la presión sanguínea o incrementos en la secreción de hormonas. (Davison & Neale, 2000)

Cada una de las reacciones corporales ante las exigencias del medio es útil en sí misma. Éstas adaptan al cuerpo para que responda a los desafíos que enfrenta, haciendo que parezcamos firmes y devolvamos los golpes, impulsándonos a una retirada estratégica. Esta respuesta llamada "ataque o huida", sucede a nivel del sistema nervioso autónomo. (Fontana D., 1995) En realidad es una serie de reacciones complejas iniciadas por estimulación hipotalámica de la división simpática del sistema nervioso autónomo (SNA) y la médula suprarrenal. Dichas reacciones están diseñadas para contrarrestar el peligro por medio de la movilización de las fuentes corporales para la actividad física inmediata. En esencia, estas reacciones involucran cantidades

exorbitantes de glucosa y oxígeno que se dirigen hacia los órganos que son más activos en la situación de alarma. Estos son el cerebro, quien se hace más alerta; los músculos esqueléticos, los cuales se preparan para un ataque, y el corazón, que debe trabajar vigorosamente para bombear suficientes materiales al cerebro y a los músculos. Véase Fig.2 (Tortora y Anagnostakos,1993)

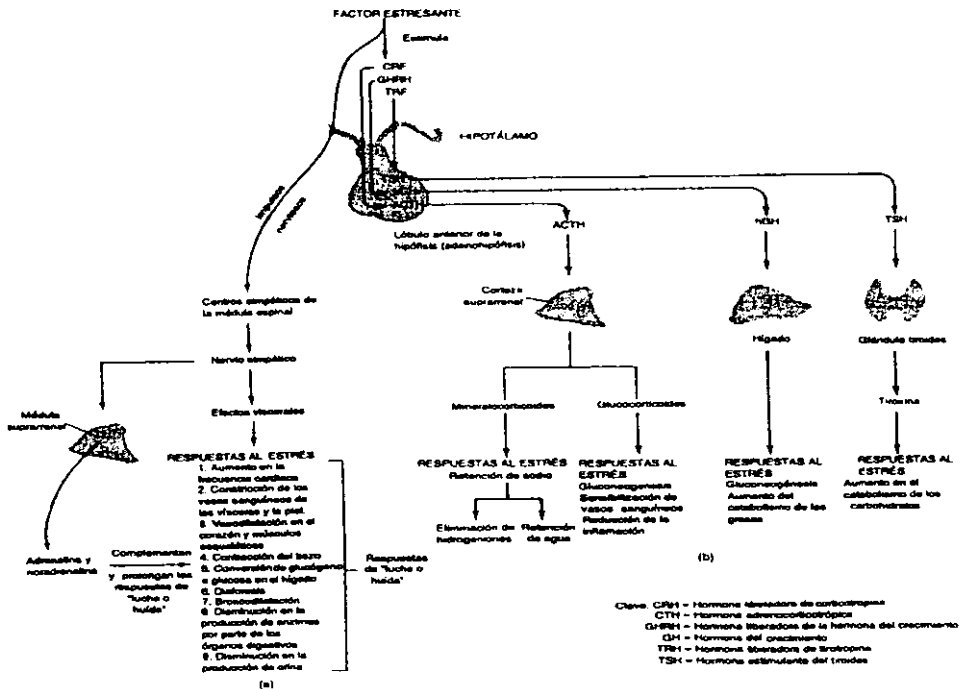


Figura 2. Respuestas a los factores estresantes durante el síndrome de adaptación general a) Durante la fase de alarma. b) Durante la fase de resistencia. (Tortora y Anagnostakos, 1993)

Durante esta primera fase tienen lugar las siguientes respuestas:

1. Aumento en la frecuencia cardíaca.
2. Constricción de los vasos sanguíneos de las vísceras y la piel.
3. Vasodilatación en el corazón y los músculos esqueléticos.
4. Contracción del bazo.
5. Conversión de glucógeno a glucosa en el hígado.
6. Diaforesis.
7. Broncodilatación.
8. Disminución en la producción de enzimas por parte de los órganos digestivos.
9. Disminución en la producción de orina.

La segunda etapa se inicia por parte de los impulsos nerviosos desde el hipotálamo, la reacción de resistencia se inicia por las hormonas reguladoras secretadas por el hipotálamo y es una reacción de plazo largo. Las hormonas reguladoras son la hormona liberadora de *corticotropina* (CRH), la hormona liberadora de la *hormona del crecimiento* (GHGR), y la hormona liberadora de *tirotropina* (TRH). (Tortora y Anagnostakos,1993) La CRH estimula a la adenohipófisis para aumentar su secreción de ACTH (*hormona adenocorticotrópica*), quien por su parte estimula a la corteza suprarrenal para secretar más de sus hormonas. Los *mineralocorticoides* secretados por la corteza suprarrenal involucran la conservación de los iones de sodio por parte del cuerpo. Un efecto secundario de la conservación de iones de sodio es la eliminación de hidrógeno los cuales tienden a acumularse en grandes

concentraciones como resultado del creciente metabolismo y tienden a hacer la sangre más ácida. La retención de sodio también conduce a la retención de agua, manteniendo así la presión sanguínea alta. (Rosenzweig y Leiman, 1992)

La última fase de este proceso es la etapa de agotamiento, que es causada por la pérdida de iones de potasio. Cuando los mineralocorticoides estimulan a los riñones para retener iones de sodio, los iones de potasio e hidrógeno se eliminan para que los iones de sodio se secreten en el líquido que se convertirá más tarde en orina. En la medida que las células pierden más y más potasio funcionan cada vez con menor efectividad, a menos que se revierta esta situación con rapidez los órganos vitales dejan de funcionar y la persona muere. (Tortora y Anagnostakos, 1993) Cox (citado en Ivancevich, 1989) ofrece una taxonomía de las consecuencias del estrés menos extremas, que abarca:

- a) **Efectos subjetivos:** ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad y vergüenza, irritabilidad y mal humor, melancolía, poca autoestima, amenaza y tensión, nerviosismo y soledad;
- b) **Efectos conductuales:** propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, excesiva ingestión de alimentos o pérdida de apetito, consumo excesivo de alcohol o cigarrillos, excitabilidad, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud y temblor;
- c) **Efectos fisiológicos:** aumento de catecolaminas y corticoesteroides en la sangre y la orina, elevación de los niveles de glucosa sanguíneos, incremento del ritmo cardíaco y de la presión sanguínea, sequedad de

la boca, exudación, dilatación de las pupilas, dificultad para respirar, escalofríos, nudo en la garganta, entumecimiento y escozor de las extremidades;

- d) Efectos organizacionales:** absentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes y de rotación de personal, clima organizacional pobre, antagonismo e insatisfacción en el trabajo.

2.2. APROXIMACIÓN PSICOLÓGICA

La energía fisiológica y la energía psicológica no son distintas entre sí. Entre más agotamiento físico sentimos por el estrés, nos sentiremos con más agotamiento psicológico y viceversa. Sólo unas cuantas personas se rinden psicológicamente tan pronto como sienten los primeros signos del deterioro fisiológico, aunque también, el otro extremo, sólo unos cuantos continúan activos, incluso más allá de la etapa de colapso físico, impulsados por eso que llamamos fuerza de voluntad.

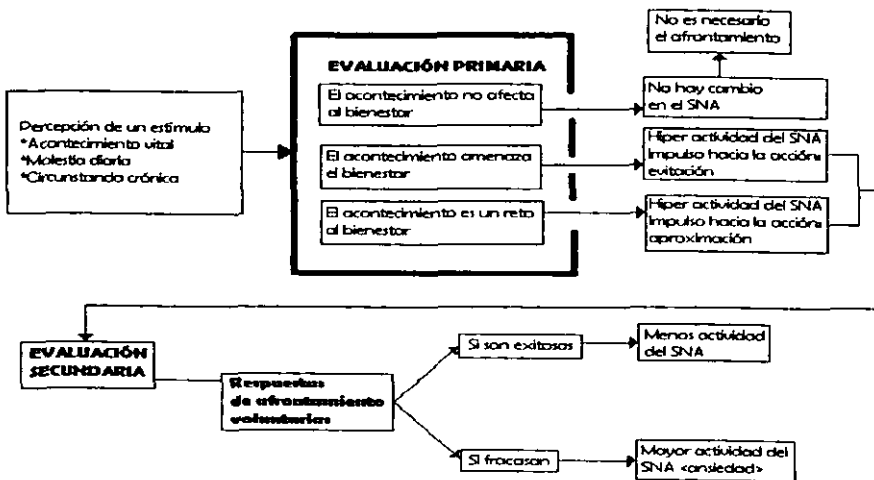
Lazarus y Folkman (1984), ponen mucho énfasis en los procesos cognitivos que intervienen entre las condiciones ambientales y la reactividad fisiológica que estas condiciones producen en última instancia. Desde este el punto de vista, las variables más importantes no son los acontecimientos estímulo exigentes ni las respuestas fisiológicas hiperactivas, sino que las variables más importantes se encuentran en la actividad mental del individuo. La importancia, bajo este punto de vista, radica en el hecho en que existe una

gran cantidad de actividad cognitiva que media entre la exposición a un estresor potencial y la reacción que finalmente se tiene ante él.

De acuerdo con Lazarus, los encuentros estresantes pasan por un proceso en tres fases. Primero está la fase de anticipación. Para empezar, el individuo debe prepararse para el estresor y pensar en cómo será y qué consecuencias tendrá. Cuando el estresor llega, la persona hace esfuerzos de afrontamiento. Esta es la etapa de espera. La etapa de espera incluye el tiempo en que el individuo espera retroalimentación de lo adecuadas que son sus respuestas de afrontamiento. Finalmente hay una etapa de resultado. La etapa de resultado incluye la exposición y reacciones de la persona al desenlace exitoso o al fracaso de su respuesta de afrontamiento. (Reeve, J. 1994) En este momento es conveniente decir lo que Lazarus entiende por afrontamiento: Son los esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes, que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo.

El afrontamiento tiene dos funciones principales. Primero, cuando las personas se enfrentan, intentan liberarse de las consecuencias negativas de los estresores, como por ejemplo la ansiedad o la depresión. Segundo, cuando las personas se enfrentan intentan cambiar la situación potencialmente estresante mediante la resolución de problemas (por ejemplo, el esfuerzo mental) la confrontación conductual (por ejemplo, esfuerzo físico); el modelo general de estrés queda ilustrado de forma secuencial en la Figura 3. El estrés comienza con la percepción de un acontecimiento estímulo que se puede manifestar de

diversas formas. Puede ser un suceso vital importante (como un divorcio), una molestia diaria (por ejemplo, perder unas llaves), una alegría diaria (como un cumpleaños, por ejemplo). Tras percibir el estímulo, el sujeto hace una evaluación primaria del sentido y el significado personal del suceso. Lo más importante, en este punto, es que el acontecimiento-estímulo se evalúe como relevante o irrelevante para el propio bienestar físico o psicológico. En el caso de que el acontecimiento se evalúe como relevante, se



pueden hacer dos evaluaciones principales. Los sucesos estímulo personalmente significativos se valoran como retos, o bien, como amenaza. Las evaluaciones de reto o amenaza provocan un aumento en las descargas del SNA en forma de activación simpática a medida que la persona se prepara para el reto o la amenaza que se aproxima. La activación, a su vez, provoca una evaluación secundaria. La evaluación secundaria plantea la cuestión de si la persona dispone de las estrategias, recursos y habilidades para afrontar

exitosamente al reto o la amenaza. Las evaluaciones secundarias son seguidas de respuestas de afrontamiento voluntarias y estratégicas. Si las respuestas de afrontamiento son exitosas entonces se maneja el estresor en potencia de modo que deje de ser un reto o amenaza. Si fracasan, entonces la activación del SNA continúa hasta que se ponga fin al estresor, las respuestas al afrontamiento sean exitosas o el SNA falle por agotamiento.

El afrontamiento del estrés es conceptualizado como el proceso de manejo, entendido como esfuerzo orientado a la acción sobre el medio ambiente o intrapsíquica, movilizado por las demandas externas o internas, que sobrecargan o exceden los recursos de la persona con el fin de establecer una situación de equilibrio. (Aguayo y Lama, 1998)

Las funciones del afrontamiento son: el afrontamiento dirigido a manipular o alterar el problema; y el afrontamiento dirigido a regular la respuesta emocional.

- ✓ **Afrontamiento dirigido al problema:** Este tipo de afrontamiento surge cuando se cree posible la modificación de la situación estresante. Lazarus y Folkman (1991) mencionan que existen dos grupos de estrategias dirigidas a modificar el problema: el primer grupo está dirigido a modificar las presiones ambientales, los obstáculos, recursos y procedimientos. El segundo grupo está dirigido a la persona, abarca las estrategias encargadas de los cambios motivacionales o cognitivos.
- ✓ **Afrontamiento dirigido a regular la respuesta emocional:** Este tipo de afrontamiento se presenta cuando hay una evaluación que determina que no se pueden modificar las condiciones amenazantes, lesivas o

desafiantes del entorno. Este afrontamiento está formado por un grupo de procesos cognitivos encargados de disminuir el grado de trastorno emocional, incluyendo estrategias como la evitación, reducción de disonancia, minimización, distanciamiento, atención selectiva, comparaciones positivas y la extracción de valores positivos o los acontecimientos negativos. (Lazarus y Folkman, 1991)

Generalmente hay dos formas de afrontar el estrés: directa o defensivamente. Los "métodos de afrontamiento directos" implican dedicar toda la atención a un acontecimiento estresante y emplear los recursos cognitivos y conductuales para provocar un cambio en el suceso, de manera que la situación pase de ser estresante a no serlo. Los "métodos de afrontamiento defensivos" implican o bien la evitación del suceso estresante una vez que ha ocurrido o bien la supresión de la respuesta emocional, cognitiva y fisiológica ante él, con la consiguiente reducción de su impacto. (Reeve, J. 1994)

La interpretación de los factores de estrés y la reacción a ellos varía para cada persona. La forma de reacción depende de la vulnerabilidad que es el resultado de la constitución genética, las experiencias infantiles y el medio ambiente físico y social que le rodea al sujeto.

Los efectos del estrés y sus consecuencias prolongadas, como hemos dicho, varían con las características individuales, tienen diferentes sintomatologías, así como diversas estrategias y estilos de afrontar las situaciones estresantes.

El interés que comporta el conocer estas relaciones se debe a la posibilidad de hacer previsiones del efecto de ciertas constelaciones de estresores sobre el sujeto y seleccionar a la persona adecuada en cuanto a su característica de personalidad y otros rasgos para un determinado puesto de trabajo. Algunas de las características que se han estudiado y que tienen interés son:

- ⇒ Tipo de sujeto. Las características de tipo A son: impaciencia, velocidad excesiva, urgencia temporal, esfuerzo por el logro, agresividad y hostilidad, habla y gesticulación brusca, compromiso excesivo con el trabajo. Bajo situaciones similares, personalidades de estas características están dispuestas a percibir las situaciones como más estresantes que las de tipo B.
- ⇒ Locus de control. Esta característica distingue entre personalidades con locus de control interno, que tienden a creer que los eventos de la vida son controlados por las propias acciones, y locus de control externo, que creen que el control se debe al azar o al destino. Son menos estresantes las de locus de control interno.
- ⇒ Neuroticismo/ansiedad. Estas características de personalidad están muy relacionadas con el estrés. En general existe evidencia empírica de que las personas que perciben los estímulos como más amenazantes y ansiógenos son más vulnerables a situaciones de estrés.
- ⇒ Características cognitivas. Las aptitudes cognitivas o capacidades cognitivas mediatizan el proceso de estrés. Los estilos cognitivos como

dependencia e independencia de campo, también mediatizan la forma en que una situación determina estrés o no.

- ⇒ Tolerancia a la ambigüedad. En las condiciones de trabajo es frecuente encontrar situaciones ambiguas, estas situaciones pueden ser consideradas como un modulador de estrés ocupacional, para personas con baja tolerancia a la ambigüedad.
- ⇒ Personalidad resistente. Es un modulador que reduce la probabilidad de tener experiencias estresantes, son personas fuertemente resistentes al estrés, su característica se especifica en base a tres dimensiones, éstas son:
 - El compromiso. Es la capacidad para creer en la verdad, dar importancia y valor a lo que uno es, está haciendo y por tanto implicarse en las diferentes situaciones de la vida.
 - El control. Se refiere a la tendencia a creer y actuar del modo que uno puede influir sobre el curso de los eventos.
 - El reto. Se basa en la creencia de que el cambio más que la estabilidad es la norma de vida.
- ⇒ Otras características individuales. Existe otro conjunto de características individuales que pueden ser moduladoras de la experiencia de estrés, entre las que figuran:
 - La dimensión extroversión-introversión, los estudios indican que los segundos son más estresantes.
 - La edad es una característica que modera la experiencia de estrés.

