



EDUCAR, RESTAURAR  
TRANSFORMAR

CENTRO UNIVERSITARIO "VASCO DE QUIROGA"  
DE HUEJUTLA A.C.  
INCORPORADO A LA UNAM CLAVE: 8895-25  
AV. JUÁREZ # 73, COL. JUÁREZ, HUEJUTLA, HIDALGO

## DIVISIÓN DE ESTUDIOS UNIVERSITARIOS

"ESTRÉS Y MANIFESTACIONES PSICOSOMÁTICAS EN  
TRABAJADORES MÉDICOS"

# TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

PRESENTA:

LUCERITO VARGAS HERNÁNDEZ

GENERACIÓN 2007 – 2011

HUEJUTLA, HGO. NOVIEMBRE 2011



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.

## DEDICATORIAS

A Dios, por haberme permitido llegar hasta donde ahora estoy, por darme el regalo más grande que es la vida, y sobre todo por dejarme compartirla con seres realmente hermosos...

A Inés mi mamá, por su inmenso amor... Por ser ella mi motor y mi razón de existir...

A Diana mi hermana, por enseñarme esa valentía y fortaleza para afrontar las cosas... Por ser una razón más para luchar hoy y siempre...

A Guillermo mi papá... Por su apoyo y amor, por enseñarme que la vida es una canción, y por amar la música tanto como yo...

A mis otros amores: Reyna por tu entusiasmo; Nadia por tu alegría; Marcey por tu calidez... A Pepe por tu gran apoyo... A Reyna y Raúl por ser mis otros padres, y a Raulín por ser mi otro hermano...

A mis bellísimos maestros que me han enseñado tanto, no sólo a nivel profesional, sino también a nivel personal, que es algo que realmente me ha enriquecido enormemente... Siempre serán parte de mis logros.

A todas las personas que han coincidido conmigo en este caminar por la vida... Por darme la oportunidad de disfrutarlas y sentirme parte de ellas, por ser mi acompañamiento y mi guía, pero sobre todo POR SER SERES HUMANOS... A todos ustedes: Los amo... Dios los bendiga...

Lucerito

## **DICTAMEN**

**Nombre de la tesista:** Lucerito Vargas Hernández

**Título de la investigación:** “Estrés y manifestaciones psicosomáticas en trabajadores médicos”

**Título a recibir:** Licenciatura

**Nombre de la licenciatura:** Psicología

**Fecha:** Huejutla, Hgo; 23 de noviembre de 2011

La que firma Lic. En Psic. Marlene Redondo Jiménez, acreditada por el Centro Universitario “Vasco de Quiroga” de Huejutla, como asesora de tesis de licenciatura, hace constar que el trabajo de tesis aquí mencionado cumple con los requisitos establecidos por la División de Estudios e Investigación, para tener opción al título de licenciatura y se autoriza su impresión.

**ATENTAMENTE**

**LIC. EN PSIC. MARLENE REDONDO JIMÉNEZ**

# ÍNDICE

PORTADILLA

DEDICATORIAS

DICTAMEN

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

	TEMAS Y SUBTEMAS	PÁG.
	<b>CAPÍTULO I: PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA</b>	
1.1	Antecedentes.....	2
1.2	Justificación.....	4
1.3	Descripción del problema.....	6
1.4	Descripción del lugar.....	8
1.5	Objetivos.....	10
1.6	Planteamiento del problema.....	11
1.7	Interrogantes de la investigación.....	12
	<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1	Estrés.....	14
2.1.1	Conceptos de estrés.....	14
2.1.2	Tipos de estrés.....	16
2.2	Causas o etiología del estrés.....	20
2.2.1	Detonadores internos.....	21
2.2.2	Fuentes del estrés laboral.....	22
2.3	El Síndrome de Burn-out en profesionales de Hospitales.....	25
2.4	Enfermedades psicosomáticas y su relación con el estrés.....	26
2.4.1	Enfermedad y síntoma.....	27

2.4.2	La enfermedad psicosomática.....	29
2.4.3	Causas de la enfermedad psicosomática.....	32
2.4.3.1	Los hábitos de vida poco saludables.....	33
2.4.3.2	El medio ambiente y las condiciones laborales.....	33
2.4.3.3	Las emociones.....	34
2.4.4	Principales síntomas o manifestaciones psicosomáticos relacionados con el estrés.....	35
2.5	Teorías psicológicas que explican los síntomas psicosomáticos.....	40
2.5.1	El psicoanálisis de Freud.....	41
2.5.2	La terapia Gestalt.....	42
2.6	La Bioenergética como intervención terapéutica para los síntomas psicosomáticos.....	45
2.7	Conclusión.....	47
<b>CAPÍTULO III: DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b>		
3.1	Hipótesis.....	51
3.2	Conceptualización de variables.....	51
3.3	Operacionalización de variables.....	53
3.4	Metodología de la investigación.....	53
3.4.1	Tipo de investigación.....	55
3.5	Población y muestra.....	56
3.6	Técnicas e instrumentos utilizados.....	57
3.6.1	Prueba estandarizada Perfil de Estrés.....	57
3.6.2	Entrevista.....	59
3.7	Cronograma.....	63
<b>CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>		
4.1	Introducción al capítulo.....	65
4.2	Graficas del perfil de estrés.....l.....	66
4.3	Resultados de las entrevistas aplicadas a médicos.....	68
4.3.1	Análisis de resultados.....	77
4.4	Resultados de la entrevista aplicada a experto.....	79

4.4.1	Análisis de resultados.....	82
4.5	Triangulación de resultados.....	83
4.6	Flujo de información.....	87

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN Y SUGERENCIAS**

5.1	Objetivo general.....	89
5.2	Justificación.....	89
5.3	Alternativas.....	90
5.3.1	El modelo de salud mental.....	91
5.3.2	Personales.....	93
5.3.3	Institucionales.....	95
5.3.4	Sugerencias para el Centro Universitario Vasco de Quiroga...	99

## **ANEXOS**

	Formatos de los instrumentos de recolección.....	100
	Glosario.....	107
	Referencias Bibliográficas.....	111

## INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se pretende dar a conocer el nivel de estrés que manifiesta el personal médico del Hospital Regional de la Huasteca, para lo cual se planteó un estudio de tipo mixto, es decir, conjugando el enfoque cuantitativo y el cualitativo. Se tomó una muestra representativa de 14 trabajadores médicos, de las diferentes áreas que constituyen dicho Hospital como son urgencias, quirófano y hospitalización, a la cual se le aplicó un perfil de estrés de Nowack, para posteriormente aplicar tres entrevistas abiertas y una entrevista a experto. Esto con la finalidad de complementar los datos que arrojó el perfil.

La investigación da a conocer algunos conceptos de estrés que se han establecido a través de grandes investigaciones. Uno de los más destacados es el Dr. En Medicina Hans Selye, quien es considerado como el primer investigador que a partir de la tesis, El Estrés o Síndrome General de Adaptación, pasó a resumir todo un conjunto de síntomas psicofisiológicos y fue capaz de separar los efectos físicos del estrés de otros síntomas sufridos por sus pacientes a través de su investigación. Observó que sus pacientes padecían trastornos físicos que no eran causados directamente por su enfermedad o por su condición médica.

Asimismo, se habla sobre la relación existente entre el estrés y los síntomas físicos que manifiestan los trabajadores, que van desde dolores de cabeza, hasta dolores lumbares y precordiales. Para ello se toma como referencia la Bioenergética, desarrollada por Alexander Lowen, que actualmente constituye uno de los estudios más profundos en relación al funcionamiento de la personalidad, tomando como fundamento los procesos energéticos del cuerpo, y la cual se deriva de los modelos

humanísticos-existenciales, que son considerados la tercera fuerza, respecto al psicoanálisis y al conductismo. Dentro de esta se habla constantemente de la mayor o menor cantidad de energía que tiene el individuo, del fluir natural de la misma que se manifiesta en el bienestar de la persona, de los obstáculos que las tensiones y coraza muscular oponen al movimiento espontáneo de la energía y de los trastornos emocionales y somáticos que la falta de energía o su estancamiento en diversas partes y órganos del cuerpo causa en la vida de un hombre.

Esta investigación tiene como tópico principal conocer la relación existente entre el estrés laboral de los trabajadores médicos del Hospital Regional de la Huasteca, y las manifestaciones psicósomáticas en los mismos.

## **RESUMEN**

El estrés puede definirse como una respuesta corporal no específica ante cualquier demanda que se le haga al organismo, cuando la demanda externa excede los recursos disponibles, comienza a generarse un desequilibrio por lo que la estabilidad del organismo se ve afectada, llegando al punto de desarrollar algunos síntomas a nivel físico. Dentro de un ambiente hospitalario, es común que se presenten éstos síntomas psicósomáticos como producto del estrés, debido a la carga laboral que los trabajadores médicos tienen que llevar a cabo; por ello es importante que se detecte el nivel de estrés de los trabajadores, así como los síntomas físicos que se deriven de ello, con la finalidad de desarrollar alternativas de prevención para evitar el desarrollo de la enfermedad como tal.

## **ABSTRACT**

Stress can be defined as nonspecific a corporal answer before any demand that is done the organism to him, when the external demand exceeds the resources available, and when this happens, begins to be generated an imbalance reason why the stability of the organism you go away affected arriving at the point to develop some symptoms to physical level. Within a hospitable atmosphere, he is common that present these psychosomatic symptoms like product of stress, due to the labor load that the medical workers must carry out; for that reason it is important that the level of stress of the workers is detected, as well as the physical symptoms that derive from it, in order to develop prevention alternatives to avoid the development of the disease like so.

## **CAPÍTULO I:**

### **PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA**

## 1.1 Antecedentes

El estudio del estrés se ha convertido en uno de los tópicos más abordados en los últimos años, debido al gran impacto que genera en el individuo, tanto a nivel físico, psicológico y social. Muchos son los autores que han desarrollado teorías que ofrezcan una explicación sobre este término, así como los síntomas característicos del mismo e incluso han sugerido tratamientos para este padecimiento.

Uno de los médicos más reconocidos y al cual se le ha vinculado de manera estrecha con el tema del estrés, ha sido el Dr. Hans Selye, hijo del cirujano austríaco Hugo Selye, quien observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, etc. Esto llamó mucho la atención a Selye, quien lo denominó el "Síndrome de estar Enfermo"<sup>1</sup>.

A partir de este descubrimiento, se han llevado a cabo diversos estudios al respecto. En lo referente al aspecto laboral, se sabe que el nivel de estrés puede ser un factor que afecte la productividad del individuo en su trabajo, evitando que este realice sus labores de manera satisfactoria. Además de acarrearle problemas de tipo físico y psicológico.

Existen algunos estudios que han arrojado resultados muy útiles en lo referente al estrés laboral y sus manifestaciones psicosomáticas, sobre todo en personal que labora en Instituciones Hospitalarias.

---

<sup>1</sup> Villalobos Ortega J. (1999) Estrés y trabajo. Recuperado de [http://www.medspain.com/n3\\_feb99/stress.htm](http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm)

Uno ellos es que el que se presenta a continuación, ejecutado en el Hospital Integral “Ilusión” del Municipio de Tlanchinol, Hgo. Dicho trabajo hecho en este nosocomio, aborda el tema del síndrome de “burnout” en profesionales de enfermería. Burnout es una palabra inglesa que significa “fallar”, “agotarse” o “quedar exhausto por hacer excesivas demandas de energía, fuerza o recursos”, lo cual se vincula a lo que conocemos con el nombre de estrés, y que por definición se entiende como una respuesta al estrés laboral crónico.

Los resultados obtenidos en este estudio, indican que la sobrecarga laboral, los conflictos y la ambigüedad de rol son los principales factores que influyen en la aparición del estrés laboral de la enfermera, mismos que se acentúan y desde luego reflejan en la atención hospitalaria que brindan a los pacientes.

Como conclusión de esta investigación, se encontró que “La presencia del síndrome de burnout en el personal de enfermería del Hospital Integral “Ilusión”, constituye una amenaza no sólo para la salud del personal de enfermería, sino que representa un obstáculo para lograr una buena atención a los pacientes y sobre todo la excelencia en los servicios de salud”<sup>2</sup>. Por ello, y tomando como punto de referencia este estudio ejecutado en nuestra región Huasteca, se pretende realizar un estudio que de una visión enriquecedora acerca de los padecimientos que presentan los profesionales de la salud, al estar en continua exposición al estrés

---

<sup>2</sup> Martínez Martínez A. M., Flores Villegas N. (2010). *Síndrome de Burnout en Profesionales de Enfermería*. [Tesis de Licenciatura en Psicología]. Centro Universitario Vasco de Quiroga. Hidalgo, México. Pag. 88.

laboral, con la finalidad de sugerir alternativas que ayuden a controlar o minimizar este padecimiento, el cual en la actualidad ha aumentado de manera significativa.

Hablar de estrés laboral, es hablar de un factor que atenta contra la salud de las personas que lo manifiestan, ya que no sólo implica el desgaste físico, sino que aún más importante, repercute en el estado emocional del individuo, lo que puede llevarlo a cambios de actitudes que no favorezcan mucho su desarrollo y armonía tanto personal, como familiar y social.

## **1.2 Justificación**

Hoy en día el estrés es considerado uno de los principales generadores de malestares físicos significativos. En la cuestión laboral, las cargas de trabajo, las relaciones interpersonales poco favorables entre los trabajadores, la falta de comunicación con los jefes inmediatos y otros directivos, así como la falta de insumos o recursos necesarios para desempeñarse dentro de un área, son algunos de los factores que ocasionan que una persona tenga que sentirse amenazada y por lo tanto manifieste síntomas físicos característicos relacionados con el estrés.

El llevar a cabo una investigación sobre esta temática permitirá conocer y establecer con mayor exactitud los diversos agentes que influye en la acumulación del estrés, así como las repercusiones psicológicas que esto conlleva, lo que a su vez se manifiesta en alteraciones físicas, obstruyendo el buen funcionamiento emocional y somático del trabajador. Los padecimientos pueden ser variados sin embargo, las causas pueden estar vinculados al factor estrés, siendo precisamente

eso lo que se pretende indagar, no sólo para adquirir un panorama más amplio y enriquecedor, sino para obtener más elementos que ayuden a esclarecer los componentes o factores psicológicos que se hacen partícipes en el padecimiento, y con base en esto poder sugerir alternativas que minimicen esta situación, para proporcionar a los trabajadores de esta y otras instituciones hospitalarias una mejor calidad de vida y desde luego mejor desempeño laboral.

Asimismo, los beneficios de la investigación son diversos, uno y de los principales es el bien para el propio trabajador, debido a que es este el que manifiesta los síntomas somáticos dañinos y por lo tanto es el personaje principal de esta investigación, ya que lo que se pretende conocer es como el estrés afecta su vida para así proponer técnicas que aminoren los factores estresantes de riesgo que pueden afectar de manera directa su estado de salud.

Además de las repercusiones físicas, existen las afecciones a nivel psicológico, las cuales pueden mermar la estabilidad emocional, trayendo consigo dificultades en la adaptación al contexto de trabajo, deterioros en las relaciones interpersonales, sentimientos de desinterés, monotonía, sentimientos de frustración, falta de motivación e interés por las actividades designadas, además de vulnerabilidad y cambios en el estado de ánimo; lo que puede provocar conflictos no sólo con los compañeros de trabajo, sino también con la propia pareja o familia del trabajador. A nivel laboral, las consecuencias podrían repercutir directamente en el trato proporcionado a los pacientes tanto hospitalizados como los que acuden a consulta externa. Esto afectaría básicamente el desempeño profesional, generando también consecuencias a nivel institucional, ya que si el trabajador se encuentra

sometido a constantes situaciones de estrés, difícilmente proporcionará una atención de calidad al derechohabiente que acude a consulta o se encuentra hospitalizado, fomentando así una mala imagen y opinión para él mismo y para la institución hospitalaria en la cual labora.

### **1.3 Descripción del problema**

Día con día los seres humanos nos encontramos inmersos en situaciones que generan estados de tensión, sobre todo cuando éstas situaciones parecieran estar fuera de nuestro alcance y cuyas soluciones nos parecen difíciles de lograr. El estrés constituye una parte de nuestra vida y puede tener efectos tanto positivos como negativos, sin embargo son éstos últimos los que se reconocen cada vez más por la afecciones tanto físicas como psicológicas que en ocasiones llega a generar. Asimismo, el estrés puede expresar una situación en la que la persona una discrepancia entre las demandas del contexto de determinada circunstancia y los recursos de los cuales dispone para afrontarla, y esto puede desencadenar una serie de respuestas fisiológicas, cognitivas, emocionales y conductuales que tienen efectos a corto y largo plazo.

El concepto de Estrés se remonta a la década de 1930, cuando el austriaco Hans Selye, estudiante de segundo año de la carrera de medicina en la Universidad de Praga observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida

del apetito, baja de peso, astenia, etc. Esto llamó mucho la atención a Selye, quien le denominó el "Síndrome de estar Enfermo"<sup>3</sup> .

Por otro lado el estrés laboral constituye en la actualidad un problema creciente, inhabilitante, y con un costo personal, social y económico que en ocasiones puede ser muy elevado, al grado de agotar emocionalmente a la persona que lo presenta, provocando un estado de vulnerabilidad ante las condiciones de trabajo y el tipo de relaciones con los compañeros en el mismo.

En el personal del Hospital Regional de la Huasteca, básicamente en el área médica, se han observado características de cansancio físico, frecuente disminución y aumento de peso, referencias de malestares físicos, cambios de humor constantes, deficiencias en la atención a los pacientes, malas relaciones entre los compañeros, críticas y quejas persistentes entre los mismos, al punto incluso de caer en agresiones verbales, así como casos de negligencia médica hacia la población que acude al servicio médico. Todo esto sirve como marco de referencia para inferir la presencia de estrés laboral en el personal de la Institución, básicamente el que corresponde al área médica, lo que podría traer como consecuencia resultados poco favorables, constituyendo una amenaza tanto para la salud de los propios trabajadores, como para los pacientes que acuden al servicio, y desde luego en la productividad, calidad en la atención e imagen del Hospital.

---

<sup>3</sup> Wikipedia. *Estrés*. (Consultado el 28 de mayo de 2011). Recuperado de <http://es.wikipedia.org/wiki/Estr%C3%A9s>

#### **1.4 Descripción del lugar**

El Hospital Regional de la Huasteca se crea y entra en funciones el día 3 de Octubre de 2008 por la necesidad sentida y prioritaria de aumentar y fortalecer la infraestructura en atención de la salud en un segundo nivel a la población de la Huasteca Hidalguense; se viene a sumar a la red de atención de segundo nivel en la región a los Hospitales del IMSS-OPORTUNIDADES de esta Ciudad de Huejutla y al Hospital Integral Atlapexco localizado en ese municipio de esta región Huasteca, por lo que el nacimiento de este Hospital obliga a ofrecer una atención de mejora continua a la calidad en la infraestructura en salud que lograra la mejora de la calidad de vida de la población, ampliando a nivel Estatal y Nacional la oferta de servicios especializados que ya se ofrecen y contribuyen a la equidad en el acceso mediante la descentralización.

Se encuentra ubicado en la carretera federal México-Tampico, en el kilómetro 210, ejido Chililico de Huejutla de Reyes, Hidalgo, a una altura de 140 metros sobre el nivel del mar, y pertenece a la Jurisdicción Sanitaria no. 10 de la Secretaría de Salud en el Estado.

Operativamente mantiene un funcionamiento continuo las 24 horas, los 365 días del año; cuenta con especialidades básicas dirigidas a la atención de la población abierta y así mismo en la atención de la población que cuenta con Seguro Popular, en coordinación estrecha con los servicios del primer nivel de atención como Unidad de Referencia en los servicios otorgados por las unidades médicas que se encuentran dentro del área de influencia.

Es catalogado como un Hospital de segundo nivel para dar atención a la población, con seis especialidades médicas básicas:

- Cirugía general.
- Ginecología y obstetricia.
- Medicina interna.
- Traumatología y ortopedia.
- Pediatría.
- Anestesiología.

Además de contar con los servicios de:

- Odontología.
- Terapia Intensiva.
- Urgencias.
- Unidad de cuidados intensivos neonatales.
- Medicina preventiva.
- Psicología.
- Nutrición.

Cuenta con 30 camas censables, 12 no censables, 6 en urgencias, 3 en toco, 3 en terapia intensiva y 5 en consultorios físicos. Así como también de los servicios auxiliares de diagnóstico como son: laboratorio de análisis clínicos, radiología, ultrasonido, servicio de transfusión, epidemiología, medicina preventiva y todos los servicios técnico-administrativo que este Hospital requiere.

