



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
ARAGÓN**

“Ya no aguanto más... Agentes generales de estrés
laboral”

REPORTAJE

Elaborado en el
*Curso-taller para la Titulación en
Trabajo Periodístico Escrito*

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN COMUNICACIÓN Y PERIODISMO

PRESENTA:

Miriam Muñoz Mejía

ASESORA: Lic. María del Socorro de la Guerra Martínez



FES Aragón

México 2013



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.

**Ya no aguanto más... Agentes generales de
estrés laboral**

Índice

Agradecimientos.....	5
Presentación.....	6
Capítulo I. Así se llega al estrés.....	9
Bueno, malo, malísimo, lo nocivo del estrés.....	17
Capítulo II. Me lo encuentro hasta en la sopa: El estrés laboral.....	24
Burnout.....	29
Siento, pienso y actuó: síntomas y factores psicosociales.....	34
Por su culpa, por su gran culpa, el deterioro de la salud.....	39
Desempeño laboral.....	43
Capítulo III. Ya que lo tengo... ¿qué hago?.....	48
Calidad de vida con estrés.....	53
Ánimo, no todo está perdido: prevención y tratamiento.....	61
Consideraciones Finales.....	69
Fuentes de Consulta.....	70

Agradecimientos

Dios me ha dado muchas bendiciones en mi vida, de las cuales estoy muy agradecida. Camila es mi bendición más grande, desde que supe que existía se convirtió en mi mayor razón para continuar dando lo mejor de mí sin importar cuán agotada me encuentre o que nublado se ponga el día. A Camila le agradezco ser mi motor e impulso para iniciar y terminar este trabajo de titulación, que principalmente es por satisfacción propia, pero que se que el día de mañana será para ella, un ejemplo de que todo lo que sueñas tu mismo lo puedes hacer realidad.

Gracias Alfredo, por escucharme y alentarme cuando más lo necesitaba. Gracias por que con tu amor y paciencia siempre logras darme tranquilidad y seguridad para continuar. Te amo y doy gracias a Dios por estar en mi vida, por ser mi complemento, mi compañero y mi equipo.

Tengo la dicha de tener una familia ejemplar, en la he crecido física e intelectualmente rodeada de amor. A mis padres les agradezco la vida, su apoyo incondicional, les agradezco infinitamente el enseñarme a soñar y a tener objetivos. Accionarme e ir hacia ellos, ir hacia donde sea feliz.

Mi esposo, mis padres y hermanos han contribuido a que hoy sea la persona que soy y también cada uno de ellos a su manera y tal vez sin saberlo ayudo a que logrará culminar este trabajo. Muchas gracias.

Presentación

Basta con mencionar estrés para que un sinnúmero de personas muevan su cabeza afirmativamente y comiencen a enumerar los múltiples síntomas que los aquejan y que seguro son a causa de él.

Según la Secretaría de Salud se calcula que entre un 30 y 40 por ciento de la población en México es afectada por el estrés, dejando al país como el séptimo más estresado del mundo.

Entre los efectos que podemos enlistar se encuentran: insomnio, migraña, fatiga, desórdenes alimenticios, problemas cardiovasculares y otras.

En el Distrito Federal la Cuauhtémoc es una de las delegaciones más representativas del fenómeno, no sólo porque ahí se encuentran gran parte de los lugares más sobresalientes de la ciudad, sino también porque gracias a las 614 mil 547 personas que laboran en ella, es la séptima economía más importante del país, según datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI)

Esta gran concentración de personas que diario fluyen en las calles, en el transporte público y sus principales avenidas, generan situaciones poco agradables dejando a esta delegación como escenario perfecto para el estrés laboral.

En el primer capítulo se define el concepto de estrés, según su creador Hans Selye, también se retoman diferentes autores como Julián Melgosa, que en su libro titulado *Sin estrés*, muestra las diferentes etapas por las que transcurre el estrés, Salvador Peiró en *Desencadenantes del estrés laboral*, expone dos diferentes respuestas mismo puede dar ante una situación de estrés y Abele Jonh en su libro *El distress* explica el estrés nocivo y las fases en las que se desarrolla.

Por naturaleza el organismo necesita de un poco de estrés para estar atento y lograr realizar distintas actividades, cuando hay una elevación prolongada de estrés, se convierte en estrés "negativo" que científicamente se llama *distress*.

El padecimiento más común en los últimos años en la población mexicana es el estrés, y éste desde que surge transita por tres fase; alarma, resistencia y agotamiento. Una vez percibida la situación que genera estrés, el individuo puede enfrentarla y resolverla. Pero cuando se realiza lo contrario la fase de alarma se prolonga y se produce una disminución progresiva en el organismo, la cual conduce a un estado de deterioro.

En este primer capítulo también se muestran las más recientes cifras del estrés con respecto a México, de acuerdo con datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Secretaría de Salud (SS) y del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

Toda la información bibliográfica es ejemplificada con testimonios de personas estresadas de distintas edades con diferentes ocupaciones y entorno laboral.

Ya situados en el segundo capítulo, se presenta información de la delegación Cuauhtémoc, cifras referentes a la población que labora en esta delegación según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), vendedores ambulantes de acuerdo con la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) e información sobre la situación de México con respecto al estrés laboral a nivel mundial de *GrantThornton International Business Report (IBR)*.

En el 2011 México se situó en el segundo lugar a nivel mundial en mujeres con los mayores niveles de estrés, se resalta que algunas de las causas que influyen en estas cifras sean, los deberes domésticos, el trabajo y cambio en los roles tradicionales.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) estima que la depresión asociada al estrés en los centros laborales representa 3.5 por ciento del PIB mundial y propicia la pérdida de 200 millones de días de trabajo al año.

En este capítulo también se define ampliamente el estrés laboral según la Organización Mundial de la Salud (OMS), Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional de *EE.UU.* y honda en el concepto de *Burnout* según Luis Felipe Ali El Sahili González.

Las fuentes vivas son la base principal donde se le da seguimiento a algunos testimonios del primer capítulo y se incorporan otros y se habla de su estado de salud, anímico y social.

Para finalizar, en el tercer capítulo se aborda el tema de calidad de vida, y que la Organización Mundial de la Salud (OMS), determina que es "la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas, sus inquietudes".

No obstante a la definición anterior, es alarmante que los datos más relevantes del 2011, sobre calidad de vida de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), México obtuvieran bajos niveles en calidad de vida, en sus distintos rublos.

En este último capítulo se mencionaran diferente y variadas terapias alternativas para la prevención y control del estrés laboral, que van desde las clásicas terapias psicológicas, donde se pretende aprender a relajarnos y canalizar positivamente los pensamientos, hasta las más actuales y extrañas, donde podemos romper cosas, gritar o reír tanto para lograr liberar nuestro estrés.

Capítulo I. Así se llega al estrés

Así se llega al estrés

Ernesto abrió los ojos. La delgada línea de luz que se asomaba por la ranura de su ventana lo deslumbró, se talló los ojos con ambas manos y se incorporó lentamente sobre la cama, giró la cabeza y miró el reloj. Despertó quince minutos tarde, saltó de la cama al baño. Se vistió. Se alistó y medio desayunó. Ya era demasiado tarde, tarde para salir hacia el trabajo, tarde para darle amorosamente los buenos días a sus hijos y aún más tarde para sonreír y besar a su esposa.

No bastó con que el transporte se tardara en pasar, sino que además iba repleto de gente, tanta que Ernesto sólo logró subir un escalón aferrándose como pudo y de donde pudo. Sacó de su bolsillo cinco pesos y le pidió a la señora de enfrente que se los pasara al conductor, la señora apretujadamente lo hizo. Ernesto miró a la señora, reconoció en ella la misma expresión de impaciencia, tal vez a ella también se le hacía tarde.

Una masa de personas bajó del microbús, la mayoría se esquivaba a paso veloz, para ser de los primeros en entrar al metro.



Los prevenidos se dirigieron a los torniquetes, los demás se formaban apresurados en la taquilla. Ernesto fue de los prevenidos y ya en el andén empujó un poco a un señor y se le puso enfrente a un muchacho quedando a ras de la línea amarilla. Cinco largos minutos se tardó el metro en llegar y Ernesto pasó de la impaciencia a la ansiedad.

Entre empujones y codazos Ernesto logró un asiento, a un costado una mochila y el periódico de un señor corpulento casi lo sacan del asiento. Del otro lado, tuvo que lidiar con el bolso enorme de una chica, que como defensa para conservar un poco de su espacio vital lo puso enfrente y colocó su brazo en posición lista para dar algún golpe si era necesario al señor que estaba parado a su lado y que con la mirada la incomodaba.

En cada estación hay más gente, todo se vuelve insoportable, un olor desagradable invade el ambiente, para variar el ventilador no funciona. Ernesto volteó y ninguna ventana estaba abierta. El periódico estaba casi en su cara; con un gesto duro lo movió y como pudo se levantó e intentó abrir la ventana.