Las diferencias individuales, como hemos visto, conforman la personalidad del sujeto, profundizando un poco estas son:

- **Nivel de necesidad:** La conducta del individuo está en función de sus necesidades, ya sean básicas como la alimentación o necesidades de mayor nivel como la autorrealización. (Silva & Zamudio, 1994)
- **Apoyo social:** Existen evidencias de que el apoyo social puede amortiguar el impacto del estrés. El efecto moderador de esta variable actúa mitigando los efectos negativos aún de trabajos que implican un gran esfuerzo, ya sea éste físico o mental. Para aquellos individuos que les resulta hostil su ambiente de trabajo y no encuentran ahí apoyo, pueden encontrarlo fuera, en la relación familiar, con amigos y en la sociedad; este apoyo hace a los estresores más tolerables. (Silva & Zamudio, 1994)
- **Autoestima:** Una autoestima alta produce mayor confianza, lo que permite al individuo una mayor habilidad para manejar satisfactoriamente las diferentes situaciones que se le presenten. Inversamente los bajos niveles de autoestima pueden facilitar los efectos nocivos del estrés. (Silva & Zamudio, 1994)
- **Locus de control interno y externo:** Las personas con un locus de control interno controlan su propio destino. Las personas con un locus de control externo su vida está controlada por factores externos. Estudios hechos por Blake y sus colaboradores en 1965, indican que las personas con locus de control interno perciben su trabajo como menos estresante, debido a que tienen mayor control sobre los eventos, a las personas con

locus de control externo, debido a su pasividad, con mayor probabilidad de que una situación estresante les afecte. (Silva & Zamudio, 1994)

- **Tipo de personalidad:** Existen dos tipos de personalidad, los de tipo A y los de tipo B. Las personas con personalidad tipo A se caracterizan por un fuerte impulso competitivo y un dinamismo excesivo, son ambiciosas y agresivas, siempre deseosas de nuevos logros, luchan contra el tiempo, siempre tienen prisa. Son hostiles, aunque se las arreglan para encubrir tal actitud. Su hostilidad y agresividad la utilizan para competir con otros, particularmente en su trabajo. (Silva & Zamudio, 1994) Las personas con personalidad tipo B presentan rasgos muy diferentes, no tienen la urgencia del tiempo, no necesitan exhibir o hablar de sus logros, a menos que la situación lo requiera, no tratan de demostrar ser superiores, son capaces de relajarse sin tener sentimientos de culpabilidad; llevan una vida normal sin tantas tensiones en todos los aspectos de su vida y de su trabajo. (Silva & Zamudio, 1994) Las personas de tipo A, por las mismas características de su conducta, tienen mayores posibilidades de exposición a ciertos estresores, con lo que van disminuyendo su resistencia al estrés al negarse a relajarse. Las personas de tipos B pueden trabajar tan duro como las de tipo A, estar en ambientes productores de estrés y no sufrir o apenas sentir los efectos nocivos de éste. (Silva & Zamudio, 1994)

2.3. APROXIMACIÓN PSICOSOCIAL

Los factores psicosociales en el trabajo representan un conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador, algunos son de carácter individual, otros se refieren a las expectativas económicas o de desarrollo personal y otros más a las relaciones humanas y sus aspectos emocionales.

El enfoque más común para abordar las relaciones entre el medio ambiente psicológico laboral y la salud de los trabajadores ha sido a través del concepto de estrés. Tanto en los países en desarrollo como en los estados industrializados el medio ambiente de trabajo en conjunto con el estilo de vida provocan la acción de factores psicológicos y sociales negativos. Por ello la importancia de su estudio desde el punto de vista profesional ha ido aumentando día con día, estos estudios deben incluir tanto los aspectos fisiológicos y psicológicos, como también los efectos de los modos de producción y las relaciones laborales.

Las actuales tendencias en la promoción de la seguridad e higiene en el trabajo incluyen no solamente los riesgos físicos, químicos y biológicos de los ambientes laborales, sino también los múltiples y diversos factores psicosociales inherentes en la empresa y la manera como influyen en el bienestar físico y mental del trabajador. Estos factores consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente laboral, la satisfacción laboral y las condiciones de la organización por un lado y por otra parte las características personales del

trabajador, sus necesidades, su cultura, sus experiencias y su percepción del mundo. (Ortega, J., 1999)

Los principales factores psicosociales generadores de estrés presentes en el medio ambiente de trabajo involucran aspectos de organización, administración y sistemas de trabajo y desde luego la calidad de las relaciones humanas. Por ello el clima organizacional de una empresa se vincula no solamente a su estructura y a las condiciones de vida de la colectividad del trabajo, sino también a su contexto histórico con su conjunto de problemas demográficos, económicos y sociales. Así el crecimiento económico de la empresa, el progreso técnico, el aumento de la productividad y la estabilidad de la organización dependen además de los medios de producción, de las condiciones de trabajo, de los estilos de vida, así como el nivel de salud y bienestar de los trabajadores. (Ortega, J., 1999)

En la actualidad se producen acelerados cambios tecnológicos en las formas de producción que afectan consecuentemente a los trabajadores en sus rutinas de trabajo, modificando su entorno laboral y aumentando la aparición o el desarrollo de enfermedades crónicas por estrés. Otros factores externos al lugar de trabajo pero que guardan estrecha relación con las preocupaciones del trabajador se derivan de sus circunstancias familiares o de su vida privada, de sus elementos culturales, su nutrición, sus facilidades de transporte, la vivienda, la salud y la seguridad en el empleo. Algunos de los principales factores psicosociales que con frecuencia condicionan la presencia de estrés laboral fueron señalados en 1986 por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), estos son:

A. Desempeño profesional:

- Trabajo de alto grado de dificultad
- Trabajo con gran demanda de atención
- Actividades de gran responsabilidad
- Funciones contradictorias
- Creatividad e iniciativa restringidas
- Exigencia de decisiones complejas
- Cambios tecnológicos intempestivos
- Ausencia de plan de vida laboral
- Amenaza de demandas laborales

B. Dirección:

- Liderazgo inadecuado
- Mala utilización de las habilidades del trabajador
- Mala delegación de responsabilidades
- Relaciones laborales ambivalentes
- Manipulación o coacción del trabajador
- Motivación deficiente
- Falta de capacitación y desarrollo del personal
- Carencia de reconocimiento
- Ausencia de incentivos
- Remuneración no equitativa
- Promociones laborales aleatorias

C. Organización y función:

- Prácticas administrativas inapropiadas

- Atribuciones ambiguas
- Desinformación y rumores
- Conflicto de autoridad
- Trabajo burocrático
- Planeación deficiente
- Supervisión punitiva

D. Tareas y Actividades:

- Cargas de trabajo excesivas
- Autonomía laboral deficiente
- Ritmo de trabajo apresurado
- Exigencias excesivas de desempeño
- Actividades laborales múltiples
- Rutinas de trabajo obsesivo
- Competencia excesiva, desleal o destructiva
- Trabajo repetitivo o rutinario
- Poca satisfacción laboral

E. Medio Ambiente de Trabajo:

- Condiciones físicas laborales inadecuadas
- Espacio físico restringido
- Exposición a riesgo físico constante
- Ambiente laboral conflictivo
- Trabajo no solidario
- Menosprecio o desprecio al trabajador

F. Jornada Laboral:

- Rotación de turnos
- Jornadas de trabajo excesivas
- Duración indefinida de la jornada
- Actividad física corporal excesiva

G. Empresa y Entorno social:

- Políticas inestables de la empresa
- Ausencia de corporativismo
- Falta de soporte jurídico por la empresa
- Intervención y acción sindical
- Salario insuficiente
- Carencia de seguridad en el empleo
- Subempleo o desempleo en la comunidad
- Opciones de empleo y mercado laboral

Definitivamente la evaluación de la presencia, el grado de participación de estos factores y sus efectos sobre la población trabajadora, dependerá de la capacidad del médico de salud en el trabajo, de sus habilidades y de los recursos con que cuente para monitoreo de las situaciones de estrés laboral en determinado centro de trabajo.

Evidentemente, el hombre no lleva a cabo su trabajo en forma aislada, sino que por el contrario, es mediante su realización como el hombre está en interacción con otros individuos. Ante su trabajo, su comportamiento se encontrará necesariamente determinado por sus experiencias, motivaciones y actitudes que son resultado de las interrelaciones sociales que el individuo tiene

con su familia, su grupo de trabajo, la organización y la sociedad en la que se desenvuelve. (Avenidaño, 1988 citado en Silva y Zamudio, 1994)

Las características de los diversos grupos sociales, donde interactúa el hombre, además de sus cualidades físicas y psicosociales, determinan en gran parte la forma y magnitud de cómo se puede presentar el estrés es éste. Es necesario mencionar también, que cierto nivel de estrés se debe de mantener, ya que será necesario para evitar la realización incorrecta de una tarea asignada, accidentes de trabajo a causa de relajación excesiva en actividades en las que se debe de tener el 100% de atención por parte del trabajador, lo que nos llevará a controlar el estrés sin que éste afecte nuestra salud y ponga en peligro la de otros, según la actividad profesional que desempeñe.

En relación con esto el Dr. Joel Ortega (1999) presenta una clasificación de las profesiones en las que el grado de estrés afecta la salud de los sujetos, estos son:

A. Trabajo apresurado:

- Obreros en líneas de producción mecanizadas.
- Cirujanos.
- Artesanos.

B. Peligro constante:

- Policías.
- Mineros.
- Soldados.
- Bomberos.

- Alpinistas.
- Buzos.
- Paracaidistas.
- Boxeadores.
- Toreros.

C. Riesgo vital:

- Personal de aeronavegación civil y militar.
- Choferes urbanos y de transporte foráneo.

D. Confinamiento:

- Trabajadores petroleros en plataformas marinas.
- Marinos.
- Vigilantes.
- Guardias.
- Custodios.
- Celadores.
- Personal de centros nucleares o de investigación.
- Médicos.
- Enfermedades.

E. Alta responsabilidad:

Rectores.

Médicos.

Políticos.

Profesores.

F. Riesgo económico:

Gerentes.

Contadores.

Agentes de bolsa de valores.

Ejecutivos financieros.

CAPÍTULO 3

FACTORES QUE PUEDEN

PROVOCAR ESTRÉS

3. FACTORES QUE PUEDEN PROVOCAR ESTRÉS.

3.1. ESTRESORES.

Existe una gran gama de factores por los que las personas pueden padecer estrés, a estos factores los podemos definir como **estresores**; Pero ¿en realidad que es un estresor?, el estresor no es más que un conjunto de situaciones físicas, psicológicas o sociales que tienen un carácter de estímulo y que con frecuencia producen tensión y otros resultados desagradables para la persona.

Los estresores dependen de:

- a La apreciación que la persona hace de la situación.
- a Vulnerabilidad al mismo y las características individuales.
- a Las estrategias de afrontamiento disponibles en el ámbito individual, grupal u organizacional.

Una conceptualización más operacional de los estresores nos lleva a considerarlos y cuantificarlos en las siguientes dimensiones:

- a. Especificidad del momento en que se desencadena.
- b. Duración.
- c. Frecuencia de repetición.
- d. Intensidad.

La caracterización basándose en las dimensiones anteriores permiten establecer una tipología de estresores:

❖ Estresores agudos:

- Comienzo o desencadenamiento definido.

- Corta duración.
 - Ocurre con poca frecuencia.
 - Presenta alta intensidad.
- ❖ Estresores crónicos:
- No tiene inicio definido.
 - Se repite con frecuencia.
 - Pueden tener corta o larga duración.
 - Pueden ser de baja o elevada intensidad.
- ❖ Estresores de la vida diaria:
- Comienzo definido.
 - Son de corta duración.
 - Ocurren con frecuencia.
 - Son de baja intensidad.
- ❖ Estresores catastróficos:
- Tienen un comienzo definido.
 - Pueden ser de corta o larga duración.
 - Ocurren con muy poca frecuencia.
 - Son de fuerte intensidad.(Aguayo y Lama, 1998)

Como hemos visto no todos los estresores tienen su origen dentro del orden laboral o de las tareas que comprenden el puesto de trabajo, tenemos entonces, una clasificación más, ésta propuesta por Müller y Limroth en 1976(citado en Achim, 1982) que consta de:

- 1) **ESTRESORES FÍSICOS:** Éstos incluyen cualquier tipo de *actividad corporal* como cargar cosas pesadas, recorrer distancias grandes, nadar, etc. pues

este tipo de actividades hacen que el organismo disponga de mayor cantidad de energía para realizar este tipo de tareas; estas condiciones obligan a una reacción fisiológica para reducir el estrés producido; *condiciones físicas del medio*, estas condiciones nos obligan a una reacción de estrés pues tenemos que adaptarnos a las condiciones que podamos encontrar, estas pueden ser: los cambios de temperatura, el ruido, el polvo, la higiene en el lugar de trabajo, los estímulos ópticos, etc.; *condiciones internas del organismo*, son aquellas que ponen en marcha dentro del cuerpo procesos que deben responder a las situaciones estresantes, por ejemplo, virus, bacterias, etc.

- 2) **ESTRESORES MENTALES:** Estos se consideran como cualquier proceso cognitivo que implica funciones superiores y que obliga a concentrar totalmente la atención para así poder realizar la tarea impuesta, por ejemplo resolver un problema matemático, jugar ajedrez, reparar una computadora, etc.
- 3) **ESTRESORES PSICOLÓGICOS y 4) ESTRESORES SOCIALES:** Éstos dos tipos están íntimamente ligados, las personas experimentan ansiedad, conflictos, presión, etc., que son producidos por su interacción con el medio por ejemplo, en la vida laboral, en el hogar, el gozo de tiempo libre, el tráfico, los medios de comunicación social, la estructura familiar y organizacional, así como también las relaciones sociales. Ya que hemos descrito los estresores que normalmente encontramos en la cotidianeidad, debemos mencionar los *estresores laborales*, Ivancevich y Matteson (1989) clasificaron a los estresores dentro del ámbito laboral:

- ❖ **Estresores del medio ambiente físico:** Son condiciones o fenómenos ambientales que producen emociones estresantes como:
 - **Temperatura extrema:** La temperatura es la modificación del intercambio térmico del organismo, produciendo o perdiendo calor como consecuencia del metabolismo natural del cuerpo. El equilibrio térmico del cuerpo lo realiza el hipotálamo a través de procesos dilatorios de vasos sanguíneos y glándulas sudoríparas y una disminución del metabolismo del cuerpo, por tanto este organismo entra en el proceso del estrés. El excesivo calor produce fatiga, necesiéndose más tiempo de recuperación o descanso que si se tratase de temperatura normal. El frío también perjudica al trabajador, las temperaturas bajas le hacen perder agilidad, sensibilidad y precisión en las manos. Esto, aparte de resultar un serio inconveniente para la ejecución de la tarea, es un riesgo para su seguridad, ya que aumenta el contacto con superficies que pueden causarle un accidente, aumentando así los niveles de estrés. (Ramírez, 1991)
 - **Iluminación:** Para una ejecución adecuada de una tarea, es importante tener una iluminación adecuada. La luz insuficiente da como resultado un desempeño menor, mayor esfuerzo y una inversión importante de tiempo en la ejecución del trabajo causando vista cansada, cefaleas, etc. La capacidad de distinguir los objetos y sus matices depende, en parte, de otros factores, como el contraste de brillantez. Cuando no hay mucho contraste para obtener una visibilidad igual, la iluminación tiene que ser más intensa que cuando el contraste es pronunciado. (Tiffin y

McCormick, 1976) Aunque el nivel de iluminación sea óptimo, si se tiene una prolongada exposición se puede causar estrés al trabajador.

- **Ruido:** Origina estrés cuando obliga a las personas a adaptarse a un nuevo cambio. Algunos estudiosos sobre el tema definen al ruido como "sonido no deseado", y consiste en una vibración experimentada a través del aire cuyos parámetros obedecen al de un tono simple: frecuencia e intensidad. El ruido causa efectos patológicos en el organismo, como pérdida temporal del oído, fatiga psicológica por el estado de aburrimiento y rechazo, estados de confusión debido a la alteración psíquica del individuo; también es necesario mencionar que el ruido influye en el sistema de información genética del hombre, cambios en el subsistema celular y molecular, incremento de la fatiga y reducción de la productividad. (Ramírez, 1991)
- **Vibración y Movimiento:** Este tipo de estresores no ocurren ordinariamente en el medio ambiente, éstos se experimentan regularmente al operar una máquina o alguna herramienta. Los problemas físicos que produce este tipo de estresor son: visión nublada, cefaleas, temblor de manos y tensión muscular, haciendo que el individuo experimente estrés; (Ocampo, 1996) El estudio de las vibraciones está encaminado a determinar los cambios desfavorables en la persona, adormecimiento y torpeza de los dedos (conocida como la enfermedad de Raynaud o de los dedos blancos) y alteraciones de la columna vertebral y los riñones. (Ramírez, 1991)

- **Contaminación:** Éste es un problema muy grave que se ha incrementado recientemente, provocando, consecuentemente, tanto daños físicos como psicológicos e inclusive estrés. Existen tres tipos de agentes contaminantes: *agentes físicos*, por ejemplo ruido, vibración y movimiento (anteriormente mencionados); *agentes químicos*, por ejemplo gases, humos, etc.; *agentes biológicos* por ejemplo algunos gérmenes que provocan infecciones. Las vías más comunes por donde ingresan al cuerpo los agentes químicos y biológicos:
- **Vía respiratoria:** A ésta corresponden la mayoría de las enfermedades causadas por estos agentes, lo que resulta fácil de comprender si consideramos que estos agentes se mezclan con el aire que respiramos y que al realizar un esfuerzo, como es el trabajo, la función respiración aumenta.
 - **Vía digestiva:** Las enfermedades que se producen por esta vía se deben básicamente a la falta de conocimientos y de hábitos de higiene.
 - **Vía cutánea:** La enfermedad se produce al entrar la piel en contacto con agentes biológicos o químicos. (IMSS, 1987)
- ❖ **Estresores Individuales:** Como su nombre lo indica se presentan en el orden individual, éstos explican primordialmente el estrés producido en las organizaciones. Los estresores individuales han sido estudiados más que los de cualquier otra categoría y existe un mayor acuerdo bajo este rubro. Los estresores que se tratarán a continuación son aquellos en los que se ha

podido establecer un consenso general y que constituyen el grueso de las pruebas de investigación disponibles.

- **Rol Conflicto:** Este estresor se presenta cuando existe una disparidad entre las exigencias del puesto o entre las de éste y las convicciones o valores personales del individuo. Los roles en conflicto pueden ser objetivos o subjetivos; son objetivos cuando dos o más personas están dando ordenes contradictorias al empleado. Son subjetivos cuando provienen del conflicto entre los requisitos formales del rol y los propios deseos, metas o valores del individuo. (Ivancevich y Matteson, 1989)
- **Ambigüedad del Rol:** Es la ausencia de la definición del papel del individuo en el trabajo, cuando la función de un empleado está poco estructurada, cuando los objetivos a realizar son poco precisos, cuando no conoce la magnitud de sus responsabilidades o la información que tiene no es lo suficientemente amplia para que él pueda tomar una buena decisión. Kahn (1964, citado en Katz y Kahn 1990) descubrió que los hombres experimentaban en ese momento ambigüedad del rol, reportaron más insatisfacción con su trabajo, mayor tensión relacionada con el mismo, y bajos niveles de confianza en sí mismos, en comparación con los hombres que no reportaron cantidades de ambigüedad apreciables.
- **Insatisfacción Laboral:** En primer lugar debemos poner en claro lo que significa *satisfacción laboral* para lograr una comparación más objetiva. Una persona está satisfecha si consigue lo que necesita, es decir, si el empleado ve resueltos en gran medida sus problemas de cualquier tipo.