Actualmente, existe un total de 287 miembros activos laboralmente, los cuales se encuentran distribuidos en diversas áreas de trabajo.

En lo que respecta al área de Psicología, se cuenta con un Psicólogo Clínico, especialista en Psicología de la Salud, cuyo trabajo consiste en la atención a pacientes de la población en general que acuden al servicio debido a algún conflicto psicológico, como son depresión, ansiedad, angustia, y desde luego estrés. Esto último ocasionado por la permanencia o estancia intrahospitalaria, (pacientes internados) o por un diagnóstico médico relacionado con la salud del paciente en su visita a la consulta externa. Sin embargo también se proporciona apoyo psicológico al personal de la institución que así lo requiera, cuyos conflictos tienen que ver básicamente con el estrés laboral. Tomando en cuenta este dato significativo, fue que se decidió realizar una investigación sobre el tema antes planteado.

### **Misión y visión:**

Ser una institución líder y vanguardista que garantice en forma permanente la salud y la seguridad de la población, basados en los principios éticos y científicos actuales, así como brindar servicios especializados de salud, calidad, seguridad y compromiso social a la población que lo requiera.

## **1.5 Objetivos**

### **Objetivo general:**

- Conocer la relación que existe entre el estrés laboral que experimenta el personal médico del Hospital Regional de la Huasteca así como sus manifestaciones psicosomáticas.

**Objetivos específicos:**

- Conocer el nivel de estrés que presentan los trabajadores médicos del Hospital Regional de la Huasteca, utilizando un instrumento psicométrico.
- Establecer las repercusiones psicológicas del estrés laboral en los trabajadores médicos.
- Identificar las principales manifestaciones psicósomáticas, producto del estrés laboral, y las consecuencias somáticas que a largo plazo tienden a presentarse.
- Diseñar alternativas para el control y manejo del estrés.

**1.6 Planteamiento del problema**

En el ámbito laboral, la excesiva carga de trabajo, las malas relaciones entre los trabajadores o la poca e inadecuada comunicación entre ellos, pueden constituir los principales factores desencadenadores del estrés, sin embargo, existen otras implicaciones psicológicas que influyen en gran medida y que son convenientes para ser objeto de estudio y análisis. Para los trabajadores de instituciones de salud física, el estrés puede ser un factor determinante que merme no sólo su rendimiento laboral, sino también su vida personal y social, ocasionando serios problemas a nivel psicológico y que se pueden reflejar también a nivel físico.

En el Hospital Regional de la Huasteca, se percibe un ambiente poco confortable que desgasta la estabilidad emocional y física de los trabajadores, ya que al ser una institución encargada de procurar la salud física de la población, el

personal que allí labora está expuesto a continuas cargas de trabajo tanto físico como mental. Actualmente una parte del personal ha padecido de malestares físicos que se consideran, están vinculados de alguna manera con el estrés ocasionado en el trabajo, sin embargo no se tienen datos precisos para comprobar esta hipótesis ya que esta se fundamenta básicamente en la observación.

Tomando como punto de partida este dato significativo, se pretende realizar una investigación que conlleve al conocimiento de los factores desencadenantes del estrés dentro de esta institución, así como las repercusiones psicológicas en los trabajadores, ya que como bien se sabe, el funcionamiento mental adecuado se refleja no sólo en la actividad física desempeñada, sino también en la propia salud de los individuos y desde luego en sus relaciones sociales y profesionales, así como en su desempeño y rendimiento laboral, sobre todo porque las repercusiones del estrés, las cuales podrían ser síntomas físicos pueden provocar una deficiencia en la atención y calidad del servicio que se ofrece a los pacientes, trayendo consecuencias a nivel personal e institucional.

### **1.7 Interrogante de la investigación**

Por lo descrito anteriormente, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son las principales manifestaciones psicosomáticas de los trabajadores médicos del Hospital Regional de la Huasteca a partir del estrés laboral?

## **CAPÍTULO II:**

### **MARCO TEÓRICO**

## 2.1 Estrés

### 2.1.1 Conceptos de estrés

Se dice que el estrés es la enfermedad del siglo, debido a los altos índices de casos de síntomas que se han registrado como consecuencia de situaciones que los individuos conocen como estresantes. Según Maroto (2006), la palabra estrés “Proviene del latín “stringere”, y significa apretar, oprimir, atar; también se entiende como un sentimiento de abandono, impotencia y soledad” (p. 3). Fue utilizada por primera vez en el siglo XIV, en un sentido no técnico para hacer referencia a las dificultades, adversidades o aflicciones, y a partir de entonces se empleó en diferentes textos de inglés como stress, stresse, strest y straisse. Maineri (1991).

Sin embargo hoy en día, el estrés es definido por diversos autores como aquellas manifestaciones, que generan desequilibrio sobre el individuo tanto a nivel físico como mental y emocional. Ortíz (2007) en su libro Vivir sin estrés, señala: “El estrés se puede definir como el conjunto de cambios en la mente y el cuerpo de una persona que no permiten su adaptación a las presiones del ambiente” (p. 14).

Por otra parte, en forma simplista, el estrés es a veces definido como una condición meramente muscular: "Es una rigidez o endurecimiento de los músculos y del tejido conjuntivo que excede del tono necesario para su funcionamiento normal"<sup>1</sup>, lo cual provoca que el individuo se sienta tenso, y en ocasiones el trabajo físico le sea más difícil de concretar, llegando a desarrollar dolores musculares fuertes.

---

<sup>1</sup> Talleres Girasol (2006). Stress. (Consultado el 20 de febrero de 2011). <http://www.talleresgirasol.com/stress.html>

En otras palabras, el estrés suele hacer referencia a ciertos acontecimientos en los cuales nos encontramos con situaciones que implican demandas fuertes para el individuo, que pueden agotar sus recursos de afrontamiento<sup>2</sup>.

Para el Dr. En Medicina Hans Selye, el estrés “Es una respuesta corporal no específica ante cualquier demanda que se le haga al organismo, cuando la demanda externa excede los recursos disponibles”<sup>3</sup>. Es decir, aparentemente no hay una casusa a nivel orgánico que la esté provocando dicha respuesta en el organismo, sin embargo el cuerpo es capaz de manifestarlo en forma de síntoma. Como bien se sabe, nuestro organismo está compuesto tanto por el aspecto físico como también por el aspecto mental, sin embargo cuando alguno de estos dos falla o no es capaz de atender las demandas del contexto, comienza a generarse un desequilibrio, es decir, la estabilidad del organismo se ve afectada de manera considerable.

Por otro lado la Organización Mundial de la Salud, postula que el estrés es un “conjunto de reacciones fisiológicas que prepararan al organismo para la acción”. A diferencia de la definición anterior, la OMS señala que con el estrés nuestro cuerpo se prepara para actuar, y no se queda rígido. Sin embargo para Richard Lazarus, psicólogo estadounidense (1922-2002), estrés “es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por el primero como amenazante que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar” Maineri (2011).

---

<sup>2</sup> Briones Hernández, G. E. (2010, octubre). Estrés laboral. *Areté. Área de Ciencias del Comportamiento y Educación*, p. 39.

<sup>3</sup> Maineri C. R. *Estrés*. (Consultado el 23 de febrero de 2011). <http://healthclub.fortunecity.com/hockey/91/estres.html>

Es pertinente señalar que para algunos investigadores como Baum, Singer, Evano y Cohen, y Glass, definen el estrés como las “reacciones fisiológicas y psicológicas no placenteras a estímulos nuevos, demandantes y frecuentemente persistentes” (Ittelson, Proshansky, Rivlin y Winkel, citados en Ortega 2005, p. 14). Es decir, toman al estrés como una factor que genera impacto no sólo a nivel físico, sino que repercute a nivel psicológico y que básicamente dicho impacto se produce por exposición a situaciones nuevas, desconocidas para la persona, y que son constates en la mayoría de las veces.

Como bien señalan los autores, el estrés influye en la salud porque altera el equilibrio del organismo, ya que si se mantiene un estado de tensión de manera prolongada, el cuerpo los manifestará con cambios en su funcionamiento.

### **2.1.2 Tipos de estrés**

El estrés actúa como factor de motivación para vencer y superar obstáculos, siempre y cuando se hable de un nivel normal, ya que actúa como combustible para el logro de nuestras ambiciones. En otras palabras, el nivel normal y deseable en nuestra vida cotidiana, podría denominarse simplemente como estrés. Algunos autores diferencian entre el estrés físico y el estrés mental, y dependen del origen o causas de los mismos.

**Estrés físico:** “El estrés físico se caracteriza principalmente por manifestaciones de fatiga y cansancio”<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Maineri C. R. *Estrés*. (Consultado el 23 de febrero de 2011). <http://healthclub.fortunecity.com/hockey/91/estres.html>

Algunos ejemplos de estresores físicos son el ruido intenso, las temperaturas extremas, la contaminación atmosférica, las barreras arquitectónicas o los cambios bruscos en el medio. Se incluyen los biológicos o aquellos derivados de las condiciones del organismo como las enfermedades, intervenciones quirúrgicas, envejecimiento u otras limitaciones de sus capacidades.

**Estrés Psicológico:** es derivado de estresores psicológicos, denominados también sociales, y son los que nos encontramos habitualmente en la vida diaria. Lazarus (2000) señala que “El estrés psicológico no sólo se halla en el entorno no es consecuencia exclusiva de las características de personalidad, sino que depende de un tipo particular de relación persona-medio”. Del mismo modo se afirma que el estrés psicológico se presenta cuando un individuo evalúa su entorno como amenazante, y considera que sus recursos personales son insuficientes por lo que pone en peligro su bienestar. (Lazarus y Folkman, citados en Domínguez, Valderrama, Olvera, Pérez, Cruz y González, 2006, p. 15).

Ejemplos de estos estresores son el atravesar situaciones comprometidas ante los demás, los conflictos interpersonales, los agobios económicos, incluso las preocupaciones por alguna enfermedad. En el caso de los trabajadores de la salud, la presión por tener en sus manos el bienestar de los pacientes, las constantes críticas y exigencias tanto de los compañeros de trabajo, los propios pacientes y desde luego, los directivos, son estresores psicológicos.

Dentro de los tipos de estrés, encontramos también el estrés agudo, el crónico, el distrés y el eustres, siendo éstos últimos descritos por el Dr. Selye.

**Estrés agudo:** Es producto de una agresión intensa, la cual puede ser física o emocional. Se presentan cuando el individuo está continuamente expuesto a situaciones de agresión directa, y puede surgir básicamente en conflictos interpersonales que afectan tanto su integridad física como emocional. Puede darse de manera instantánea ante una situación que parece estar fuera del control del individuo que los experimenta. Es una respuesta a corto plazo que experimenta el individuo cuando tiene que enfrentarse a sus propios límites. En los trabajadores de Instituciones Hospitalarias, como son enfermeras y médicos, se manifiesta generalmente cuando las circunstancias impiden que su trabajo se lleve a cabo de manera efectiva.

**Estrés crónico:** Es el que se ha prolongado considerablemente y ha sido continuo. En este, el sujeto se ve expuesto prolongadamente a hormonas como catecolamina, adrenalina y noradrenalina, las cuales son liberadas por el sistema nervioso simpático, y son conocidas como hormonas del estrés. El estrés crónico suele darse por exposición prolongada a factores estresantes, y se presenta con mayor frecuencia en médicos. En un ambiente laboral este tipo de estrés se hace manifiesto, sobre todo en instituciones en las cuales los sujetos que laboran tienen que estar continuamente en un estado de alerta. Para los médicos, los cambios de turno y sobre todo los diversos tipos de personalidad de presenta cada paciente son factores que promueven el desarrollo de este tipo de estrés.

La diferencia entre estrés crónico radica básicamente en el tiempo de prevalencia. El estrés agudo según especialistas, tiene una duración menor a 6 meses, mientras que el crónico rebasa este tiempo.

Selye, distinguió un estrés positivo, al que llamó *eustress*, y uno negativo, el *distress*. El primero no es otra cosa que la excitación que nos produce los nuevo, el riesgo calculado, la aventura, el descubrimiento, el reto (Ortega, 2007, p.6).

**Distrés:** Este tipo de estrés en muchas ocasiones funciona como un factor motivación para vencer obstáculos y puede considerarse un nivel normal y deseable en la vida del individuo. Sin embargo cuando este nivel es superado, puede llegar a ser perjudicial, y a este nivel de sobreestrés se le conoce como estrés negativo, ya que este paraliza la vida del individuo, siendo acompañado por un desorden fisiológico. El distrés es un estrés que ocasiona un exceso de esfuerzo en relación con la carga, es decir se manifiesta cuando la persona está sobreexpuesta a cargas de trabajo. En el caso de trabajadores de hospitales y demás instituciones de salud, la responsabilidad de atender y procurar el bienestar de terceros acumula estrés, que con el paso del tiempo puede llegar a convertirse en distrés.

**Eustres:** Es de tipo cognitivo, ilustrado por emociones asociadas con la preocupación empática por los demás y con los esfuerzos positivos que beneficiarían a la comunidad, y se dice que es compatible o que protege la salud del individuo, ya que lo ayuda a superar obstáculos, lo moviliza y lo impulsa a llevar a cabo acciones pertinentes para afrontar situaciones en su ambiente, en este caso a nivel laboral, protegiendo así su salud física y mental. “Es el estrés positivo, la relación con las impresiones del mundo externo y del interior no producen un desequilibrio orgánico,

el cuerpo es capaz de enfrentarse a las situaciones e incluso obtiene sensaciones placenteras con ello”<sup>5</sup>.

**Estrés laboral:** Es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o en conjunto como agentes estresantes. Cabe mencionar que las consecuencias del estrés laboral no se limitan a la esfera profesional, sino que se extiende a menudo a la vida personal y familiar, y en consecuencia, lo que ocurre en el trabajo tiene gran impacto en el estado de ánimo.

## 2.2 Causas o etiología del estrés

La mayoría de los que se encuentran familiarizados con el tema del estrés, se preguntan ¿Qué lo provoca? Incluso las personas que no conocen el estrés pero manifiestan los síntomas del mismo, llegan a plantearse este mismo cuestionamiento. María Elena Maroto, Psicoterapeuta en Corporal Bionérgica, en su libro *Estrés ¿moda o realidad?* (2006), indica: “Esta fue una pregunta que me hice durante mucho tiempo y mi respuesta era realmente muy ambigua: el tráfico, la tensión de mi trabajo, los conflictos con los demás, las enfermedades, el dinero, etc”. Es un hecho que todos los días nos enfrentamos a diferentes tipos de situaciones, algunas de ellas son habituales, conocidas e incluso rutinarias, mientras que otras son novedosas, desconocidas y en ocasiones las consideramos fuera de lo normal.

Maroto (2006) describe: “Éstas tensiones originan cambios en el ciclo respiratorio y en el ritmo cardíaco, y nos obligan a asumir un estado de alerta

---

<sup>5</sup> Barrios Marco F. (2005). *Eustres y Distres*. (Consultado el 28 de febrero de 2011). [http://www.efisioterapia.net/relajacion/leer.php?id\\_relajacion=3](http://www.efisioterapia.net/relajacion/leer.php?id_relajacion=3).

continuo, lo que implica una demanda de energía adicional para nuestro organismo” (p. 20).

Hablar de las causas del estrés implica tomar en cuenta innumerables factores, sin embargo y como se mencionó anteriormente, el estrés depende en gran medida de la percepción que el individuo tenga ante una situación. A pesar de ello, dentro de los detonadores del estrés se encuentran los siguientes.

### **2.2.1 Detonadores internos**

Como bien sabemos nuestros pensamientos influyen de manera directa en nuestras acciones, y en ocasiones en nuestras emociones. Según Maroto nuestros pensamientos pueden agruparse en dos tipos:

- a) Pensamientos positivos.
- b) Pensamientos negativos.<sup>6</sup>

Los primeros están relacionados con aquellas ideas que favorecen nuestro equilibrio emocional, producen seguridad y una mayor adaptación a las circunstancias. Mientras tanto, en los segundos se encuentran los pensamientos catastróficos, es decir los descalificadores hacia uno mismo o hacia los demás, los cuales son generadores de inseguridad, infelicidad, sufrimiento, enojo, miedo y por lo tanto generadores de un nivel muy alto de estrés. Laboralmente los pensamientos también tienen un impacto significativo, puesto que repercuten en el nivel de motivación de los trabajadores. Un trabajador con pensamientos negativos está más predispuesto a presentar baja motivación para desempeñarse de manera adecuada

---

<sup>6</sup> Maroto, M.E. (2006). *Estrés ¿Moda o Realidad?*. México: Norma Ediciones, p. 20.

dentro de su ambiente de trabajo, así mismo está más propenso a desarrollar conflictos con sus compañeros, generando sentimientos de inseguridad, desesperanza, y desde luego un nivel bajo de satisfacción a la hora de realizar sus actividades correspondientes.

### **2.2.2 Fuentes del estrés laboral**

En general puede decirse que el estrés laboral surge de un desajuste entre el individuo y su trabajo, esto es entre sus capacidades y las exigencias del empleo (Sloan y Cooper, citados en Martínez, 2004, p. 26). Algunos autores como Martínez Silva, señalan que el lugar de trabajo es un complejo sistema social en el que tanto para el estrés como para la satisfacción laboral cuentan las relaciones entre una serie de factores que se consideran fuentes de este tipo de estrés.

Por ello es necesario analizar cada uno de los factores que intervienen en la formación del estrés, ya que esto ayudaría en la búsqueda de la disminución de las fuentes que pudiesen provocarlo, para restablecer el equilibrio en el sistema laboral. Algunas de las fuentes más comunes de estrés laboral se mencionan a continuación.

- a) Las condiciones físicas del trabajo: Como son la temperatura, la pureza del aire, el espacio físico, la luminosidad, el ruido, la falta de mobiliario necesario para realizar las actividades, o por el contrario, el utilizar instrumentos o máquinas de trabajo para los cuales no se proporcionó una previa capacitación. Asimismo las condiciones de salubridad en las cuales se encuentran laborando los empleados resulta muy importante, sobre todo si hablamos de un sistema hospitalario, ya que resultan de vital importancia para

llevar a cabo un buen trabajo. Cuando las condiciones físicas no son las convenientes, los trabajadores están más propensos a sufrir accidentes o no realizar de manera satisfactoria la actividad laboral.

- b) Las características temporales del trabajo: Tienen que ver con su duración, su distribución a lo largo del día, el trabajo nocturno o por turnos que se observa claramente en los Hospitales, ya que de acuerdo a las necesidades de brindar atención médica oportuna en cualquier horario, se deben realizar guardias que en ocasiones alteran las actividades tanto personales sociales de los trabajadores, generando también estrés, y esto podría traer como consecuencia que se originen incluso trastornos de sueño y sus consecuencias.
- c) El nivel ocupacional: Abarca diversos factores como son las tareas a realizar, los roles que se desempeñan en el trabajo y su ajuste a las capacidades del trabajador. En este aspecto se incluye también la carrera profesional. Cuando el empleado no tiene claro cuál es su papel o rol dentro de la institución para la cual labora, ocasiona en él una ambigüedad y no es capaz de separar sus tareas de la de los demás, al grado de responsabilizarse del trabajo de los otros. Asimismo, el hecho de tener un rol que incluya la responsabilidad de dirigir a otras personas es un factor de estrés, sobre todo en escenarios hospitalarios, donde se tiene que desarrollar la capacidad de atender las demandas no sólo de los compañeros, sino también se asume el compromiso de tomar en sus manos la vida de los pacientes. Según Martínez (2004), “La responsabilidad excesiva provoca una reducción en la satisfacción laboral y una actitud negativa hacia el trabajo” (p.30).

d) Las relaciones sociales en el trabajo y el ajuste de la persona a su ambiente laboral: Representan también un factor de estrés, debido a que las relaciones personales resultan muy importantes y de ellas también emanan conflictos personales con los demás. Por ello se dice que la cohesión grupal contrarresta los efectos negativos de la ambigüedad y del conflicto de roles. Asimismo la falta de comunicación o el apoyo del supervisor o superior puede ser un factor de estrés, sobre todo cuando existe un excesivo entrometimiento o crítica sobre la labor del trabajador por parte de los otros empleados. Las relaciones conflictivas con los compañeros, los ataques o el acoso contribuyen al mal clima laboral. La falta de relaciones personales, el aislamiento social y la carencia de apoyo que se presenta en el trabajo, es un estresor importante a pesar de que las habilidades sociales dependan de la propia persona. En lo que respecta a los problemas familiares y de la relación en pareja, éstos también influyen en la formación del estrés laboral debido a las demandas de atención que la familia pudiese presentarle al empleado, ya que cuando este se encuentra inmerso en las actividades laborales, y no le otorga “tiempo” a actividades en familia, esta última puede verse como un factor de estrés II, por la demanda de tiempo que le pudiera hacer, ya que la familia como principal fuente de apoyo social, juega un rol importante en el aumento o disminución del estrés. Un empleado con un ambiente familiar de apoyo puede desarrollar más recursos favorables para afrontar situaciones de estrés en su trabajo, que uno que no lo tiene.