Llegó su estación, irritado se levantó y apretujadamente logró salir del andén, siguió esquivando a la gente que salió junto con él del metro y caminó a pasos largos sobre la banqueta. Miró su reloj; los iniciales quince minutos se convirtieron en treinta y cinco.



Ernesto Mendoza López asistente de cocina en el café *La Blanca* en la calle 5 de mayo, es uno de los 20 millones de mexicanos que padecen ansiedad, de acuerdo con datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS).

La densidad demográfica, la problemática urbana y la violencia son sólo algunos de los principales factores que estimulan el estrés. Gracias a esto en la actualidad México es el séptimo país con mayor estrés laboral en el mundo. Hoy se calcula que entre el 30 y 40 por ciento de la población mexicana sufre este padecimiento, cuyas principales consecuencias derivan en trastornos psiquiátricos como la ansiedad, depresión, consumo de alcohol, marihuana y otras drogas. Además de que puede causar hipertensión, diabetes, obesidad y problemas de índole cardiaco, así lo asegura la Secretaría de Salud.

Según el creador del concepto biológico Hans Selye, el estrés se define como una respuesta fisiológica del cuerpo a condiciones externas de alarma (factores estresantes) o ante una situación que el organismo percibe como peligrosa y que perturba el equilibrio emocional de la persona.

Bertha Sola en su reportaje *México, en busca del bienestar emocional en un entorno caótico*, del día 20 de enero de 2012 en *Crónica.com.mx* explica los procesos biológicos en un estado de estrés, y resalta que a mediano plazo, este estado de alerta sostenido desgasta las reservas del organismo y puede producir diversas patologías.

El origen del estrés se encuentra en el cerebro, que es el responsable de reconocer y responder a distintos estímulos externos, en esta reacción participan casi todos los órganos y funciones del cuerpo incluido el sistema nervioso, el corazón, el flujo sanguíneo, el nivel hormonal, la digestión y la función muscular.

Durante el proceso entran en acción cuatro sustancias fundamentales para la salud bioquímica del cerebro: dopamina, ácido gamma-aminobutírico, serotonina y acetilcolina. Experimentando: estado de ánimo, placer, motivación, excitabilidad, ansiedad, pánico, temperatura corporal, apetito, libido y estrés, entre otros, según

explica Marcus Laux, doctor por el Colegio Nacional de Medicina Neuropática, de Portland, Oregón, en Estados Unidos, en el mismo reportaje de Bertha Sola.

Cuando este cuarteto de neuroquímicos se encuentra balanceado y apoyado en un estilo de vida sano, la persona se encuentra en un estado mental calmado y creativo, alerta, productiva y optimista. Sin embargo, el actual estilo de vida en las grandes urbes del mundo hace que se desarrolle el estrés, puntualiza Marcus Laux.

El estar constantemente con tanto estrés perturba el equilibrio de estas sustancias y puede dar comienzo a desórdenes mentales tales como la depresión, agresividad, ansiedad, alteraciones del sueño, y problemas de memoria y aprendizaje, agregó en el mismo reportaje José Antonio Terrón Sierra, científico adscrito al Centro de Investigación y de Estudios Avanzados (Cinvestav).

Por su parte, el autor Julián Melgosa en su libro *Sin estrés*, menciona que el estrés desde que aparece hasta que alcanza su máximo efecto va pasando por una serie de etapas, durante las cuales se puede detener la acción que este trastorno genera o permitir que éste se desarrolle plenamente hasta llegar a las últimas consecuencias.

Todos los días, Hortensia García Rodríguez de 33 años de edad se levanta a las 4:50 am, prende el boiler, alista su ropa y prepara el desayuno de sus hijos. A las 5:10 am se baña y arregla, desayuna apresurada. A las 5:40 am despierta a su hija Lorena para que se prepare para ir a la escuela. Sale de su casa a las 5:50 am y camina al metro más cercano, Peñón Viejo. Transborda en Pantitlán. Son las 6:35 sale del metro y compra un café. Camina sobre la Avenida Reforma, se detiene en el número 265, allí Hortensia es empleada en *MetLife México*.

Julián Melgosa, explica que el estrés pasa por tres etapas:

1. Fase de alarma
2. Fase de resistencia
3. Fase de agotamiento

La fase de alarma constituye el aviso claro de la presencia de un agente estresor la cual es seguida por la fase de resistencia cuando la presencia del estrés supera la primera.

Para Hortensia García Rodríguez, la fase de alarma y de resistencia la identifica con su mal humor, “en una tarde de mucho trabajo y con escaso tiempo para su entrega, la presión aumenta; ese es mi factor estresante. De un momento a otro me pongo de mal humor y lo expreso en mi forma de hablar y relacionarme con las personas, pero identifico mi estrés hasta ese momento, no antes, lo cual repercute en gran medida en mi relación con la persona más cercana”.



Una vez percibida la situación que genera estrés, los sujetos pueden enfrentarla y resolverla satisfactoriamente y con esto lograr que el estrés no llegue a concretarse.

Perocuando se realiza lo contrario, la fase de alarma se prolonga disminuyendo su capacidad de respuesta y la persona acaba por llegar a la fase de agotamiento, en la cual se produce una disminución progresiva en el organismo, la cual conduce a un estado de deterioro que se caracteriza por la presencia de fatiga, ansiedad y depresión.



Hortensia casi nunca logra resolver el estrés satisfactoriamente, se le van sumando diferentes factores estresantes, “después de un día largo de trabajo, mi mal humor aumenta, cuando después de mal pasarme tengo que comer aprisa y se suma un dolor de cabeza insoportable. Camino a casa, el tráfico es terrible, sólo deseo llegar, darme un baño y olvidarme de todo,

pero no puedo. Llego a casa y las obligaciones no terminan. Sin duda quedo exhausta e irritable además sin poder dormir repasando en mi cabeza todos los pendientes del trabajo”.

Salvador Peiró en *Desencadenantes del estrés laboral* señaló que la respuesta al estrés es la reacción de un individuo ante los factores que lo originan y los tipos de respuesta que pueden brindarse frente a una situación estresante son dos:

La *respuesta en armonía*, “cuando identifico mi estrés, intento calmarme y tomar un tiempo para respirar profundo, esto me ayuda, tomar aire por un momento y en

ocasiones darme unos segundos para descansar en mi silla, respirando e intentando no pensar en nada, creo que es una de las acciones que más ayuda, más me relaja”. Respuesta armoniosa a la que logra llegar Joyce López Sánchez, abogada egresada de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), y que se desempeña en el Consejo de la Judicatura del Distrito Federal.

En contraparte se encuentra la *respuesta negativa, insuficiente o exagerada*, “con mi mal humor es inevitable hablar de forma grosera y hasta gritarle a mis compañeros, ser un tanto prepotente con la mesera, atreverme a insultar con mi claxon y ser irritante con mi familia”, manifiesta Hortensia García Rodríguez.

En este punto se pueden notar significativas diferencias individuales, ya que mientras para algunas personas resulta agotador, difícil o con un fortísimo efecto negativo, para otras personas estas vivencias resultan sólo ligeramente alteradas y no ocasionan daños en el sistema nervioso y en ninguna parte del organismo.

Bueno, malo, malísimo...lo nocivo del estrés

El tema del estrés es uno de los principales temas de estudio tanto para los investigadores del comportamiento como para los mismos médicos, lo que ha llevado a reflexionar sobre lo que realmente significa estrés.

El psicólogo Mario Pérez Carrillo, egresado de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), señala que para la psicología el estrés suele hacer referencia a ciertos acontecimientos en los cuáles nos encontramos con situaciones que implican demandas fuertes para el individuo, que pueden agotar sus recursos de afrontamiento.

Miguel Ángel Pérez Toledo, autor del libro *Estrés. Vida o Muerte*, determina que el estrés era la respuesta adecuada cuando el hombre prehistórico tenía que enfrentarse a una manada de lobos, pero no lo es cuando el trabajador actual tiene que esforzarse para adaptarse a turnos cambiantes, tareas muy monótonas y fragmentarias o a clientes amenazadores o excesivamente exigentes. Suele ser síntoma de una mala adaptación y producir enfermedades.

De esta forma, el estrés es una respuesta natural y necesaria para la supervivencia, a pesar de lo cual hoy en día se confunde con una patología. Esta confusión se debe a que este mecanismo de defensa puede acabar, bajo determinadas circunstancias, frecuentes en ciertos modos de vida, desencadenando problemas graves de salud. Cuando esta respuesta natural se da en exceso se produce una sobrecarga de tensión que repercute en el organismo y provoca la aparición de enfermedades y anomalías patológicas que impiden el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano. Así se expone en el portal de Barcelona Chiropractic Center.