Se han hecho varios estudios para preguntar a los empleados cuáles son los aspectos de su trabajo que les proporcionan satisfacción e inconformidad. El tipo de trabajo que desempeña, las condiciones económicas y sociales al momento del estudio, la antigüedad en el puesto, y los factores personales tales como edad, inteligencia, educación y personalidad, parece que todos tienen cierto efecto sobre los resultados del estudio. (Churuder y Sherman, 1979)

- **Sobrecarga de Trabajo:** Ésta puede ser de dos maneras: *La cualitativa*, los empleados sienten que no cuentan con la habilidad necesaria para efectuar su trabajo, o bien, las normas de desempeño son muy altas, independientemente del tiempo disponible. *La cuantitativa*, es aquella en que hay mucho trabajo y se dispone de poco tiempo para realizarlo. Controladores aéreos, Obreros en cadena rápida y compleja, Trabajadores sometidos a cambios continuos y abundancia de información, Víctimas de catástrofes, Emigrados e Ingresadores de información a sistemas de computación son algunos ejemplos. (Bozton, 1985)
- **Complejidad de la Tarea:** La tarea puede ser tan simple que el empleado la realice eficientemente o tan compleja que el empleado sea incapaz de realizarla. De la misma forma, una tarea simple se vuelve rutinaria muy pronto y las complejas implican demasiados cambios y esfuerzo, por lo que ambas son generadoras de estrés. (Ocampo, 1996)
- **Trabajo Repetitivo:** Los efectos nocivos más conocidos del trabajo repetitivo son fundamentalmente trastornos músculo-esqueléticos pero

el trabajo repetitivo tiene también una gran relación con otra problemática de la que no lo podemos desligar: el estrés laboral y sus repercusiones sobre la salud de los trabajadores. El trabajo repetitivo tiene un gran significado desde el punto de vista psicosocial. Además de la realización cíclica de los mismos movimientos centenares o miles de veces que obliga al mantenimiento de posturas forzadas e incómodas, trabajo repetitivo significa también poca variedad de tareas, escasas oportunidades de aprendizaje, pocas cosas a decidir, monotonía y aburrimiento. Por otro lado, la exposición a trabajo repetitivo es más frecuente entre las mujeres trabajadoras que entre sus homólogos masculinos y, además, existen toda una serie de factores extralaborales, como los relacionados con el trabajo reproductivo (trabajo doméstico, cuidado de los hijos, etc.) que interaccionan con los factores de la organización del trabajo productivo. (Moncada, 1999)

- **Autonomía relacionada con la Tarea:** La autonomía se encuentra relacionada con el nivel jerárquico y las responsabilidades, a mayor jerarquía mayor el control que se tiene sobre la conducta laboral. Cualquier tipo de responsabilidad ya sea por recursos humanos o por recursos materiales puede ser considerada como una carga para el sujeto. En estudios hechos por Warwel (1964) y French y Caplan (1970) se comprobó que los empleados con responsabilidades por recursos humanos experimentan un mayor estrés en comparación con los empleados con responsabilidad de recursos materiales. (Ivancevich y Matteson, 1989)

- **Cambio Organizacional:** En términos generales, la mayoría de la gente resiste al cambio organizacional, pues prefiere las situaciones familiares que le permiten obrar con espontaneidad. El cambio puede surgir al introducir un nuevo método, un nuevo jefe o políticas, etc. el cambio en el ambiente laboral le produce al individuo incertidumbre y por consiguiente estrés. (Ocampo, 1996)
- **Estresores relativos al desarrollo de la carrera:** Se refiere al progreso de la carrera laboral del empleado. Algunas variables de la carrera como son: la inseguridad en el trabajo, no correspondencia entre las aspiraciones de la carrera y el nivel real de los logros y una promoción exagerada o desproporcionada, pueden servir como estresores cuando se convierten en fuente de preocupación, ansiedad, o frustración para el empleado. (Ivancevich y Matteson, 1989)
- ❖ **Estresores de nivel grupal:** Se incluyen como factores estresantes en los niveles grupales los siguientes:
 - Falta de cohesión grupal.
 - Conflictos intragrupal.
 - Conflictos intergrupales
 - Apoyo inadecuado del grupo.

Un grupo son dos o más personas que comparten valores, metas, normas y que interactúan entre sí. Una organización puede crear un grupo de trabajo como una estructura: son los llamados grupos formales de la organización. También hay grupos informales, que interactúan dentro y fuera de la empresa. La falta de apoyo por parte del grupo o sus miembros, como así

también los conflictos inter e intragrupal, pueden, en su máxima gravedad, hacer caer una organización. En esta situación se genera un alto grado de inseguridad, ansiedad y absentismo como una manera de abandonar el conflicto. (Sewerd, 1993)

❖ **Estresores organizacionales:** Entre ellos se cuentan:

- Clima de la organización: Una organización tiene un carácter, una atmósfera particular propia de su esquema productivo. Este clima condiciona la conducta de los individuos que la integran, pero su valoración es difícil de lograr, ya que su medición carece de rigor científico. Puede ser un clima tenso, relajado, cordial o no, etcétera. Todo ello produce distintos niveles de estrés en los individuos, según la susceptibilidad o vulnerabilidad.
- Estilos gerenciales: Pueden estar determinados por estructuras rígidas e impersonales, por una supervisión o información inadecuada, por la imposibilidad de participar en las decisiones, etc.
- Tecnología: Será de alto valor estresante la disponibilidad con que la organización dota a sus empleados de los elementos necesarios para su acción, como así también la capacitación para el uso de la tecnología respectiva. Los recursos deben ser acordes con los requerimientos y exigencias laborales.
- Diseños y características de los puestos: Permiten la motivación para el progreso dentro de la organización laboral.

- Fechas topes no racionales: No requiere mayor detalle describir el impacto que produce el establecimiento de metas inalcanzables en los tiempos prefijados para ello.
- Control de sistemas informáticos: Cuando los integrantes de la organización, objetiva o subjetivamente, no dominan o controlan los sistemas informáticos que se utilizan, se generan situaciones de ansiedad y estrés que disminuyen la eficiencia. (OIT, 1993)
- ❖ **Estresores extraorganizacionales**: Los estresores extraorganizacionales son los que se plantean fuera del ámbito de la empresa. Comprenden los factores familiares, políticos, sociales y económicos que inciden sobre el individuo. Si bien estudios recientes sugieren que es mayor la incidencia de los factores estresantes laborales sobre la vida familiar y conyugal, no podemos dejar de mencionar la interrelación existente entre el ámbito laboral y el hogar o la vida de relación social. (Ivancevich y Matteson, 1989) La inadecuada interconexión hogar-trabajo genera conflictos psicológicos y fatiga mental, falta de motivación y disminución de la productividad, como así también un deterioro de la relación conyugal y familiar. Las particularidades y períodos de la historia de un país, su situación económica y social, inciden en forma directa sobre el individuo. Así vemos cómo cualquier especialista en salud encuentra un aumento de las enfermedades psicosomáticas ante las crisis económicas y un notable aumento en los conflictos familiares y sociales. Es indudable que los problemas o estresores organizacionales o intraorganizacionales, es decir, los que se presentan dentro del ámbito laboral, inciden en la vida personal del sujeto,

provocando dificultades hogareñas, que al aumentar se potencian luego, generando un estrés posterior que se lleva nuevamente al ámbito laboral y genera dificultades en el rendimiento laboral, produciéndose así un círculo vicioso de realimentación mutua. (Peiró, 1993) Debemos tener muy en cuenta el hecho de que las personas invierten una gran parte de su tiempo en su trabajo, encontrando una parte sustancial de su identidad y gratificación personal en sus tareas. Sin embargo, estas consideraciones no siempre son adecuadamente valoradas por las empresas, ni aun por los propios trabajadores. (Dessler, 1979)

Cualquier cambio en las rutinas de nuestras vidas (aún las bien recibidas) puede ser estresante, tanto en términos de la manera en que los percibimos como del aumento en la frecuencia de enfermedad física y muerte que ocurre durante los siguientes doce meses. En el año de 1967 se formó la Escala de Holmes-Rahe, que sitúa valores en donde arbitrariamente se asignó al matrimonio un puntaje de 500; no se consideró que ningún otro evento fuese más del doble de estresante. Estos valores se atribuyeron por una muestra de 394 individuos a los acontecimientos incluidos. (Davison & Neale, 2000)

Rango	Evento de vida	Valor de la medida
1	Muerte del cónyuge	100
2	Divorcio	75
3	Separación marital	65
4	Encarcelamiento	63
5	Muerte de un familiar cercano	63
6	Lesión o enfermedad personal	53
7	Matrimonio	50

8	Despido de trabajo	47
9	Reconciliación marital	45
10	Jubilación	45
11	Cambio en la salud de un familiar	44
12	Embarazo	40
13	Dificultades sexuales	39
14	Llegada de un nuevo miembro en la familia	39
15	Readaptación empresarial	39
16	Cambio en el estado financiero	38
17	Muerte de un amigo íntimo	37
18	Cambio de una línea de trabajo	36
19	Cambio en la cantidad de discusiones con el cónyuge	35
20	Hipoteca importante	31
21	Ejecución de una hipoteca o préstamo	30
22	Cambio en las responsabilidades en el trabajo	29
23	Hijo (a) que abandonan el hogar	29
24	Problemas con los parientes políticos	29
25	Logro personal sobresaliente	28
26	Cónyuge que comienza o deja de trabajar	26
27	Comienzo o fin de período escolar	26
28	Cambio en las condiciones de vida	25
29	Revisión de los hábitos personales	24
30	Problemas con el jefe	23
31	Cambio en las horas o condiciones de trabajo	20
32	Cambio de residencia	20
33	Cambio de escuela	20
34	Cambio en los entretenimientos	19
35	Cambio en las actividades religiosas	19

36	Cambio en las actividades sociales	18
37	Hipoteca o préstamos menores	17
38	Cambio en los hábitos de sueño	16
39	Cambio en la cantidad de reuniones familiares	15
40	Cambio en los hábitos alimenticios	15
41	Vacaciones	13
42	Navidad	12
43	Violaciones menores a la ley	11

Tabla 1 Para hacer más manejable esta tabla se redujo la puntuación de 500 a 50 en el matrimonio, de tal manera que la calificación más grande fuese de tres dígitos.

Sea o no que un factor causante de estrés produzca nerviosismo puede depender de muchas causas, tales como la personalidad y la respuesta fisiológica del individuo (como ya lo hemos visto) que pueden ser heredados genéticamente, así como también la experiencia, la educación, características de personalidad, condicionamiento y dependencias (como el alcohol y las drogas) que él o ella haya adquirido, entre otras. (Grimaldi y Simonds, 1991)

Es pues, un hecho que la herencia y el medio ambiente juegan un papel decisivo e importante en la producción de estrés en el individuo, considerando esto Hebb (citado en Ocampo, 1996) realiza una reclasificación de la postura ambiente-herencia, estos factores son:

1) Factor genético:

- a) Genética. Ésta influirá en la conducta sólo hasta el momento de la concepción.

2) Factor ambiental interno:

- a) Química prenatal. Se refiere al medio ambiente interno que rodea al feto durante la gestación.
- b) Química postnatal. Es lo que sucede en el interior del individuo después del nacimiento, como por ejemplo los cambios hormonales que producen los caracteres sexuales secundarios durante la pubertad. Estos eventos están determinados desde la formación del producto, pero no puede ser desarrollados hasta transcurrido cierto periodo de tiempo.

3) Factor ambiental externo:

- a) Sensación constante. Ésta comprende todos aquellos aspectos ambientales que permanecen relativamente iguales para todos los miembros de una especie.
- b) Sensación variable. Como su mismo nombre lo dice, va a variar de un individuo a otro y hace que las personas difieran en su susceptibilidad al estrés.

4) Factor demográfico/conductual:

- a) Edad. Aquí existen tres tipos de edad: la cronológica, que es el tiempo transcurrido desde el nacimiento hasta este momento; la edad fisiológica, esta depende del grado de deterioro padecido por el organismo; y la edad patológica, que es la edad que el sujeto tiene a nivel mental. El estrés afecta principalmente la edad fisiológica, ya que los periodos prolongados de intenso estrés, aceleran el proceso de envejecimiento.

- b) Sexo. Dependiendo del género del individuo, responderá de distinta manera al estrés. Algunos estresores son comunes para hombres y mujeres, como consecuencia de estos estresores los hombres son con más frecuencia, a padecer hipertensión o algún otro mal cardíaco. En el caso de las mujeres, la menstruación, embarazo, menopausia, el trabajo doméstico, entre otras actividades, muestran un mayor estrés y desordenes depresivos en ellas que en los hombres, confirmando así que existen diferencias en la manera de percibir el estrés depende del género.
- c) Estado físico. Las personas que se encuentran en muy buenas condiciones físicas y de salud, tendrán una mejor resistencia a los efectos nocivos del estrés, en comparación con las personas no tan sanas. Para mejorar el estado físico y así disminuir los efectos del estrés algunos especialistas recomiendan el ejercicio físico y una dieta balanceada.
- d) Educación. Los sujetos con diferentes niveles educativos académicos tendrán diferencias en cuanto a sus experiencias y derivado de ello la manera de responder al estrés será diferente, moderando los efectos nocivos.
- e) Ocupación. Existen trabajos que por su naturaleza son fuentes potenciales de estrés, relacionado con esto encontramos distintas variables como puede ser el ajuste ocupacional, la capacidad del trabajador, las cargas de trabajo, los horarios, entre otras. Por ejemplo,

no es el mismo grado de estrés el de un policía frustrando un asalto a mano armada al de un músico tocando ante más de mil personas.

Para hacer una referencia más rápida y sencilla de cómo se conjugan los estresores extra e intraorganizacionales, presentamos la figura 4.

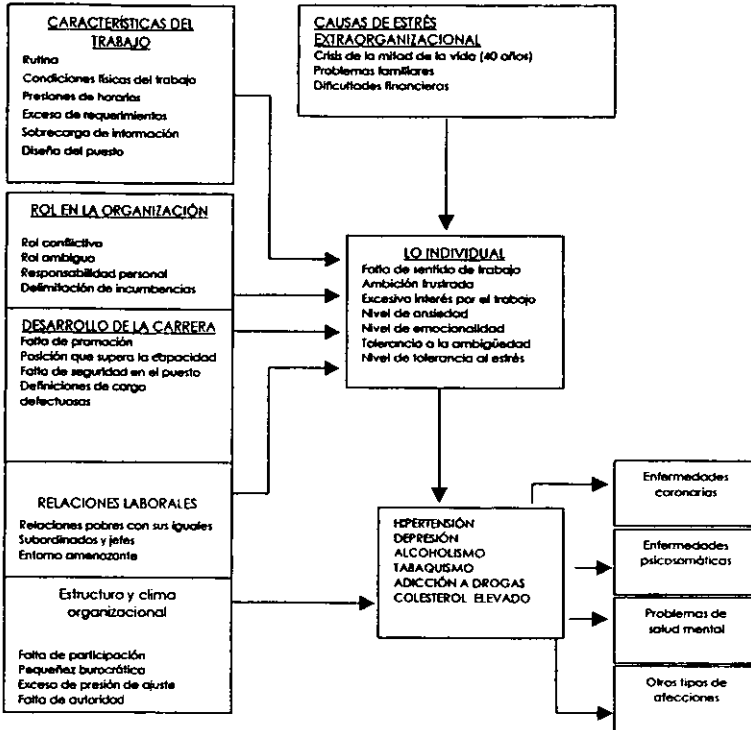


Figura 4. Aquí mostramos el flujo del estrés a través de los distintos factores que pueden desencadenarlo. (Kneitschel A. <http://www.capba.com.ar/psi/estrés.htm>)

Como hemos visto la relación trabajo-familia están fuertemente relacionadas, tanto que situaciones familiares pueden hacer que el trabajador caiga en estrés y reduzca considerablemente su productividad dentro del

ámbito laboral; ahora que no solo las condiciones de trabajo llevan a sentir estrés ocasionado por la profesión, esto quiere decir que la familia juega un papel preponderante.

La familia: El trabajo y la familia son factores de interacción a los que debemos enfrentarnos regularmente. Existen crisis familiares breves que contribuyen igualmente al estrés a largo plazo, otros pueden ser divorcio, accidentes, matrimonio, miembro nuevo, viudez, entre otros (ver tabla 1)

La Reubicación: La reubicación por ascenso o transferencia intensifica la dependencia emocional de la pareja. La pérdida de amigos de la vieja comunidad y adaptarse a las nuevas condiciones de vida trastorna las relaciones familiares y emocionales de todos los integrantes.

Economía y finanzas: La inflación, el progresivo y elevado costo de la vida y las nuevas necesidades creadas producen un nivel de exigencia muy preocupante para las personas. (Ivancevich y Matteson, 1989)

En renglones anteriores explicamos que las situaciones de estrés se presentan de maneras distintas, lo que no se ha dicho es que, ciertas ocasiones estresantes son tan leves que pasan inadvertidas. Sin embargo, el factor "duración" es algunas veces más importante que la misma gravedad de la situación, es decir, cuando estamos en una exposición constante a los diversos estresores a corto plazo o bien experimentamos una situación estresante de larga duración. Esto es un inicio para el deterioro del sistema inmunológico.

Schwab y Pritchard (1950, citado en Ocampo, 1996) se dieron a la tarea de hacer una tipología de hechos estresantes y clasificarlos en base a su duración:

- **Situaciones breves de estrés:** Éstas son situaciones leves a las que normalmente todo mundo se enfrenta a diario. Pueden durar desde algunos segundos hasta unas cuantas horas como máximo. Tanto su duración como la influencia sobre el individuo son de poca importancia. Haciendo referencia a Selye, aquí se estaría hablando del estado de alarma que pone en alerta al organismo.
- **Situaciones moderadas de estrés:** Son hechos que duran desde varias horas hasta algunos días. Pueden dar inicio a problemas físicos, siempre y cuando ya exista una predisposición. Selye se refiere en este momento a la fase de resistencia, debido a la duración en que el organismo está expuesto al estresor, existe una lucha interna del organismo por afrontar al estresor.
- **Situaciones graves de estrés:** Son estados de exposición prolongada que el sujeto percibe como amenazadoras o intolerables. Su duración es de semanas, meses, años e incluso la persona en ocasiones nunca logra superar una situación de este tipo, como por ejemplo la muerte de un ser querido. En este momento, Selye hablaría de la fase de agotamiento, en donde el organismo al haber estado expuesto a una prolongada y continua situación de estrés acaba con la energía adaptativa disponible dentro del mismo.