### 2.3. El síndrome de Burn-out en profesionales de Hospitales

El síndrome de burn-out es considerado como una variante del estrés laboral, y es conocido como “desgaste profesional”, “quemazón laboral”, “síndrome del quemado” o de “desgaste laboral”. Tiende presentarse sobre todo en personas para quienes el trabajo se ha convertido en una fuente continua de estrés, angustia e insatisfacción, y quienes llevan varios años desempeñándose en las mismas actividades rutinarias. A menudo se presenta en profesionales que realizan tareas con altos requerimientos de especialización y cuidado, en este caso se puede presentar en médicos, enfermeras, u otros trabajadores de la salud que se desempeñan en escenarios hospitalarios, en personas que antes encontraban el trabajo como algo motivador, ilusionante o llevadero, y ahora lo ven como algo amenazante, comienzan a odiarlo y a sentirse “quemados” en él.

Para algunos autores, la raíz de este síndrome, es el cansancio emocional, donde se llega a experimentar constantemente fatiga, sentimientos depresivos y de fracaso, amargura, irritabilidad y cambios de humor frecuentes. Según Martínez (2004), en el síndrome de Burn-out”:

El trabajador comienza a perder el interés y los sentimientos positivos hacia sí mismo y hacia los demás; experimenta una sensación de derrotismo, negativismo hacia él y hacia sus capacidades, hacia el trabajo, los colegas y los usuarios o pacientes. Surgen también miedos irracionales o fobias hacia los colegas, el lugar de trabajo y hacia los pacientes, a quienes pueden llegar a ver como enemigos, puesto que pueden llegar a desarrollar ideas paranoides, y reaccionar de manera agresiva (p. 35).

Asimismo, agrega que pueden desarrollar lo que se conoce como “despersonalización”, el cual consiste en actitudes distantes, insensibles, frías o negativas hacia los pacientes o usuarios.

Algunos autores distinguen fases en el desarrollo del síndrome de burn-out y sugieren que el síntoma primario es la fatiga y signos inespecíficos de ansiedad y depresión, así como la sensación del trabajador de estar estresado o sometido a presión e irritabilidad. La fatiga puede volverse crónica y generar a su vez, bajas laborales. En ocasiones puede acompañarse de dolores de cabeza persistentes que pueden llevar al consumo de fármacos que los alivien o controlen, y con esto se tiende a desarrollar adicciones a ansiolíticos, antidepresivos u otras sustancias como el alcohol, tabaco o las drogas.

Aunado a lo anterior, cabe mencionar que todo el desgaste físico que sufre el trabajador, lo conduce al bajo rendimiento en sus actividades, a las constantes impuntualidades, absentismo laboral y sobre todo a bajas continuas por enfermedad.

Como último punto, es importante señalar que el síndrome de burn-out suele darse en profesionales que tienen constante contacto con público, básicamente cuando se atienden consultas de todo tipo, cuando hay responsabilidad excesiva o consecuencias graves de las decisiones que tomen, y evidentemente a este grupo de trabajadores pertenecen las personas que laboran en instituciones de salud.

#### **2.4 Enfermedades psicosomáticas y su relación con el estrés**

Las respuestas que desencadena el estrés pueden prolongarse si el individuo no se adapta a ellas; si éstas se acumulan o son muy intensas, traen consecuencias muy perjudiciales tanto física como psicológicamente. El Doctor Hans Selye elaboró una teoría sobre el estrés fisiológico en la cual describe el modo en que el organismo

debe movilizarse para manejar los peligros y amenazas nocivas para su integridad, y la llamó SAG (Síndrome de Adaptación General), que consiste en la descripción de una serie de defensas corporales que se encargan de defender al organismo de las condiciones nocivas o estresores físicos.

Sabemos que el estrés contribuye a que aparezcan molestias como la tensión muscular, dolores en el cuello o la nuca, cefaleas o lumbalgias. Cuanto mayor es el tiempo que se sufre el estrés, las reacciones corporales se vuelven más dañinas y existen más posibilidades de enfermar, al grado de provocar en el organismo de la persona severos daños, los cuales podrían conducirlo a la muerte.

#### **2.4.1 Enfermedad y síntoma**

En la actualidad se tiene un amplio conocimiento de diversas enfermedades; tanto que científicos, médicos y demás profesionales interesados en el campo de la salud han desarrollado investigaciones para tratar de controlarlas o erradicarlas, con el fin de proporcionar al ser humano una mayor esperanza de vida. Sin embargo, en el aspecto científico se ha limitado un tanto al plano funcional y eficaz del individuo, olvidándose un poco de considerarlo como un ente físico y psíquico en su totalidad. Esto de alguna manera le ha otorgado a la medicina el calificativo de “inhumana”, precisamente por enfocarse únicamente al plano funcional, impidiendo que se manifieste el significado real de las enfermedades.

Dethlefsen y Dahlke (2006) señalan: “Enfermedad y salud son conceptos singulares, por cuanto que se refieren a un estado del ser humano y no a órganos o partes del cuerpo” (p. 17). Algunos autores señalan que el cuerpo nunca está

enfermo ni sano ya que en él sólo se manifiestan las informaciones de la mente. El cuerpo no hace nada por sí mismo, y eso se ejemplifica claramente en un cadáver. El cuerpo debe su funcionamiento a dos instancias inmateriales conocidas como conciencia y vida. La conciencia emite la información que se manifiesta y se hace visible en el cuerpo.

a) Enfermedad, según Dethlefsen y Dahlke (2006),

Es la pérdida de una armonía, o también el trastorno de un orden hasta ahora equilibrado. La pérdida de armonía se produce en la conciencia, en el plano de la información, y en el cuerpo sólo se muestra, por lo tanto, el cuerpo es vehículo de la manifestación o realización de cambios que se producen en la conciencia (p. 18).

Así, si una persona sufre un desequilibrio en su conciencia, esto se manifestará en su cuerpo en forma de síntoma.

b) Síntoma puede entenderse también como la expresión visible de un proceso invisible, y con su señal pretende interrumpir nuestro proceder habitual, avisarnos de una anomalía y obligarnos a hacer una indagación.

La diferencia entre síntoma y enfermedad radica en que síntomas hay muchos y son formas de expresar el desequilibrio, pero todos son expresión de un único e invariable proceso al cual llamamos enfermedad y que se produce siempre en la conciencia de la persona. Por lo tanto se dice que el cuerpo no es el que enferma, ya que enfermo sólo puede estarlo el ser humano.

Conviene entender entonces que sin la consciencia, el cuerpo no puede vivir, y por ende tampoco enfermar.

### 2.4.2 La enfermedad psicosomática

Como se hizo mención anteriormente, la medicina psicosomática le confiere al síntoma el valor de mensaje, cuya función es la comunicación de alguna ruptura en el equilibrio del organismo. Gilbert Tordjam (2002) señala: “La medicina psicosomática se sitúa a mitad de un camino compuesto por dos polos, que son la mente y el cuerpo. Su objetivo principal es armonizar éstos dos códigos, los cuales son lenguajes que programan toda nuestra existencia y que, en el fondo son uno, nuestro cuerpo y nuestro psiquismo” (p. 11).

A lo largo del tiempo la medicina biológica ha alcanzado grandes avances, sin embargo Javier García en su libro *Usted No Tiene Nada, La Somatización*, refiere la falla para lograr totalmente su éxito radica en el hecho de no comprender aún que: “La enfermedad es algo más que una perturbación, de raíces simplemente físicas u orgánicas” (García, 1999, p. 14). Y como se vio anteriormente en sí misma, la enfermedad representa un lenguaje dual, y necesita de un enfoque psicosomático que abarque la complejidad del hombre, en sus distintas funciones físicas y psíquicas.

Hoy en día y a través de varios estudios e investigaciones se sabe que todo conflicto psíquico tiene su contraparte en una perturbación física, y viceversa, puesto que lo psíquico y lo somático no son entidades separadas, sino que deben ser tomadas como dos aspectos particulares del conjunto viviente constituido por toda persona humana.

Son muchos los estudios que se han llevado a cabo en relación a esta dualidad comprendida por la mente y el cuerpo, y sus repercusiones e influencias recíprocas. Por lo que hablar de una enfermedad psicosomática confiere un sentido amplio que toma en cuenta de manera unificada éstos dos ámbitos del ser humano, los cuales, a pesar de que se han estudiado de manera separada, se funden, puesto que ambos representan la existencia del individuo y lo hacen funcional en el mundo.

Jacques Thomas en su libro *Enfermedades Psicosomáticas* (1990) señala que el espíritu está íntimamente ligado al cuerpo y a menudo le transmite sus malestares y sufrimientos (p. 9). Pero en sí, ¿qué son las enfermedades psicosomáticas? Partiendo del concepto de enfermedad, y de acuerdo con la definición del diccionario, esta “es una dolencia o afección, un mal para alguien que hace que algo no funcione bien, y es lo que se desarrolla cuando se pierde la salud<sup>7</sup>”.

Por otro lado, el término Psicosomático es definido como un “Adjetivo que denota la interacción constante e inseparable de la psique (mente) y el soma (cuerpo)”. Conjugando éstas dos definiciones podríamos decir que la enfermedad psicosomática es una afección caracterizada por síntomas físicos, y en donde los factores emocionales juegan un rol importante.

Félix Deutsch escribía en 1933: “Toda enfermedad orgánica está acompañada por una pequeña neurosis (donde) las energías instintivas derivadas del inconsciente forman la base para el curso de una enfermedad orgánica”<sup>8</sup>. Para

---

<sup>7</sup> Diccionario Espasa de la Lengua Española, 2004, p. 412.

<sup>8</sup> Spagnuolo de Iummato, A. (2011). *Medicina Psicosomática*. (Consultado el 20 de mayo de 2011). [http://www.slowmind.net/colombo\\_net/psicosomatica.pdf](http://www.slowmind.net/colombo_net/psicosomatica.pdf)

Deutsch, un trastorno orgánico se puede unir a un determinado conflicto psíquico, creándose así una unidad psicosomática.

Se entiende entonces que una persona sufre somatizaciones cuando presenta uno o más síntomas físicos y tras un examen médico, éstas manifestaciones no pueden ser explicados por una enfermedad médica y pese a que la persona pueda padecer síntomas, sus consecuencias son excesivos en comparación con lo que cabría esperar.

Cabe señalar que los términos "psicosomático" y "somatopsíquico" fueron utilizados respectivamente, por primera vez, por Johann Christian Heinroth (1773-1843), en 1818 y por Maximilian Jacobi (1775-1858) en 1822 <sup>9</sup>.

Por otro lado Spagnuolo (2011), en su artículo "Medicina Psicosomática" refiere: "El cuerpo es "sabio" y da un aviso expresando emociones que aún no han encontrado su inscripción mental. En lugar de experimentar emociones, sufren modificaciones corporales" (p. 16). Igualmente, García (2005), señala:

El cuerpo está diseñado para la salud y la autorregulación. Si lo trata bien y alimenta, estimula, le provee descanso, experiencias nuevas y propicia que se sienta bien, el cuerpo lo agradecerá y funcionará de manera saludable. Por otra parte, si se empeña en tratarlo mal, lo hará sentir y actuará de manera no saludable con malestar, síntomas o enfermedades físicas o emocionales (p. 13).

---

<sup>9</sup> Spagnuolo de Iummato, A. (2011). Medicina Psicosomática. (Consultado el 20 de mayo de 2011). [http://www.slowmind.net/colombo\\_net/psicosomatica.pdf](http://www.slowmind.net/colombo_net/psicosomatica.pdf)

### 2.4.3 Causas de la enfermedad psicosomática

Al hablar de enfermedad se hace referencia a una alteración en el organismo, que puede manifestarse a través del desarrollo de diversos síntomas. Según la Doctora Trinidad Aparicio Pérez (Psicóloga Clínica y Escolar de la Universidad de Granada, España), “Una de las causas de la enfermedad psicosomáticas está relacionada con interpretaciones irracionales sobre la realidad y con la forma que tenemos de enfrentarnos a ella”<sup>10</sup>.

Cuando un individuo percibe una situación como algo amenazante puede afrontarla de diversas maneras, las cuales van desde una huida, hasta una sensación de inmovilidad, sin embargo las causas que originan una enfermedad psicosomática son diversas, y pueden variar según el tipo de personalidad de cada sujeto. Además debemos tomar en cuenta que la enfermedad puede ser multicausal, es decir, no siempre está determinada por una causa específica, sino que está relacionada con diversos aspectos, como son la familia, la pareja, hijos, trabajo y amigos. Asimismo los factores de riesgo no implican necesariamente que una persona acabe desarrollando una enfermedad, sino que varía de acuerdo a su estilo de vida. A través de estudios realizados en distintos ámbitos y contextos, se ha logrado detectar algunas de las causas que originan una enfermedad psicosomática, las cuales se clasifican y describen a continuación.

---

<sup>10</sup> Aparicio Pérez T. (2011) Enfermedades Psicosomáticas. (Consultado el 26 de mayo de 2011). [http://www.pulevasalud.com/ps/subcategoria.jsp?ID\\_CATEGORIA=2511&RUTA=1-747-1159-2212-2511](http://www.pulevasalud.com/ps/subcategoria.jsp?ID_CATEGORIA=2511&RUTA=1-747-1159-2212-2511)

### **2.4.3.1 Los hábitos de vida poco saludables**

García (1999) señala: “Los hábitos de vida poco saludables no provocan una enfermedad como tal y de manera inmediata, pero facilitan su aparición con el paso de los años” (p. 24). Si los hábitos de vida no son saludables, el funcionamiento de nuestro cuerpo será inadecuado y habrá más posibilidad de que se produzcan molestias. Las alteraciones en la alimentación, las alteraciones en el sueño y las alteraciones en la cantidad de ejercicio, son algunos de los principales hábitos de vida poco saludables.<sup>1</sup> Cuando nuestro estilo de vida no resulta del todo sano, es casi imposible que el estrés no se manifieste, sobre todo si las situaciones en nuestro ritmo de vida están siendo intensas.

### **2.4.3.2 El medio ambiente y las condiciones laborales**

Otra de de las principales causas del desarrollo de síntomas y de una enfermedad psicósomática es el medio ambiente, debido a que las condiciones de vida pueden desempeñar el papel de estrés y por ende, propician molestias físicas. Es importante mencionar que el individuo que habita en lugares más poblados y de gran densidad, (ciudades y/o países desarrollados), está mayormente expuesto a la contaminación y el ruido, y de esto surgen el fastidio, la impresión de soledad, abandono, y lo cual puede engendrar manifestaciones a nivel corporal. Así mismo las condiciones del ambiente laboral tienen gran importancia para el equilibrio psicósomático. Tordjam (2002) señala “Un trabajo que disgusta, obliga a una inversión de energía muy superior” (p. 22), y por ende el esfuerzo será mayor.

Se realizó un estudio en una fábrica donde se hacía el mismo trabajo en dos departamentos. En uno el ausentismo era inquietante, mientras que el otro marchaba bien. La investigación reveló que el departamento “enfermo” estaba dirigido por un jefe tiránico, autoritario y poco comprensivo<sup>11</sup>. Este dato resalta la importancia del estudio acerca del impacto que tienen las condiciones poco satisfactorias en el ambiente laboral, para desarrollar síntomas y/o enfermedad del organismo, ya que tomando en cuenta que el síntoma comunica precisamente una insatisfacción, una persona poco o nada satisfecha con sus actividades laborales está más propensa a enfermar con mayor facilidad.

#### **2.4.3.3 Las emociones**

Una de las principales causas de la enfermedad psicósomática corresponde al ámbito de las emociones. García (1999) indica: “Dependiendo de la emoción y del estado de ánimo de una persona, puede manifestar el dolor de manera diferente” (p.62).

Los síntomas de la enfermedad pueden comprenderse como traducciones corporales de nuestra percepción del mundo exterior y de nuestras emociones, ya que éstas desempeñan un rol considerable en la elaboración de nuestra personalidad. Por lo que cada persona expresa sus conflictos emocionales de diferente manera, de acuerdo a la percepción que tenga de su mundo, de las situaciones y de sus emociones. Por ello, no todas las personas llegan a desarrollar síntomas físicos de una enfermedad, aunque estén expuestas al mismo contexto

---

<sup>11</sup> Tordjman, G. (2002). Cómo comprender las enfermedades psicósomáticas. Barcelona: Gedisa. P.22.

social o laboral. A través del síntoma físico se comunica un deseo insatisfecho o un conflicto interior. García Licea (2005) indica: “Nosotros somos un cuerpo; todo lo que se piensa y siente, todo lo que ocurre en el cerebro funciona a través de una fisiología que es la base bioquímica de los sentimientos y emociones” (p. 11).

Anteriormente se tenía la creencia errónea de que las enfermedades psicológicas sólo producían llanto, tristeza, ideas de suicidio, sentimiento de inferioridad, u otros síntomas psicológicos, sin embargo, la ansiedad, la depresión y el estrés actúan también sobre las hormonas y puede producir cambios en todo el organismo, y en consecuencia molestias físicas que pudiesen interpretarse como síntomas de enfermedad.

#### **2.4.4 Principales síntomas o manifestaciones psicosomáticos relacionados con el estrés**

Día con día nos desarrollamos y crecemos en un ambiente físico compuesto por muchos factores patógenos, causantes de enfermedad. Esto lo sabemos gracias a diversos estudios que se han desarrollado en medicina y otras ciencias afines a ella, sin embargo cuando no encontramos una causa física que origine la molestia que presentamos, entonces podríamos estar hablando de un síntoma psicosomático.

En muchas ocasiones la enfermedad física es el resultado de un desequilibrio emocional que persiste a través del tiempo. Las molestias psicosomáticas son producidas por somatizaciones del individuo, es decir, cuando la relación mente-cuerpo se ve alterada debido a emociones displacenteras, sentimientos negativos,

modificaciones del ciclo vital o situaciones de alto impacto emocional, las cuales producen estrés, o bien son producto de una exposición continua al estrés, que puede representarse en forma de síntomas o malestares físicos.

De acuerdo con el libro *La Mente Dividida*, de John E. Sarno, normalmente suele aparecer un síntoma que persiste durante meses sin evolucionar en ningún sentido, ocasionando una molestia crónica que vamos soportando como podemos y con esto llegamos al desarrollo de la enfermedad. Recordemos que el síntoma funge como el lenguaje del cuerpo para expresar emociones inconscientes. Sin embargo, Sarno (2008) señala: “El síntoma puede perder con el tiempo su capacidad de distracción. En ese momento la psique guarda otra estrategia en la manga; encontrará otro síntoma para tomar el lugar del anterior, uno que sea considerado físico” (p. 18).

A pesar que se han realizado varios estudios referentes al tema de la medicina psicosomática, hoy en día se sabe existen cientos de padecimientos que han sido identificados como puramente psicosomáticos, o por lo menos con algún componente psicosomático, éstos pueden ir desde un ligero dolor de espalda hasta el desarrollo de un cáncer, dependiendo de las características de la persona, y sobre todo del poder de sus emociones inconscientes.

Normalmente cuando una persona que padece un problema de somatización y decide visitar al médico, lo hace porque presenta no una, sino varias molestias. García Campayo (1999) en su libro *Usted No Tiene Nada: La Somatización*, señala “La lista de síntomas es muy larga, sin embargo, los más frecuentes tienen que ver

con el dolor, que puede afectar a cualquier parte del cuerpo, tórax, abdomen, espalda, extremidades, cabeza, etc.” (p. 73).

Por otro lado, Jhon E. Sarno, en *La Mente Dividida*, clasifica los desórdenes psicósomáticos en dos categorías:

1. Los que son inducidos directamente por las emociones inconscientes, tales como los problemas de dolor, y los trastornos gastrointestinales comunes como el reflujo, las úlceras, el síndrome del colon irritable, las infecciones de la piel, las alergias, entre otras.
2. Aquellas enfermedades en que en que las emociones inconscientes pueden ser un agente causal, pero no el único. Entre ellas se encuentran las enfermedades autoinmunes como la artritis reumatoide, algunos trastornos cardiovasculares y el cáncer <sup>12</sup>.