El periódico *Milenio* publicó el 15 de abril de 2012 en su nota *Estrés, causante de padecimientos biológicos y mentales*, que “una persona sometida a estrés constante tiende a sufrir degeneración en el cuerpo y daño a nivel cerebral, lo que llega a causar diversas complicaciones, como paros cardiacos, parálisis, depresión”, alertó Blanca Patricia Morales Esponda, psiquiatra del Hospital de Especialidades del Centro Médico Nacional Siglo XXI, del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

Al mantener un alto nivel de estrés, agota crecientemente tu organismo sintiéndote incapaz de adaptarte a esta nueva situación.

Aunque el estrés no sea en principio ni positivo ni negativo, sino sólo energía de adaptación, cuando la mayor parte de nosotros usa la palabra "estrés" quiere en realidad referirse a los efectos negativos de éste. El estrés "negativo" se llama científicamente *distress*. Explica Miguel Ángel Pérez Toledo.



El distress se definiría como el estrés desagradable, que ocasiona un exceso de esfuerzo en relación con la carga. Seguido siempre de un desorden fisiológico, una aceleración de las funciones y éstas actúan alejadas del punto de equilibrio, hiperactividad, acortamiento muscular, somatizaciones; en suma, puede ser el origen de trastornos inmunológicos, cardio-circulatorios, problemas intestinales, de sueño, sexualidad y hasta influir en la aparición de procesos tumorales.

John Abele, en su libro *El distress* menciona que se desarrolla en las siguientes fases:

1ª Fatiga física y/o mental crónica

En esta fase se experimentan algunas señales de que el distress está empezando a afectar a nuestras "reservas" de vitalidad: momentos regulares de fatiga extrema, necesidad de dormir más de lo normal, carencia de entusiasmo, agotamiento que obliga a tomar estimulantes y/o calmantes.

“Al estar exhausta la mayor parte del tiempo, me vuelvo indiferente de lo que me rodea, sin interés de emprender algo nuevo, sentirme así no me gusta nada. No soy de las personas que se automédica, pero sí soy adicta al café y a las bebidas energizantes que en el trabajo me permiten estar alerta y eficaz a todas las llamadas que tengo que obtener por hora”, comenta Hortensia García empleada en *MetLife* México.

Normalmente, en esta fase los análisis médicos no encuentran ninguna prueba orgánica de enfermedad. Dado que no hay ninguna causa medicarealmente relevante, se acaba creyendo que los problemas de fatiga son solamente el precio por envejecer.

- 2ª Problemas interpersonales y desenganche emocional

El proceder de la persona es diferente y se experimentan varios problemas en el trabajo, familia y amigos, con el auto que nos impide el paso, la mesera lenta, el compañero de trabajo que nos mira mal y se está a la deriva de sentimientos opuestos. La persona se desconecta de los demás.

“Entre compañeros sabemos que es parte de la presión, creo que ahí nos aguantamos unos con otros. Lamentablemente estamos en el mismo *show*. Pero sin duda las personas que no están dentro de tu ritmo apresurado casi siempre las llevan de perder. A mis verdaderos amigos los veo muy poco tal vez por diferencia de tiempo, de ánimos. Y con mi familia es diferente, dormimos en el mismo lugar, compartimos espacios, pero me siento muy ajeno”, describe Ernesto Mendoza López, asistente de cocina en el café *La Blanca*

- 3ª Turbulencias emocionales

Las emociones internas se hacen cada vez más agitadas y acaban afectando a las capacidades de la persona, que empieza a dudar de sí misma, incapaz de enfocar y concentrarse, arreglar prioridades o tomar decisiones. Los problemas interpersonales se hacen, aun más pronunciados y las relaciones más tenues.

“Ser madre soltera es difícil y más con dos adolescentes, no lo había pensado así, pero tal vez toda esta fatiga y desánimo influyeron en gran medida en el deterioro de mi matrimonio y en mi divorcio. Casi nunca charlábamos de nuestros intereses, siempre estábamos de prisa con mil obligaciones y cuando pretendíamos pasar tiempo juntos sentía que no lo conocía”, explica Hortensia García Rodríguez.

La capacidad de mantener el equilibrio emocional disminuye y uno se puede volver fácilmente deprimido o explotar sin la mínima advertencia.

- 4ª Dolencias físicas crónicas

El cuerpo comienza a informar en voz alta de que está pasando demasiado tiempo en un estado de estrés crónico. “Gracias a Dios no tengo enfermedades graves como cáncer o algo así, sólo los inevitables dolores de cuello y de espalda, eso sí con unos dolores de cabeza insoportables”, refiere Hortensia García Rodríguez.

De acuerdo con un análisis de la consultora de negocios Crecimiento Sustentable, las latinoamericanas de entre 30 a 40 años que son madres y trabajan, padecen el síndrome "Lady Di", caracterizado por nerviosismo, inestabilidad, neurosis, colitis, gastritis y estrés.

- 5ª Enfermedades relacionadas con el estrés

La quinta fase es un estado de agotamiento crónico. En este punto, el daño invisible al cuerpo y acumulado durante el tiempo se manifiesta finalmente en forma de enfermedades específicas: desde resfriados, gripe, úlceras, colitis, asma, hasta hipertensión, problemas cardiovasculares y serios estados de deterioro física que en algún caso requieren cirugía.

En esta fase, cuando uno se relaja, por ejemplo tomando unas vacaciones, su cuerpo pasa por rápidos cambios hormonales que pueden provocar emergencias médicas tales como infartos.

Según Pérez Toledo autor del libro *Estrés. Vida o Muerte*, el estrés crónico está relacionado con los trastornos de ansiedad, que es una reacción normal frente a

diversas situaciones de la vida, pero cuando se presenta en forma excesiva o crónica constituye una enfermedad que altera la vida de las personas, siendo aconsejable en este caso consultar a un especialista.

Todos hemos experimentado en algún momento de nuestra vida; lamentablemente, muchos están tan acostumbrados a sus síntomas que simplemente los aceptan como parte de un trabajo exigente, o de simplemente envejecer.

También, de modo más general, cuando todas estas situaciones son intensas, crónicas o se repiten a menudo. El resultado es un sin número de enfermedades corporales, mentales, e incluso la muerte.

El nivel de *distress* estriba tanto de la intensidad y desorden de la amenaza como de la capacidad de respuesta ante la misma. Es decir de los recursos disponibles con los cuales hacer frente a un peligro que se percibe como real.

Cuando el desajuste entre recursos y amenaza es amplio de forma inevitable la respuesta de estrés es desproporcionada e inadecuada, agravando más la situación.

El estrés negativo interviene como un elemento que deforma la capacidad de respuesta, imposibilitando la resolución de los problemas e incidiendo en magnificarlos.

Depende de la situación en la que se produce. No puede eliminarse el estrés en sentido fisiológico (de *adaptación*). Sin este estrés la vida se detendría, pues la ausencia total de estrés equivale a la muerte. Lo que hay que evitar es el estrés intenso y crónico.

Existen numerosas explicaciones para este último efecto. Que tiene relación con el estrés, es la mayor *conciencia* de los síntomas de un mal, cualesquiera que sean sus causas o su tipo. Otra, la propensión a *interpretar* dichos síntomas como más angustiosos o amenazadores.

Algunos autores diferencian entre el estrés físico y el estrés mental, mientras que otros combinan ambas definiciones cuando hablan del estrés.

Esta diferenciación depende del origen o causa del estrés, definiendo al estrés físico principalmente como fatiga o cansancio físico.

El origen del estrés mental está en las relaciones interpersonales, frustraciones y apegos, conflictos con nuestra cultura o religión o por la preocupación por alguna enfermedad.

**Capítulo II. Me lo encuentro hasta en la
sopa: estrés laboral**

Me lo encuentro hasta en la sopa: estrés laboral

Ernesto Mendoza López caminaba sobre la banqueta de la calle 5 de mayo, cuando le echó un vistazo a su reloj, faltaban sólo dos minutos para la hora de entrada, apresuró más el paso y entre el olor a café recién hecho arribó al café *La*



Blanca, ahí trabajaba como ayudante de cocina.

Ya en la cocina se escuchaba un bullicio de trastes y cacerolas mezclado con el desfile de distintos olores que parecía sólo lo esperaban a él. Ernesto, entre muchas otras actividades, es el encargado de tener todo listo para la preparación de la comida. Apresurado se puso el uniforme, la malla en el cabello y lavó

minuciosamente sus manos, tomó su ancho y filoso cuchillo y comenzó con la cebolla.

Desde la mesa, nadie se imaginaría todo el movimiento que hay en la cocina sólo para lograr un platillo, son al menos diez personas las que laboran simultáneamente. Todos ellos apresurados en sus deberes, para no retrasar los de otro compañero. Ernesto lo sabe muy bien todo tiene que estar en el momento indicado y bien hecho porque el Chef no perdona errores ni destiempo.