CAPÍTULO 4

SÍNTOMAS DEL ESTRÉS

4. SÍNTOMAS DEL ESTRÉS.

Los síntomas relacionados con el estrés pueden presentarse en diversas formas, para su mejor comprensión las clasificaremos en cuatro categorías:

- **Síntomas Fisiológicos:**

Los investigadores en ciencias médicas y de la salud han reportado los siguientes síntomas: cambios en el metabolismo, aumento en la frecuencia cardíaca y respiratoria, elevación de la presión sanguínea, cefaleas e incluso paro cardíaco.

- **Síntomas Psicológicos:**

Éstos son síntomas como la ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, insatisfacción, culpabilidad, irritabilidad, melancolía, baja autoestima, sensación de soledad, etc.

- **Síntomas Conductuales:**

Los síntomas conductuales son el exceso en el consumo de drogas, alcohol, tabaco, excesivo consumo de alimentos, o bien, falta de apetito, habla rápida, agitación, problemas de insomnio, etc.

- **Síntomas Organizacionales:**

Se presentan como cambios en el nivel de productividad, absentismo, rotación de personal, relaciones laborales pobres, propensión a accidentes, clima organización raquítico, insatisfacción laboral, incapacidad para tomar decisiones, etc.

4.1. ENFERMEDADES RELACIONADAS CON EL ESTRÉS.

En 1970 los investigadores Dodge y Marlin, encontraron una alta correlación positiva entre los niveles de estrés y las enfermedades que origina;

atribuyendo esto a la industrialización de nuestra época y a las características de la vida de las grandes ciudades. (Ivancevich y Matteson, 1989)

Cox (1978, citado en Ivancevich y Matteson, 1989) realizó una investigación para encontrar qué enfermedades tienen relación con el estrés, y fueron las siguientes: asma, amenorrea, dolor de pecho, migrañas, neurosis, insomnio, diabetes, erupciones cutáneas, úlceras, apatía sexual y debilitamiento. Otras investigaciones recientes también sugieren que el estrés afecta el sistema inmunológico, lo cual es de tenerse muy en cuenta en las enfermedades infecciosas, cáncer y alergias. (Zakowski, Hall y Bauni, 1992, citado en Davison y Neale, 2000) También se ha comprobado que la depresión y el duelo afectan la función inmune. (Schleifer y cols., 1983; Linn, Linn y Jensen, 1984 citado en Davison y Neale, 2000) Como sugieren Zakowski y colaboradores, los cambios inmunológicos pueden deberse a cierto sentido de pérdida, ya que se han encontrado efectos semejantes en personas divorciadas, y en quienes han perdido el empleo. Otras clases de estrés también interfieren con el sistema inmunológico, por ejemplo, la ansiedad producida por exámenes, enfermedades crónicas y hasta el estrés provocado en el laboratorio. (Davison y Neale, 2000)

Podemos mencionar enfermedades de tipo social tales como la drogadicción y el alcoholismo pueden tener sus raíces en el estrés generado por el cansancio físico y mental; algunas personas buscan aliviar con el alcohol su agotamiento, sus miedos y sus presiones a las que sus actividades cotidianas los tienen sometidos. El alcohol puede levantar el ánimo durante un breve lapso y de este modo, favorecer aparentemente la relajación. Pero el consumo permanente de alcohol y de algunas drogas, y sobre todo el abuso, puede provocar

acostumbramiento y múltiples problemas de salud y de relación con los compañeros de trabajo, lo que propicia un mayor estado de estrés. El fumar es también una reacción al estrés igualmente difundida y perjudicial. Los efectos del consumo de tabaco, alcohol, café y algunas drogas se potencian mutuamente.

Existen casos en los que se presentan nexos entre estrés y enfermedad, de esto se desprenden algunas teorías.

4.1.1. Teorías Biológicas.

Los enfoques biológicos atribuyen trastornos psicofisiológicos específicos a ciertas debilidades o la sobreactividad del sistema orgánico del individuo como respuesta al estrés. Las teorías psicológicas explican la especificidad al proponer determinados estados emocionales o rasgos de la personalidad que predisponen a trastornos particulares.

Teorías de la Debilidad somática.

Factores genéticos, enfermedades anteriores, la dieta y factores similares, pueden trastornar cierto sistema orgánico, el cual puede así debilitarse y ser vulnerable al estrés. Según la *teoría de la debilidad somática*, la relación entre estrés y determinado trastorno psicofisiológico se manifiesta por la debilidad de un órgano corporal específico. Del mismo modo que un neumático explota en su punto más débil o delgado, así en un cuerpo humano un sistema respiratorio congénitamente débil puede predisponer al individuo al asma o un débil sistema digestivo a las úlceras.

Teorías de la Reacción Específica.

Algunos investigadores afirman que existen diferencias, quizás determinadas genéticamente, en la manera como los individuos responden al estrés. Se ha encontrado que la gente posee sus propios patrones especiales de respuesta autónoma al mismo. En una persona puede aumentar su ritmo cardíaco, en tanto que otra tal vez reaccione con una mayor tasa respiratoria pero sin cambios en la frecuencia de latidos cardíacos. Según la *teoría de la reacción específica*, los individuos responden al estrés a su modo idiosincrásico, y el sistema corporal cuya respuesta sea mayor quizás será un candidato probable a desarrollar un trastorno psicofisiológico posterior. Alguien que reacciona al estrés con una secreción abundante de ácidos en el estómago estará más expuesto a úlceras, en tanto que otra persona cuya presión sanguínea se eleve será más susceptible a la hipertensión esencial.

Como se pudo ver en páginas anteriores los padecimientos, en su gran mayoría son muy semejantes, pero una de las más significativas afecciones sobre la que se han hecho innumerables investigaciones, es el padecimiento del corazón.

Los trastornos cardiovasculares son problemas físicos que afectan el corazón y al sistema circulatorio. Aunque la tasa de decesos por enfermedades cardiovasculares ha disminuido desde 1964, aún constituye un inconveniente de gran magnitud, pues ocasiona la mitad de defunciones anuales en los Estados Unidos. (Davison y Neale, 2000)

El grado de estrés que se experimente variará dependiendo de las tareas a realizar dentro de la organización, algunos estudios concluyeron que un puesto

con poder proporcionará un mejor conocimiento de los procedimientos organizacionales y por lo tanto mayor tolerancia a la ambigüedad, mayor autoestima e independencia personal, esto comparado con puestos no relacionados con la autoridad.

De manera lógica, se puede pensar que los efectos nocivos del estrés sobre la salud son más frecuentes, dentro del ámbito organizacional, debido a que la mayoría de la gente pasa una gran parte del tiempo en su trabajo; independientemente de que el estrés produzca padecimientos físicos o padecimientos mentales o una combinación de ambos, debe considerarse que sus consecuencias afectarán tanto al individuo, a la familia, como a la propia organización, lo que se puede traducir en menor productividad y mayor estrés para el trabajador, es aquí donde surge una pregunta ¿cuál es el coste económico del estrés para la empresa?

4.1.2. ¿Cuánto cuesta el estrés?

El estrés es un fenómeno que afecta fuertemente la empresa moderna. Desde los inicios de la década de los '80 que se está estudiando el efecto del estrés en la reducción del rendimiento laboral. Los seguimientos realizados muestran aumento de bajas laborales por enfermedad, rotación laboral prematura con elevado recambio de trabajadores, pérdidas cuantitativas y cualitativas de producción con disminución el valor de esta y demandas y otros tipos de litigios legales presentados por los trabajadores en contra de sus empleadores.

Desde el punto de vista de los trabajadores, estudios realizados por la compañía de seguros Northwestern National Life Insurance Company señalan que hasta un 40% de los trabajadores evaluados consideran que su trabajo es "muy estresante" o "extremadamente estresante" (1992), mientras que un cuarto de los trabajadores consideran su trabajo como el principal estresor de su vida (1991).

Un 29% de los trabajadores del estudio de la Universidad de Yale (1997) se sienten desde "un poco" a "extremadamente" estresados por su trabajo.

Otro estudio, del Families and Work Institute (1998) señala que un 26% de los trabajadores estudiados se sienten estresados en su trabajo "frecuente" o "muy frecuentemente". (Acevedo, 1995-2000)

Tres de cada cuatro trabajadores sienten que actualmente se vive más estrés en el trabajo que hace una generación atrás (Princeton Survey, 1997 citado en Acevedo, 1995-2000); Además opinan que los problemas en el trabajo tienen una relación mucho más estrecha con sus problemas de salud que cualquier otro aspecto de su vida, incluidos problemas económicos y familiares. (St. Paul Fire and Marine Insurance Co., 1992, citado en Acevedo, 1995-2000)

➤ **Costos, absentismo, rotación.**

Las estimaciones de Cooper acerca del costo del absentismo y las enfermedades relacionadas con estrés (Cooper, C. 1992, citado en Acevedo, 1995-2000); Occupational Stress Indicator Management Guide, Windsor, Nfer-Nelson) nos señalan lo siguiente:

- **Reino Unido:** Los costos del absentismo laboral debidos al estrés en 1987-1988 alcanzaron los 5.000 millones de libras. Esta cifra podría aumentar en caso de sumarlo el costo de trescientos millones de

días de trabajo perdidos por problemas neuróticos, no considerados como debidos al estrés.

- **Austria:** El costo de la indemnización por estrés es el 16% del total de indemnizaciones.
- **Estados Unidos (global):** Las reclamaciones por estrés laboral en 1988 constituyen el 15% del total de solicitudes por indemnizaciones. Cada año se pierde 550 millones de días de trabajo por absentismo; se estima que más del 50% está relacionado, de algún modo, con el estrés.
- **Estados Unidos (California):** Los costos de indemnización por estrés mental entre 1985-1987 fueron de 263 y 383 millones de dólares.
- **Países Bajos:** Cada día 116 personas (una persona cada cuatro minutos durante la jornada laboral) reciben un diagnóstico de este tipo, es decir, alteraciones psicológicas producidas por estrés laboral. (Aguayo y Lama, 1998)

Hay otros costos, menos evidentes, que se presentan en la forma de accidentes, lesiones, e incluso sabotaje, que puede ser resultado de la frustración producida por el estrés. Sin embargo nos parece que hay tópicos aún más sensibles al respecto, como los costos de oportunidad. Si un trabajador está demasiado estresado ante un problema, es posible que no encuentre una salida creativa o no capte la globalidad de una situación, etc. ¿Cuanto más ganaría su empresa si aumenta en un 5% la creatividad de su personal?. O ¿si aumenta en tan sólo un 3% la calidad de toma de decisiones de sus ejecutivos?

No se debe olvidar, aunque sea difícil de costear, el estrés originado por deterioro de la calidad de vida, tensión en las relaciones interpersonales, conyugales y las familiares.

Estudios de economía en salud, como el estudio HERO (Health Enhancement Research Organization Research Comitee), que indagó sobre las relaciones entre riesgos en salud y gastos médicos, concluyó que los gastos en cuidados de salud de trabajadores que reportan altos niveles de estrés son alrededor de un 50% mas altos que en aquellos que no tienen tal nivel de estrés.

Respecto de la duración promedio del absentismo, las estadísticas son relativamente coincidentes, con 20 días en EE.UU. (U.S. Labour Statistics Office) y 21 en nuestra realidad nacional. Pero, como siempre, los promedios son sólo un pálido reflejo de la realidad, pues el rango de variabilidad de la duración del absentismo es muy amplio, desde uno tan breve como 2 días, hasta uno tan prolongado como sobre los 100 días.

Costos, absentismo y rotación conforman una "tríada maldita", enemiga bien conocida por la administración de cualquier negocio, pues cualquier enfermedad que signifique ausencia de un trabajador en su puesto de trabajo, le representa a la empresa deterioro de productividad, por diversos mecanismos.

El mas evidente es el del absentismo "per se". Como se hace mas frecuente en la actualidad, lo normal es tender a una racionalización de los recursos humanos que propicia su máxima utilización. Esto puede significar que hay una persona para cada tarea, con la consecuencia que al ausentarse el trabajador una tarea que abandonada. La consecuencia obvia será no-producción, menor producción o retrasos de producción.

Un segundo efecto es el reemplazo. Un reemplazante interno que cubra la emergencia, por la misma causa anterior, implicará ya no sólo uno, sino que dos puestos parcialmente descubiertos.

Un reemplazante externo no siempre estará disponible con una calificación al 100%, por lo que se puede esperar pérdidas por inexperiencia, calidad insuficiente, mala seguridad, etc., hasta que logre alcanzar un nivel de entrenamiento óptimo. Previo a eso están los costos de movilizar la máquina administrativa de selección, reclutamiento y otras para encontrar al personal idóneo. (Acevedo, 1995-2000)

Como hemos visto, el estrés repercute en casi todos los ámbitos, por lo que varios investigadores se han dedicado a realizar estudios de cómo el estrés merma nuestra salud, en el siguiente capítulo se mencionan algunos de ellos.

CAPÍTULO 5

ALGUNOS ESTUDIOS

SOBRE ESTRÉS

5. Algunos Estudios Sobre Estrés.

El presente estudio se realizó en España y fue llevado a cabo por Monís Delgado (1999) bajo el nombre de: "ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y CONDICIONES DE TRABAJO EN ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD"

Los factores psicosociales estresantes que se encuentran en el medio ambiente de trabajo son numerosos y de diferente naturaleza. Comprenden aspectos físicos y ciertos aspectos de organización y sistemas de trabajo, así como la calidad de las relaciones humanas en la empresa. Todos estos factores reaccionan entre sí y repercuten sobre el clima psicosocial de la empresa y sobre la salud física y mental de los trabajadores. La National Institute of Occupational Health and Safety (NIOSH), reconoce la organización del trabajo como una de las 21 áreas de investigación en seguridad y salud ocupacional, priorizando el estudio del impacto de la organización del trabajo sobre la salud, la identificación de las características saludables y el desarrollo de estrategias de intervención.

Diferentes estudios han explorado los elementos organizacionales que pueden ser estresores para las personas y las intervenciones que pueden controlar los niveles de estrés. Algunos autores relativizan el éxito de las estrategias de intervención. No obstante, parece clara la utilidad de intervenir desde tres estrategias: reducción de estresores, gestión del estrés, y soporte de afectados.

Como ejemplos de intervención: mejora de las condiciones ambientales de trabajo, factores intrínsecos del puesto y aspectos temporales del mismo (reducción de estresores), estilos de dirección y liderazgo, planes de carrera y

gestión de recursos humanos (gestión del estrés), nuevas tecnologías, estructura organizacional y clima organizacional (soporte de afectados).

El medio ambiente organizacional influye directamente en la percepción de estrés, particularmente los factores de clima organizacional, soporte del grupo, estilo de supervisión y calidad de relaciones con los superiores, así como la estructura organizacional

En la vida de los centros tienen lugar conflictos organizacionales que generan estrés para las personas. El propósito de este estudio fue determinar las fuentes y niveles de estrés organizacional en el personal.

Las conclusiones obtenidas en este estudio las presentaron de ésta manera:

1. Aunque el porcentaje de sujetos con puntuaciones de estrés total es bajo, el 49% de la muestra presenta alteraciones en alguna dimensión de estrés organizacional, explicándose su variabilidad, fundamentalmente, por la dimensión Respaldo del Grupo.
2. Las condiciones de trabajo que el personal percibe como mayores fuentes de estrés corresponden a la dimensión responsabilidad y a los artículos: carga mental, salario e incentivos, estabilidad en el empleo y relaciones dependientes del trabajo.
3. La fiabilidad del Cuestionario de Estrés Organizacional OIT-OMS en cuanto a su poder para detectar fuentes de riesgos psicosociales es alta. (Delgado, M. 1999)

El instrumento utilizado en este estudio fue el "Cuestionario de estrés OIT-OMS (CEOIT)" y se presenta en el **anexo 1**. (Pág. 112)

Como hemos mencionado anteriormente en innumerables ocasiones, el estrés resulta de la interacción individuo-ambiente. Esta interacción es más negativa en ámbitos llamados de "alto riesgo" (bomberos, ejecutivos, hospitales). En un estudio realizado por Lizano, González, Esqueda y Domínguez (1998) con el nombre de "El Control del Estrés con Técnicas No-invasivas en dos Muestras Laborales de Alto Riesgo", cuyo objetivo fue comparar la eficacia de dos técnicas de autocontrol emocional, en dos muestras de empleadas en labores de alto riesgo. Participaron 38 mujeres con edad promedio de 39.0 años, 19 enfermeras del hospital de la mujer, SSA y 19 empleadas federales de la Secretaría del Trabajo. A estos dos grupos se les impartió un taller de control de estrés, aplicando un ejercicio de relajación autogénica (Entrenamiento autogénico) y tres ejercicios de Expresión Emocional Autorreflexiva (Escritura Autorreflexiva, ambas técnicas se describen en el Capítulo 7), tomando correlatos psicofisiológicos de temperatura periférica al inicio y al final de cada ejercicio, como indicador del grado de beneficio de cada técnica. Se observaron ganancias en temperatura periférica en todos los ejercicios para ambos grupos, siendo mayor la diferencia en las empleadas federales que en las enfermeras. Esto indicó que las dos técnicas implementadas fueron terapéuticamente benéficas para las dos muestras estudiadas.