En otro orden, Louise L. Hay (2009) en su libro “Tú puedes sanar tu vida”, incluye una lista de probables enfermedades que para ella son producto de ciertos Patrones Mentales, como son pensamientos interiores y de nuestras creencias. Algunas de estas enfermedades se localizan en varias partes del cuerpo, pero las más comunes se enlistan a continuación.

- a) La cabeza: Nos representa, es lo que mostramos al mundo. Normalmente los dolores de cabeza ocurren por invalidarse a uno mismo. Las migrañas por

---

<sup>12</sup> García Campayo, J. (1999). *Usted no tiene nada, la somatización*. Barcelona: Océano. P. 73.

ejemplo, son creadas por sujetos que quieren ser perfeccionistas y se presionan mucho.

- b) La garganta: Representa nuestra habilidad de “hablar claro”, de “pedir lo que queremos”, de decir “soy yo”. Cuando se manifiestan problemas en la garganta, por lo general se hace referencia a que el ser humano se siente incapaz de defenderse. Para Louise, el dolor de garganta también demuestra enojo, y la corriente creativa y centro de energía del cuerpo, que cuando esta se ve reprimida, a menudo surgen problemas en esta parte del cuerpo.
- c) La espalda: Representa el sistema de apoyo. Los dolores en la espalda están relacionados con el no sentirse lo suficientemente apoyado, es decir, se percibe falta de apoyo emocional, tanto familiar, social o en la pareja.
- d) El estómago: Digiere todas las nuevas ideas y experiencias que vivimos. Cuando se presentan molestias estomacales, se podría decir que la persona no es capaz de asimilar adecuadamente las nuevas experiencias. Las úlceras, por ejemplo, generalmente están relacionadas con el temor de la persona de “no ser suficientemente buena” en algo.
- e) El colon: Representa la habilidad de soltar, de liberar todo aquello que no se necesita. El cuerpo está en un perfecto ritmo con la corriente de la vida y requiere de un equilibrio de consumo, asimilación y eliminación. Los temores son considerados como bloqueadores de lo viejo.
- f) La piel: Representa la individualidad. Con regularidad, las alteraciones en la piel significan que la persona siente amenazada su individualidad.
- g) El cáncer: Es una enfermedad cuya causa tiende a relacionarse con un profundo resentimiento guardado y autocrítica durante mucho tiempo, hasta

que literalmente corroe por el cuerpo. Algo ocurrido en la niñez ha destruido el sentido de confianza de la persona.

- h) El peso excesivo: Representa la necesidad de protección. L. Hay sugiere que el hombre o mujer con sobrepeso busca la protección de heridas, desaires, críticas, abuso, sexualidad y propuestas sexuales. Tiene que ver con el sentimiento de inseguridad e incomodidad.

A pesar de que podríamos enumerar un sinfín de enfermedades y síntomas psicósomáticos, lo más importante no es conocer a fondo todas, sino establecer las causas que lo originan de manera particular. Es decir, no podemos generalizar el hecho de que una persona que sufre de cefaleas o migraña, se deba a la misma causa que otra con el mismo padecimiento, ya que como se mencionó anteriormente depende de la personalidad de cada individuo. Comprender la enfermedad o el síntoma psicósomático implica ir más allá de la molestia física, es adentrarse en la vida del paciente, en sus experiencias; establecer una relación interpersonal con él para comprender junto con él, el lenguaje dual de sus emociones y su cuerpo. Sólo a través de contacto con el paciente es como se llega a reconocer la verdadera naturaleza de su aflicción, y se puede iniciar entonces un tratamiento efectivo.

## **2.5 Teorías psicológicas que explican los síntomas psicósomáticos**

A lo largo de la historia han sido muchos los personajes los que se han interesado en el estudio de la relación dual que existe entre la psique y el soma. Frankl (1995), con respecto a las enfermedades señala: “Hoy en día sabemos que ha sido denominada medicina psicósomática la que se ha ocupado de las estrechas relaciones entre lo corporal y lo psíquico” (p. 145).

A partir de los tiempos de Hipócrates, el interés por comprender el origen de las enfermedades no sea detenido. Su principal aportación al respecto, ha sido la teoría que el mismo desarrolló, conocida como la *teoría de los cuatro humores* y en esta sostenía: “La enfermedad era el resultado de un desequilibrio en el cuerpo de los cuatro humores, unos fluidos que en las personas sanas se encontraban naturalmente en una proporción semejante”. Cuando los cuatro humores (sangre, bilis negra, bilis amarilla y flema) se desequilibraban, el individuo enfermaba y permanecía enfermo hasta que se recuperaba el equilibrio. Sin embargo, en el ámbito de la Psicología, existen teorías que describen la relación entre la parte inconsciente y el aspecto corporal del ser humano, y desde luego la relación entre éstos dos aspectos. Dichas teorías se describen a continuación.

### **2.5.1 El psicoanálisis de Freud**

Como bien se sabe, el psicoanálisis constituye una de las teorías más importantes en el campo de la Psicología. Su principal representante Freud, es considerado como un psicólogo de profundidad debido a que durante el desarrollo de su teoría se interesó en el estudio de los procesos inconscientes de la psique.

Sigmund Freud nació en Freiberg, Moravia, en 1856, sin embargo pasó gran parte de su vida en Viena. Era médico y se especializó en neurología y buscaba entender las dinámicas o causas de la psicopatología en la vida del paciente, más que sólo clasificar síntomas. Logró avances significativos en la comprensión y el tratamiento de los trastornos funcionales (psicogenéticos), en los que no se puede demostrar ninguna base orgánica (síntomas psicósomáticos). Una de las aportaciones más significativas en la comprensión de las repercusiones de los conflictos inconscientes sobre el cuerpo, ha sido el estudio sobre la Histeria, el cual inició en asociación con Joseph Breuer, utilizando la hipnosis como procedimiento analítico.

La histeria como enfermedad era, según Dicaprio (2005) “Una categoría general, que abarcaba una multitud de síntomas extraños, como la ceguera o la sordera psicológicas, el mutismo, diversas parálisis de los miembros, sensibilidades y anestесias. Estos síntomas parecen ser de naturaleza orgánica, pero sus orígenes psicológicos” (p. 35).

Con respecto a la energía, Freud heredó ideas de Ernest Brucke: a) No hay más que una sola energía y esta es física, b) La transformación de esta energía es la causa de todos los fenómenos cósmicos, físicos, biológicos y psíquicos, c) Todas las expresiones biológicas y psíquicas en la vida del hombre son efecto de la diferencia del potencial de la energía, así sean tensiones, emociones, ideas o imaginaciones. Se veía a la energía como exclusivamente física y los trastornos emocionales se atribuían a trastornos en algún órgano. Sin embargo, durante su asociación con Breuer, Freud pudo observar que muchas de las perturbaciones emocionales estaban mezcladas con problemas sexuales y concluyó que la energía que él había

tomado primero como física y después como psíquica, era más bien energía sexual y la llamó libido, y a esta comenzó a atribuir toda manifestación de actividad humana. Freud afirmaba que “Si la energía está bloqueada en su natural expresión o por sus vías naturales, se desvía produciendo ansiedad, reacciones somáticas o síntomas neuróticos”<sup>13</sup>. Por lo tanto, cuando el flujo natural de la energía instintiva queda bloqueada, aparecen los síntomas neuróticos, es decir, los síntomas psicósomáticos.

### 2.5.2 La terapia Gestalt

Gestalt es un término alemán sin traducción directa al castellano, pero que aproximadamente significa "forma", "totalidad", "configuración". Nació en la década de 1940 con la publicación del libro *Ego, Hunger and Aggression: A Revision of Freud's Theory and Method* (Durban, 1942) escrito por Fritz Perls y Laura Perls <sup>14</sup>. Se sitúa en la confluencia del psicoanálisis, las terapias psicocorporales de inspiración reichiana, el psicodrama, los enfoques fenomenológicos y existenciales y las filosofías orientales.

En su libro: *Terapia Gestalt: Teoría y Práctica*, Baumgardner (2003) señala: “Gestalt es una terapia existencialista, que se ocupa de los problemas provocados por nuestra aversión a aceptar la responsabilidad de lo que somos y de lo que hacemos” (p. 19). Asimismo, desarrolla una perspectiva unificadora del ser humano, integrando al mismo tiempo sus dimensiones sensoriales, afectivas, intelectuales, sociales y espirituales, permitiendo así una experiencia global. Enfatiza la conciencia

---

<sup>13</sup> Ramírez A. (1998). *Psique y Soma, Terapia Bioenergética*. México: ITESO. P. 21.

<sup>14</sup> Wikipedia, La Enciclopedia Libre. (2011). *Terapia Gestalt*. (Consultado el 18 de junio de 2011). [http://es.wikipedia.org/wiki/Terapia\\_Gestalt](http://es.wikipedia.org/wiki/Terapia_Gestalt)

de lo que ocurre en el aquí y ahora, en el plano mental, emocional y corporal. Fritz Perls se refiere a Gestalt como “la unidad definitiva de experiencias”. La experiencia de nosotros mismos es en gran parte física y en consecuencia depende de la percepción de nuestro cuerpo.

En Gestalt la salud se traduce en un ajuste creativo permanente entre las fronteras del contacto con el organismo y su entorno. Es en las fronteras del contacto donde tienen lugar los hechos psicológicos. La frontera donde se sitúa la experiencia no separa al organismo de su entorno, limita el organismo, lo contiene y lo protege y al mismo tiempo toca su entorno. La frontera pertenece al mismo tiempo al interior y al exterior; forma parte de dos mundos distintos pero interrelacionados y todos los trastornos del contacto o resistencias pueden considerarse como problemas de frontera: abolición de los límites claros en caso de confluencia excesiva con el entorno, desbordamiento del mundo exterior o del mundo interior en la introyección o la proyección, etc.

En la psicoterapia Gestalt, se habla de una dinámica de energía. Se tiene la idea de que la dinámica se refiere a las energías suministradas por el organismo o por el universo para el organismo, y dentro del mismo, para poder vivir y tener todas las experiencias que potencialmente los seres humanos podemos tener y tenemos. Cuando hay un estancamiento o una condensación de la energía, aparecen los síntomas.

Según la Terapia Gestalt la enfermedad aparece cuando una energía que está preparada para encontrarse con el entorno en la frontera-contacto se frena y se

vuelve hacia uno mismo. Y nos hacemos a nosotros mismos lo que íbamos a hacer al entorno <sup>15</sup> (Espinosa, 2011, ¶ 10).

Volvemos la energía hacia nosotros mismos porque es lo más conocido, con lo que nos sentimos más cómodos y seguros. Cuando la energía se vuelve hacia uno se producen las enfermedades físicas, puede haber posteriormente problemas psicológicos

Fernando García en su libro *Psicoterapia Gestalt: Proceso figura-fondo* (2005), señala: “Nosotros somos nuestro cuerpo; todo lo que se piensa y siente, todo lo que ocurre en el cerebro funciona a través de una fisiología que es la base bioquímica de los sentimientos y emociones” (p. 11). Según García, el cuerpo está diseñado para la salud y la autoregulación. Si la persona lo trata bien y alimenta, estimula, le provee descanso, experiencias nuevas, y propicia que se sienta bien, el cuerpo lo agradecerá y funcionará de manera saludable.

Por otra parte, si se empeña en descuidarlo, lo hará sentir mal y actuará de manera no saludable con malestar, con síntomas o enfermedades tanto físicas como emocionales.

---

<sup>15</sup> Espinosa Rabanal B. (2011). *Síntomas y enfermedades desde la Terapia Gestalt*. (Consultado el 20 de junio de 2011). <http://espacioaia.com/Sintomas%20y%20enfermedades.pdf>

## 2.6 La bioenergética como intervención terapéutica para los síntomas psicósomáticos

La bioenergética es el estudio de la personalidad humana en función de los procesos energéticos del cuerpo<sup>16</sup>. Se deriva de los modelos humanísticos-existenciales que son considerados la tercera fuerza, respecto al psicoanálisis y al conductismo. Fue desarrollada por el Doctor Alexander Lowen, quien habla constantemente de la mayor o menor cantidad de energía que tiene el individuo, del fluir natural de la misma que se manifiesta en el bienestar de la persona, de los obstáculos que las tensiones y coraza muscular oponen al movimiento espontáneo de la energía y de los trastornos emocionales y somáticos que la falta de energía o su estancamiento en diversas partes y órganos del cuerpo causa en la vida de un hombre<sup>17</sup>.

Como terapia nace en 1956, año en el que Alexander Lowen, Pierrakos, Walling y Alice Landas dieron origen a la terapia que entonces llamaron Análisis Bioenergético, basándose en la energía del organismo humano, y tomando ideas y observaciones fundamentales de Reich, Freud y los fisicalistas del siglo pasado<sup>18</sup>.

Una de sus ideas fundamentales es la unidad dinámica del organismo humano. Todas las funciones del hombre, somáticas y psíquicas son efecto de la energía vital que puede aumentarse y disminuirse por mecanismos o trastornos internos, o por influencia del medio ambiente externo. De esto se deriva que si por razones internas o influencias externas alguna función somática queda restringida o alterada por falta, o por acumulación de energía, las funciones psíquicas quedan

---

<sup>16</sup> Marañón Dueñas, A. G. (2010), *Bioenergética*. [Manual de Maestría en Psicoterapia Humanista]. Instituto Universitario Carl Rogers.

<sup>17</sup> Feixas, G. (1993). *Aproximaciones a la Psicoterapia: Una introducción a los tratamientos psicológicos*. España: Paidós. p. 141.

<sup>18</sup> Castro. N. (2011). Bioenergética y Gestalt una visión integradora. (Consultado el 24 de junio de 2011). <http://espacioaia.com/Sintomas%20y%20enfermedades.pdf>

también alteradas porque el organismo humano trabaja como un todo. Del mismo modo cuando hay problemas psicológicos que restringen el flujo de la energía vital en la musculatura y órganos del cuerpo hay también disminución de la actividad del sistema nervioso autónomo, del sistema endocrino, corrientes eléctricas y viceversa.

Otro de los principios básicos de la bioenergética es la unidad cuerpo-mente. La mente y el cuerpo funcionan como dos entidades distintas y con independencia propia pero al mismo tiempo interconectadas y unidas. Asimismo, propone los principios de placer y el principio de realidad. A nivel corporal el placer fomenta la vida y el bienestar del organismo, sin embargo el dolor se experimenta como una amenaza para la integridad del organismo. El principio de realidad, en tanto que opuesto al principio del placer exige la aceptación de un estado de tensión y aplazamiento del placer de acuerdo con los requerimientos de la situación externa. Durante este intervalo se mantiene un estado de tensión hasta que llega el momento adecuado para la descarga.

El principio de realidad depende del principio del placer y viceversa, y tanto el placer como la realidad dependen del estado de bioenergía del cuerpo. Uno no puede encontrarse con la realidad si no se tiene energía que mover. Una persona sana produce constantemente energía y se mueve hacia el mundo en el que encuentra el placer. Si la energía no se descarga de una manera adecuada al estar en contacto con la realidad se produce angustia y un "impulso" interior.

Lowen define el placer y el dolor: la sensación del placer se define como la percepción de un movimiento expansivo en el cuerpo- exploración, extensión, toma de contacto. Cerrarse, apartarse, contenerse y retraerse no son experiencias de placer y en realidad pueden ser experiencias de dolor o ansiedad.

Por otro lado, el objetivo del tratamiento bioenergético es la eliminación de todos aquellos mecanismos carenciales o patológicos corporales, musculares, emocionales, mentales y yóicos que se han fabricado a través de las etapas infantiles, adolescentes y juveniles. Es restablecer la unidad dinámica del cuerpo y de la mente a fin de que el paciente tenga más vitalidad y efectividad en sus funciones somáticas y psíquicas, en su modo de pensar y de obrar, e incluso en su relación con la parte espiritual.

La terapia bioenergética va dirigida a personas con problemas psíquicos, físicos o psicosomáticos catalogados como patologías, sino también a personas con dificultades para enfrentarse a problemas existenciales y a toda persona que esté buscando una mejor calidad de vida<sup>19</sup>.

## **2.7 Conclusión**

Después de haber revisado algunas de las teorías psicológicas que describen y explican el origen de los síntomas psicosomáticos, conviene señalar que todas juegan un papel muy importante, ya que sus aportes son muy significativos y constituyen el principal fundamento para el desarrollo de esta investigación. Cada una de ellas, desde su propia perspectiva y enfoque intenta dilucidar de dónde parte la formación de un síntoma. De acuerdo a lo descrito con anterioridad, desde los tiempos de Hipócrates se hablaba de la relación entre la energía y los rasgos de personalidad de la persona. Asimismo, Freud, a quién se le atribuye gran parte del

---

<sup>19</sup> Castro, A. (2011). Bioenergética y Gestalt una visión integradora. (Consultado el 24 de junio de 2011). <http://www.zuhaizpe.com/articulos/bioenergetica.pdf>

estudio sobre la Histeria, constituye una de las principales referencias en torno a la función de la energía y la creación de síntomas neuróticos. Sin duda alguna, su teoría psicoanalista y sobre todo su estudio sobre los síntomas en mujeres con histeria, constituyen la base fundamental que dieron pie al desarrollo de otras teorías.

Otro enfoque que resalta mucho la importancia de la energía en las funciones vitales del ser humano, es la Bioenergética, la cual parte de las ideas de Lowen, quien a su vez retomó ideas de Reich, y este último, tuvo como fundamentos, los estudios de Freud. La bioenergética de Lowen como se mencionó anteriormente, se deriva del modelo humanístico y Gestalt, el cual concibe a la persona como un ser capaz de equilibrar su energía, es decir, de regularse a sí mismos y desarrollar su potencial humano. Sus conceptos principales de vivir en el aquí y en el ahora, así como el darse cuenta, resultan imprescindibles en el lenguaje de los síntomas. Asimismo en Gestalt se habla de los bloqueos de la energía, los cuales son causantes de la manifestación de síntomas ya que ve al ser humano desde un enfoque holístico e integrador. Siguiendo las ideas de Lowen, este habla sobre la norepinefrina, que es llamada por él como “la hormona de lucha” y actúa movilizándolo a los órganos del cuerpo, para hacer frente a una amenaza, y señala “Si la persona actúa adecuadamente frente al estímulo amenazante, la hormona ha cumplido su función; por el contrario, si la persona no logra una respuesta apropiada, el estrés se acumula y puede ocasionar diferentes manifestaciones en su cuerpo”<sup>20</sup>. Esta idea nos sirve como referente para poder establecer la relación que existe entre las situaciones de tensión o estrés que presentan una persona, y los síntomas manifestados en su cuerpo.

---

<sup>20</sup> Maroto, M. E. (2006). *Estrés ¿moda o realidad?*. México: Norma Ediciones. p. 4.

A partir de esto, se deriva el interés por la bioenergética, ya que esta pone énfasis en el lenguaje del cuerpo, es decir, en la forma en cómo este manifiesta dichos síntomas. Se centra al paciente en el darse cuenta de lo que éstos síntomas representan para él, porque después de todo, es la manera de expresarse en su propio cuerpo. Asimismo, al derivarse de la Gestalt, ayuda a combinar el trabajo con el cuerpo y con la mente, de manera física, emocional, psíquica y espiritual, para restablecer la armonía. Con la bioenergética se busca lograr en la persona una armonización e integración mente-cuerpo, cuerpo-mente, para así llegar al alivio del sufrimiento innecesario y desde luego, una mayor capacidad para sentir placer. Por ello, esta será el punto de referencia sobre la cual se base esta investigación, y jugará un papel importante en el diseño de la propuesta de intervención.

**CAPÍTULO III:**  
**DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

### 3.1 Hipótesis

#### a) Hipótesis de investigación:

Los síntomas psicossomáticos que experimenta el personal médico del Hospital Regional de la Huasteca, son producto del estrés laboral que presentan.

#### b) Hipótesis nula:

Los síntomas psicossomáticos que experimenta el personal médico del Hospital Regional de la Huasteca, no son producto del estrés laboral que presentan.

#### c) Hipótesis alternativa:

Los conflictos interpersonales entre los miembros médicos del Hospital Regional de la Huasteca, son los principales desencadenantes de los síntomas psicossomáticos en los trabajadores.