En la hora del desayuno todo el mundo está ajetreado, parecen hormigas unas tras otras con un plato, poniendo la ensalada, friendo huevos, detallando cada platillo. Ernesto no estudió gastronomía, sólo terminó la preparatoria, aun así siempre hace su mejor esfuerzo para sentirse a la altura de sus compañeros y porque realmente necesita el empleo.

Después de la hora del desayuno, la cocina se apacigua poco a poco y con ello Ernesto y sus compañeros. El escándalo de platos y cubiertos se atenúa a la par de los gritos del superior dando instrucciones.

Ernesto está agobiado, la semana pasada despidieron a uno de sus compañeros por un descuido aparentemente insignificante. Él está muy pendiente de cada detalle y de seguir cada instrucción lo mejor posible, la idea constante de que puede ser el próximo lo abruma.

En el corazón de la Ciudad de México se encuentra la delegación Cuauhtémoc, que constituye la séptima economía más importante del país, aportando el 4.6% del Producto Interno Bruto y el 40 por ciento de la infraestructura cultural de todo el Distrito Federal. Según los datos más recientes del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en el año 2011 la delegación registró una población total de 531mil 831 personas.

En la delegación Cuauhtémoc se encuentran algunos de los lugares más representativos y visitados de la ciudad, como el Zócalo capitalino, la Zona Rosa, el Palacio de Bellas Artes y el Museo del Templo Mayor y grandes mercados como La Merced, La Lagunilla, Mixcalco, Hidalgo, Medellín y San Juan.



Por sus vialidades circulan diariamente alrededor de 800 mil vehículos, lo cual propicia tránsito denso especialmente en el Centro Histórico. En la Cuauhtémoc convergen también el mayor número de líneas del Metro y según la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE), se estima que existan más de 20 mil vendedores ambulantes.

El tráfico, las actividades mercantiles, instituciones públicas, privadas, culturales y sociales, dan como resultado un flujo diario de 614 mil 547 trabajadores según cifras del INEGI. Población económicamente activa que para lograr llegar a sus centros laborales se tiene que enfrentar diariamente al caos vial, a la saturación del transporte público y a sorpresivos contratiempos de última hora.

Y como si todas estas travesías no fueran suficientes, al llegar al trabajo el estrés continúa, al sobrevivir a una exigente, larga y casi siempre mal pagada jornada laboral, que termina poniendo nuestra salud y ánimo por los suelos.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés laboral es el desequilibrio percibido por las presiones, las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo. El cual es generado por una serie

de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo que suceden en el organismo del trabajador con la participación de algunos estresores.

Es un estado que se identifica por altos niveles de exaltación y ansiedad, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación y que pueden llegar hasta afectar la salud del trabajador.

Para el Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional de EE.UU: “el estrés en el trabajo puede definirse como las respuestas nocivas físicas y emocionales que se producen cuando las exigencias del trabajo no corresponden a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. El estrés en el trabajo puede conducir a una mala salud o a una lesión”.

A nivel mundial, México se sitúa en el séptimo lugar de estrés laboral en 2012, de acuerdo a la investigación global de seis mil empresas que realiza GrantThornton International Business Report (IBR). El nivel de estrés en el país se ubicó después del registrado en Grecia, China, Taiwán, Vietnam, Tailandia y Perú, y aún encima de Botsawa, la nación que reportó mayores percepciones de estrés en los últimos meses con 46 por ciento

Según cifras del INEGI, de las 614 mil 547 personas que laboran diariamente en la delegación Cuauhtémoc, se distinguen dos actividades económicamente representativas, el comercio al por menor con 112 mil 099 personas y los servicios financieros y de seguros con un total de 114 mil 595 personas.

Bornout

El síndrome de Burnout también llamado síndrome de desgaste profesional o síndrome de desgaste ocupacional (SDO), es un padecimiento que consiste en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido, según expone Luis Felipe Ali El Sahili González en su libro *Burnout en el Colectivo Docente*.

Este padecimiento se ha investigado primordialmente en el ámbito de la docencia. El síndrome de Burnout no se presenta exclusivamente en el entorno empresarial; se presenta de igual forma en deportistas, informáticos, profesiones de auxilio como enfermería, medicina, profesorado, etc. Especialmente las mujeres son víctimas de este síndrome, con más frecuencia que los hombres.

“Soy maestra de kínder, me gusta serlo y me encantan los niños, pero sin duda tener tantos niños a mi cuidado, es desgastante. Lograr lidiar con diferentes caracteres y más aún siendo niños, cada berrinche cada rabieta es muy irritante para mí y si a eso le sumas el ser esposa y ama de casa, creo que ya comprenderás la



FOTO: nacion.com

razón de mi gastritis y mi insomnio”. Comenta Merle Fierros Torres de 30 años, maestra en la Guardería Freinet, de la delegación Cuauhtémoc, egresada de la Escuela Normal de Maestros.

En especial padecen del síndrome de Burnout personas altamente calificadas y comprometidas, en las que los intereses profesionales predominan sobre los intereses personales. “Yo decidí mi profesión y como tal estoy comprometida con ella, aun lidiando con dificultades, es algo que me agrada mucho hacer. Creo que esto sin desearlo me provoca problemas con mi pareja, pues una mujer que ejerce su profesión inevitablemente pone en segundo plano sus deberes como ama de casa”. Expone Merle Fierros Torres.

Las relaciones personales o matrimoniales padecen las consecuencias, y terminan por romperse. El trabajo es lo más importante en la vida de los afectados. Debido a fracasos profesionales reaccionan sensiblemente y trabajan más.

Aunque este síndrome se da mayormente en el ámbito laboral, Luis Felipe comenta que cada vez más a menudo aparecen casos de Burnout en estudiantes. Los afectados suelen ser personas que se esfuerzan excesivamente en sus estudios o que se sienten "agobiados" en las temporadas de exámenes.

El síndrome Burnout suele deberse a múltiples causas, se origina principalmente en los trabajos donde se da un alto contacto con personas y con horarios de trabajo excesivos.

Se ha encontrado en múltiples investigaciones que el síndrome ataca especialmente en rutinas de trabajo mayores a las ocho horas diarias, cuando no se ha cambiado de ambiente laboral en largos periodos de tiempo y cuando la remuneración económica es inadecuada.

A mitad de su hora para comer Sonia Pech Morales de 28 años, que labora en Liz Minelli en José María Izazaga delegación Cuauhtémoc, comenta cómo es su trabajo al tener contacto con muchas personas al día, “uno siempre tiene que tener una sonrisa en la cara y hablar con buen modo. No importa cuán insoportable sea el cliente, porque llegan de todo tipo, desde la señora amable, la muchachita que no sabe bien ni qué es lo que busca, hasta la malcarada que siempre espera ser bien tratada. Y mira que es difícil sacar la sonrisita, con tremendo ajeteo, que “apúrate y cambia los productos del aparador”, que “limpia aquí...allá te faltó”, que “trae esto de la bodega”, que “eso no fue lo que te pedí”, que “muéstreme éste, aquél y ése...” y a la mera hora el “ahorita regreso”.

Luis Felipe Ali El Sahili González presenta cuatro modelos que pretenden explicar cómo se produce el Burnout.

- El *modelo de descompensación valoración-tarea-demanda* representa uno de los primeros modelos teóricos para explicar el Burnout, propuesto por *Kyriacouy Sutcliffe* (1978), quienes consideran que se presenta cuando existe una descompensación entre la valoración del esfuerzo realizado con toda la gama de estrategias que tiene que realizar el individuo a lo largo del día y la existencia de solicitudes laborales que exceden sus capacidades; los factores personales y organizacionales también influyen sobre dicho proceso.

“Creo que mi mayor problema siempre ha sido que me gusta que reconozcan mis acciones. Siempre había sido una persona que le gustaba dar más. Solía tener iniciativas para resolver alguno que otro problema que se nos presentaba en la oficina, pero lo dejé de hacer cuando mi jefe en vez de reconocérmelo, lo tomaba a mal y muchas veces hasta llegaba a exigirme cosas que no me correspondían”. Comenta Josefina Pérez Aguirre de 31 años, quien labora en CCPM en la Colonia Juárez, delegación Cuauhtémoc.

- El *modelo sociológico*, creado por Woods, propone tres variables: micro (personalidad y profesionalización personal), media (instituciones educativas) y macro (política gubernamental y economía global). El capitalismo presiona para que se logre la eficiencia y las tareas de alto nivel se transforman en rutinas, lo que hace que el individuo se vuelva más técnico que profesionalista; las características de personalidad del individuo se conjugan para dar por resultado el Burnout.