En un estudio realizado por Anguiano, Reynoso (1998), con el título de: "El Biofeedback como Instrumento de Medición del Estrés", se ha demostrado que los individuos reaccionan ante los eventos estresantes bajo patrones característicos, aparentemente estables y constantes; aunque existen diferencias individuales

entre las reacciones fisiológicas, cogniciones y conductas ante un complejo estímulo estresante; además existen interacciones entre variables personales (patrones fisiológicos, cogniciones y conductas) y variables situacionales (experiencias pasadas y recientes de la vida, apoyo social) por lo que el objetivo de esta investigación consistió en estudiar los patrones de respuesta fisiológicos de los sujetos bajo distintas condiciones: la primera, de relajación rápida y una segunda etapa de estrés inducido por un videojuego y un juego computarizado de igualación a la muestra, ya que se considera que cada sujeto debe desempeñar una tarea de manera rápida y eficiente contra el tiempo, independientemente de que esta situación parezca artificial en la vida diaria los sujetos están sometidos a demandas parecidas a ésta, posteriormente se evaluó individualmente a cada sujeto, de acuerdo a sus respuestas, con el propósito de buscar la existencia de patrones individuales. Se encontraron diferencias en cada uno de los sujetos, lo que refuerza la premisa de que el estrés debe estudiarse individualmente.

En una investigación reciente sobre estrés postraumático en los sobrevivientes del huracán Paulina en Acapulco Guerrero, llevado a cabo por Esqueda y González, (2000), llamado "Revelación Emocional y Estrés Postraumático en Sobrevivientes del Huracán Paulina", se aborda el problema que ha desencadenado consecuencias biopsicosociales en el ser humano. Una de estas consecuencias es el trastorno por estrés postraumático. Los objetivos de este trabajo fueron:

- 1) Evaluar las consecuencias emocionales, cognitivas, sociales, endocrinológicas e inmunológicas del estrés postraumático.
- 2) Explorar los estilos

de afrontamiento adaptativo y no adaptativo y 3) Evaluar las técnicas de intervención. Participaron 258 personas, entre niños y adultos, residentes en el puerto de Acapulco, de ambos sexos y dedicados a diversas actividades, afectados por este fenómeno meteorológico. Se utilizaron principalmente tres cuestionarios: uno para la evaluación de estrés postraumático en adultos (CREAS) y uno para niños (Formato para Padres-FP), así como un cuestionario sobre estilos de afrontamiento. Los resultados arrojaron que tanto el CREAS como el FP son instrumentos confiables para evaluar el grado de EPT (estrés postraumático), y que existen correlaciones entre las evaluaciones inmunológicas y los instrumentos utilizados. Asimismo, se corroboró la eficacia de las técnicas de relajación (entrenamiento autogénico) y de expresión emocional (escritura autorreflexiva, véase Capítulo 7) como medidas de intervención en situaciones de estrés postraumático.

Una vez más, como consecuencia de los fenómenos meteorológicos, los investigadores (González & Esqueda, 2001) se trasladan a Honduras donde observan la devastación que dejó el huracán "Mitch" a su paso, dándoles paso a realizar un estudio denominado "Capacitación en el Manejo del Estrés Postraumático: La Experiencia del Huracán Mitch en Honduras". Como producto de este meteoro se produjo en la población enfermedades infectocontagiosas, respiratorias y daño psicológico ocasionado por la experiencia traumática vivida. El objetivo de este trabajo fue capacitar en el manejo del estrés postraumático a supervivientes del huracán en Honduras. Participaron 25 personas de ambos sexos, con edades entre 19 y 55 años, escolaridad de nivel preparatoria a postgrado y ocupaciones diversas, todos de nacionalidad hondureña.

Se impartieron dos talleres de control de estrés a diversos profesionales convocados para recibir capacitación intensiva en el manejo de técnicas de autocontrol emocional.

La primera parte de la capacitación consistió en participar en un taller de control de estrés integrado por: técnicas de respiración diafragmática; relajación autogénica y relajación muscular progresiva. También se implementó la técnica de revelación emocional. Durante el taller se realizaron registros de temperatura periférica de la piel como un correlato psicofisiológico. La segunda parte de la capacitación consistió en participar de manera práctica en talleres de control de estrés con comunidades de los albergues, sin embargo, en este trabajo se consideraron sólo los datos obtenidos de los talleres de capacitación.

Se observó que de las técnicas utilizadas en el taller, la que mayor ganancia en temperatura brindó a los participantes fue la respiración diafragmática, seguida por la relajación autogénica y la revelación emocional. Esto indica que dichas técnicas beneficiaron psicofisiológicamente a los participantes. No así la relajación muscular progresiva, donde pierden temperatura. Al comparar los tres ejercicios de expresión autorreflexiva, se observó que donde más ganancia de temperatura existió fue en el segundo ejercicio. Respecto a los temas abordados en los escritos, se encontró que la mayoría de ellos escribieron sobre la muerte de algún familiar, pero sin tener relación con el huracán Mitch y sólo una minoría escribió sobre el huracán. Se concluyó que este conjunto de técnicas apoyan en el manejo del estrés postraumático en víctimas de desastres naturales. Confirmando lo encontrado en otras poblaciones con estrés postraumático.

Investigaciones clínicas realizadas en la UNAM y paralelamente en varios centros de Estados Unidos han revelado el hecho de que las personas que han experimentado el estrés psicológico se hacen más vulnerables y sensibles al estrés en el futuro.

Desde 1986, los estudiantes y colegas del doctor James Pennebaker han explorado sistemáticamente la importancia de escribir y hablar sobre las experiencias traumáticas. Después de varios estudios, encontraron que los individuos que son asignados azarosamente a escribir acerca de temas profundamente personales durante tres a cinco días consecutivos son subsecuentemente más sanos que los sujetos control, quienes sólo escriben acerca de temas relativamente superficiales (sus actividades, opiniones políticas, preferencias de comidas, etcétera.) Cada experimento tiene una o más variaciones, pero el paradigma típico ha funcionado como sigue:

A las personas se les enfrenta individualmente (asignados al azar) a escribir sobre experiencias personales (como "la experiencia más traumática de su vida o eventos contextuales al entrar a la universidad o ser despedido de un trabajo") o bien, de temas triviales de control (planes del día, describir un objeto en una forma no emocional) alrededor de 15 ó 20 minutos por día durante tres a cinco días consecutivos. Una vez que las personas entran en los cubículos para escribir se les indica que escriban continuamente sin preocuparse por la ortografía sintaxis etc. Para muchos de los que han participado, esta situación fue considerada como valiosa y significativa. Pennebaker y Beall en 1986, encontraron que las personas que participaron en el experimento en que se les pidió escribir acerca de experiencias traumáticas, evidenciaron una reducción significativa en sus

visitas a los centros de salud en los seis meses posteriores al estudio, en comparación con las personas de los estudios de control. Al repetir nuevamente este estudio, Pennebaker, Kiecolt-Glaser (1986), encontraron que las personas que han participado en este tipo de experimentos evidenciaron un aumento de su función inmune justamente después del último día de escribir.

Como en el estudio inicial, las visitas a los centros de salud también bajaron en el grupo bajo estudio, pero no en los controles, más recientemente Greenberg y Stone (1992) encontraron que quienes escribieron sobre sus traumas visitaron al médico menos veces por enfermedad que aquellos sujetos (control) que escribieron acerca de otros temas. Con un grupo de 41 empleados, se encontró que su función enzimática del hígado mejoró después de dos meses de haber escrito sobre sus traumas, presentando menos absentismo comparados con los grupos de control. (Dominguez T. y Pennebaker J., 1994)

Como se observó en estas investigaciones existen técnicas efectivas para controlar el estrés, algunas de ellas probadas en la población mexicana, con resultados satisfactorios. Por lo que nos permitimos recopilar un conjunto de técnicas que permitirán a cualquier persona controlar al máximo sus niveles de estrés, y gozar de una muy buena salud, así como también mejorando su productividad como trabajador.

A esta compilación podemos llamarle también "instrucción", pues puede resultar una guía para entrenarnos a combatir este mal, de igual manera nos ayudará a conocer nuestro cuerpo y cuando aprendamos a reconocer lo que hay dentro de nosotros y nos hace un blanco fácil, podremos tomar decisiones

acerca de dónde y cómo necesitamos cambiar, y con frecuencia llevar a efecto las acciones correspondientes con éxito.

CAPÍTULO 6

TÉCNICAS PARA

CONTROLAR EL ESTRÉS

6. Técnicas para Controlar el Estrés.

BIORRETROALIMENTACIÓN.

El principio básico sobre el que se apoya el biofeedback (biorretroalimentación o retroalimentación biológica) consiste, en la posibilidad de control y modificación voluntaria, por parte del organismo, de distintas funciones o procesos biológicos cuando se facilita al mismo la información sobre esas funciones. La aportación fundamental del biofeedback ha consistido precisamente en demostrar que cuando se facilita información al organismo sobre funciones fisiológicas sobre las cuales no recibe conscientemente ninguna señal, es posible controlar o modificar voluntariamente funciones biológicas hasta ahora consideradas autónomas o involuntarias, como el latido cardiaco, las secreciones gástricas o las propias ondas cerebrales.

La biorretroalimentación, en síntesis, no constituye otra cosa que un espejo que refleja algún proceso fisiológico de un individuo. (Carrobes, J., 1987)

La retroalimentación biológica es un procedimiento para establecer un "círculo" de información entre el individuo y la información obtenida de él mismo, mediante instrumentos electrónicos de medición, con el fin de facilitar y escuchar el "lenguaje de nuestro cuerpo". (véase figura 5)

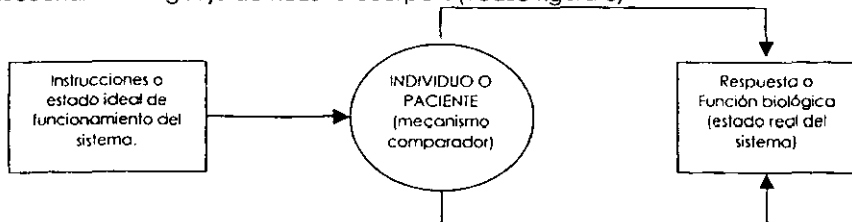


Figura 5. El Biofeedback como un proceso o sistema de control. (Carrobes, J., 1987)

Para nuestros fines es necesario contar con instrumentos de alta precisión que tengan la capacidad de registrar y amplificar las señales biológicas de nuestro cuerpo a través de mensajes visuales y/o audibles con el fin de poder identificar los cambios que se producen dentro del organismo.

Cuando el individuo cuenta con información de manera constante puede identificar la relación que guardan los cambios fisiológicos, con las emociones, acciones, pensamientos y ambiente.

La finalidad de conocer esta vinculación es que el individuo aprenda por ejemplo a: disminuir la tensión muscular y la presión sanguínea, a elevar la temperatura de la piel siempre que tenga que afrontar un a situación estresante.

Algunas de las funciones biológicas, que pueden ser registradas a través de equipos de retroalimentación y autorreguladas, son las siguientes:

- Actividad eléctrica muscular (tensión muscular.)
- Actividad eléctrica cerebral (cambios de ondas cerebrales.)
- Presión arterial (presión alta y baja.)
- Respuesta galvánica (sudoración.)
- Vasoconstricción (temperatura dérmica.)

Si logra identificar los signos que le marcan el inicio de un estado de excitación, podrá auto-corregir la dirección del estrés que está empezando a desarrollar, de tal manera que pueda transitar de un estado emocional a otro. (McKay, Davis, Fanning, 1988)

Para llevar a cabo un biofeedback de manera correcta, se necesita elaborar un "Perfil Psicofisiológico", que es un procedimiento que permite

determinar los niveles basales (iniciales) de las respuestas de temperatura periférica, electromiografía, y electrodermografía en condiciones de activación, reposo y relajación natural; relacionándolos con el auto reporte subjetivo del nivel de relajación obtenido. Se realiza esta evaluación psicofisiológica utilizando instrumentos electrónicos de alta precisión, que permiten mediciones indirectas y no invasivas, que amplifican las respuestas fisiológicas, útiles para la evaluación y el tratamiento psicofisiológico, permitiendo al individuo identificar los cambios de sus respuestas fisiológicas y la relación que guardan dichos cambios con sus respuestas eidéticas y emocionales. (Pérez, R., 1997)

Es decir, el perfil psicofisiológico permite llevar a cabo una evaluación del nivel de actividad (línea base) y de diferentes correlatos psicofisiológicos como son: la respuesta electromiográfica y la temperatura dérmica, mediante estos datos se conoce el autocontrol que ejerce el individual sobre sus respuestas fisiológicas como la temperatura periférica. El perfil psicofisiológico va a permitir junto con la información que se recabe de la entrevista y de cuestionarios, entre otras técnicas, determinar que tipo de apoyo se le puede proporcionar a la persona.

Es necesario que el perfil psicofisiológico cuente con diversas fases de registro (Véase Hoja de Registro en Anexo 2) en estado de activación, reposo y respuesta natural de relajación, así como de inhibición activa para evaluar los cambios de las respuestas susceptibles de ser entregadas bajo procedimientos de autocontrol.

Para la obtención del perfil psicofisiológico es importante tomar en cuenta lo siguiente:

1. Se recomienda efectuar el registro simultáneo de cuando menos dos correlatos psicofisiológicos.
2. Es necesario considerar al menos tres fases o condiciones de registro: activación, reposo y respuesta natural de relajación, a fin de evaluar los cambios en las respuestas que a futuro serán entrenadas bajo procedimientos de auto control.
3. La duración del registro será de dos minutos en las diferentes condiciones en que se efectúe el perfil.
4. Para el registro de relajación se empleará una escala de valor análoga de cero a diez en donde cero es nada de relajación y diez es muy relajado, esto permite analizar el reporte subjetivo del nivel de relajación obtenido en el período de registro. (Dominguez, Hernández, Cruz, 1997)

Después de esta revisión teórica de las técnicas que mayormente se utilizaron en los estudios mencionados en capítulos anteriores, nos permitimos recomendar algunas técnicas para controlar el estrés a manera de un pequeño programa de entrenamiento, el cual puede ser utilizado por público en general, para facilitar las herramientas necesarias para llegar a controlar el estrés provocado por diversas situaciones de manera automática.

CAPÍTULO 7

PROGRAMA DE

ENTRENAMIENTO PARA

CONTROLAR EL ESTRÉS

7. Programa de Entrenamiento para Controlar el Estrés.

El estrés derivado de la actividad laboral no se considera ya aisladamente sino en el contexto del que se origina fuera del centro de trabajo. De ahí la creciente atención que se presta a las categorías vulnerables de trabajadores: los que tienen responsabilidades familiares, los de mayor edad, los minusválidos, los afectados por las nuevas tecnologías y los no especializados. Junto con la generalización del estrés van apareciendo nuevas pruebas de los daños que causa y de su costo para los trabajadores, las empresas y la sociedad en conjunto.

En muchos países se están elaborando programas para combatir el estrés, éstos invitan a los trabajadores a adecuar su entorno laboral a sus necesidades y a los directivos a promover tales adaptaciones, a fin de reducir las tensiones psicológicas y sociales así como los riesgos de accidentes. Con la finalidad de que los trabajadores tengan un auxiliar en la detección de las fuentes de estrés dentro del puesto de trabajo, se presenta en el **anexo 3** un instrumento que ayudará a identificar las fuentes de estrés.

Aunque la magnitud de este problema no está totalmente considerada en la documentación estadística normal, los tópicos relacionados con el estrés aparecen cada vez más con mayor frecuencia en los debates de muchos países; una mayor presión laboral, una mayor sensación de impotencia en el trabajo y otros.

Pero la prevención de este factor y de muchos otros que afectan negativamente la salud de los trabajadores (Véase **anexo4**), no pueden ser tratada individualmente, sino de una forma integral en la que trabajadores y empresa

desarrollen las actividades y mecanismos para encontrar verdaderas soluciones. Dentro del ámbito familiar podemos utilizar el instrumento presentado en el **anexo 5**.

Ahora que sabemos que tan estresados nos encontramos, podemos llevar a cabo un plan de acción en contra del estrés. Éste plan puede efectuarse tanto dentro de la organización como fuera, aunque es recomendable que siempre se realice en un lugar cómodo, si es en su hogar, o bien, en el auditorio de capacitación de la empresa, mientras que la actividad física debe de realizarse en las instalaciones adecuadas. A continuación presentamos el Programa de Entrenamiento para Controlar el Estrés. En el **anexo 2** se muestra una hoja de evaluación para los ejercicios que se presentan a continuación; aunque para una medición más certera se deberá utilizar un termómetro de temperatura periférica, si no cuenta con dicho instrumento puede utilizar algún aparato para medir la presión arterial, sin embargo la medición no será demasiado precisa, pero para el fin que tendrá en el programa funcionará.

➤ **EJERCICIOS DE RELAJACIÓN.**

RELAJACIÓN MUSCULAR PROGRESIVA.

Es recomendable que estos ejercicios sean realizados entre dos personas, una para facilitar las instrucciones y la persona a relajar. Tómese el tiempo que considere necesario.

Postura inicial.

Siéntese cómodamente con la espalda recta, los pies apoyados en el piso y las rodillas ligeramente separadas.

Procure que la ropa que lleva puesta sea cómoda y que no tenga ningún accesorio que ejerza alguna presión.

Se trabajaran diversos grupos musculares, tensando y relajando progresivamente.

Procure que al hacer dicho ejercicio la tensión muscular se haga dentro de los límites tolerables sin que este ejercicio resulte doloroso.

Procedimiento.

Colóquese en posición cómoda. Estirando su brazo derecho al frente, cierre el puño, apriete fuerte, más, más, mantenga la tensión (sienta la tensión que ha logrado en el brazo y puño), afloje lentamente, muy despacio y fíjese que ocurre, que cambios observa, fíjese en su piel. Deje sueltos los músculos, relajados, sin fuerza y compare esta sensación con la tensión hace unos instantes. Repita el mismo ejercicio en el brazo izquierdo y por último hágalo con ambos brazos al mismo tiempo.

Ahora descanse y respire profundamente. Vamos a hacer el ejercicio de tensar y relajar los músculos de la cara. Levante las cejas, mantenga la tensión unos instantes, fíjese en esa tensión y afloje muy despacio, lentamente y fíjese en los cambios que han ocurrido.

Ahora cierre los ojos y haga el mismo ejercicio de tensar, mantenga la tensión y ahora vaya aflojando los músculos de las mandíbulas, y ahora vaya aflojándolas lentamente.