### 3.2 Conceptualización de variables

#### VI: Estrés laboral:

El estrés laboral es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o en conjunto como agentes estresantes, y que pueden influir en el estado de ánimo de la persona que lo presenta. Asimismo, según Sloan y Cooper, 1987 (citados en Estrés Laboral: Guía para empresarios y empleados, 2004, pag. 26) puede definirse como: “un desajuste entre el individuo y su trabajo, es decir, entre sus capacidades y las exigencias del empleo”, lo que puede ocasionar un desequilibrio significativo que llega a afectar no sólo el

rendimiento físico del trabajador dentro de sus actividades, sino que también repercute de manera significativa en su salud, relaciones interpersonales y desde luego en el aspecto emocional, pudiendo desembocar en trastornos psicológicos, como crisis de ansiedad e incluso enfermedades físicas.

**VD:** Síntomas psicósomáticos:

Enfermedad según Dethlefsen y Dahlke (2006), es la pérdida de una armonía, o también el trastorno de un orden hasta ahora equilibrado, y un síntoma puede entenderse también como la expresión visible de un proceso invisible, que con su señal pretende interrumpir nuestro proceder habitual, avisarnos de una anomalía.

Un síntoma psicósomático puede definirse, según el Diccionario de la Real Academia Española como una “dolencia o afección, un mal para alguien que hace que algo no funcione bien, y es lo que se desarrolla cuando se pierde la salud”, es decir, que afecta en una o varias áreas de su vida. Asimismo, el término psicósomático es utilizado definir la existencia de alteraciones físicas que después de las oportunas exploraciones clínicas y analíticas, resultan tener su origen en procesos o cuadros de tipo psíquico, por lo que se puede entender que una persona sufre somatizaciones cuando presenta uno o más síntomas físicos y tras un examen médico, estos síntomas no pueden ser explicados por una enfermedad médica.

En un sentido más amplio, se entiende que el síntoma psicósomático se refiere a aquellas manifestaciones corporales de origen psíquico, emocional o mental, que afecta al estado psicológico, laboral, familiar y físico de la persona que lo

presenta, y que juega un papel importante en el desequilibrio de la misma. Ocasiona alteraciones que pueden llevar a la persona al desarrollo de una enfermedad.

### 3.3 Operacionalización de variables

**Variable independiente:** Estrés laboral:

*Indicadores:* Cambios constantes de humor, malestares físicos, bajo rendimiento laboral, malos tratos a los pacientes.

**Variable dependiente:** Manifestaciones psicósomáticas.

*Indicadores:* Dolor en alguna parte del cuerpo, aumento o disminución constante de peso, insomnio, agotamiento físico.

### 3.4 Metodología de la investigación

El paradigma de investigación que se utilizará es de tipo mixto, y esto implica la combinación de los enfoques cuantitativo y cualitativo dentro del mismo estudio. Sampieri (2006) señala: “El enfoque mixto es un proceso de investigación que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema” (p. 755).

Partiendo del enfoque cualitativo, este utilizará la recolección de datos sin medición numérica, ya que se evoca más al aspecto subjetivo de la realidad de los participantes. Se realizarán preguntas de investigación utilizando el análisis para

posteriormente sacar conclusiones con base en el proceso de interpretación de los resultados. En esta investigación se llevarán a cabo dos entrevistas, de manera abierta. Una a los trabajadores médicos del Hospital Regional de la Huasteca, de los turnos matutino y vespertino, que se encuentran laborando de lunes a viernes. En ellas las preguntas se encaminan a obtener datos significativos en relación a la percepción que tanto el experto como la población estudiada tienen en relación al fenómeno de estrés laboral y las manifestaciones psicósomáticas derivadas de este. Se tomarán en cuenta cuatro indicadores en cada una de las variables. Para la variable independiente (estrés laboral) éstos son: cambios constantes de humor, bajo rendimiento laboral, malos tratos a los pacientes, malas relaciones con los compañeros de trabajo. Mientras que para la variable dependiente (manifestaciones psicósomáticas), los indicadores corresponden a: dolor en alguna parte del cuerpo, aumento o disminución constante de peso, insomnio, agotamiento físico.

Cabe señalar que en el enfoque cualitativo se obtienen puntos de vista y datos de los participantes con base en su experiencia, emociones, perspectivas propias respecto al suceso manifiesto, por ello la importancia de realizar la entrevista a los médicos de manera personal, en la cual cada uno de ellos pueda proporcionar información en relación a su situación de estrés y sus repercusiones e influencia en la formación y manifestación de síntomas psicósomáticos. Aunado a lo anterior, en la investigación cualitativa se hace el uso constante de la observación dentro del campo natural donde se está desarrollando el fenómeno, por lo que la observación constituye un recurso más para complementar la descripción detallada de la realidad

que viven los trabajadores dentro del Hospital Regional de la Huasteca. Sin embargo, una referencia muy importante que es de gran utilidad en el estudio cualitativo es la opinión que el experto tiene acerca del tema. Es por ello que se realiza una entrevista al Psicólogo Clínico de la Institución.

Los alcances de una investigación con enfoque mixto, recaen en que dentro de ella se logra una perspectiva más precisa del fenómeno. Asimismo, al utilizar dos métodos se incrementa la confianza en que éstos son una representación genuina y fidedigna de lo que ocurre con el fenómeno estudiado. La importancia de realizar una investigación de tipo mixta radica básicamente en la confiabilidad de los datos. Es menester contar con datos objetivos que comprueben que efectivamente se está presentando el fenómeno en cuestión, sin embargo no se deja de lado la percepción de los participantes ante el mismo, ya que tanto los aspectos objetivos (cuantitativos) y subjetivos (cualitativos) juegan un papel importante para obtener un mayor conocimiento de la situación, por lo que hacen de la investigación un proceso de mayor fiabilidad en cuanto a los datos obtenidos.

#### **3.4.1 Tipo de investigación**

Por lo descrito anteriormente, es importante mencionar que el tipo de investigación es correlacional, ya que en esta se tiene como propósito conocer la relación que existe entre dos o más variables en un contexto en particular, en este caso se analiza la relación existente entre el estrés laboral y las manifestaciones psicosomáticas. La utilidad principal de los estudios correlacionales es saber cómo se pueden comportar

un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otras variables relacionadas (Sampieri, 2006, p. 106).

### **3.5 Población y muestra**

La población requerida para el presente estudio, corresponde a los trabajadores médicos del Hospital Regional de la Huasteca, de los turnos matutino y vespertino que asisten a laborar de lunes a viernes, cuyas edades oscilan entre los 24 y 55 años, la mayoría casados y laboralmente activos en más de una institución.

El Hospital Regional de la Huasteca cuenta actualmente con un total de 287 trabajadores, distribuidos en diversas áreas y turnos. Sin embargo la población estudiada corresponde a los trabajadores médicos, de los turnos ya mencionados, los cuales constituyen una población total de 32. Se tomó una muestra representativa del 45% del total de la población, misma que corresponde a la cantidad de 14 médicos, a los cuales se les aplicó la prueba estandarizada denominada Perfil de Estrés, ya que se ha observado que esta población es la que presenta mayores episodios de estrés, debido a que son los que están en mayor contacto con la población que corresponde a los pacientes que acuden a los servicios del Hospital.

Asimismo, se aplicó una entrevista personal (ver anexo 1) a tres profesionales de la población total.

Es importante mencionar que éstos profesionales del área médica representan una muestra no probabilística, ya que fueron seleccionados de acuerdo a las características específicas del planteamiento del problema. Cabe mencionar que en la muestra no probabilística, según Sampieri, la elección de los elementos no

depende de la probabilidad sino de las características de la investigación, y donde se tiene como objetivo documentar las experiencias de los participantes.

### **3.6 Técnicas e instrumentos utilizados**

Para la recolección de datos que contribuya a nuestra investigación es necesario utilizar instrumentos de medición que nos faciliten la llegada a ese objetivo. Recolectar datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a la reunión de datos con un propósito en específico, en este caso comprobar las hipótesis planteadas.

En la recolección de datos es necesaria la utilización de instrumentos que arrojen tanto datos cualitativos como cuantitativos, ya que ambos aportan los elementos que enriquecen la investigación, sobre todo si el paradigma de investigación se basa en los lineamientos del enfoque mixto.

En el presente estudio se requerirá de la utilización de tres instrumentos de medición, de los cuales el primero arrojará datos cuantitativos, mientras que los dos últimos proporcionarán elementos de corte cualitativo. Cada uno de ellos se describirá a continuación.

#### **3.6.1 Prueba estandarizada Perfil de Estrés:**

Un instrumento de gran utilidad para medir factores como el nivel de estrés es la prueba estandarizada. Se conoce como prueba estandarizada a aquella herramienta que permite obtener datos objetivos y a partir de ellos, hacer una inferencia sobre la

situación o fenómeno en cuestión. En otros términos, una prueba estandarizada se refiere a un examen que se administra y califica siguiendo un procedimiento estándar predeterminado.

En la investigación que se pretende realizar, es menester emplear un instrumento que permita observar de manera objetiva el fenómeno de estudio, es decir, la variable independiente y su efecto en la dependiente. Para ello se aplicará el perfil del estrés, el cual está diseñado con la finalidad de identificar aquellas áreas que ayudan a una persona a ser vulnerable ante las situaciones dañinas que ocasionan estrés, y a desarrollar enfermedades relacionadas con el mismo. El perfil de estrés fue diseñado por Kenneth M. Nowack,

La intención principal del perfil de estrés es brindar información acerca de los factores psicosociales que intervienen en la relación entre estrés y enfermedad. Está dirigido a la población que comprende a adultos mayores de 20 años, con un nivel de lectura mínimo de secundaria. Consta de un cuadernillo de aplicación, con un total de 123 reactivos, los cuales deberán ser contestados en el formato de repuestas. Tanto las instrucciones como los reactivos se presentan en el cuadernillo de aplicación. El perfil de estrés funciona de manera adecuada en escenarios grupales como son clínicas, hospitales y demás organizaciones, por lo que en esta investigación; se aplicará de manera aleatoria a los trabajadores médicos del Hospital, que corresponden a los grupos matutino y vespertino, y que acuden a laborar de lunes a viernes. La prueba se aplicará a una muestra representativa de la población total, la cual corresponde a 32 médicos de las diversas áreas que constituyen el Hospital como son: urgencias, quirófano, hospitalización y consulta externa.

## **Interpretación de las puntuaciones**

Para la interpretación de los resultados en las escalas: -Hábitos de salud, Ejercicio, Descanso/sueño, alimentación/nutrición, Prevención, Red de apoyo social, Fuerza cognitiva, Valoración Positiva, Minimización de la amenaza, Concentración en el problema y Bienestar Psicológico- las puntuaciones elevadas sugieren cierta invulnerabilidad hacia la enfermedad relacionada con el estrés y se definen como recursos protectores de la salud. Las puntuaciones bajas en las mismas escalas implican una vulnerabilidad relativa hacia la enfermedad y se identifican como alertas de riesgo para la salud.

La interpretación de las puntuaciones elevadas y bajas de las escalas –Estrés, Conducta Tipo A, Valoración Negativa y el Conglomerado de Reactivos (ARC) es inversa; aquellas elevadas reflejan cierta vulnerabilidad ante la enfermedad relacionada con el estrés y se identifican como alertas de riesgo para la salud, mientras que las bajas revelan invulnerabilidad ante la enfermedad y se identifican como recursos de protección para la salud.

Las puntuaciones T de 40 a 59 se consideran dentro del promedio; las puntuaciones de T 60 y superiores se consideran elevadas, en tanto que las de T 39 e inferiores se consideran bajas.

### **3.6.2 Entrevista:**

La entrevista es una herramienta importante dentro de este proceso de investigación, ya que constituye un encuentro real con el entrevistado. Permite al investigador la observación del fenómeno en cuestión, a través de un intercambio no sólo verbal

sino también no verbal, lo cual es necesario para que el entrevistado deposite la confianza, misma que establece un pilar indiscutible e imprescindible para lograr un mayor acercamiento con el participante, tomando en cuenta los códigos éticos y brindándole la mayor confidencialidad posible.

- **Entrevista a médicos.**

En la entrevista aplicada se indagarán las dos variables de investigación, para establecer una correlación entre ellas. La primera variable corresponde al estrés laboral. Dentro de esta destacan cuatro indicadores sobre los cuales se profundizará, y son: cambios constantes de humor, bajo rendimiento laboral, malos tratos a los pacientes y malas relaciones con los compañeros de trabajo. Por otro lado están las categorías de la variable dependiente que son las manifestaciones psicosomáticas, y dentro de éstas destacan: dolores en alguna parte del cuerpo, aumento y disminución de peso, insomnio y agotamiento físico.

La entrevista se aplicará a tres médicos, ya que ellos son lo que están más inmersos en el ambiente hospitalario, y según observaciones previas, son los que mayormente manifiestan sentirse estresados, debido a las actividades que realizan. Los participantes corresponden a las áreas de urgencias, consulta externa y quirófano (ver anexo 1).

No se tiene una duración de tiempo definida para la aplicación de la entrevista, ya que lo que se pretende es que los entrevistados se expresen sin presiones y sean lo más sinceros posible.

- **Entrevista a un experto.**

Por otro lado se entrevistará al Psicólogo de la institución, puesto que él desde su experiencia clínica dentro del hospital, puede aportar datos de gran relevancia para el estudio, los cuales enriquecerán de manera significativa el proceso de investigación, debido a que al laborar dentro del contexto que se está investigando, observa y analiza el comportamiento de los trabajadores dentro del mismo, por lo que sus sugerencias, comentarios, puntos de vista son de gran relevancia.

La entrevista al experto incluirá las mismas variables de investigación, con sus respectivos indicadores. Se diseñaron 10 preguntas para la VI, que corresponde al Estrés laboral, con los siguientes indicadores: cambios constantes de humor en los trabajadores, bajo rendimiento laboral en los mismos, malos tratos a los pacientes, y malas relaciones con los demás compañeros de trabajo.

Por otro lado se aplicarán 9 preguntas que corresponden a la VD: Manifestaciones psicósomáticas, con sus respectivas características: dolor en alguna parte del cuerpo, aumento o disminución constante de peso, insomnio y agotamiento físico.

La aplicación de esta entrevista no tiene una duración estrictamente definida, ya que al realizarse con fines de investigación, y al ser abierta, el tiempo queda a consideración del experto y de la extensión en sus respuestas (ver anexo 2).

Es importante mencionar que antes de llevar a cabo cualquier aplicación de alguno de los instrumentos, se comunicará de manera personal y escrita a cada uno de los trabajadores, el motivo de la investigación y de la aplicación de las

herramientas antes descritas. Asimismo cada uno firmará un consentimiento escrito, en el cual autoricen y comprometan su participación en la realización del presente estudio. Esto con la finalidad de enterarlos de la presencia de la investigadora dentro de su ambiente laboral, y sobre todo como una muestra de respeto hacia ellos, y hacia las actividades que realizan.



**CAPÍTULO IV**  
**ANÁLISIS DE RESULTADOS**

#### 4.1 Introducción al capítulo

En el presente capítulo se dan a conocer los resultados obtenidos en los instrumentos de medición aplicados a la población estudiada. Se presentan gráficas de los datos arrojados en el perfil de estrés, así como las entrevistas aplicadas a los médicos y al experto.

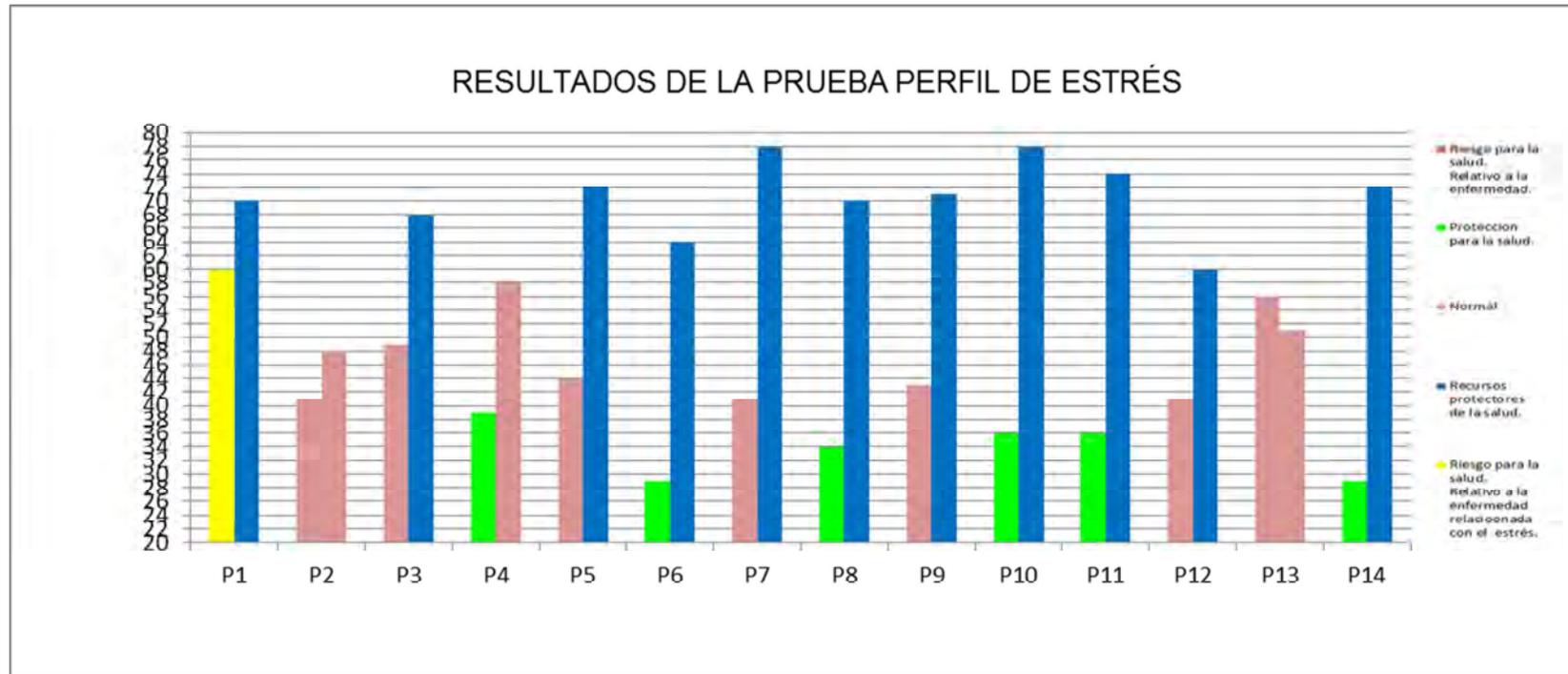
La importancia de presentar los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos, radica en el hecho de hacer evidentes los datos recabados, y a partir de ellos comprobar las hipótesis planteadas.

En este capítulo se presentan dos gráficas, en las cuales se detallan los datos obtenidos en el perfil de estrés. La primera (gráfica no. 1), muestra el nivel de estrés de 14 trabajadores médicos, los cuales constituyen la muestra representativa. Mientras que en la gráfica dos se publican los resultados de los participantes que fueron elegidos para la aplicación de la entrevista.

Por otro lado se exponen las entrevistas completas realizadas a los tres trabajadores médicos, denotando las variables que se tomaron en cuenta en ellas. De la misma forma, se presenta la entrevista realizada al experto, la cual también constituye una aportación significativa en el presente estudio.

Todo ello forma parte fundamental para realizar una triangulación de datos, que permita analizar de una manera objetiva el fenómeno de investigación.