“El punto es llegar a la meta, no importa de qué manera, es lo que dice mi jefe cuando un nuevo compañero está en capacitación, vender seguros es igual que envolver, persuadir y muchas veces engañar, al principio a mí no me gustaba hacerlo de esa manera, pero se tiene que llegar a la meta y debido a eso mi familia come”. Carlos Manuel Rojo Melchor 32 años, labora en Anglo Mexicana de Seguros, en la colonia Tabacalera

- El *modelo opresión-demografía*, propuesto por Maslach y Jackson (1981), considera que las características opresoras del trabajo, en combinación con las características socio demográficas, son las causas principales del Burnout. Entre estas últimas, destaca la vivencia del estrés, la evaluación de los demás y la evaluación de sí mismo. Cabe destacar que este modelo es el más seguido en la actualidad.

“Sí, es verdad que ahora hay más igualdad de género, pero también es verdad que eso no incluye el acoso, y pues igual y sí hay hombres que sufren de esto, pero no creo que se compare a lo que una mujer tiene que pasar, es realmente desgastante tener que cuidarse en todo momento, en el transporte público y seguir haciéndolo en el trabajo y aun más si le sumamos el estrés propio de todos los pendientes en el trabajo. Necesito un nuevo y mejor empleo, ya.” Ariadna Peña Islas, de 25 años, secretaria en ADDICTION GYM, colonia Juárez en la delegación Cuauhtémoc.

- El *modelo demografía-personalidad-desilusión*, propuesto por El Sahili González (2010), incluye los factores socio demográficos, que se conjugan con la presión emocional, el elevado involucramiento en las tareas, así como la demanda de atención, lo cual engloba el concepto de desgaste por estrés, en conjunto con la desilusión gradual sobre el entorno, todo lo cual genera una pérdida en el interés vocacional y una disminución de la energía.

El desgaste ocupacional también sucede por las inconformidades con los compañeros y superiores cuando lo tratan de manera incorrecta, esto depende de tener un pésimo clima laboral donde se encuentran áreas de trabajo en donde las condiciones de trabajo son inhumanas.

Siento, pienso y actuó: síntomas y factores psicosociales

La estación del metro Pino Suárez correspondiente a las líneas 1 y 2, se encuentra en la colonia Centro en la delegación Cuauhtémoc. Es la una de la tarde y en José María Izazaga, avenida aledaña a Pino Suárez, se respira un clima templado, aunque unas grandes nubes grises amenazan con lluvia.

Casi en su mayoría las tiendas que se encuentran sobre esta avenida son de ropa y entre ellas se encuentra Liz Minelli, Sonia Pech Morales que trabaja en esta



tienda, comenta que es una época productiva para la tienda pues las graduaciones están muy próximas y el trabajo aumenta. Aunque para Sonia estas fechas son las más agotadoras.

“Me resulta imposible sentarme un momento, entre que atiendo a la clientela, y ando de aquí para allá en diferentes tiendas, quedo agotada mis pies hinchadísimos y el dolor de cabeza es la dolencia de todos los días”, Sonia.

Entre los signos de estrés que identifica la OMS están: cansancio e irritabilidad durante todo el día, resulta imposible relajarse o concentrarse, se disfruta cada vez menos del trabajo, no se duerme bien, hay depresión o se sufre de problemas digestivos.

A los propios síntomas del estrés a nivel corporal se suman múltiples molestias: insomnio, dolor de cabeza, mareos, dolores musculares, trastornos digestivos, infecciones, manchas o afecciones en la piel, trastornos respiratorios y circulatorios o digestivos (variaciones en el peso), afirma la OMS.

Víctor Noé Meléndez Acevedo es un hombre de 33 años de edad, alto, robusto y tiene unas ojeras que se prolongan a hasta su pómulo trabaja en Comercializadora Alus S.A de C.V., en avenida Hidalgo delegación Cuauhtémoc. “No puedo dormir, tengo en la mente todos mis pendientes, no consigo llegar a mi sueño profundo, voy con un nutriólogo y me comentó que no dormir es la causa principal de mi obesidad y mis problemas digestivos”.

A diferencia de lo que ocurría al principio, el trabajo ya no produce incentivos para la persona afectada con Burnout. Visto por otras personas, aparenta sensibilidad, depresión e insatisfacción. Lo que anteriormente era motivo de alegría ahora no lo es. Aun cuando se tiene tiempo, se siente siempre estresado.

“Ya todo el mundo está estresado, creo que como dicen es el mal de esta era, en lo personal siento que estoy fastidiada y cansada casi siempre y me enoja sentir que trabajo y trabajo y las deudas no acaban, cada fin de mes es inevitable el temor de que no me alcance el dinero”. Josefina Pérez Aguirre que labora en CCPM.

Para Luis Felipe Ali El Sahili González el estrés laboral suele definirse a través de tres dimensiones:

- *Agotamiento* es la sensación de ya no ser capaz de ofrecer más de sí mismo a nivel emocional; “es frustrante que desde el momento de levantarme ya me siento cansado”, menciona Víctor, sentado en su silla y masticando chicle ansiosamente.

- *Susplicacia/escepticismo* es una actitud distante hacia el trabajo, hacia las personas a las que se está ofreciendo el servicio y también hacia los compañeros de trabajo.

“La verdad entre menos tenga relación con mis compañeros mejor, no es precisamente un buen ambiente laboral, trabajar como recepcionista en un gimnasio demanda obligatoriamente ser muy cortés y amable con los clientes, pero cada día me cuesta más trabajo hacerlo y rehuir a uno que otro necio”, Ariadna Peña.

- *Ineficacia* es la sensación de que no se están llevando a cabo debidamente las tareas y de que se es incompetente en el trabajo. “El trabajo no tiene fin y a pesar de que hago todo para cumplir con los compromisos, el trabajo nunca se termina”, Víctor Noé.

Pero también el estrés ocasiona problemas emocionales que repercuten en las relaciones familiares, laborales, escolares; ya que no nos deja pensar claramente. “Antes y durante el proceso de divorcio, pase por una crisis existencial muy fuerte, no quería aceptar mis fallas, y repudiaba a todo el mundo, personas machistas como mi padre ayudaban a sentirme fracasada como madre y esposa. Hortensia García Rodríguez de 33 años. Hay un fuerte desequilibrio emocional que provoca enojo, bloquea las ideas y la productividad, produce miedo y se puede manifestar hasta en conductas violentas, en muchas ocasiones.



“Llego exhausta, con trabajo, fastidiada por el transporte y lo menos que deseo es llegar a mi casa a hacer labores domésticos, la verdad nunca fue algo que me encantará hacer. Por el contrario mi esposo Javier es un amante de la

limpieza, cada vez hay más enfados porque al llegar él a la casa no está la cama hecha, algún mueble tiene polvo o los trastes siguen en el fregadero. Al principio odiaba que nos enfadáramos, siempre necesitaba la reconciliación, y odio darme cuenta que ya muchas veces me da igual, y eso hace que como pareja en la intimidad nos distanciamos poco a poco”, confiesa Merle Fierros Torres.

Labores domésticas, jornadas laborales de más de ocho horas, escasas oportunidades de desarrollo y cambio en los roles tradicionales son algunas de las causas que influyen para que México ocupe el segundo lugar mundial en mujeres con los mayores niveles de estrés, según *La Mujer del Mañana* artículo publicado en julio de 2011 por la consultora Nielsen. El estudio *Las Mujeres del Futuro Mañana* consultó a unas seis mil 500 mujeres en 21 países entre febrero y abril de 2011.

Lourdes Ortega Bueno, es una de las 16 millones 847mil 300 mujeres que conforman la población económicamente activa en México, labora como auxiliar administrativo en Impresora Rangel S.A de C.V, en la colonia Obrera delegación Cuauhtémoc.

Lourdes sale cada día a las 5:15am para lograr llegar a su trabajo a las 8:00 am, se enfrenta al tráfico interminable y vive diariamente el miedo a la inseguridad de ésta, la ciudad más grande del mundo: “Es muy cansado, pero he llegado a acostumbrarme, tener que madrugar y de paso hacer madrugar a mi hijo para llevárselo a mi mamá que es la que me lo cuida, tomar varios transportes pidiéndole a Dios que no me vuelvan a asaltar”, platica Lourdes con cierta tristeza en la mirada.

Según la nota *¿Eres es un workilómetro? Descúbrelo* de noviembre de 2011, en el periódico *El Universal*, los *Workilómetro*, término utilizado a nivel mundial en el ámbito de la mercadotecnia, son las personas que invierten más de 3.5 horas de ida y de regreso del trabajo. Lourdes es uno de



ellos. Por cada 30 minutos que pasamos en el coche crece tres por ciento el riesgo de desarrollar obesidad, según un estudio realizado en Instituto Tecnológico de Georgia de noviembre de 2011.