Seguimos con la cabeza y el cuello, dirija su cuello hacia atrás, luego hacia delante. Ahora levante sus hombros como si quisiera alcanzar sus orejas, observe las sensaciones de tensión que se van produciendo y deje ahora que la relajación comience dejando que los hombros regresen a la posición original lentamente. Repita el ejercicio una vez más, levante los hombros, sienta la tensión y deje ahora que se relajen, mientras regresan lentamente a su posición original, respire profundamente mientras lo hace. Al dejar que el aire salga lentamente, deje que los músculos de su cuello, de su barba y de sus hombros se relajen aún más mientras el aire sale lentamente por su boca.

Ahora endurezca los músculos de sus brazos y cierre con fuerza sus puños note las sensaciones de tensión que se van produciendo y deje ahora que se relajen lentamente, observe las sensaciones de relajación que esto produce en sus músculos. Repítalo una vez más. Observe la tensión y deje que comience la relajación, afloje sus músculos.

Ahora ponga duros los músculos de su pecho y de su estómago, note las sensaciones de tensión y deje ahora que se relajen lentamente. Repita el mismo ejercicio una vez más, note la tensión y deje ahora que se relajen lentamente, tome aire profundamente y déjelo salir lentamente por su boca, nuevamente tome aire profundamente y déjelo salir lentamente por su boca, cualquier sensación de tensión que haya quedado en su pecho, en su estómago, en sus brazos y en sus puños, se va desvaneciendo.

Ahora apunte con los dedos de sus pies hacia sus rodillas, levante lentamente sus piernas y preste atención a las sensaciones de tensión que se van produciendo: relaje, deje que se relajen lentamente estos músculos regresando a su posición

original, lentamente. Haga una vez más el mismo ejercicio, levante lentamente sus piernas y con los dedos de sus pies orientados hacia su cuerpo, perciba la tensión que la tensión que se va produciendo, y deje ahora que estos músculos se relajen lentamente.

Ahora, apoye con fuerza sus talones en el piso y aprecie las sensaciones de tensión que se producen en sus piernas, deje ahora que se relajen lentamente. Realice una vez más el ejercicio, note la tensión que se va produciendo y deje que sus músculos se relajen lentamente.

Para terminar tome aire por la nariz en cinco ocasiones y déjelo salir lentamente por la boca. Mueva su cuerpo lentamente. Tómese su tiempo... el ejercicio ha concluido.

RESPIRACIÓN DIAFRAGMÁTICA.

Es recomendable que estos ejercicios sean realizados entre dos personas, una para facilitar las instrucciones y tome los tiempos entre cada instrucción la persona a relajar.

Prepare su ambiente y acomódese para reducir o no tener ninguna interrupción durante aproximadamente siete minutos.

Siéntese cómodamente... con sus brazos y sus piernas extendidas, si lo considera necesario afloje su ropa (cinturón, corbata, etc.) (4 segundos)... si lo prefiere cierre sus ojos o vea fijamente a un punto por arriba del nivel de sus ojos (diez segundos.) Va a empezar a relajarse a medida de que avance el ejercicio... todos sus músculos comenzaran, a partir de sus pies, a aflojarse... hasta llegar a su

cabeza (5 segundos), después de algunos segundos, enfoque su atención en su respiración (4 segundos), respire dejando entrar el aire lenta, suave y profundamente, de manera que pueda sentir cómo su estómago se va inflando (siete seg.), Creciendo de tamaño (diez seg.), Cuando deje salir el aire hágalo que dure dos veces más que el tiempo que le tomó dejarlo entrar. (Seis seg.)

Tome aire de tres a seis veces por minuto, preste especial atención a los momentos en los cuales la respiración sale y el momento en el cuál el aire entra (cinco seg.), Fíjese en todo lo que le sea posible acerca de su respiración, en sus músculos endurecidos, el sonido del aire y la sensación al entrar y salir éste, el movimiento o la inmovilidad de su pecho, alguna sensación de resequead o más humedad en su nariz y otras cosas (siete seg.), Después de algunos ciclos de respiración lenta y profunda comience a fijar su atención en una palabra, en una frase, en una imagen o en un sabor o lo que usted prefiera, siempre y cuando el aire vaya saliendo lentamente, palabras como: Relajarse, aflojarse, estar con serenidad, y tranquilidad pueden funcionar para estos fines. (Cinco seg.)

Use únicamente una palabra o una imagen durante todo el ejercicio (siete seg.), Trate de ver la palabra o la imagen con el "ojo de la mente" o bien, trate de escucharla con el "oído interno" (17 seg.), Algunas distracciones pueden estar presentes, pueden ser sonidos, voces o pensamientos de otros lugares y otros momentos use estos distractores como un recordatorio para seguir el ejercicio y fijar su atención en su respiración lenta y profunda y también en su palabra o imagen escogida (16 seg.), Algunas personas escogen la imagen y las sensaciones de un lugar cómodo, agradable, tranquilo y a medida que van avanzando en el ejercicio

el lugar va siendo más claro y más cercano, continúe haciendo lo mismo por unos segundos más (13 seg.).

Tómese su tiempo y empiece a abrir sus ojos (si los tenía cerrados), a mover su cuerpo, sus manos, sus pies, recuerde que esto lo debe hacer lentamente y por último comente cómo se siente. (Siete seg.)

El ejercicio ha concluido.

EJERCICIO DE IMAGINERÍA

Este ejercicio lo puede realizar una sola persona.

Siéntese en una silla o sillón cómodo apoyando los pies en el suelo. Coloque los brazos y manos a los lados de su cuerpo, déjelos caer de manera natural y suave, no violentamente. Si lo prefiere cierre sus ojos.

Ahora deje pasar el aire por su nariz y mientras lo hace, imagínese cómo el aire entra por su nariz y déjelo salir por la boca lentamente. Nuevamente realice el mismo ejercicio imaginándose el color del oxígeno, la cantidad, la forma de éste y cómo va entrando lentamente por su nariz como si fuese un pedazo de nube... suave y ligera que entra por su nariz y llega a sus pulmones.

El oxígeno que no necesita déjelo salir, déjelo que se vaya, que vaya saliendo por sus labios, sienta el movimiento de sus labios de cómo el aire los mueve. Como levanta el labio superior y el labio inferior.

Continúe respirando tan lento y profundamente como lo está haciendo, mientras trae a su memoria el recuerdo de un lugar que le agrada, en el que se sienta seguro, sin preocupaciones, siga trayendo a su memoria los objetos que tiene

(pueden ser flores, agua, plantas, árboles, nubes.) También traiga los colores del lugar, visualice nítidamente la intensidad de los tonos. Vuelva a recordar los ruidos, los olores, los sonidos y la temperatura, mientras sigue respirando lenta y profundamente.

Continúe visualizando este lugar, ahora de preferencia escoja uno de los objetos de ese lugar, seleccione el que más le agrade, visualice su tamaño, su forma, su textura, su color, recuerde su olor, mientras continua respirando lentamente, nuevamente disfrute de las sensaciones que le producen estos recuerdos.

Ahora incorpórese lentamente, abra sus ojos (si los mantenía cerrados) y comente su experiencia (si está acompañado), si no lo está puede hacerlo después.

ENTRENAMIENTO AUTÓGENO

Las siguientes son frases para inducir a sensaciones de relajación que su cuerpo y su mente producen fácil y naturalmente.

Lea estas frases despacio con tono de voz suave y con ritmo melodioso. Repita cualquier frase que usted considere necesario. Puede estar solo o acompañado.

1. Me siento bastante tranquila (o)
2. Estoy empezando a sentirme relajado (a)
3. Siento mis pies pesados y relajados
4. Siento mis tobillos, rodillas y caderas pesadas, relajadas y cómodas
5. Siento mi pecho y estómago relajados y tranquilos
6. Siento mis manos, brazos y hombros pesados, relajados y cómodos

7. Siento mi cuello, mandíbula y frente cómodos y suaves.
8. Siento todo mi cuerpo pesado, cómodo y relajado
9. Sigo sintiendo todo mi cuerpo relajado y tranquilo
10. Estoy bastante relajada (o)
11. Mis brazos y mis manos están pesadas y calientes
12. Me siento bastante tranquilo (a)
13. Todo mi cuerpo está relajado. Mis manos están calientes y relajadas
14. Mis manos están calientes
15. El calor está fluyendo a mis manos; están calientes
16. Mis manos están calientes, relajadas y calientes
17. Continúo sintiendo mis manos de esa manera
18. Siento mi cuerpo quieto, cómodo y relajado
19. Mi mente esta tranquila
20. Aparto mis pensamientos, me siento calmada (a) y tranquila (o)
21. Me concentro en mis pensamientos de tranquilidad
22. En el fondo de mi mente puedo verme relajado (a), cómodo (a) y tranquilo (a)
23. Estoy alerta pero siento una tranquilidad interior
24. Mi mente está tranquila
25. Siento una tranquilidad interior
26. Sigo disfrutando de esas sensaciones
27. El relajamiento está por concluir. El cuerpo entero se reactiva con una respiración profunda y con las frases siguientes:
28. "Siento vida y energía fluyendo por":

- Mis piernas.
- Caderas.
- Estómago.
- Pecho.
- Brazos.
- Manos.
- Cuello y
- Cabeza.

29. "La energía me hace sentir ligera (o) y llena (o) de vida"

30. Despacio y cuando lo considere oportuno muevo mi cuerpo, brazos, piernas, abro los ojos (si los tenía cerrados) y me pongo alerta.

El ejercicio ha concluido. (Schultz, J. 1969)

ESCRITURA AUTORREFLEXIVA.

Como lo mencionamos anteriormente el Dr. Pennebaker realizó una investigación con estudiantes y otras personas en la ciudad de Dallas EE.UU. Dividió a un grupo en dos secciones, a la primera le pidió que escribiera durante 20 minutos sobre temas triviales y a la segunda parte del grupo le pidió que escribiera acerca de una experiencia traumática y/o difícil. Los resultados de este trabajo fueron: los estudiantes que habían escrito acerca de experiencias traumáticas se habían beneficiado psicológica y fisiológica de la escritura en comparación con los estudiantes que sólo escribieron sobre temas triviales. El sólo hecho de hablar o escribir de las experiencias desagradables, en consenso, es benéfico y saludable

para los individuos, "desahogarse" a través de la escritura es una terapia psicológica en la actualidad. ¿Porqué funciona el desahogo ante el estrés? 1. Las emociones y el trabajo cognoscitivo (nuestros pensamientos) son independientes, tanto la catarsis (desahogo) como el insight (auto observación) parecen funcionar pero debido a mecanismos diferentes. 2. Expresar abiertamente las emociones negativas o desahogarse produce un aumento en los niveles de conductividad de la piel, es decir una mejoría a largo plazo en la salud. (Dominguez B. y Pennebaker J., 1994)

Instrucciones Generales.

Escriba por cuatro ocasiones (cada una con un tiempo límite) la experiencia más dolorosa, traumática, perturbadora y/o conflictiva, reciente o pasada; especialmente aquella que nunca haya hablado con nadie o lo haya hablado superficialmente o en pocas ocasiones. En estos ejercicios plasme sus emociones y sentimientos más profundos, así como las experiencias positivas que logró obtener de ese suceso y las metas que se definieron a partir de ello.

Mientras escribe hágalo con confianza y seguridad de que su escrito no será divulgado, no se preocupe por la ortografía, sintaxis y/o gramática. Si no recuerda nada por el momento, espere un poco, después recordará.

EJERCICIO "A"

En este ejercicio escriba libremente utilizando exclusivamente la primera persona del singular (yo, mí, a mí, etc.)

EJERCICIO "B"

En este ejercicio haga un escrito de su historia original en tercera persona del singular, por ejemplo: a él, ella, pensó, él consideró, etc.

EJERCICIO "C"

En esta ocasión plasme que consecuencias provechosas, beneficiosas o útiles ha dejado esta experiencia para su vida cotidiana y a partir de ello qué metas se plantearía en un futuro próximo.

EJERCICIO FÍSICO.

Recuerde que al hacer cualquier tipo de ejercicio físico debe consultar a su doctor, para que éste le realice un exámen médico, él le ayudará a elaborar un programa de ejercicio más acorde a sus necesidades.

El ejercicio físico tiene una función importante en la reducción de los efectos del estrés. Esto adquiere cierto sentido cuando recordamos una vez más que estos efectos son tan solo el resultado de la preparación del mismo cuerpo para la acción vigorosa. Cuando no se le permite que la acción se lleve a cabo, la energía permanece reprimida en el cuerpo, provocando tensiones y todos los demás efectos físicos indeseables. El ejercicio físico ayuda a descargar esta energía y además ayuda a la mente a voltear hacia otras cosas y de esa manera olvidar las frustraciones y presiones que activaron al cuerpo en primer término. (Fontana D., 1995)

Para algunas personas funciona mejor el deporte explosivo, competitivo, a menudo debido a que sus tensiones pueden ser resultado del enojo dirigido hacia

otros (jefe, colegas), las cuales no pueden ser expresadas. Para otros son preferibles los ejercicios rítmicos como trotar, caminar o bailar, quizá debido a que el movimiento rítmico tiene un efecto calmante. Para otros más, la forma exacta de ejercicio es menos importante que el hecho de que lo realicen al aire libre o en compañía de amigos. (Cooper K., 1979)

Ahora usted se preguntará ¿qué tipo de ejercicio debo realizar?. La respuesta a esta pregunta es sencilla: Cualquier tipo de ejercicio que mantenga su pulso dentro de estos niveles. El nivel varía con la edad. La manera más simple de calcularlo es restándole su edad a 190. (presión sanguínea) Esto le proporciona el límite superior más allá del cual no debe permitírsele ir al corazón. Después réstele otros 20. Esto le dará el límite inferior debajo del cual hay poco efecto sobre la salud. Cuando comience un programa de ejercicio, manténgase en el límite inferior o cerca de éste. Conforme aumente su salud al paso de las semanas, puede aproximarse gradualmente hacia el límite superior. **NO LO REBASE**. El ejercicio nunca debe llevarlo más allá del punto en donde usted se sienta capaz de sostener una conversación con alguien mientras lo realiza.

Para cualquier actividad que elija, compre un contador de pulso electrónico que se adhiera a su cuerpo y le proporcione una lectura de su pulso o, alternativamente, tome su pulso a intervalos regulares. Manténgase en su límite inferior hasta que la salud se haya establecido, y en ningún momento exceda el límite superior. Y si usted tiene más de 35 años o tiene alguna razón para dudar que esté en buen estado de salud, visite a su médico.

La mejor combinación es un programa de ejercicios de flexibilidad (cinco minutos al día) más un programa de ejercicios de resistencia. (20 minutos al día)

El objetivo de un buen programa de flexibilidad es flexionar o rotar cada articulación en su rango completo de movimiento al menos una vez en cada sesión. Esto se hace mejor como parte de un programa supervisado, pero si usted está trabajando por su cuenta no se exija demasiado. Encuentre lo que en el yoga y el t'ai chi es llamado su "límite suave", y trabaje únicamente hasta ese límite. El aumento en la flexibilidad y la elasticidad vendrán con el tiempo.

Para los ejercicios de resistencia encuentre algo que usted pueda hacer con facilidad y en todos los climas. Una bicicleta de ejercicios o una máquina de remos son ideales. También lo es una buena cuerda para saltar y un espacio abierto en el cual hacerlo.

Cualquier tipo de ejercicio acarrea peligros, si usted lo ejecuta con demasiado vigor muy pronto y si conduce su pulso más allá de los límites definidos. El squash es demasiado vigoroso si usted no ha estado en un programa adecuado de salud preliminar y, aún en el mejor momento. Incluso el trote puede ser peligroso si usted se obliga demasiado, y el choque de los miembros causado por correr sobre pavimento en ocasiones puede conducir a problemas con los músculos y tendones de las piernas. El ciclismo evita estos problemas, pero puede tropezarse con los peligros del tráfico, si tiene una pista de ciclismo cerca de su hogar, visítela. Nadar es seguro si lo hace en una alberca supervisada apropiadamente y tiene el beneficio adicional del efecto vigorizante del agua. Además es mejor para la flexibilidad que trotar o andar en bicicleta.

Para que los resultados de su ejercicio sean los deseables, pensamos que es bueno recordar lo siguiente:

1. Usted no puede almacenar los efectos benéficos del ejercicio por mucho tiempo. Hombres y mujeres que fueron muy atléticos en su juventud no tienen una mayor resistencia a la enfermedad ni una mayor esperanza de vida que cualquier otro si se volvieron inactivos conforme envejecían. Por consiguiente el ejercicio necesita ser regular.
2. Para iniciar, haga ejercicio diario si es posible. Una vez que se ha alcanzado un nivel deseable de salud, se considera que tres veces por semana es suficiente para mantener este nivel.
3. Cada sesión de ejercicio deberá durar un mínimo de 20 minutos. Periodos más cortos no permiten que el cuerpo produzca los cambios que constituyen la salud.
4. Por encima de cierto nivel de salud, los efectos benéficos del ejercicio sobre su factor de riesgo coronario caen de manera abrupta. Veinte minutos diarios hasta que pueda trabajar cómodamente en el límite superior del pulso para su edad, seguido de veinte minutos tres veces a la semana para mantenerse en ese límite, es tan útil (quizá más) que tareas mucho más prolongadas y más intensas. Correr 30 Kilómetros a la semana, por ejemplo, es tan bueno para usted como correr 160, o menos que desee ser un campeón. En términos de la reducción de estrés, por supuesto que usted puede continuar por más de 20 minutos si se siente bien y desea hacerlo así, aunque existen algunas evidencias de que podemos adictos a las endorfinas liberadas en el torrente sanguíneo por el ejercicio excesivo (la llamada "euforia del corredor".)

5. Es obvio también que nunca deberá forzar demasiado su cuerpo. El ejercicio implica esfuerzo, pero no tiene que ser doloroso para hacerle bien. Forzarse demasiado no sólo podría ser peligroso, para la mayoría de las personas es una manera garantizada de asegurar que no mantendrá su programa de ejercicio.

CONSUMO Y ELIMINACIÓN DE AGUA

Los efectos fisiológicos del estrés incluyen la deshidratación y los consecuentes espesamientos de la sangre, desnutrición de la piel, trastornos digestivos y malestares generales en el metabolismo. Una medida importante para contrarrestar la deshidratación es aumentar la digestión de líquido.