## 4.2 Gráficas



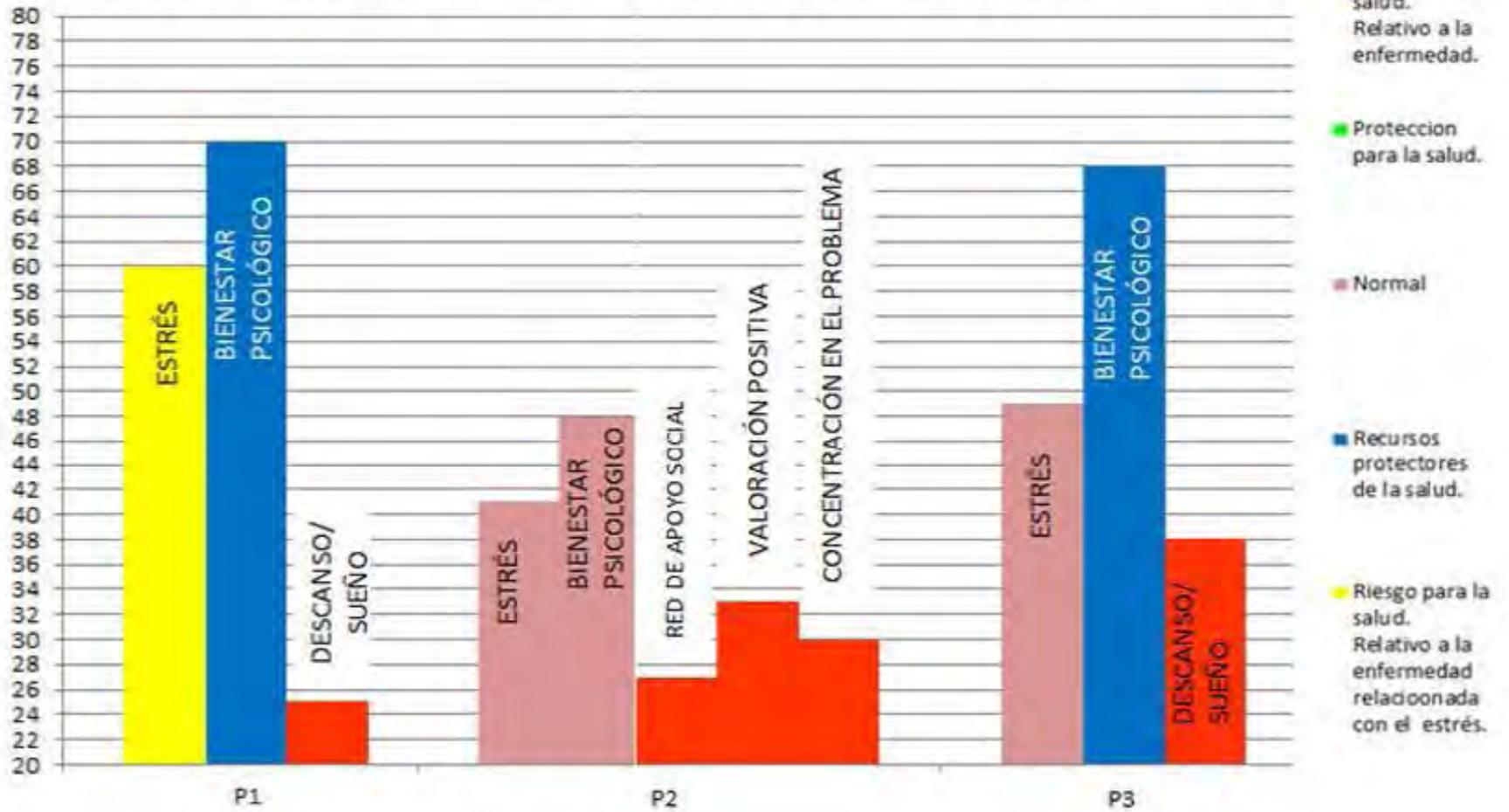
### DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS:

Como se puede observar en la gráfica, existe en los trabajadores médicos un nivel de estrés que oscila entre el bajo y el elevado.

Observamos que la Persona 1, que representa el 7.14 % de la población, manifiesta un nivel de estrés elevado, con una puntuación T60, lo que podría constituir un riesgo para su salud. Por otro lado, observamos que 7 participantes, lo que representa un 50 % de la población estudiada, presentan un nivel de estrés considerado como normal, y a pesar de estar latente, no corresponde un riesgo como tal. Sin embargo encontramos también que el resto de la población equivalente al 42.86%, manifiesta un nivel de estrés bajo, lo que indica una protección para su salud.

Gráfica no. 2

GRAFICA DE PERFIL DE ESTRÉS DE TRES PERSONAS SELECCIONADAS AL AZAR PARA LA APLICACIÓN DE ENTREVISTA



### 4.3 Resultados de las entrevistas aplicadas a médicos

**Variable Independiente:** Estrés laboral: Indicadores: cambios constantes de humor, bajo rendimiento laboral, malos tratos a los pacientes, malas relaciones con los compañeros de trabajo.

PREGUNTA	PERSONA 1	PERSONA 2	PERSONA 3
1. ¿Se siente usted estresado dentro su ambiente laboral?	Ocasionalmente, con pacientes graves.	Bueno, en algunas ocasiones. La gente es muy fea, diría yo, pues nada mas andan viendo a quien le inventan el chisme, se meten con uno, aunque uno ni las voltee a ver siquiera, yo creo que es lo más me estresa, me gusta lo que hago.	En algunas ocasiones.
2. ¿Cómo manifiesta usted estrés laboral?	Normalmente no le tomo demasiada presencia, no me fijo demasiado en atender al estrés como tal; me distraigo, camino para evitar que me fije demasiado en una situación estresante, como si hiciera mi propia terapia ocupacional y dijera, bueno hago otra cosa en lo que esto pasa, en lo que el paciente se	Pues la verdad me aílo mucho para evitarme problemas de que anden hablando.	Cuando yo me estreso me aumenta la frecuencia cardiaca, la presión arterial, tengo dolor de cabeza y por lo regular estoy en una situación bastante estresante en el quirófano.

	<p>estabiliza, en lo que tengo los resultados del laboratorio, pero son ocasionales, no todos los pacientes graves me generan estrés, solo algunos que veo especialmente complicados después de algún manejo y que no responden o que el paciente va para abajo en lugar de mejorar clínicamente, entonces si me empieza a preocupar, más que estresarme, empiezo a preocuparme y digo bueno, realmente no es lo que esperaba.</p>		
<p>3. ¿Dentro de su trabajo, usted presenta cambios constantes de humor, debido al estrés laboral?</p>	<p>No, normalmente me mantengo en un margen de convivencia sana con los demás y procuro no enojarme por cosas banales, pues es así como yo convivo y me siento bien. Estoy consciente de lo que es estar irritado también, porque al menos mi perfil como médico me permite entender</p>	<p>Pues no fíjate, creo que lo manejo bastante bien, yo puedo estar tranquila la mayor parte del tiempo.</p>	<p>No de hecho cuando yo me estreso trato de alejarme de donde estoy, y en cualquiera de las situaciones yo solita me tranquilizo, yo ya se cuales son mis manifestaciones, definitivamente no las manifiesto hacia el resto de la gente.</p>

	<p>muchos aspectos, de que a veces estoy preocupado, ansioso o tenso y también trato de mantenerme en un ambiente de trabajo sano. Hay cuestiones de tratos, de ciertas personas que me generan un poquito de presión, porque es lo último que yo quisiera ser, una persona conflictiva, grosera, estar hablando de los demás y hay personas que son así, y eso me genera conflicto.</p>		
<p>4. ¿Cómo considera que es su rendimiento o laboral?</p>	<p>No es óptimo, pero tampoco es una situación en la que yo no tenga la capacidad de resolver los problemas que se me presentan, a veces tengo un poco de conflicto por que además trabajo de mas, trabajo en otra institución, una noche si y una noche no, como cuando tengo mucho y trabajo de noche y me vengo aquí y me</p>	<p>En un 90%, a veces me falta, pero trato de echarle un poquito de más ganas, pero si todavía me falta y creo que puedo dar el 100%</p>	<p>Todas las atenciones que yo hago quiero que estén al 100% y darle una atención de calidad al paciente, siempre le digo a mis compañeros, a las enfermeras que traten a las pacientes como si fueran sus familiares.</p>

	<p>siento limitado, en la capacidad más que nada física y estará ahora sí que muy activo, observando placas, viendo ultrasonidos, yendo al laboratorio, eso me estresa un poquito, sin embargo saco fuerzas de flaqueza y me motivo sin ningún problema.</p>		
<p>5. ¿Ha sentido usted que su rendimiento o laboral ha bajado debido al estrés laboral?</p>	<p>No necesariamente al factor estrés, quizá el factor estrés llegue a un momento en el que si uno lo sabe emplear bien, de una manera, como un medio para motivar, todo depende de cómo tu lo veas, en algunos casos se le puede sacar provecho a alas circunstancias y trabajar más, si ves al estrés como depresión, realmente no es bueno, hay quien lo ve así, se ve ansioso, se ve deprimido , se ve incapaz de resolver problemas todo depende de la</p>	<p>No fijate que no, no me afecta tanto.</p>	<p>Si no es igual, como se tienen problemas físicos, obvio que no puedes laborar de la misma manera, lógico que si estas estresad, si no tienes un buen día no vas a rendir lo que debes de rendir, y en nuestra área debemos de rendir siempre al 100% porque estamos tratando con vidas humanas. Si tu no estás bien, los pacientes no van a estar bien</p>

	mentalidad con la que te estés aplicando en las áreas.		
6. ¿Cómo considera usted que es el trato que brinda a los pacientes?	Bueno, ya sería mucha egolatría decir muy bueno, los atiendo con gusto y con respeto, con el tiempo necesario para atender su problema.	Bueno, pues mira trato de no mezclar mis problemas, con el paciente, le doy un trato digno, trato de no ser grosera y de que se sientan en confianza, porque yo se que al venir al dentista les da mucho miedo.	Yo creo que esa pregunta se la tendrías que hacer a los pacientes, yo considero que bien. Yo creo que cuando un paciente me dice gracias, me siento bien, es que hice mi trabajo excelente.
7. ¿Cómo considera usted que es el trato que brinda a los pacientes cuando se siente estresado?	Lo más amable posible, porque también se que el paciente, se predispone también a pelear o a no entender lo que yo le digo. Si me ven dispuesto o de mala gana no acatan la información, entonces el efecto que yo espero, es que me ponga atención y que lleve a cabo mis recomendaciones por su propio bien, y no involucrarme de alguna manera, aun cuando corre el riesgo de que eso suceda, me tengo que enfriar, para que yo pueda meterme en su caso y el	Trato de seguir siendo mable aunque por dentro yo este, ahora sí que me este llevando, yo sigo siendo la misma con los pacientes.	Las veces que yo me he estresado, es porque estamos hablando de algo de vida o muerte, realmente a un paciente que se está muriendo, trato de darle lo mejor de mí, y en el momento en que mi paciente está fuera de peligro, es cuando me da el bajón y empiezo a manifestar toda mi sintomatología, pero mientras estoy con el paciente trato de dar todo.

	<p>pueda aceptar lo que yo le impongo, lo que yo tengo preparado, el tratamiento adecuado, las recomendaciones para que el obviamente se cure.</p>		
<p>8. ¿Cómo considera usted que es la relación que lleva con sus compañeros de trabajo?</p>	<p>Buena con la mayoría, mala con dos personas, cosas que como que no tienen relevancia.</p>	<p>Mira, yo trato de no meterme con nadie, de mi parte hacia ellos yo creo que soy una buena persona, trato de mantener una buena relación, de no meterme en sus vidas.</p>	<p>Buena, muy buena con unas, excelente con algunas y como en todas las cosas, algunas no tan buenas, pero te diré que es uno o dos, con la mayoría yo me llevo excelente.</p>
<p>9. ¿Su tipo de relación se encuentra vinculada con el factor de estrés laboral?</p>	<p>Ocasionalmente, digamos que puede generar alguna diferencia, por ejemplo quien atiende a quien, si ya está viendo uno al paciente, si otros se entrometen, o si se mete uno con otro paciente, a veces somos un poco celosos de nuestro deber. No se trata de evadir la realidad, se trata de entenderla, tener confianza en ella, una vez de que se tenga confianza en ella entonces ya no es</p>	<p>Si te digo, prácticamente para mí el estrés son las personas que laboran aquí.</p>	<p>Sí, pero vuelvo a repetir, tal vez al rato otro compañero esta estresado, lo agarro en sus 5 minutos y en ese momento exploto, ¿No?</p>

	ningún problema, porque se ha entendido que así es esto de momentos, el estrés que se siente en algunas circunstancias, es como tú lo tomas o tu lo aprovechas.		
--	---	--	--

**Variable Dependiente:** Manifestaciones psicosomáticas. Indicadores: Dolor en alguna parte del cuerpo, aumento o disminución constante de peso, insomnio, agotamiento físico.

PREGUNTA	PERSONA 1	PERSONA 2	PERSONA 3
1. ¿Usted manifiesta o ha manifestado algún malestar o dolor físico?	Ocasionalmente náusea, y ocasionalmente dolor precordial, dolor en el pecho.	Si, dolor de cuello, dolor de cintura y este último es por la forma en la que trabajo, y el dolor en mi mano, que es una tendinitis, igual por las herramientas que utilizo.	Si
2. ¿Considera que el malestar físico se debió al hecho de que usted se sienta estresado laboralmente?	No por cuestiones propiamente laborales, como que he tratado de hacerme a la idea y he tomado las cosas con toda filosofía y cuando vengo a trabajar me alejo de mis problemas personales, familiares, para que mi trabajo no pase a ser otro problema, sino una situación que me permite en algo pensar que mis problemas son menores.	El dolor de cuello yo creo que si y lo demás yo creo que la mayoría de los especialistas lo padecemos.	Si
3. ¿Ha notado aumento o disminución de peso de manera constante en su cuerpo,	Me mantengo en 90, 92.	No	No, siempre se mantiene estable, ni arriba, ni abajo.

como producto del estrés laboral?			
4. ¿Presenta usted insomnio? ¿Considera que esto es derivado del estrés laboral?	Si, por que además de que trabajo en otra institución en la noche, los días que no trabajo en la noche me cuesta trabajo conciliar el sueño, de hecho ya me he quedado adaptado a dormir a la 1 o 2 de la mañana siempre. La explicación que yo le doy como medico es que tengo fundidas las endorfinas, no concilio el sueño fácilmente.	No	Sí, pero a veces, no siempre. En ocasiones sí.
5. ¿Ha presentado agotamiento físico constante?	Ocasionalmente	Si, en ocasiones siento que ya no doy una.	A pesar de que tengo insomnio no me agoto. Por eso acostumbro mi cuerpo.
6. ¿A qué atribuye su agotamiento físico constante?	A la actividad física cotidiana.	Yo creo que porque me levanto demasiado temprano, por que viajo prácticamente una hora todos los días y me duermo bastante noche, y como puse consultorio en las tardes siento que me agoto mas.	Al insomnio.

### 4.3.1 Análisis de resultados

P1

De acuerdo a los resultados obtenidos en la gráfica, se observa que para la Persona 1 existe un riesgo para la salud en la escala de estrés, asimismo y en relación con la entrevista aplicada al mismo sujeto, este manifiesta sentirse estresado ocasionalmente, recurriendo básicamente a la distracción para que esto no implique un problema para él, señalando que su rendimiento laboral no necesariamente se debe al factor estrés. Cabe mencionar que en la gráfica también se aprecia un bienestar psicológico con recursos protectores para su salud. De igual forma indica tener un buen trato con sus pacientes y compañeros médicos, aunque en ocasiones se generan diferencias entre éstos últimos ya que llegan a ser celosos con su trabajo, lo que podría ser un indicador del estrés que se ve reflejado en la gráfica. Indica también que en ocasiones llega a manifestar náuseas y dolor precordial (dolor en el pecho), además de presentar insomnio en algunas veces, pero indicando que no propiamente esto se debe al estrés, sino básicamente porque trabaja en otra institución y sus ciclos de descanso/sueño se ven alterados, lo que a su vez genera cansancio físico en él (tal como se aprecia en la gráfica), y lo que evidentemente puede constituir un riesgo para su salud.

P2

En relación a los resultados de la Persona 2, en la gráfica se observa un nivel de estrés normal, lo mismo que su bienestar psicológico. Sin embargo se aprecia un riesgo para la salud en las áreas de red de apoyo social, valoración positiva y

concentración en el problema. En entrevista con ella, señala que en ocasiones se siente estresada, sin presentar cambios de humor, sin embargo tiende a aislarse para evitar problemas con los demás, ya que para ella el estrés que puede manifestar se debe más que nada a las malas relaciones entre compañeros de trabajo. Esto ha ocasionado que llegue a manifestar dolores en el cuello, como producto del estrés, “un estrés no laboral sino proveniente de las malas relaciones con compañeros”, presentando también cansancio físico en ocasiones.

P3

En lo que corresponde a los datos arrojado en el perfil de estrés, aplicado a la persona 3, se aprecia que existe un nivel de estrés considerado como normal, con un bienestar psicológico que engloba recursos protectores para la salud, sin embargo es conveniente señalar que se observa un riesgo para la salud en la subescala de descanso/sueño. Por otro lado, en los datos obtenidos en la entrevista, la persona 3 indica sentirse estresada en su trabajo ocasionalmente, manifestando su estrés con un aumento en la frecuencia cardiaca y arterial, así como dolores de cabeza, presentando también insomnio y cansancio físico derivado de este último. El estrés que manifiesta ella se debe básicamente según sus referencias, al hecho de tratar con pacientes que están entre la vida y la muerte.

#### 4.4 Resultados de la entrevista aplicada a experto

**Variable Independiente:** Estrés laboral: Indicadores: cambios constantes de humor, bajo rendimiento laboral, malos tratos a los pacientes, malas relaciones con los compañeros de trabajo.

PREGUNTA	PERSONA 1
1. ¿Ha notado usted si en los trabajadores médicos del Hospital Regional de la Huasteca, se presenta el estrés laboral?	Muy constante.
2. ¿Cómo ha observado que se manifiesta el estrés laboral en los trabajadores médicos?	Con baja tolerancia a la frustración, irritabilidad en el trato con el resto de sus compañeros médicos y con el área de enfermería. Y al mismo tiempo tienen escasa tolerancia con los trámites administrativos, ya que ellos, cuando están estresados se rehúsan a cumplir sus trámites administrativos como es el informe mensual o firma de nomina.
3. ¿Ha observado usted, si los trabajadores médicos de este hospital presentan cambio constantes de humor, como producto del estrés laboral?	Así es, muy constante, como ya había mencionado, se vuelven irritables, responden agresivamente ante cuestionamientos, elevan el tono de voz y ponen constantemente en tela de juicio el trabajo de los demás, de los otros compañeros médicos.
4. ¿Cómo considera que es el rendimiento laboral en los trabajadores médicos?	A pesar del estrés laboral podría decir que tienen un buen rendimiento laboral, ya que se esfuerzan por sacar adelante el trabajo, a pesar de sus limitantes y los roces con sus compañeros; esto ha tenido un efecto positivo, porque han elevado la productividad en el desempeño y en el número de pacientes atendidos que la secretaria requiere.
5. ¿Ha percibido usted si el rendimiento laboral de los	Pues en algún momento si, por la carga de trabajo, es tanto el estrés

trabajadores médicos ha disminuido? ¿Considera que se debe al estrés laboral?	que disminuye su rendimiento, en algunas ocasiones. Y si, generalmente es por el estrés.
6. ¿Cómo considera usted que es el trato que los médicos brindan a los pacientes que acuden a este hospital?	Podría decir que es un trato parcialmente bueno, ya que la mayoría de las veces se preocupan por el paciente y en algunas ocasiones si llegan a ser un poco incordios con ellos.
7. ¿Cómo considera usted que el trato que los médicos brindan a los pacientes cuando éstos se sienten estresados?	Un poco de hostilidad, y a veces un poco baja comprensión.
8. ¿Cómo considera usted que es la relación entre los médicos de este hospital?	Es una relación regular, ya que existe una lucha de poderes y son celosos de sus propios servicios o sus cargos. No permiten que un medico de otra especialidad invada su especialidad o su área.
9. ¿Cómo considera usted que es la comunicación entre los médicos de este hospital?	Regular, ya que a veces no hay trabajo en coordinación, por no comunicar, y cuando existe ya una problemática se comunican agresivamente, se exaltan elevando el tono de voz.
10. ¿Considera que la dinámica de relación y comunicación entre los médicos del Hospital, se encuentra vinculada con el factor de estrés laboral?	Yo creo que hay una estrecha relación, cuando existe estrés, la comunicación esta distorsionada entre ellos.

**Variable Dependiente:** Manifestaciones psicosomáticas. Indicadores: Dolor en alguna parte del cuerpo, aumento o disminución constante de peso, insomnio, agotamiento físico.