De acuerdo con Patricia Morales Esponda, psiquiatra del Hospital de Especialidades, Siglo XXI del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), en la nota del 6 de noviembre de 2011 "*¿Eres es un workilómetro? Descúbrelo*" del periódico *El Universal*, expuso que los traslados prolongados cotidianos representan un problema de salud pública, pues pueden derivar en problemas laborales y hasta divorcios, entre otras consecuencias.

"De igual forma, esto puede provocar problemas de sobrepeso, pues por la prisa de llegar a tiempo al trabajo, mucha gente no tiene horarios fijos para comer, no desayuna y prefiere consumir cualquier cosa, ya sea galletas, tamales, garnachas, lo que sólo aporta calorías y por ende, suben de peso, generan obesidad y detonan diabetes en personas que por genética son propensas a dicha enfermedad": explica Patricia Morales Esponda.

Por su culpa, por su gran culpa, el deterioro de la salud

“Al ser tan largo mi trayecto al trabajo y a mi casa me lleno de frituras y refresco que es lo que siempre venden en las paradas del transporte, hay ocasiones que en el metro o microbús se suben a vender dulces o frituras y es inevitable no comprarles. Mi alimentación cambió mucho, todo el tiempo tengo hambre o al menos necesito estar moviendo mi quijada. La gastritis en las mañanas es insoportable y mi colitis cada día se agrava más”, platica Lourdes Ortega Bueno, *Workilómetro* que labora en Impresora Rangel S.A de C.V.

El estrés puede conducir a la enfermedad cuando los imperativos profesionales son elevados y es reducida la influencia que el trabajador ejerce en sus condiciones de trabajo.

Cuando el apoyo social de la dirección o de los colegas es insuficiente, o cuando la recompensa que recibe -en cuanto a remuneración- no corresponde al trabajo realizado, según la OMS.

Además de múltiples consecuencias, el estrés relacionado con el trabajo puede conducir a la agravación de cualquier enfermedad, sea cual sea su causa principal.

Entre las enfermedades que el estrés puede ocasionar o complicar están las cardiovasculares, la artritis reumatoide, migrañas y dolores extremos de cabeza y músculos del cuello y espalda principalmente, así como calvicie, asma, tics nerviosos, impotencia sexual, irregularidades en el ciclo menstrual, colitis y gastritis, diabetes, pérdida o aumento del apetito, disminución o aumento de peso.

“Siempre he sido robusto pero de un tiempo a la fecha aumento más de peso y es que la verdad no cuidaba mucho mi alimentación, comía cualquier garnacha y mis sobre todo me malpasaba. Mis piernas y mi ritmo cardiaco al subir las escaleras me demandó ir con un nutriólogo”, Víctor Noé Meléndez.

La privación del sueño provoca que el sistema inmunológico entre en acción, reflejando el mismo tipo de respuesta inmediata que tiene lugar tras la exposición al estrés, según un estudio publicado en la revista *Sleep*, en el mes de julio de 2012.

Algunos estudios previos han relacionado la restricción y la privación del sueño con el desarrollo de enfermedades como la obesidad, la diabetes y la hipertensión; mientras que otros han demostrado que el sueño ayuda a sostener el funcionamiento del sistema inmune, y que la pérdida de sueño crónica es un factor de riesgo para



su deterioro, así lo expone Elena Sanz en la revista *Muy Interesante* en la edición de Julio 2012.

“Mi nutriólogo me explicó que al sufrir de insomnio, no completo mi ciclo de sueño y no logra mi organismo hacer su etapa de depuración, no duermo y subo de peso porque sigo acumulando grasa, porque mi cuerpo no descansa”, señala Víctor Noé Meléndez: “Y a mi insomnio se suma mi ansiedad que hace que libere más glucosa que no logro ocupar, acumulo y acumulo, y ya se me ha hecho imposible bajar de peso”.

El estrés laboral, se suele presentar en aquellas situaciones en las que los excesivos niveles de exigencia ya se han vuelto un hábito inconsciente e incluso socialmente valorado.

Existen entornos caóticos como estar sobrecargado de trabajo; realizar actividades en las que no se cuenta los suficientes conocimientos para resolverlas; ser beneficiario de un ascenso en el trabajo, pero en un puesto no acorde a nuestras capacidades o preferencias; tener deudas importantes y no poseer el suficiente dinero para pagarlas, etc.

“Los famosos créditos me han endeudado horrendamente, se nos ocurrió comprar una salita y una recámara. Al principio pues como se puede se fueron dando los primeros pagos después nos atrasamos un poco y ahora tenemos una deuda



inimaginable y no saber cómo lo pagaremos me pone muy mal. Lo que mi esposo y yo trabajamos no es suficiente, salen imprevistos. Tengo dormida mi mano izquierda, comencé con un cosquilleo en los dedos y ahora no tengo sensibilidad en toda la mano, fui al seguro y el doctor lo atribuyó al estrés y aunque con sacrificio compro y me

tomo los medicamentos que me recetan, no siento mejora”, expone Josefina Pérez Aguirre.

“El estar sometido a estrés de manera constante puede dar origen a desórdenes mentales tales como la depresión, agresividad, ansiedad, alteraciones del sueño, y problemas de memoria y aprendizaje, porque promueve el aumento de diversas sustancias segregadas en el cerebro”: afirmó José Antonio Terrón Sierra, científico adscrito al Centro de Investigación y de Estudios Avanzados (Cinvestav).

En la nota informativa *Estrés constante provoca desórdenes mentales* del periódico *El Universal* del 17 de enero de 2012, el investigador del Cinvestav precisó que los seres humanos estamos confundiendo lo que pensamos con la realidad; es decir, si digo que el tráfico es estresante, en automático todo mi sistema de creencias e incluso mi sistema fisiológico se adapta a ello. “Este es sólo un pequeño ejemplo de la enorme red de creencias y conceptos que dan forma a la pesadilla en que la mente ha convertido la vida a través del pensamiento, es decir, de la interpretación condicionada –personal y colectiva- de todos los sucesos.

El investigador adscrito al Departamento de Farmacología del Cinvestav explicó que diversos estudios sugieren que la estimulación crónica del sistema de alarma provocada por el estrés, promueve aumentos anormales de los niveles circulantes de cortisol y una respuesta exagerada del mismo ante nuevas confrontaciones.

Lo anterior, dijo, produce alteraciones en el sistema neuronal como el de la serotonina, sustancia implicada en la regulación del estado de ánimo, la ansiedad y otras funciones y patologías.

En México, precisó Terrón Sierra, no se ha realizado un estudio epidemiológico completo para determinar con parámetros específicos el nivel de estrés de la población; sin embargo, datos del Instituto Nacional de Psiquiatría indican que la cantidad de personas con desórdenes relacionados con el estrés va en aumento.

Desempeño laboral

“Mi mente está dispersa, en mis hijos las deudas y ahora el problema con mi mano, en esta situación he tenido varios errores en el trabajo, he capturado mal algunos datos importantes y mi superior me ha llamado la atención dos veces esta semana. Obviamente a él no le interesa mi enfermedad ni mis deudas pero yo si necesito mucho su empleo”, Josefina Pérez Aguirre de 31 años, labora en CCPM en la colonia Juárez, delegación Cuauhtémoc.

México es un país en desarrollo y esto contribuye a que su fuerza laboral sea mal pagada, dejando a la nación susceptible a mayores presiones y exigencias que propician un entorno de estrés. De hecho, los empresarios mexicanos resaltan entre los que sufren mayor estrés a nivel mundial.

Seward James el autor del libro *Estrés Profesional* puntualiza que uno de los tipos de estrés más conocidos es el laboral y éste es uno de los problemas de salud más graves que en la actualidad afecta a la sociedad, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades, sino también a los empleadores y a los gobiernos, ya que muchos investigadores al estudiar esta problemática han podido comprobar los efectos en la economía que causa el estrés.

Especialistas en recursos humanos, organizaciones dedicadas a la investigación del estrés en las entidades empresariales y psicólogos afirman que los empleados y directivos aluden a una menor productividad y mayor ausencia laboral, por consiguiente, su compañía puede experimentar menor rentabilidad y más costos derivados de este mal, expone Seward James.

Aunque se desconocen estadísticas en México sobre el impacto económico en las empresas, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) estima que la depresión asociada al estrés en los centros laborales representa 3.5 por ciento del PIB mundial y propicia la pérdida de 200 millones de días de trabajo al año.

“Cuando estaba en proceso de divorcio, mandaba a mis hijos con mi madre y me tiraba a llorar, como tres veces llamé a mi trabajo y justificaba mi falta con alguna gripa. Los días que iba al trabajo sentía que no podía con todo el estrés y con los ultimátum de mi jefe. No fue de la noche a la mañana pero creo que así fue como logré salir de mi depresión por el miedo a perder hasta el trabajo en el momento que más lo necesitaba”, Hortensia García Rodríguez de 33 años.