El té, el café y el alcohol son diuréticos (en realidad aumentan el ritmo en el cual se elimina el líquido), de modo que no ayudan. En su lugar beba agua pura o jugos de frutas naturales no endulzados. Los expertos sugieren que cuando alguien se encuentre estresado debe beber alrededor de dos litros y cuarto de líquido todos los días, además del líquido que se obtiene de la comida y de la leche en los cereales y en las bebidas. Esto significa ocho vasos de agua. Si piensa que esto será difícil, consuélese pensando cuánto mejor se va a ver. El cuerpo es aproximadamente 90 % agua y algunos de los efectos visibles del envejecimiento son simplemente por deshidratación. No bebemos suficiente agua, aún cuando no estamos estresados, para poder vernos y sentirnos en completa salud.

El agua tiene un efecto tonificante fuera del cuerpo al igual que dentro. Una ducha ayuda a aliviar el estrés parcialmente debido a que las gotitas incrementan los iones negativos en el aire que usted respira. Además la sensación del agua en la piel tiene un efecto sedante en sí misma. Todos conocemos el placer de un remojo prolongado en un baño caliente al final del día, pero una ducha fría es aún mejor, exceptuando que sea lo último que se haga en la noche. (Fontana D., 1995)

LA DIETA.

Las personas estresadas tienden a sobre o subalimentarse o a caer en el hábito de las comidas rápidas e inadecuadas. Bajo estrés, el cuerpo consume energía con mucha mayor rapidez de lo usual y una dieta saludable se vuelve sin duda importante. Además, el esfuerzo extra a que es sometido el sistema cardiovascular implica que su corazón necesitará toda la ayuda que pueda obtener de una "dieta para preservar el corazón". Esta es una dieta que, aún cuando no estemos muy estresados, es recomendada por nutriólogos por ser benéfica para disminuir el riesgo de una enfermedad cardíaca. Los principios fundamentales de esa dieta son:

- Reducir la ingestión de grasa. Los adultos no deben de comer más de 80g de grasa por día. Algunos expertos consideran que incluso 80g es demasiado elevado y que 60g está más cerca de lo aceptable.
- Tome tanta de esa grasa como sea posible en forma poliinsaturada. Los aceites vegetales y algunos aceites de pescado son principalmente insaturados, mientras que la carne roja, el queso fuerte, la crema, los huevos y la mantequilla en general son saturados. Eso hace el proceso de fabricación de las margarinas baratas y de muchos alimentos prácticos.
- Coma tanta fruta fresca y vegetales como le sea posible, crudos si puede. Cuando los cocine, hágalos al vapor en lugar de cocerlos. Si debe cocerlos hágalo ligeramente.

- Coma tanta fibra como le sea posible, en forma de pan integral, cereales ricos en fibra para desayunar, la cáscara de las frutas y los vegetales.
- Reduzca tanto el azúcar como la sal. Utilícelas sólo en pequeñas cantidades al cocinar y nunca las agregue a los alimentos en la mesa.
- El estrés agota la vitamina B. Póngase en contacto con su médico para que le recete un buen complemento del complejo vitamínico B, si lo necesita.
- Cuide su peso. Estudios realizados en comunidades agrarias con mejores dietas que las nuestras muestran que, lejos de aumentar de peso deberíamos perder un poco de peso desde la edad mediana en adelante si queremos permanecer sanos. (Cooper K., 1979)

Por último le hacemos unas recomendaciones para manejar el estrés:

- ❖ **PLACER** (Útil para los niños, jóvenes y personas con mucha imaginación)
 - Cierre los ojos, suelte los músculos. Sienta como pesan.
 - Piense en un episodio agradable del pasado o reciente.
 - Revívalo con todos sus detalles: olores, sensaciones, sonidos, etc.
 - Tómese su tiempo hasta volver a vivir el placer que originalmente le provocó

- ❖ **BOSTEZO** (No recomendado para fumadores y personas con dificultades respiratorias)

- Cierre los ojos. Aspire contando hasta diez (o el tiempo que usted crea apropiado)
 - Sienta el aire como pasa por su nariz y garganta.
 - Sienta como su estómago se infla.
 - Suspire fuerte.
 - Haga con la boca y nariz los movimientos que hace cuando bosteza.
 - El bostezo viene naturalmente.
 - No lo reprima, al contrario, amplíe los movimientos como lo hacen los perros o los niños.
- ❖ **IMAGINACIÓN** (Recomendable para niños y personas creativas)
- Elija un objeto de la habitación en que se encuentra. Observe su forma, su consistencia, su olor, su temperatura, etc.
 - ¿Para qué le sirve?
 - ¿Qué funciones lógicas o ilógicas podría cumplir
 - ¿Cómo podría usted jugar con ese objeto?
- ❖ **DESCARGAR LA CÓLERA** (Ejecutarla solo con supervisión profesional)
- Cierre los ojos. Aíslese en calma.
 - Afloje su cuello volviendo la cabeza de izquierda a derecha varias veces seguidas.
 - Expire a fondo.
 - Cuente hasta cinco. Aspire por la nariz contando hasta ocho (el tiempo puede variar dependiendo de cada persona)

- Haga una mueca horrible.
- Descontraiga el rostro (afloje su cara)
- Contráigase como si tuviera que levantar pesas, con la espiración bloqueada.
- Relájese. Sople. Sonría varias veces.
- Tome conciencia de la calma que acaba de experimentar. (Domínguez B., Hernández C., Cruz A. y Esqueda G., 1997)

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES.

Se inició este trabajo con la idea de que sirviera a cualquiera que lo tuviese en sus manos, siendo sincero fue demasiado difícil, realizar una guía general, pues cada persona experimenta de diferente manera el estrés y los estresores que le aquejan, pero encontré que mi esfuerzo no es inútil, todo requiere de un esfuerzo, compromiso y algunas veces coraje para hacer cambios importantes (incluso menores), requiere de paciencia y la conciencia que los cambios no ocurren de la noche a la mañana.

Así como todo requiere de un poco de nuestra parte, el estrés se puede combatir efectivamente si lo hacemos con la convicción de que lo que hagamos será el inicio de un cambio importante en nuestra salud, por ello es necesario conocer más sobre este tema con la finalidad de mejorar la salud y la productividad. En México, algunas empresas y personas, incluso instituciones otorgan poca importancia a los trabajos de investigación que se realizan sobre el estrés, sin embargo, en los estudios mencionados se emplearon los cuestionarios para diagnóstico, así como las técnicas para controlar el estrés, reportaron beneficios para las personas que los utilizaron, por lo que se recomienda realizar nuevos estudios en esta materia que permitan identificar con mayor precisión el grado en que los factores generadores de estrés nos afectan.

En relación con el tratamiento individual, es incuestionable que el manejo de las personas y organizaciones es aún precario y por consiguiente poco funcional, lo que hace pensar que estará, lamentablemente, restringido a los alcances de un tratamiento efectivo y relativamente económico, por

tanto la verdadera finalidad de este trabajo es orientarles que puede ser más conveniente para tratar su estrés; en la mayor parte de los cuestionarios presentados para identificar si está o no estresado, fueron elaborados por mexicanos y son aplicables a la población latina.

Respecto a la organización podemos mencionar que las nuevas tendencias en la administración de los Recursos Humanos y la fuerza de trabajo, contemplan cambios importantes en los esquemas tradicionales de estilos de dirección, jerarquías, participación y procesos internos de comunicación, con el objeto de favorecer el clima organizacional que mejor propicie el desarrollo y buen desempeño de sus trabajadores, así como la salud misma.

La reorganización del trabajo es un medio importante para reducir las fuentes de estrés. El trabajo en equipo, la capacitación y la delegación de autoridad aportan al trabajador una mayor sensación de control, mientras que una buena formación les puede dotar de las cualidades necesarias para sentir que están en condiciones de afrontar las exigencias de su trabajo. También ayuda una estructura de retribuciones y algunos mecanismos de apoyo adecuados para mejorar el entorno laboral. Con mucha frecuencia, el estrés del trabajador no se debe exclusivamente a las tareas que debe realizar, sino que puede deberse también a un sistema inadecuado de descansos, una computadora defectuosa o problemática, o bien, a la comunicación entre las diversas jerarquías, si el trabajador controla su propio trabajo, cuenta con un superior que le apoye, realiza tareas variadas y bien planificadas, y tiene

oportunidades de promoción y desarrollo personal, podrá hacer frente a un trabajo muy exigente.

Haciendo referencia al costo que tiene el estrés en las empresas por diversas causas, todos debemos considerar hacer inversión y no gastos, en cursos de capacitación o de entrenamiento para controlar y llegar a reducir el estrés, con esto evitamos el absentismo y varias enfermedades a consecuencia de este mal que siempre nos ha hecho sus presas. Se deben de rediseñar algunos puestos de trabajo con el fin de nulificar al más alto grado los estresores ya sean físicos, mentales, sociales, etc.

En México se debe prestar más atención a las causas de estrés, realizar más investigaciones sobre este tema, ya que resulta verdaderamente vergonzoso que existan muy pocas investigaciones acerca del estrés; También es realmente necesario hacer conciencia de que existe un mal acechando en todos los ámbitos en los que estamos, desde el hogar donde nos desarrollamos hasta el lugar donde laboramos, el día que todos en conjunto combatamos el estrés podremos ser más productivos tanto para la organización como en nuestro hogar.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

ADENOHIPÓFISIS: Término para hacer referencia al lóbulo anterior de la hipófisis.

BRONCODILATACIÓN: Dilatación de los Bronquios.

CATECOLAMINAS: Hormona de acción adrenal.

CORTEZA SUPRARRENAL: Parte Externa de las glándulas suprarrenales, dividida en tres zonas cada una con disposición celular diferente y que secreta hormonas distintas.

CORTICOESTEROIDE: Cada una de las hormonas secretadas por la corteza suprarrenal.

CORTICOTROPINA: Hormona peptídica segregada por el lóbulo anterior de la hipófisis. Estimula la corteza suprarrenal en orden a la producción de hormonas corticales, a partir de la colesterolina.

DIAFORESIS: Fenómeno de la sudoración, puede ser fisiológica, debida al esfuerzo físico o calor; Patología debida a trastornos glandulares o estados febriles.

DIENCÉFALO: Parte del encéfalo que consiste ante todo en tálamo e hipotálamo.

DISONANCIA: Falta de conformidad.

DISTRÉS: Estrés en su modalidad negativa, se experimenta como un estímulo nocivo, consecuencia de una acción externa, situación o evento que pone demandas físicas y/o psicológicas especiales sobre una persona.

ENCÉFALO: Masa de tejido nervioso que se localiza en la cavidad craneal.

ENDORFINAS: Neuropeptido del sistema nervioso central que desempeña funciones analgésicas.

ESTIMULACIÓN HIPOTALÁMICA: Estimulación del Hipotálamo.

ESTRÉS: Respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior.

ESTRÉS ORGANIZACIONAL: Estrés derivado de los elementos organizacionales.

ESTRESOR: Conjunto de situaciones físicas, psicológicas o sociales que tienen un carácter de estímulo y que con frecuencia producen tensión y otros resultados desagradables.

EUSTRÉS: Estrés en su modalidad positiva, éste se puede experimentar como placer, excitación, aprendizaje, etc.

GLUCÓGENO: Polímero muy ramificado de glucosa que contiene miles de subunidades; es una forma compacta de almacenamiento de moléculas de glucosa en las células hepáticas y musculares.

HIPÓFISIS: Glándula Pituitaria o la "glándula maestra" del cuerpo.

HIPOTÁLAMO: Parte del diencefalo situada por debajo del tálamo y que forma parte del suelo y una parte de las paredes del tercer ventrículo.

HOMEOSTASIS: Condición en la que el ambiente interno del cuerpo permanece dentro de ciertos límites fisiológicos.

HORMONA ADRENOCORTICOTRÓFICA: Hormona de la adenohipófisis que influye en la producción y secreción de ciertas hormonas de la corteza suprarrenal.

IDIOSINCRÁSICO: Índole del temperamento y carácter de cada individuo.

INHIBICIÓN ACTIVA: Proceso de adaptación a la que recurren las personas para protegerse, inicialmente restringiendo su capacidad para afrontar o posponer sus estresores a largo plazo.

INTERGRUPAL: Estar entre un grupo.

INTRAGRUPAL: Estar dentro de un grupo.

MESENCÉFALO: Parte del encéfalo situada entre el puente de Varolio y diencefalo. También llamado cerebro medio.

MINERALOCORTICOIDES: Hormonas liberadas por la corteza adrenal que afectan la concentración de iones de los tejidos corporales.

NEUROPEPTIDO: Cadena de 2 a 40 aminoácidos presentes de manera natural en el encéfalo y cuya función principal es modular la respuesta de un neurotransmisor o la respuesta a éste.

TÁLAMO: Gran estructura oval que se localiza por arriba del mesencéfalo y consiste en dos masas de sustancia gris cubiertas por una capa delgada de sustancia blanca.

TAXONOMÍA: Clasificación de los organismos según sus afinidades morfológicas, fisiológicas, genéticas y filogenéticas.

VASO CONSTRICCIÓN: Disminución en el calibre de la luz de un vaso sanguíneo por contracción del músculo liso de su pared.

VASO DILATACIÓN: Aumento en el calibre de la luz de un vaso sanguíneo a causa de relajación del músculo de su pared.

ANEXOS

CUESTIONARIO DE ESTRÉS OIT-OMS (CEOIT)

Para cada reactivo de la encuesta, **Indique con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés**. Algunos de los reactivos pertenecen a la organización y otros a su grupo de trabajo. Para cada uno, **anote el número que mejor describa la frecuencia** con la que la condición descrita es fuente actual de estrés para usted.

*Anote 1 si la condición **nunca** es fuente de estrés

*Anote 2 si la condición **raras veces** es fuente de estrés

*Anote 3 si la condición **ocasionalmente** es fuente de estrés

*Anote 4 si la condición **algunas veces** es fuente de estrés

*Anote 5 si la condición **frecuentemente** es fuente de estrés

*Anote 6 si la condición **generalmente** es fuente de estrés

*Anote 7 si la condición **siempre** es fuente de estrés

1. () La gente no comprende la misión y metas de la organización.
2. () La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.
3. () No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.

-
4. () El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.
 5. () Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.
 6. () Mi supervisor no me respeta.
 7. () No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.
 8. () Mi equipo no respalda mis metas profesionales.
 9. () Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.
 10. () La estrategia de la organización no es bien comprendida.
 11. () Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.
 12. () Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.
 13. () Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.
 14. () No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.
 15. () No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.
 16. () La estructura formal tiene demasiado papeleo.
 17. () Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.
 18. () Mi equipo se encuentra desorganizado.
 19. () Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.
 20. () La organización carece de dirección y objetivo.
 21. () Mi equipo me presiona demasiado.
 22. () Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.

23. () Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.
24. () La cadena de mando no se respeta.
25. () No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.

NORMAS CLÍNICAS PARA PERFIL PSICOFIOLÓGICO DEL ESTRÉS.

FICHA DE IDENTIFICACIÓN.

Nombre: _____

Domicilio: _____

Edad: _____ Sexo: _____ Grado Escolar: _____

Mano dominante: Izq. Der. Temperatura Ambiente: _____

Registro Inicial.

Registro Final.

Temperatura : Izq. Der. Izq. Der.

EMG:

DATOS CLÍNICOS: _____

DATOS PSICOFISIOLÓGICOS

Tipo de ejercicio	Temperatura Periférica		Diferencia
	Inicial	Final	
Relajación Muscular Progresiva			
Imaginería			
Respiración diafragmática			
Entrenamiento Autógeno			
Escritura Autorreflexiva			
Ejercicio Físico (sólo presión arterial)			

La mayoría de las personas en diversos puestos de trabajo, creen que el estrés desaparecerá si solamente dejan de pensar en él. Como vimos en capítulos anteriores esto "NO ES CIERTO". Un enfoque más realista del manejo del estrés encierra cinco pasos. Usted deberá identificar la fuente de su estrés, seleccionar las fuentes de estrés particulares a los cuales quiere hacer frente, ser realista acerca de las barreras para vencerlos, desarrollar un programa personal de manejo de estrés y hacer que el plan funcione.

IDENTIFICANDO LAS FUENTES DEL ESTRÉS

La siguiente lista de verificación puede ayudarle a identificar las fuentes de su estrés. Considere cada una cuidadosamente e indique en la casilla lo apremiante que es para usted en esta escala:

- 1 = nunca
- 2 = pocas veces
- 3 = algunas veces
- 4 = con frecuencia
- 5 = siempre

Preguntas

- 1. No tengo claro cuáles son mis prioridades en el trabajo.
- 2. Las exigencias que otros manifiestan sobre mi tiempo en el trabajo no pueden ser satisfechas.
- 3. Problemas de salud u otros ocupan mi mente casi todos los días.

- 4. Se me exige demasiado.
- 5. Temo que no estoy bien calificado para el puesto que ocupo en la actualidad.
- 6. Me preocupa la eficacia de algunas de las personas de las cuales debo depender.
- 7. Hay pocas probabilidades de que la empresa llegue a ser lo que yo quiero que sea.
- 8. Nunca parezco tener tiempo para terminar lo que comienzo.
- 9. Debo trabajar en condiciones en que no puedo rendir al máximo.
- 10. Tengo demasiado que hacer y muy poco tiempo para hacerlo.
- 11. Carezco del apoyo que necesito en casa.
- 12. A menudo no puedo confiar en la lealtad de empleados clave.
- 13. El temor al fracaso está constantemente en mi mente.
- 14. Mantengo una relación inadecuada con algunas de las personas con quienes debo trabajar regularmente.
- 15. Me interrumpen demasiado.
- 16. Siento presión en casa respecto de mis horas de trabajo.
- 17. Me paso el tiempo resolviendo problemas, en vez de llevar mi plan a cabo.
- 18. Mi empresa está continuamente amenazada por problemas económicos.
- 19. No tengo oportunidad de usar mi conocimiento y destrezas especiales en mi trabajo.
- 20. Parece que siempre me estoy pasando de una fecha prevista a otra.

Sume el número que escribió en cada una de las preguntas.