PREGUNTA	PERSONA 1
1. ¿Ha observado usted si los médicos de este hospital han manifestado algún malestar o dolor físico?	Me he dado cuenta que si, presentan dolores de cabeza, algunos trastornos de ansiedad y cansancio físico excesivo.
2. ¿Cuál es el malestar físico que con mayor prevalencia manifiestan los trabajadores médicos de este hospital?	Generalmente me he dado cuenta que presentan dolores de cabeza y problemas de insomnio.
3. ¿Considera que los malestares físicos que presentan los trabajadores de este hospital, están vinculados al estrés laboral?	Principalmente si por el estrés laboral.
4. ¿Considera usted que existen en los trabajadores médicos manifestaciones psicosomáticas?	Si me he dado cuenta que existen manifestaciones psicosomáticas, por la ansiedad que presentan en las relaciones laborales y los problemas de sueño.
5. ¿Algún trabajador médico ha sido referido al departamento de psicología por presentar síntomas psicosomáticos?	Hasta el momento no; he observado constantemente la existencia de síntomas psicosomáticos en ellos, se les ha hecho la invitación, pero realmente se niegan a aceptar. Una de las causas de esto es la ansiedad y principalmente una de las características de los médicos es que no aceptan ayuda de otros, entonces eso impide que ellos acudan a un servicio, a una atención como esta.
6. ¿Considera usted que el aumento o disminución contante de peso, puede ser una manifestación psicosomática de estrés laboral?	Si, por la ansiedad que viven.

7. ¿Ha notado aumento o disminución de peso, de manera constante, en el personal médico?	Si, realmente la disminución de peso.
8. ¿Considera usted que el insomnio contante, puede ser una manifestación psicósomática de estrés laboral?	Yo creo que si por el agotamiento ante el estrés constante.
9. ¿Ha notado usted si el personal médico presenta insomnio de manera constante?	Si, si lo he notado y realmente es constante.

#### 4.4.1 Análisis de resultados

De acuerdo a los datos obtenidos en la entrevista aplicada al experto, este señala que sí percibe estrés en los trabajadores médicos del Hospital Regional de la Huasteca, el cual según sus observaciones, se manifiesta con una baja tolerancia a la frustración, irritabilidad, baja comprensión y cierto grado de hostilidad en el trato que tienen hacia los pacientes y hacia sus compañeros de trabajo, indicando que con éstos últimos llegan a responder de manera agresiva ante cuestionamientos, visibilizando una lucha de poderes entre ellos, así como celo de sus servicios, no permitiendo que alguien más invada su área de trabajo. Esto ocasiona que no exista un trabajo en coordinación y por ende, una comunicación inadecuada, y ante un conflicto reaccionan de manera agresiva. Todo esto trae como consecuencia cierto grado de ansiedad persistente y estrés constante, lo que se refleja en algunos síntomas físicos como son dolores de cabeza, cansancio físico excesivo, insomnio y en ocasiones, disminución de peso.

#### 4.5 Triangulación de resultados

Como bien se revisó anteriormente, el estrés es uno de los tópicos más estudiados en los últimos años debido al impacto que tiene en el individuo a nivel físico, psicológico, social y desde luego laboral. Actualmente el estrés es considerado uno de los principales generadores de malestares físicos significativos en las personas.

En el presente estudio realizado en el Hospital Regional de la Huasteca, cuya finalidad es conocer la relación que existe en el estrés laboral y las manifestaciones psicosomáticas que presentan los trabajadores médicos del mismo, se encontraron los siguientes resultados.

- a) Prueba estandarizada perfil de estrés: Se encontró que el 50 % de la población estudiada manifiesta un estrés normal; El 42.86% presenta estrés bajo; esto quiere decir, con recursos favorables para la protección de la salud; mientras que el 7.14% refleja un estrés elevado, lo que corresponde, según la interpretación del mismo, un riesgo para la salud de esta población que lo manifiesta.
  
- b) Entrevista a médicos: Dentro de esta se detectó que existe estrés en los trabajadores médicos del Hospital, mismo que se deriva tanto al hecho de trabajar en otros lugares, al hecho de no tener una buena relación con sus compañeros, y a tratar con pacientes que se debaten entre la vida y la muerte. Este estrés que se genera trae como resultado la manifestación de algunos síntomas psicosomáticos, como son variaciones en la frecuencia cardiaca y

arterial, dolores de cabeza, dolores en el área precordial, dolor en el cuello, dolores en la zona lumbar y en la mano, así como cansancio físico e insomnio constante.

- c) Entrevista a experto: En la entrevista aplicada al Psicólogo clínico del Hospital, se encontró que los trabajadores médicos del mismo presentan un estrés constante, el cual se manifiesta con una baja tolerancia a la frustración, irritabilidad, cambios constantes de humor, reacción verbal agresiva ante cuestionamientos, así como cierto grado de hostilidad y baja comprensión hacia los pacientes y demás compañeros de trabajo, manteniendo entre ellos una relación calificada como regular, debido a que observa una lucha de poderes y celo de sus propios servicios o cargos, no permitiendo que alguien más invada su área de trabajo. Según el experto, esto genera que no exista un trabajo en coordinación, produciéndose así una ansiedad persistente y estrés constante, lo que lleva a la manifestación de síntomas físicos como son dolores de cabeza, cansancio físico excesivo, insomnio y disminución de peso en algunos casos.

Por lo que con éstos resultados, se concluye que el nivel de estrés que presentan los trabajadores médicos del Hospital Regional de la Huasteca, se atribuye a diversas causas, destacando como la principal, la mala relación con sus con sus compañeros de trabajo, lo que a su vez genera síntomas psicossomáticos. Martínez Selva (2004) en su libro *Estrés Laboral*, señala que las relaciones sociales en el

trabajo son un factor de estrés laboral: “Las relaciones personales son muy importantes, y dentro de ellas destacan los conflictos personales como factor de estrés” (p. 31). Indica también que el factor social más importante es la falta de comunicación o el apoyo del superior o supervisor; la falta de relaciones personales en el trabajo, el aislamiento social y la falta de apoyo que conlleva es un estresor importante que las propias habilidades sociales pueden atenuar.

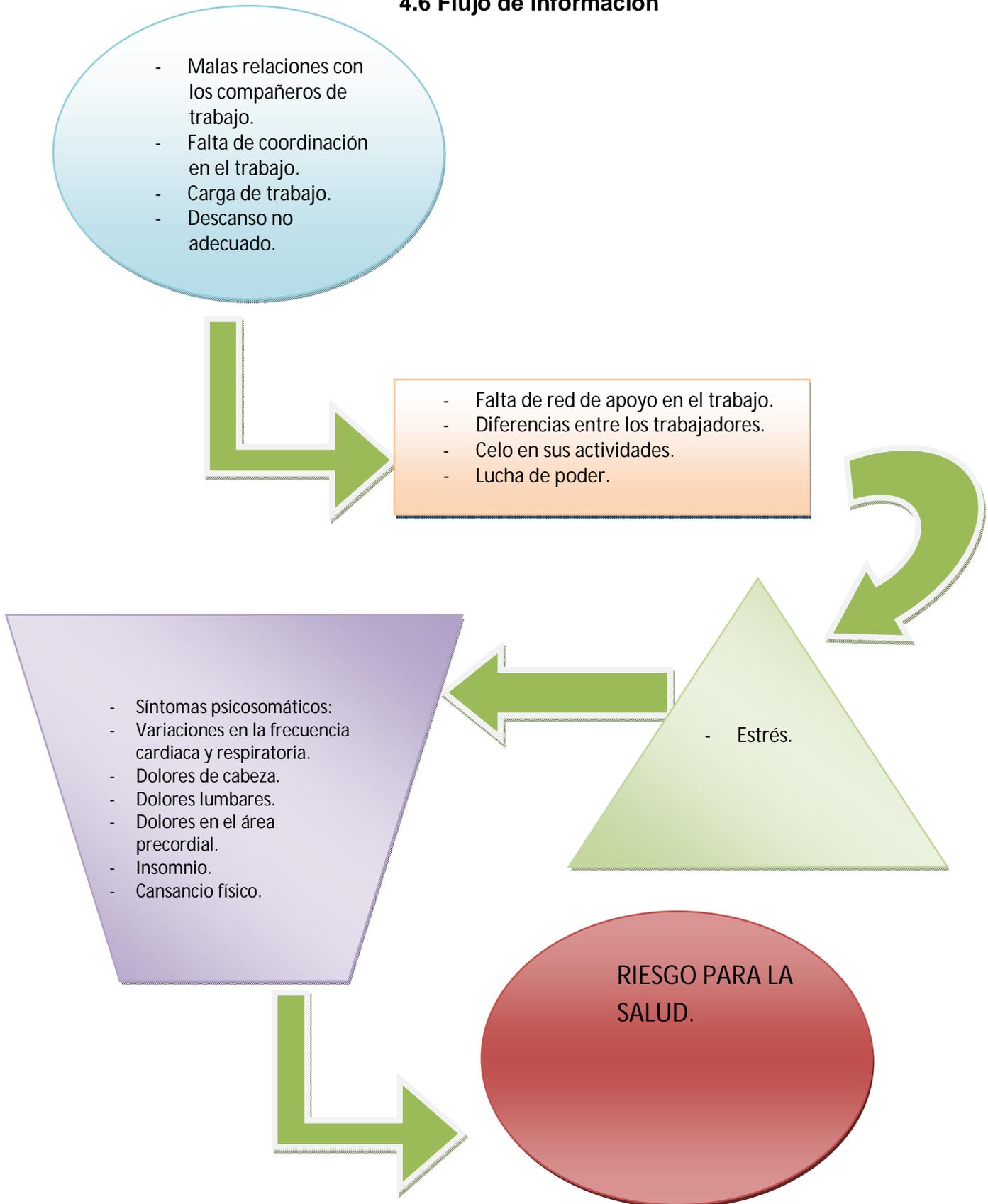
Por otro lado, García (1999) indica que “En cuanto consideramos que una molestia es debida a una enfermedad, empezamos a preguntarnos si el problema es físico o psicológico. Si pensamos que es físico, imaginamos que el órgano es el que está afectado, si creemos que el trastorno es psicológico, suponemos cuál ha sido el desencadenante, y pensamos que puede deberse a problemas en el trabajo” (p. 37).

En otro aspecto, y retomando los estudios de la Bioenergética, una de sus ideas es la unidad dinámica del organismo humano, y sostiene que todas las funciones del hombre, somáticas y psíquicas son efecto de la energía vital que puede aumentarse y disminuirse por mecanismos o trastornos internos, o por influencia del medio ambiente externo, por lo que las relaciones con los compañeros de trabajo, pueden constituir un factor promotor de estrés, y por ende de manifestaciones físicas.

Con éstos resultados se comprueba la hipótesis de investigación, la cual indica que los principales síntomas psicósomáticos que experimenta el personal médico del Hospital Regional de la Huasteca, son producto del estrés laboral que presentan. Sin embargo, cabe mencionar que aunado a esto, también se comprueba

la hipótesis alternativa, la cual indica que los conflictos interpersonales entre los miembros médicos del Hospital Regional de la Huasteca, son los principales desencadenantes de los síntomas psicosomáticos en los trabajadores.

#### 4.6 Flujo de información



**CAPÍTULO V:  
SUGERENCIAS**

## **“Abordaje del estrés laboral en Instituciones Hospitalarias”**

### **5.1 Objetivo General**

Diseñar alternativas que favorezcan el control y manejo del estrés a nivel personal e institucional, en los trabajadores médicos del Hospital Regional de la Huasteca, para prevenir la aparición de manifestaciones psicosomáticas, así como plantear sugerencias para mejorar las relaciones entre los compañeros de trabajo.

### **5.2 Justificación**

Existen diferentes formas de aliviar el estrés en el trabajo y sus consecuencias, sin embargo cabe señalar que las personas difieren en su manera de hacerlo. Es una realidad que los procesos de cambio en ocasiones llegan a ser costosos y requieren de esfuerzo y perseverancia, y que no existe una forma mágica de solucionar los problemas personales y de trabajo rápidamente. El problema del estrés es en esencia un problema personal que cada uno debe solucionar con los medios y recursos que tiene a su alcance, sin embargo no podemos dejar de lado que las instituciones para las cuales se labora también participan en su incremento, control, o disminución a través de los recursos brindados para hacerlo, como son las condiciones de trabajo, el ambiente, la comunicación con los jefes y demás directivos, entre otros. Es por ello que para controlar o aliviar el estrés, así como las manifestaciones psicosomáticas producto del mismo, es necesario tomar medidas de manera conjunta, es decir, trabajar tanto a nivel personal como institucional.

En los trabajadores del Hospital Regional de la Huasteca, se ha observado un índice de estrés considerado dentro del rango normal, esto según los datos

obtenidos en la aplicación del perfil de estrés. Sin embargo la importancia de diseñar alternativas que ayuden al control del estrés, radica en el hecho de evitar que las manifestaciones psicosomáticas que se presentan, como producto del mismo (derivados de la carga de trabajo y con las malas relaciones con los compañeros de trabajo) sigan en aumento, ya que esto traería consecuencias severas, como el desarrollo de enfermedades psicosomáticas o incluso en algún trastorno a nivel psicológico.

Es por ello que se deben brindar alternativas tanto a nivel personal como a nivel institucional, con la finalidad de que tanto el personal que labora en dicha institución hospitalaria, así como los directivos tomen consciencia sobre la importancia de atender las necesidades físicas y psicológicas de los trabajadores, ya que de no ser así, el estrés laboral podría aumentar y generar daños que repercutirían directamente en el bienestar de los trabajadores médicos, así como en la atención y la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden al Hospital.

### **5.3 Alternativas.**

Como bien se sabe, el estrés es considerado uno de los grandes males en la actualidad, porque afecta a gran parte del sector poblacional, debido al impacto que tiene en el individuo, tanto a nivel personal, laboral, familiar y social. Por ello es importante sugerir alternativas controlar el nivel de estrés que presentan los trabajadores médicos del Hospital Regional de la Huasteca.

Dichas alternativas se proporcionan tanto a nivel personal como grupal, ya que es importante promover una labor en conjunto, donde se cuente con el apoyo y la

participación de los propios trabajadores, directivos, jefes de área, psicólogo y demás especialistas relacionados con el campo de salud.

### **5.3.1 El modelo de salud mental**

La presente propuesta es de tipo preventiva, y tiene como base el modelo de salud mental, el cual según Gómez del Campo Estrada (2002) “se centra en el desarrollo de métodos de prevención de problemas mentales así como en la promoción de una salud mental positiva de una comunidad”; entendiéndose por comunidad cualquier grupo de personas, en este caso, se hace referencia a los trabajadores médicos.

Los objetivos de las intervenciones del modelo de salud mental son:

1) Reducir la incidencia y prevalencia de los llamados trastornos mentales mediante la prevención y el desarrollo de nuevas formas de tratamiento. En este caso, aún no se han detectado trastornos mentales como tal, sin embargo si no se atiende a la población de trabajadores que presenta estrés, podría darse el hecho de que más adelante, desarrollen alguna enfermedad de este tipo, y ahí radica la importancia de prevenir con alternativas que favorezcan el control y manejo del estrés.

2) Promover el desarrollo sano y la salud mental tanto del individuo como de la comunidad. Para ello es importante que las alternativas sugeridas, sean planteadas tanto a nivel personal como a nivel institucional, tomando en cuenta que el concepto de comunidad se refiere a la Institución Hospitalaria. Dado el hecho de que una propuesta sea integradora, constituye un pilar para conseguir el equilibrio, por ello se establecen sugerencias a nivel personal y a nivel institucional.

A nivel personal, para que cada individuo tome consciencia de su nivel de estrés, así como la forma en cómo lo manifiesta, y por ende puede hacerse responsable de aminorarlo, y con esto mejorar no sólo su bienestar físico, sino también sus relaciones con compañeros, familia, entre otros, a fin de lograr un vida más sana y satisfactoria, a nivel personal e interpersonal.

A nivel Institucional, las sugerencias van encaminadas a controlar el nivel de estrés de sus trabajadores, así como a lograr un ambiente de mejor convivencia entre ellos, para obtener una mayor productividad y sobre todo, mejorar la calidad en la atención a los pacientes que acuden al Hospital. Esto traerá como ganancia no sólo el reconocimiento de la Institución, sino la satisfacción tanto de los directivos como del equipo de trabajo, al realizar una labor adecuada, a través de un apoyo colaborativo con el psicólogo de la Institución, al cual podría sugerírsele un entrenamiento en el manejo y control del estrés. Asimismo, brindar a los directivos del ambientes hospitalarios, un panorama sobre el estrés laboral, sus causas y desde luego sus afecciones tanto a nivel físico como psicológico, para que tomen consciencia a cerca de la importancia de implementar estrategias que promuevan en los trabajadores un mayor control y manejo del mismo.

Como puede apreciarse, el modelo de salud mental tiene la idea de que no basta prevenir la “enfermedad mental” u otro tipo d alteraciones, sino que es necesario promover el desarrollo de una personalidad sana que a su vez permita la formación de otros grupos y sociedades sanos. Rogers (1963), acentúa la apertura a la experiencia, la tendencia de vivir de un modo existencial, es decir, situando el presente y la confianza básica en el organismo (citado por Gómez del Campo

Estrada, 2002), para lograr una apertura personal y en la relaciones interpersonales. La actitud de una persona hacia la vida o su estilo al relacionarse con los demás, refleja la forma en cómo se conduce, es decir, la manera en cómo se relaciona con los otros. En bioenergética se señala que cuanto más vida tenga el cuerpo de un individuo, más está en el mundo, sin embargo cuando el cuerpo pierde algo de su vitalidad, por ejemplo cuando está agotado, tiende a retirarse. Por lo tanto ese es el efecto que provoca la enfermedad, un estado de retiro. Sin embargo, lo que se busca es que la persona se sienta viva y en contacto consigo mismo y con los demás, por lo que los problemas de estrés así como las manifestaciones psicósomáticas como producto de este, deben ser atendidos de manera holística, es decir, trabajando la cuestión personal y grupal. Bioenergética constituye la carga y descarga de la energía de una manera equilibrada para el bienestar del individuo, y cuando esto ocurre puede generar equilibrio en su entorno y en sus relaciones interpersonales. Y el modelo de salud mental, como bien se señaló anteriormente, tiene el objetivo de promover el desarrollo sano y la salud mental tanto del individuo como de la comunidad, por lo que ambos conjugan un papel importante en la prevención y atención al ser humano para evitar el desarrollo de enfermedades mentales.

### **5.3.2 Personales**

- Iniciar un proceso psicológico, con la finalidad de tomar consciencia de aquellos eventos estresantes que repercuten en su desempeño laboral. El tratamiento psicológico conforma uno de los pilares fundamentales para que el individuo alcance su equilibrio físico y mental, haciéndolo más funcional en su ambiente y en sus relaciones interpersonales. Constituye una guía para que el

individuo desarrolle sus potencialidades personales, utilizando sus recursos e integrándolos. Es importante sugerir que el psicólogo podría trabajar con el personal tópicos como autorreconocimiento, confianza en sí mismo, asertividad y entrenamiento en habilidades sociales, con la finalidad de mejorar la autoestima de cada uno de ellos, así como la forma correcta de expresar sus necesidades, lo que va a generar en ellos, un ambiente de equilibrio mental, tanto en sí mismos como con los demás.

- Restablecer relaciones, es decir, buscar relaciones interpersonales satisfactorias, y abandonar sin riesgos las que no lo sean.
- Mejorar su forma de comunicación, utilizando la asertividad para expresar necesidades, emociones y puntos de vista, de manera abierta y sin ofender, con un ánimo constructivo para evitar situaciones conflictivas y así aliviar fuentes de estrés. Esto tanto con compañeros de trabajo, como con el jefe directo.
- Llevar a cabo técnicas de autocontrol y de reestructuración cognitiva, es decir, tomar el control de sus propios pensamientos y sentimientos, esto con la finalidad de elevar la valoración positiva de las situaciones que pudieran provocar estrés, para cambiar la forma de evaluar y enfocar las situaciones para modificar las emociones.
- Modificar estilos de vida, con la finalidad de mejorar hábitos de salud: realizar algún tipo de ejercicio, moderar el consumo de cafeína, mejorar su dieta alimenticia (incluir frutas y verduras, en lugar de grasas saturadas), llevar una higiene del sueño, evitar el aumento de peso o disminución del mismo, es decir, mantener un peso adecuado a la edad y estatura. Evitar la ingesta

excesiva de sustancias que provoquen alteraciones físicas, como son el alcohol, drogas, entre otros.

- Realizar actividades de diversión de manera individual y grupal (amigos, familia, entre otros) para lograr una canalización adecuada del estrés.
- Hacer uso de una agenda para la gestión del tiempo, es decir programar actividades laborales, y dejando tiempo para descansos y para el cuidado de sí mismos.