Dave Ulrich, profesor de la Escuela de Negocios de la Universidad de Michigan, observa que la “depresión del empleo” se incrementa cada vez más. Y que esta insatisfacción tiene como resultado la decadencia de una compañía.



Los especialistas señalan que puede deberse a varias causas, tales como el exceso de trabajo, la falta de oportunidades de crecimiento, el incumplimiento de las promesas, la desigualdad en el trato, la sobre presión, el sobre estrés, falta de motivación como el hecho de que el jefe ya no quiere nada con él, pues no lo invita a las juntas y no le pide consejos.

El nulo interés laboral, faltas frecuentes en el trabajo, baja productividad, falta de cooperación y poca autoestima, lentitud, errores recurrentes, incumplimiento de

metas y horarios, dificultad para concentrarse, dolores inexplicables, irritabilidad y ausencias prolongadas por enfermedad, son los síntomas más comunes

La depresión laboral conlleva a una baja productividad, la persona se aflige, se vuelve apática, sin ganas de trabajar, comienza a faltar sin razón alguna.

Alejandro Llantada, directivo de la firma *Grant Thornton* en México, dice que: "A medida que la crisis económica continúa, la mayoría de los líderes de negocios aprende a manejar mejor los desafíos que enfrentan, como lidiar con el estrés mediante el ajuste de las medidas de rendimiento más realistas y objetivas. Esto tanto en las economías en auge como en naciones en crisis".

En estudio publicado por la Universidad de California en Irvine, el cual fue coescrito con investigadores del Ejército de los Estados Unidos, hallaron que las personas que no revisan su correo electrónico en el trabajo, tienen menos estrés y son más productivos.



En la nota *Tomar vacaciones de correo electrónico podría reducir el estrés* del día 4 de mayo de 2012 del portal de noticias *LaRepublica.pe*, especifica que el estudio evaluó a 13 trabajadores de una típica oficina para lo cual se les pidió que dejaran de leer sus correos electrónicos por cinco días. Los resultados dieron a conocer que durante este tiempo, estas

personas pudieron concentrarse en una sola tarea en el trabajo por largos periodos, en vez de intercambiar entre varias ventanas de Windows como lo hacen mucho más los trabajadores que son 'esclavos' de sus correos.

Los investigadores también evaluaron los niveles de estrés de la gente uniendo monitores de ritmo cardíaco portátiles y encontraron que sus niveles de estrés eran mucho más bajos cuando no revisan el correo electrónico sobre una base regular de tiempo.

"El factor por el cual hemos encontrado que las personas están menos estresadas cuando no revisan su bandeja de entrada demuestra que hay maneras de cambiar la forma en que usamos el correo electrónico en el ámbito laboral", explicó Gloria Mark, profesora de informática que ha estudiado los efectos de los 'emails' en el entorno laboral.

Se sugiere hacer lo que se llama "el procesamiento por lotes", donde las organizaciones envían los correos una vez o dos veces al día, en vez de hacerlo continuamente, así los empleados saben que no deben revisar su correo electrónico cada 10 minutos.

*No hay razón para buscar el sufrimiento, pero si éste llega
y trata de meterse en tu vida, no temas; míralo a la cara
y con la frente bien levantada.*

Friedrich Wilhelm Nietzsche
Filósofo, poeta, músico
y filólogo alemán.
1844-1900

Capítulo III. Ya que lo tengo... ¿qué hago?

Ya que lo tengo... ¿qué hago?

Acaba su turno y Ernesto pide salir un poco antes, alista sus cosas y se dirige al metro más cercano. Tiene cita en el Seguro y ya va un poco retrasado. De unas semanas a la fecha Ernesto no duerme nada bien, ha tenido dolores muy fuertes de cabeza y su cabello se le cae en forma abundante.

Ernesto tiene dos hijos, María Fernanda de 13 años y Juan Manuel de 10 años, tiene 14 años de casado pero hoy su matrimonio no pasa por la mejor de las etapas. No convive mucho con sus hijos, y habla poco con su esposa, siempre está apresurado y cansado. Pero como buen padre, Ernesto sólo anhela darle lo mejor a sus hijos.

La situación en su trabajo es muy agobiante. Necesita mucho el trabajo, su esposa Malena también aporta dinero a la casa, pero él como 'hombre de la casa' sabe que es su obligación llevar los gastos fuertes, además que se sentiría muy mal si perdiera su empleo y su esposa tuviera que llevar esa responsabilidad.



Llegó, le entregó su *carnet* azul a la enfermera de chaleco verde que se encontraba detrás de una antigua máquina de escribir, la enfermera lo puso a bajo del bonche de tarjetas que tenía a lado de máquina y después de unos minutos se paró e indicó que mientras llegaba el doctor los iría pesando y midiendo.

Pasaron tres señoras, un muchacho en muletas y dos señores mayores antes que él. “¡Ernesto Mendoza!”, grito aquella enfermera con un chongo relamido amarrado con liga gruesa color blanco. Él se acercó a la báscula que estaba enfrente del escritorio, se subió, midió 1.76 metros y peso tan sólo 68 kilogramos según le dijo en voz baja la enfermera.

Estuvo ahí casi treinta minutos hasta que el doctor apareció. Pasaron apenas dos de las señoras cuando el doctor salió, tardó otros quince minutos y volvió, de ahí todo se agilizó un poco. Pasó el joven en muletas y los dos señores, por fin era su turno.

Le comentó lo que principalmente le mortificaba, su insomnio, sus recurrentes dolores de cabeza y le mostró un círculo como de 7centímetros de diámetro ya sin cabello. Una rápida revisión y el diagnóstico: bajo peso, estrés, alopecia nerviosa.

El doctor le explicó a grandes rasgos lo que pasaba con su cabello, le recomendó que realizara una actividad relajante, tardó unos minutos en su computadora y le imprimió su receta; vitaminas y suplemento vitamínico específico para el cuero cabelludo.

El estrés laboral es un mal que aqueja a miles de personas en nuestro país afectando su relación laboral y personal. Además de tener que lidiar tanto con males psicológicos como físicos, desarrollando o agravando diferentes enfermedades que repercuten en la salud física y mental.

Las actividades realizadas por mexicanos para disminuir el estrés en el trabajo son entretenimientos fuera de casa en 73% por ciento de las veces, realizar ejercicio en 68% por ciento y mantener un patrón regular de trabajo en 65% por ciento de las veces, de acuerdo a la investigación global de seis mil empresas que realizó Grant Thornton International Business Report (IBR), en el 2011. Los doctores recomiendan dedicar tiempo para relajamiento, meditación o actividad física.

“En muchas ocasiones se dificulta, no se tiene el tiempo ni el dinero y a veces ni el ánimo, pero mi esposa y yo nos propusimos salir juntos al cine, a tomar un café, un helado o simplemente salir a caminar, mínimo dos veces al mes. Creo que nos ayuda pues es tiempo para ‘desahogarnos’ del trabajo, de la casa y de nuestros



problemas”, Carlos Manuel Rojo Melchor 32 años, labora en Anglo Mexicana de Seguros, en la colonia Tabacalera

En cualquier tipo de estrés se puede tener repercusiones anímicas y en la salud que nos afectan lentamente, tal como dejar de comer o malpasarse, el consumo desmesurado de café o algún otro energizantes, el cúmulo de noches sin poder descansar, la escasa convivencia con la pareja.

Todas estas repercusiones generan a mediano plazo enfermedades digestivas, una úlcera gástrica, colitis, una alteración significativa en el sistema nervioso y circulatorio y por supuesto una mala relación con la familia.

Josefina Pérez Aguirre, de 31 años, quien labora en CCPM en la ccolonia Juárez, delegación Cuauhtémoc, es unas mujer de clase media baja que se ha endeudado

con los 'famosos' créditos y aunado a ese estrés, el de su trabajo y el de las labores domésticos, hace poco menos de un año inicio su problema con la mano izquierda, "mi mano tiene movimiento y coordinación, pero no la siento, es como tenerla todo el tiempo dormida y en ocasiones con un hormigueo constante. Estoy tomando el medicamento que el doctor me indicó, pero la verdad la siento igual que al principio".

Pero sin duda, cuando se llega a estos límites a uno sólo le queda ocuparse y es importante hacer una nueva jerarquización de prioridades. Enfocarnos en lo que realmente importa; nuestra salud física, anímica y mental.

"Es fácil decirlo, pero lo que sí me cuesta trabajo es dejar de estresarme y llevármela relax. Las deudas no se acaban y me pregunto si todo eso vale más que mi mano. Me acongoja el llegar a pensar que un día despierte y ya no pueda mover mi mano, o peor aun que tenga una parálisis facial, un infarto o algo de mayor gravedad", comenta Josefina Pérez Aguirre.