CALIFICACIONES

90-100 estrés severo, tiempo de cambiar; 80-90, estrés peligroso, cambie ahora; 70-80, estrés moderado, cambio necesario; 60-70, estrés anormal, cambie pronto; 50-60, estrés normal, cambie selectivamente; menos de 50, el estrés no deberá constituir un factor en su eficacia.

LAS PRIORIDADES

Conforme usted estudia cada punto de esta lista de verificación, vendrán a la mente razones específicas por su respuesta, nombres de personas, acontecimientos, circunstancias y problemas. La clave del manejo del estrés estriba en su capacidad para ir más allá de estas negativas.

Coloque los factores estresantes en lista, por orden de severidad. Pruebe tres o cuatro grupos de cinco puntos cada uno. Dé una calificación de "A" a los cinco que usted considera que le están causando el mayor estrés, "B" a los cinco factores que siguen en importancia, y así sucesivamente.

LAS BARRERAS

Ahora está listo para pensar sobre las barreras al progreso. Supongamos que colocó presiones de tiempo (como los puntos 2, 4, 8, 10, 15, 16, 17 y 20) en su grupo "A". Conteste estas preguntas acerca de cada punto: ¿Por qué es esto importante? ¿Cuáles son las causas? ¿Puedo resolverlo solo? ¿Si no, quién

puede ayudarme? ¿Qué debo hacer primero? ¿Cuándo comenzaré? ¿Cómo monitorearé el progreso?

ENFOQUE LAS CONSECUENCIAS POSITIVAS

Convéncase de que puede aprovechar el acontecimiento estresante en su desarrollo personal. Por ejemplo: "Ahora me doy cuenta de que no debo caer en una situación de éstas con mi jefe otra vez". Esto no sólo le ayudará a crecer, sino que reducirá los efectos secundarios del estrés.

NO ESPERE DEMASIADO

Si el estrés es demasiado fuerte como para molestarle, comience a estructurar un nuevo programa de entrenamiento anti-estrés, ya tiene un modelo.

HÁGASE CARGO

Póngase a sí mismo en una situación en que pueda desviar o poner fin al factor estresante. Casi con certeza se sentirá usted menos estresado después de hacer eso.

FELICÍTESE A SÍ MISMO

Cuando usted le ha hecho frente a un acontecimiento estresante y lo ha vencido, tome el crédito. No sólo lo ha controlado su destreza, sino que ahora puede hacerle frente a otros factores estresantes con más confianza.

Esta nueva confianza en sí mismo le ayudará a hacer frente eficazmente a los factores estresantes conforme surjan y sacará provecho de ellos.

HACIENDO QUE FUNCIONE

¿Cómo hacer que su plan funcione? Para hacer frente a cada factor estresante adecuadamente, usted deberá evaluar su frecuencia, su severidad y su efecto neto. Para poner su análisis en foco, usted deberá anotar y rastrear sus compromisos referentes a la acción.

Una vez que el estrés causado por un factor estresante en particular haya sido eliminado o controlado, encárguese de los otros que ha identificado en el orden de su prioridad.

ESCALA DEL ESTRÉS DE LA VIDA PROFESIONAL

1. Dos personas que lo conocen bien están hablando de usted. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones es más probable que usen?
 - a) "X es muy positivo (a. Nada parece molestarlo (a) demasiado".
 - b) "X es una gran persona, pero debes tener cuidado con lo que le dices a veces."
 - c) "Algo parece estar siempre mal en la vida de X."
 - d) "Encuentro a X muy malhumorado y voluble."
 - e) "¡Cuánto menos veo a X es mejor!".

2. ¿Cuáles de las siguientes características son comunes en su vida?
 - Siente que rara vez puede hacer algo bien.
 - Sensaciones de estar acosado, atrapado o acorralado.
 - Indigestión.
 - Falta de apetito.
 - Dificultad para dormir en la noche.
 - Ataques de mareo o palpitaciones.
 - Sudor sin ejercicio ni temperatura ambiental elevada.
 - Pánico cuando está en una multitud o en espacios cerrados.
 - Cansancio y falta de energía.
 - Desesperación
 - Debilidad o sensaciones de náuseas sin ninguna causa física.
 - Irritación extrema por causas pequeñas.
 - Incapacidad para relajarse por las tardes.
 - Despierta regularmente por la noche o temprano por la mañana.
 - Dificultad para tomar decisiones.

- Incapacidad para dejar de pensar en problemas o en los acontecimientos cotidianos.
 - Ganas de llorar.
 - Convicción de que usted simplemente es un incompetente.
 - Falta entusiasmo, aún para las actividades relacionadas con los propios intereses.
 - Renuencia a conocer nuevas personas e intentar nuevas experiencias.
 - Incapacidad para decir "no" cuando se le pide hacer algo.
 - Tener más responsabilidad de la que puede controlar.
3. ¿Es usted más o menos optimista de lo que solía ser (o continúa casi igual)?
4. ¿Disfruta viendo los deportes?
5. ¿Puede levantarse tarde los fines de semana, si lo desea, sin sentirse culpable?
6. Dentro de límites personales y profesionales razonables, ¿puede decir lo que piensa: a) su jefe b) sus colegas y c) los integrantes de su familia?
7. Por lo general, ¿quién parece ser responsable de tomar decisiones importantes en su vida: a) usted mismo, b) alguien más?
8. Cuando es criticado por sus superiores en el trabajo, por lo regular se siente: a) muy enfadado, b) moderadamente enfadado, o c) ligeramente enfadado.
9. ¿Termina el día de labores sintiéndose satisfecho con lo que ha logrado: a) con frecuencia, b) algunas veces o c) sólo en ocasiones?
10. ¿La mayor parte del tiempo siente que tiene conflictos no resueltos con sus colegas?

11. ¿La cantidad de trabajo que tiene excede la cantidad de tiempo disponible: a) habitualmente, b) algunas veces, o c) sólo muy ocasionalmente?
12. ¿Tiene una idea clara de lo que se espera profesionalmente de usted: a) la mayoría de las veces, b) algunas veces o c) casi nunca?
13. ¿Diría que generalmente tiene tiempo suficiente para dedicarlo a usted mismo?
14. Si desea discutir sus problemas con alguien, ¿encuentra por lo regular un oído comprensivo?
15. ¿Está usted razonablemente encaminado hacia el logro de sus principales objetivos en la vida?
16. ¿Se aburre en el trabajo: a) con frecuencia, b) algunas veces o c) muy raramente?
17. ¿Espera con ansia ir al trabajo: a) la mayoría de los días, b) algunos días o c) casi nunca
18. ¿Siente que es valorado adecuadamente por sus capacidades y su compromiso en el trabajo?
19. ¿Se siente adecuadamente recompensado (en términos de posición y ascenso) por sus capacidades y compromiso en el trabajo?
20. ¿Siente que sus superiores: a) dificultan activamente su trabajo o b) lo ayudan activamente en su trabajo?
21. Si hace diez años hubiera sido capaz de ver su desempeño profesional como ahora, se hubiera visto a sí mismo: a) excediendo sus expectativas, b) cumpliendo sus expectativas o c) no alcanzando sus expectativas.

Clave de evaluación para la escala de estrés de la vida profesional.

1. a) 0, b) 1, c) 2, d) 3, e) 4
2. Califique 1 por cada respuesta "sí"
3. Califique 0 por **más optimista**, 1 para **casi igual**, 2 para **menos optimista**
4. Califique 0 para "sí", 1 para "no"
5. Califique 0 para "sí", 1 para "no"
6. Califique 0 para "sí", 1 para "no"
7. Califique para **usted mismo**, 1 para **alguien más**
8. Califique 2 para **muy enfadado**, 1 para **moderadamente enfadado**, 0 para **ligeramente enfadado**
9. Califique 0 para **con frecuencia**, 1 para **algunas veces**, 2 para **sólo ocasionalmente**
10. Califique 0 para "no", 1 para "sí"
11. Califique 2 para **habitualmente**, 1 para **algunas veces**, 0 para **sólo muy ocasionalmente**
12. Califique 0 para **la mayoría de las veces**, 1 para **algunas veces**, 2 para **casi nunca**
13. Califique 0 para "sí", 1 para "no"
14. Califique 0 para "sí", 1 para "no"
15. Califique 0 para "sí", 1 para "no"
16. Califique 2 para **con frecuencia**, 1 para **algunas veces**, 0 para **muy raramente**
17. Califique 0 para **la mayoría de los días**, 1 para **algunos días**, 2 para **casi nunca**

18. Califique 0 para "sí", 1 para "no"
19. Califique 0 para "sí", 1 para "no"
20. Califique 1 para a), 0 para b)
21. Califique 0 para **excediendo sus expectativas**, 1 para **cumpliendo sus expectativas**, 2 para **no alcanzando sus expectativas**
22. Califique 0 para "5", 1 para "4" y así sucesivamente hasta llegar a 4 para "1"

Cómo interpretar su calificación

Cómo se dejó claro en el texto, las calificaciones en las escalas de estrés deben ser interpretadas cautelosamente. Existen muchas variables, que están fuera del panorama de estas escalas, que influyen en la manera en que percibimos y manejamos nuestro estrés, de modo que dos personas con las mismas calificaciones pueden sentir que se encuentran bajo niveles bastante diferentes de tensión. No obstante, tomadas nada más como una guía, estas escalas pueden proporcionarnos alguna información útil. Sume sus resultados.

0 a 15 El estrés no es un problema en su vida. Esto no significa que no tenga un estrés insuficiente para mantenerlo ocupado y satisfecho. La escala sólo está diseñada para evaluar respuestas indeseables ante el estrés.

16 a 30 Éste es un rango moderado de estrés para una persona profesional ocupada. Sin embargo, vale la pena ver la manera en que pueda ser reducido razonablemente.

31 a 45 El estrés es claramente un problema y la necesidad de una acción correctiva es evidente. Mientras más tiempo trabaje bajo este nivel de estrés, a menudo será más difícil hacer algo al respecto.

46 a 60 En estos niveles el estrés es un problema mayor y debe hacerse algo sin demora. Usted quizá esté cerca de la fase de agotamiento en el síndrome de adaptación general (descrito en el capítulo 1.) La presión debe ser aliviada cuanto antes.

CUESTIONARIO DE ANSIEDAD COGNOSCITIVO-SOMÁTICA.

Esta es una escala que mide las reacciones mentales y corporales de un estado de ansiedad. Está compuesta por dos subescalas:

La llamada cognoscitiva, (que viene de "cognos", conocimiento, pensar) y mide las alteraciones en el ámbito mental.

La segunda subescala, denominada somática, mide los estados de perturbación emocional a nivel corporal.

INSTRUCCIONES

A continuación se presentan una serie de frases que se refieren a las reacciones que la gente manifiesta cuando se enfrenta a situaciones conflictivas. Lea con cuidado e identifique en que grado han aparecido en usted, marcando con una "X" la opción de su elección.

PREGUNTAS

REACCIONES	NADA	POCO	REGULAR	MUCHO	BASTANTE	VALOR
Me resulta difícil concentrarme						
Mi corazón palpita más rápido						
Me preocupo demasiado						
Siento tembloroso mi cuerpo						
Me imagino escenas terroríficas						
Me da diarrea						
No puedo sacar de mi mente imágenes que me provocan ansiedad						
Siento tensión en mi estómago						
Se me cruzan en la mente pensamientos que me molestan						
Corriero nerviosamente						
No puedo pensar lo suficientemente rápido						
Me quedo inmobilizado						
No puedo quitarme pensamientos que producen ansiedad						
Sudo en exceso						

ANSIEDAD COGNOSCITIVA:

SUMA TOTAL _____

PROMEDIO _____

ANSIEDAD SOMÁTICA:

SUMA TOTAL _____

PROMEDIO _____

EVALUACIÓN

Para obtener un indicador del grado de ansiedad autoevaluado, asigne una calificación numérica a la posición en que colocó la "X" de su respuesta, de acuerdo a la siguiente escala:

0= Nada

1= Poco

2= Regular

3= Mucho

4= Bastante

Coloque el número resultante en la columna "VALOR" a la derecha de la escala.

Sume los valores de las preguntas nones y anote el resultado abajo donde dice "Ansiedad Cognoscitiva Suma Total". Divídalo entre 7 para obtener el promedio.

De igual manera sume los valores de las preguntas pares y obtendrá "Ansiedad Somática Suma Total" igualmente divida el resultado entre 7 para obtener el promedio de la subescala.

De este modo, si los promedios de cada subescala, se acercan a 4, las reacciones serán más altas. En cambio si los resultados se alejan de 4, las reacciones serán más bajas. Por tanto es necesario establecer inmediatamente los criterios para comenzar un programa de reducción de estrés.

REFERENCIAS

BIBLIOGRÁFICAS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo, M (1995-2000), Estrés y Productividad: una mirada integradora,
<http://www.mundomed.net/cibergo/henrytoc/doc.shtml>
- Achim T. (1982) El estrés y la personalidad, Herder, Barcelona.
- Aguayo F. y Lama J. (1998) Estrés ocupacional: una perspectiva ergonómica y su protección en el diseño organizacional,
<http://www.tid.es/presencia/boletin/bole18/art004.htm>
- Anguiano, Reynoso. (1998) El Biofeedback como Instrumento de Medición del Estrés, en: "Congreso Mundial de Terapias Cognoscitivas y Conductuales" México.
- Bozton M(1985) La psicología y las empresas, Hispano-Europea, Barcelona.
- Cabrera L. A. (1989) Algunas consideración es sobre el estrés, los procesos cognitivos y la evaluación académica, Tesis de Licenciatura Psicología UNAM.
- Carobles J. (1987) Biofeedback principios y aplicaciones, Barcelona: Martínez Roca.
- Cooper K., (1979) El Camino del Aeróbic, Diana, México.
- Chruder H. y Sherman A. (1979) Administración de personal, C.E.C.S.A., México.
- Davison G. y Neale J. (2000) Psicología de la conducta anormal, Limusa-Wiley, México.
- Delgado, Monís (1999) Estrés Organizacional y Condiciones de Trabajo en Atención Primaria de Salud
<http://www.geocities.com/hotsprings/villa/2798/estresap.html>
- Dessler G. (1979) Organización y administración, Prentince-Hall, México.

- Domínguez B. (1996) Los síndromes de la respuesta al estrés: del estrés simple al estrés postraumático, en: Proyecto PAPIME-UNAM. N° 13 Facultad de Psicología, México.
- Domínguez B., Hernández C., Cruz A. y Esqueda G. (1997) Estrés y Salud: Capacitación para su Manejo. Facultad de Psicología, UNAM, México.
- Domínguez B., Hernández C., Cruz A., (1997) Estrés y Salud: Capacitación para su Manejo. Facultad de Psicología, UNAM, México.
- Domínguez B., Olvera Y., Pérez S. y Valderrama P., (1997) Manual para el Manejo de Estrés, Facultad de Psicología UNAM, México.
- Domínguez B. y Pennebaker J., (1994) La Tensión y sus Demonios. El Nacional (suplemento "Dominical"), Núm. 237, 4 de Diciembre.
- Esqueda, González (2000) Revelación Emocional y Estrés Postraumático en Sobrevivientes del Huracán Paulina. en: "III Conferencia Internacional de Psicología de la Salud". Cuba.
- Fontana D. (1995) Control del estrés, Manual Moderno, México.
- González L. & Esqueda G. (2001) Capacitación en el Manejo del Estrés Postraumático: La Experiencia del Huracán Mitch en Honduras. Revista Mexicana de Psicología, Vol. 18, Núm. 1, pp. 116-117.
- Grimaldí J. y Simonds R. (1991) La seguridad industrial, Ra-ma, México.
- Kneitschel A. (2000) <http://www.capba.com.ar/psi/estres.htm>
- IMSS (1987) Conceptos Básicos de Higiene para las Comisiones Mixtas de Seguridad e Higiene, en: "Guías para las Comisiones Mixtas de Seguridad e Higiene en los Centros de Trabajo" México.
- lvancevich J. y Matteson M (1989), Estrés y Trabajo, Trillas, México.

- Katz D. y Kahn R. (1990) Psicología social de las organizaciones, Trillas, México.
- Lazarus R. y Folkman S. (1984)(1991) Estrés y procesos cognitivos, Martínez Roca, México.
- Lizano, González, Esqueda y Domínguez. (1998) El control del Estrés con Técnicas No-invasivas en dos Muestras Laborales de Alto Riesgo, en: "Congreso Mundial de Terapias Cognoscitivas y Conductuales" México.
- Mankelinas M (1987) Psicología y Motivación, Trillas, México.
- McKay M, Davis M, Fanning P., (1988) Técnicas Cognitivas para el Tratamiento del Estrés, McGraw-Hill, México.
- Moncada, S. (1999) Trabajo Repetitivo y Estrés <http://www.ccoo.es/istas/ip/foro1c.htm>
- Ocampo M (1996) Estrés y Desempeño Laboral, Tesis de Licenciatura Psicología UNAM.
- Organización Internacional del Trabajo (1993) El trabajo en el mundo, OIT, Ginebra.
- Ortega J. (1999) Estrés y trabajo, http://medspain.com/n3_feb99/stress.htm
- Peiró J. M (1993) Desencadenantes del estrés laboral, eudema, Madrid.
- Pérez, R. (1997) Perfil Psicofisiológico Post-Tratamiento No-Invasivo en Pacientes con Dolor de Cabeza Psicógeno, Tesis de Maestría, Psicología, UNAM.
- Ramírez C. (1991) Ergonomía y productividad, Limusa, México.
- Reeve J. (1994) Motivación y Emoción, McGraw-Hill, Madrid.
- Rosenzweig M y Leiman A. (1992) Psicología fisiológica, McGraw-Hill, Madrid.
- Schultz J.H. (1969) El entrenamiento autógeno, Científico Médica, Barcelona.
- Sewerd J. (1993) "Estrés profesional" en LaDou J. (comp.), Medicina laboral, Manual Moderno, México.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Silva V. Y Zamudio G. (1994), Propuesta para reducir el estrés en las organizaciones laborales, Tesis de Licenciatura Psicología UNAM.
- Tiffin J. y McCormick E. (1976) Psicología industrial, Diana, México.
- Tortora G. y Anagnostakos N. (1993) Principios de anatomía y fisiología, Harla, México.