### **5.3.3 Institucionales**

- Es importante que los trabajadores de la institución sean conocedores y conscientes de la misión y visión de la misma, para generar en ellos un sentido de identidad y pertenencia a la misma, elevando así su compromiso con ella.
- Evaluar de manera periódica (cada tres o seis meses) el nivel de estrés de los trabajadores, utilizando instrumentos estandarizados, así como encuestas y entrevistas. Se sugiere que esto lo haga un personal con entrenamiento en control y manejo de grupos, con habilidades y conocimientos en la aplicación de pruebas. Sería conveniente que el personal que lleve a cabo éstas acciones, sea ajena a la institución ya que así los resultados podrían ser más genuinos y confiables, debido a que en ocasiones se ha visto que cuando personal de la misma institución llega a realizar este tipo de valoración, puede existir cierto prejuicio en relación a que los resultados pudiesen ser revelados a los jefes de área, generando así desconfianza para expresarse de manera clara y precisa. La evaluación se debe realizar para detectar el nivel de estrés

o la prevalencia del mismo en los empleados, para dar un seguimiento en las estrategias ya implementadas, y en caso de que éstas no hay sido del todo favorables, desarrollar otras que ayuden en el control del mismo, para evitar el desarrollo de manifestaciones físicas que repercutan directamente en el bienestar tanto físico como emocional de los trabajadores.

- Realizar evaluaciones sobre el clima laboral que se da entre los trabajadores, con la finalidad de detectar disfuncionalidades en el mismo, y con base en ello elaborar talleres con tópicos de acuerdo a dichas necesidades. Tomando en cuenta los resultados, se sugieren talleres donde se trabajen cuestiones como: trabajo en equipo, comunicación, relaciones humanas, entre otros.
- Atender las necesidades del personal de manera eficiente, escuchando sus opiniones, para brindar elementos que mejor se adecuen a dichas necesidades.
- Desarrollar actividades grupales en las que se tenga como objetivo principal, la interacción entre los trabajadores, como son dinámicas de interacción antes de iniciar la jornada laboral. A media jornada, se sugiere movilizar a los trabajadores con alguna dinámica en la cual puedan activar el cuerpo y practicar ejercicios de respiración. Este tipo de actividades se sugiere estén organizadas por los jefes de área, en colaboración con el área de psicología de la institución.
- Proporcionar a los trabajadores las herramientas e insumos necesarios para llevar a cabo sus actividades de manera eficiente y satisfactoria. Evidentemente esto corresponde a los directivos de la Institución, los cuáles

deben gestionar a otras dependencias el material necesario para que los trabajadores se desempeñen adecuadamente.

- Mejorar los vínculos de comunicación, sobre todo de los jefes directos hacia los trabajadores, con la finalidad de que éstos últimos tengan claro qué se espera de ellos. Esto a través de encuentros interpersonales, es decir charlas grupales, diálogos, mesas redondas, entre otros, en los cuáles un facilitador (en este caso un Psicólogo) promueva un clima de comunicación efectiva, donde cada uno de los participantes pueda hablar por sí mismo haciéndose responsable de su comunicación tanto verbal como no verbal, hablando de forma directa y personal.
- Proporcionar a los trabajadores terapias de apoyo para aminorar la ansiedad y el estrés, creando grupos de crecimiento con sesiones semanales, en los que cada uno de los participantes exprese su percepción con respecto a su entorno laboral, y se identifique con las situaciones de los demás integrantes del grupo, y comparta junto con ellos, y desde luego con el guía del grupo, estrategias para controlar las situaciones de estrés. Los grupos de apoyo generan en los participantes un sentimiento de universalidad y esperanza, porque lo que llegan a resultar muy efectivos, además de enseñar a desarrollar sentimientos de tolerancia, respeto y confianza hacia los demás. Es conveniente sugerir la presencia de los directivos para que ellos estén con contacto con las necesidades de los trabajadores.
- Llevar a cabo técnicas de relajación para aliviar los síntomas físicos. Esto con ayuda de un profesional entrenado en este aspecto. Algunas técnicas sugeridas se mencionan a continuación:

1. Ejercicios de respiración: La respiración, como bien sabemos suministra el oxígeno necesario para que el cuerpo se llene de energía. Cabe mencionar que cuando estamos relajados y quietos, nuestra respiración es lenta y fácil. En un estado de fuerte emoción, la respiración se hace más rápida e intensa. Cuando tenemos miedo o estamos tensos, aspiramos bruscamente y retenemos el aliento. También sucede lo inverso, por ello la importancia de aprender a controlar nuestra respiración. Esto debe enseñarse a nivel grupal por un profesional capacitado para que posteriormente pueda realizarse de manera personal.
2. Practicar Yoga. Esta disciplina combina asocia prácticas de meditación para armonizar y restaurar el equilibrio físico y mental, promoviendo el bienestar espiritual del individuo. Esto, evidentemente también debe llevarse a cabo con un profesional capacitado.
3. Ejercicios de bioenergética. Como se mencionó en capítulos anteriores, la bioenergética se refiere al estudio de la personalidad humana en función de los procesos energéticos del cuerpo. Por ello, llevar a cabo ejercicios bioenergéticos son recomendables, puesto que armonizan la distribución de la energía en el cuerpo, haciendo que el individuo sea capaz de funcionar y equilibrar la carga y descarga de su energía. Para esto se sugiere que la persona que lleve a cabo éstos ejercicios tenga necesariamente un entrenamiento en bioenergética. En este caso, se podría sugerir al Psicólogo de la institución entrenarse bajo este enfoque.

#### **5.3.4. Sugerencias para el Centro Universitario Vasco de Quiroga**

- Formar profesionistas en el área de Psicología con habilidades de investigación, para profundizar en el estudio del estrés y sus repercusiones.
- Llevar a cabo talleres en los cuales se tenga como objetivo, enseñar a los alumnos técnicas para el control y manejo del estrés.
- Implementar el manejo de pruebas estandarizadas para medir el nivel de estrés.
- Realizar talleres cuya temática sea el manejo de conflictos grupales, para que los profesionistas en formación tengan herramientas que puedan utilizar en su campo laboral, cuando se encuentren con situaciones de malas relaciones entre trabajadores de diversas instituciones.



## Anexo 1

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
CENTRO UNIVERSITARIO “VASCO DE QUIROGA”  
DE HUEJUTLA



EDUCAR, RESTAURAR  
TRANSFORMAR

ENTREVISTA A MÉDICOS PARA DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE EL  
ESTRÉS LABORAL Y LOS SÍNTOMAS PSICOSOMÁTICOS

Fecha: \_\_\_\_\_  
Lugar: \_\_\_\_\_  
Entrevistado: \_\_\_\_\_  
Edad \_\_\_\_\_ Género: \_\_\_\_\_  
Ocupación: \_\_\_\_\_ Área: \_\_\_\_\_  
Entrevistador: \_\_\_\_\_

Introducción: el propósito de esta entrevista tiene fines de investigación, es decir, se realiza para indagar cómo se manifiesta el fenómeno de estrés laboral en los trabajadores médicos del Hospital Regional de la Huasteca, y su relación con los síntomas psicosomáticos en los mismos. La población se seleccionó con base en observaciones previas realizadas, y en las cuales se detectó que los médicos son lo que refieren tener más carga laboral. La utilización de los datos, como se mencionó anteriormente, tienen fines de investigación.

Características de la entrevista: Estrictamente confidencial, con una duración aproximada de 20 a 30 minutos.

**VARIABLE INDEPENDIENTE:** Estrés laboral: Indicadores: cambios constantes de humor, bajo rendimiento laboral, malos tratos a los pacientes, malas relaciones con los compañeros de trabajo.

Área laboral:

1. ¿Se siente usted estresado dentro su ambiente laboral?
  
2. ¿Cómo manifiesta usted el estrés laboral?

3. ¿Dentro de su trabajo, usted presenta cambios constantes de humor, debido al estrés laboral?
4. ¿Cómo considera que es su rendimiento laboral?
  
5. ¿Ha sentido usted que su rendimiento laboral ha bajado debido al estrés laboral?
  
  
6. ¿Cómo considera usted que es el trato que brinda a los pacientes?
  
  
  
7. ¿Cómo considera usted que es el trato que brinda a los pacientes cuando se siente estresado?
  
  
  
8. ¿Cómo considera usted que es la relación que lleva con sus compañeros de trabajo?
  
  
  
9. ¿Su tipo de relación se encuentra vinculada con el factor de estrés laboral?





## Anexo 2

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**  
**CENTRO UNIVERSITARIO “VASCO DE QUIROGA”**  
**DE HUEJUTLA**



EDUCAR, RESTAURAR  
TRANSFORMAR

### ENTREVISTA A EXPERTO PARA DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS LABORAL Y LOS SÍNTOMAS PSICOSOMÁTICOS

Fecha: \_\_\_\_\_  
 Lugar: \_\_\_\_\_  
 Entrevistado: \_\_\_\_\_  
 Edad: \_\_\_\_\_ Género: \_\_\_\_\_  
 Ocupación: \_\_\_\_\_ Área: \_\_\_\_\_  
 Entrevistador: \_\_\_\_\_

Introducción: El propósito de esta entrevista tiene fines de investigación, es decir, se realiza para conocer la opinión del experto en relación al fenómeno de investigación.

Características de la entrevista: Estrictamente confidencial, con una duración aproximada de 20 a 30 minutos.

**VARIABLE INDEPENDIENTE:** Estrés laboral: Indicadores: cambios constantes de humor, bajo rendimiento laboral, malos tratos a los pacientes, malas relaciones con los compañeros de trabajo.

1. ¿Ha notado usted si en los trabajadores médicos del Hospital Regional de la Huasteca, se presenta el estrés laboral?
  
2. ¿Cómo ha observado que se manifiesta el estrés laboral en los trabajadores médicos?
  
3. ¿Ha observado usted, si los trabajadores médicos de este hospital presentan cambio constantes de humor, como producto del estrés laboral?

4. ¿Cómo considera que es el rendimiento laboral en los trabajadores médicos?
  
5. ¿Ha percibido usted si el rendimiento laboral de los trabajadores médicos ha disminuido? ¿Considera que se debe al estrés laboral?
  
6. ¿Cómo considera usted que es el trato que los médicos brindan a los pacientes que acuden a este hospital?
  
7. ¿Cómo considera usted que el trato que los médicos brindan a los pacientes cuando éstos se sienten estresados?
  
8. ¿Cómo considera usted que es la relación entre los médicos de este hospital?
  
9. ¿Cómo considera usted que es la comunicación entre los médicos de este hospital?
  
10. ¿Considera que la dinámica de relación y comunicación entre los médicos del Hospital, se encuentra vinculada con el factor de estrés laboral?





## Glosario

**Bioenergética:** Se refiere al estudio de la personalidad humana en función de los procesos energéticos del cuerpo.

**Catecolaminas:** Son sustancias importantes para responder al estrés. Las concentraciones altas de esta sustancia pueden causar presión arterial alta, que a su vez puede causar dolores de cabeza, sudoración, latidos cardiacos fuertes, dolor en el pecho y ansiedad. La dopamina, la epinefrina (adrenalina) y la norepinefrina (noradrenalina) son ejemplos de catecolaminas.

**Cefaleas:** Molestias craneales en forma de pesadez o tensión que suelen darse en un solo lado de la cabeza.

**Desequilibrio emocional:** Son las respuestas emocionales inadecuadas que un individuo brinda hacia el entorno que lo rodea.

**Despersonalización:** Consiste en el desarrollo de una actitud negativa e insensible hacia las personas beneficiarias del propio trabajo. Es una de las tres dimensiones del burnout.

**Distres:** Puede definirse como el estrés desagradable. Es un estrés que ocasiona un exceso de esfuerzo en relación a la carga. Va acompañado siempre de un desorden fisiológico, las catecolaminas producen una aceleración de las funciones y éstas actúan alejadas del punto de equilibrio, hiperactividad, acortamiento muscular,

somatizaciones, en suma: envejecimiento prematuro, son los efectos secundarios del estrés negativo.

**Energía:** La energía es la capacidad de producir algún tipo de trabajo o poner algo en movimiento. Se necesita energía para mover la máquina de la vida. Existe energía en todos los procesos de la vida, en el movimiento, en el sentimiento y en el pensamiento, y éstos procesos pueden interrumpirse si falta al organismo el suministro de energía.

**Enfermedad:** Es la pérdida de la armonía, o de la salud. Alteración o desviación del estado fisiológico en una o varias partes del cuerpo, por causas en general conocidas, manifestada por síntomas y signos característicos, y cuya evolución es más o menos previsible.

**Estrés laboral:** Es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo. Surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo la capacidad de control de las mismas es baja.

**Estresor:** Son las situaciones desencadenantes del estrés y pueden ser cualquier estímulo, externo o interno (tanto físico, químico, acústico o somático como sociocultural) que de manera directa o indirecta, propicie la desestabilización en el equilibrio dinámico del organismo

**Eustres:** Es el estrés positivo, la relación con las impresiones del mundo externo y del interior no producen un desequilibrio orgánico, el cuerpo es capaz de enfrentarse a las situaciones e incluso obtiene sensaciones placenteras con ello. Asimismo puede definirse como un estado de conciencia, en el cual pensamiento, emoción y

sensación parecen organizarse para proporcionar un efecto general de alegría, satisfacción y energía vital.

**Libido:** Energía postulada por Freud como substrato de las transformaciones de la pulsión sexual en cuanto al objeto. El término “libido” significa en latín, deseo y/o ganas.

**Lumbalgia:** Afección caracterizada por un conjunto de signos y síntomas localizado en la zona lumbar, siendo el dolor la manifestación de mayor relevancia.

**Organismo:** Ser vivo. Se habla de organismo en sentido estricto, para indicar el conjunto integrado de las funciones biológicas o fisiológicas, incluida la estructura anatómica, es decir, el aspecto físico del individuo.

**Percepción:** Proceso nervioso superior que permite al organismo, a través de los sentidos, recibir, elaborar e interpretar la información proveniente de su entorno y de uno mismo. La percepción es el primer proceso cognoscitivo a través del cual los sujetos captan información del entorno, la razón de ésta información es que usa la que está implícita en las energías que llegan a los sistemas sensoriales y que permiten al individuo formar una representación de la realidad de su entorno.

**Psicosomático:** Que afecta a la psique o implica una acción de la psique sobre el cuerpo, o viceversa. El término psicosomático se puede definir como el proceso psíquico que tiene influencia en lo somático.

**Psíquico:** Relativo a la psique o la mente humana. Se denominara cuerpo psíquico, al sistema de integración de la vida de relación que adopta el individuo a su medio y

que asegura su autonomía. Es decir, a la organización de todos los elementos del psiquismo, de todas las fuerzas de la vida psíquica de forma integrada para mediatizar el organismo con su medio.

El término "Aparato psíquico", fue utilizado por la teoría freudiana para subrayar ciertos caracteres que esta atribuye al psiquismo, tales como su capacidad de transmitir y transformar una energía determinada y su diferenciación en sistemas o instancias.

**Relaciones sociales en el trabajo:** Son las relaciones entre los trabajadores: compañeros, jefes y subordinados. Si se establece una relación de respeto, comprensión, cooperación y cortesía, se favorece un buen clima laboral, pero si hay discrepancias o divergencias acerca de objetivos, funciones, tareas, y existen actitudes negativas, la atmósfera laboral se enrarece y se presentan los problemas que dificultan la solución de cualquier conflicto interpersonal.

**Síndrome de Burnt-out:** Es una respuesta inadecuada a un estrés crónico y que se caracteriza por tres dimensiones: cansancio o agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta o disminución de realización personal en el trabajo.

**Síntoma:** Señal o signo de una enfermedad. La manifestación de una alteración orgánica o funcional, apreciable bien por el enfermo o bien por el médico, se conoce en medicina con el nombre de síntoma.

## Referencias Bibliográficas

### a) Fuentes físicas

Baumgardner, P. (2003). *Terapia Gestalt: Teoría y Práctica*. México: Pax.

Briones, H. G. E. (2010, octubre). Estrés laboral. *Areté. Área de Ciencias del Comportamiento y Educación*.

Dethlefsen, T., Dahlke R. (2006) *La enfermedad como camino*. México: Debolsillo.

Dicaprio, N. (2005). *Teorías de la Personalidad*. México: McGraw-Hill.

Diccionario Espasa de la Lengua Española, (2004).

Domínguez, T. B., Valderrama, I. P., Olvera, L. Y., Pérez, R. S. L., Cruz, M. A., González, S. L. M. (2006). *Manual para el taller teórico-práctico de manejo del estrés*. México: Plaza y Valdés.

Feixas, G. (1993). *Aproximaciones a la Psicoterapia: Una introducción a los tratamientos psicológicos*. España: Paidós.

García Campayo, J. (1999) *Usted no tiene nada, la somatización*. Barcelona, España: Océano.

García, F. (2005). *Psicoterapia Gestalt: Proceso figura-fondo*. México: El Manual Moderno.

Gómez del Campo, E. J. F. (2002). *Psicología de la Comunidad*. México: Plaza y Valdés.

Hay L, L. (2009). *Tú puedes sanar tu vida*. México, D.F.: Diana.

Hernández, S. R., Fernández, C. C., Baptista, L. P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.

Lazarus, R. S. (2000) *Estrés y emoción: Su manejo e implicaciones en nuestra salud*. Bilbao, España: Desclee de Brouwer.

Marañón Dueñas, A. G. (2010), *Bioenergética*. [Manual de Maestría en Psicoterapia Humanista]. Instituto Universitario Carl Rogers.

Maroto M. E. (2006). *Estrés ¿moda o realidad?*. México: Norma Ediciones.

Martínez Martínez, A. M., Flores Villegas, N. (2010). Síndrome de Burnout en Profesionales de Enfermería. [Tesis de Licenciatura en Psicología]. Centro Universitario Vasco de Quiroga. Hidalgo, México.

Martínez Selva, J. M. (2004), *Estrés Laboral: Guía para empresarios y empleados*. España: Prentice Hall.

Ortega, P. (2005). *Estrés ambiental en instituciones de salud: Valoración psicoambiental*. México: UNAM.

Ortiz Lachica, F. (2007). *Vivir sin estrés*. México, D.F.: Pax México.

Ramírez Torres, J. A. (1998). *Psique y Soma, Terapia Bioenergética*. México: ITESO.

Sarno, J. (2008). *La Mente Dividida*. España: Sirio.

Thomas, J. (1990). *Enfermedades Psicosomáticas*. Barcelona: Guías de salud.

Tordjman, G. (2002). *Cómo comprender las enfermedades psicosomáticas*. Barcelona: Gedisa.

Viktor E. F. (1986). *La Psicoterapia al alcance de todos*. Barcelona: Herder.

a) **Fuentes electrónicas**

Aparicio Pérez T. (2011) Enfermedades Psicosomáticas. Recuperado de:  
[http://www.pulevasalud.com/ps/subcategoria.jsp?ID\\_CATEGORIA=2511&RUTA=1-747-1159-2212-2511](http://www.pulevasalud.com/ps/subcategoria.jsp?ID_CATEGORIA=2511&RUTA=1-747-1159-2212-2511)

Barrios Marco, F. (2005). Eustres y Distres. Recuperado de  
[http://www.efisioterapia.net/relajacion/leer.php?id\\_relajacion=3](http://www.efisioterapia.net/relajacion/leer.php?id_relajacion=3)

Castro. N. (2011). Bioenergética y Gestalt una visión integradora. Recuperado de:  
<http://www.zuhaizpe.com/articulos/bioenergetica.pdf>

Espinosa Rabanal B. (2011). Síntomas y enfermedades desde la Terapia Gestalt.  
Recuperado de: <http://espacioaia.com/Sintomas%20y%20enfermedades.pdf>

Mainieri, C. R. (1999). Estrés Recuperado de  
<http://healthclub.fortunecity.com/hockey/91/estres.html>

Spagnoulo de Iummato, A. (2011). Medicina Psicosomática. Recuperado de:  
[http://www.slowmind.net/colombo\\_net/psicosomatica.pdf](http://www.slowmind.net/colombo_net/psicosomatica.pdf)

Talleres Girasol (2006). Stress. Recuperado de  
<http://www.talleresgirasol.com/stress.html>

Villalobos Ortega, J. (1999). Estrés y trabajo. Recuperado de [http://www.medspain.com/n3\\_feb99/stress.htm](http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm)

Wikipedia. (2010). Estrés. Recuperado de <http://es.wikipedia.org/wiki/Estr%C3%A9s>

Wikipedia, (2011). Terapia Gestalt. Recuperado de: [http://es.wikipedia.org/wiki/Terapia\\_Gestalt](http://es.wikipedia.org/wiki/Terapia_Gestalt)