Por su parte, Ernesto toma lo que el doctor le recetó, pero lo que le cuesta trabajo es dejar de abrumarse por la idea de ser despedido, aunque reconoce que le gustaría ser más cercano a sus hijos y reencontrarse con su esposa, "desde hace ya tres meses que fui con el doctor y que me tomo las vitaminas me siento con un poco más de vitalidad, el cabello apenas me va creciendo, pero el llegar a estresarme y estar tan ansioso al grado de que el cabello se me caiga por mechones me pone a reflexionar cómo es que quiero vivir mi vida y con quién".

"Aparentemente no es nada de gran cuidado ni una enfermedad crónica o de vida o muerte, pero para mí, que siempre fui muy sano y me importaba mi aspecto físico reconozco que no fue nada grato ver cómo me quedaba calvo", explica Ernesto Mendoza.

Calidad de vida con estrés

Según la OMS, la calidad de vida es: "la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas, sus inquietudes. Se trata de un concepto muy amplio que está influido de modo complejo por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con los elementos esenciales de su entorno".



La calidad de vida tiene su máxima expresión en la calidad relacionada con la salud. Según Borthwick-Duffy en su libro *Calidad de vida y la calidad de la atención en el retraso mental* las tres dimensiones que global e integralmente comprenden la calidad de vida son:

- **Dimensión física:** Es la percepción del estado físico o la salud, entendida como ausencia de enfermedad, los síntomas producidos por la enfermedad, y los efectos adversos del tratamiento. No hay duda que estar sano es un elemento esencial para tener una vida con calidad.
- **Dimensión psicológica:** Es la percepción del individuo de su estado cognitivo y afectivo como el miedo, la ansiedad, la incomunicación, la pérdida de autoestima, la incertidumbre del futuro. También incluye las creencias personales, espirituales y religiosas como el significado de la vida y la actitud ante el sufrimiento.
- **Dimensión social:** Es la percepción del individuo de las relaciones interpersonales y los roles sociales en la vida como la necesidad de apoyo familiar y social, la relación médico-paciente, el desempeño laboral.

Casi podríamos hacer un paralelismo entre el concepto clásico de la felicidad: tres cosas hay en la vida: salud (dimensión física), dinero (dimensión social) y amor (dimensión psicológica).

Ariadna Peña Islas, de 25 años, se ha visto afectada al enfrentarse desde la adolescencia a una enfermedad como lo es la migraña, alterando las dimensiones que conforman su calidad de vida.

“Tenía 17 años cuando viví el primer episodio de migraña. Recuerdo que en aquellas fechas era fin de curso y estaba saturada con trabajos finales, y

exámenes por que presentar. Me dio un dolor de cabeza insoportable mezclado con unas nauseas que terminaron en vómito y era tan molesta la luz que sólo me encerré en mi habitación con todo apagado. Fue una tarde y una noche horrible. Al otro día en la mañana ni fui a la escuela”, Ariadna Peña Islas, trabaja como secretaria en ADDICTION GYM, colonia Juárez en la delegación Cuauhtémoc.



Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la migraña es la duodécima mayor causa de discapacidad en el mundo entre las mujeres y una de las veinte enfermedades más discapacitantes en total. El dolor de cabeza puede ir precedido de visión de luces u otros síntomas neurológicos.

“Tengo episodios de migraña por lo menos una o dos veces al mes. Se tiene que aprender a vivir así. Me siento limitada y en algunos de mis antiguos trabajos ha sido la causa de un bajo desempeño. ”. Ariadna Peña Islas.

La Sociedad Española de Neurología expuso el pasado Septiembre de 2011 que más de un 30% por ciento de los afectados por migraña no han consultado nunca el problema con un médico y casi la mitad no han consultado a un neurólogo. Además, menos de un diez por ciento utiliza un tratamiento preventivo para mejorar la calidad de vida y evitar el consumo excesivo de analgésicos, que puede desembocar en una cefalea –dolor de cabeza- por abuso de analgésicos.

La importancia de la actividad en el trabajo, sobre la calidad de vida específica de la migraña, se comprende fácilmente si se consideran las muchas formas en que la migraña puede afectar a la actividad laboral.

Además de originar absentismo, que muchas personas harán todo lo posible por evitar, la migraña dificulta la realización de las tareas normales durante el trabajo. Debido a una alteración de la concentración, se pierde efectividad y con frecuencia no se pueden realizar las labores habituales.

Fernando Gómez Aranda en su libro *Diagnóstico y Tratamiento de la Cefalea* comenta que el propio lugar de trabajo puede desencadenar nuevas cefaleas o empeorar las existentes, porque a menudo implica una exposición a factores ambientales desencadenantes, tales como luces (por ejemplo, máquinas fotocopiadoras), ruidos (teléfonos que suenan) y olores (por ejemplo, perfumes).

“También tengo que cuidar mucho mis horarios de sueño no puedo desvelarme mucho pues mi organismo se altera y en ese momento soy más propensa a un episodio de migraña, cuido muy bien mi alimentación para evitar los alimentos que me pueden afectar como el chocolate y el café. Y parte importante a cuidar en mí es el estrés, necesito planificar bien mis tiempos para tener el menor número de imprevistos, aunque debo aceptar que siempre hay un poco de estrés y creo que hoy en día en esta ciudad es inevitable vivir con él”. Ariadna Peña Islas.

La mayor prioridad de una persona que sufre migraña es conseguir un alivio completo y mantenido que le permita volver a su actividad normal lo antes posible. Las personas con migraña consideran la actividad en el trabajo como el dominio más importante, más que los síntomas, la actividad social, la energía/vitalidad o los sentimientos/preocupaciones.

La insatisfacción con el tratamiento de la migraña proviene de la falta de un alivio rápido y completo. Las diferencias entre las necesidades de las personas con migraña y las percepciones de los médicos al respecto, pueden contribuir a la insatisfacción.

Por lo tanto, el *alivio completo* del dolor migrañoso debe convertirse en un objetivo importante del tratamiento para mejorar la satisfacción del paciente con la

medicación, o con cualquier otra intervención médica y la calidad de vida específica de la migraña.

Entre las terapias complementarias en el tratamiento de la cefalea se incluyen diferentes técnicas para combatir el estrés excesivo y el tratamiento de los trastornos psíquicos potencialmente asociados.

El número de pruebas científicas que apoyan el uso de estas técnicas es limitado, dado que existen muy pocos estudios comparativos con los tratamientos farmacológicos que no permiten, en general, extraer conclusiones sobre su verdadera eficacia. Así lo expresó el doctor Fernando Gómez Aranda.

Aun así, se considera que el tratamiento no farmacológico de la cefalea puede ser útil en aquellos pacientes que rechazan el uso de fármacos, que tienen alguna enfermedad subyacente que los contraindique, en situaciones especiales como el embarazo y en los pacientes con un número elevado de crisis con importante impacto sobre las condiciones de vida.

“En combinación con mi tratamiento médico, me gusta mucho hacer actividad física para desestresarme y el trabajar en un gimnasio ayuda puesto que de acuerdo a mi horario de trabajo me inscribí a clases de *spinning* y *yoga*. Considero que



hacer actividad física ayuda mucho para nivelar el estrés y en mi caso equilibrar mi estado anímico”. Ariadna Peña Islas.

Por su parte Elena Sanz en *Un parche contra las migrañas*, de la revista *Muy interesante* del pasado 25 de enero de 2011 menciona que la farmacéutica *NuPathe*, de Estados Unidos, ha anunciado el lanzamiento de un nuevo parche para tratar los dolores de cabeza y las migrañas.

El parche, llamado *Zelrix Patch*, se coloca en el brazo y cuenta con un sistema que mediante suaves descargas introduce en los pacientes pequeñas dosis del medicamento Sumatriptán. El parche es de un sólo uso y los responsables aseguran que su efectividad es superior a la de los medicamentos orales y su duración más prolongada.

La dimensión física y psicológica de la calidad de vida en Lourdes Ortega Bueno se ha visto alterados, ella es un *Workilómeter*, una persona que invierte más de 3.5 horas de ida y de regreso del trabajo. El enfrentarse a nuevas situaciones y ritmos de vida han orillado a Lourdes a enfrentarse a la obesidad.



“Toda mi vida fui de complexión normal, nunca llegué a ser muy delgada y jamás había estado tan pasada de peso como lo estoy hoy, considero que lo que me afecta tanto es el comer tanta ‘comida chatarra’. Realmente he intentado muchas veces prepararme comida para llevarme al trabajo pero no me da tiempo y si bien, en mi hora de comida suelo comer lo mejor que puedo, los puestecitos del metro o en la parada del transporte me

ganan y termino comprando lo que sea. Hay ocasiones que no tengo ni hambre pero no sé por qué siempre tengo que estar comiendo””.

"Voy a cumplir ya once meses en Impresora Rangel S.A de C.V, trabajo ahí como auxiliar administrativo e invierto poco más de dos horas y media en trasladarme de Ixtapaluca a la Colonia Obrera.

Es un trayecto muy largo, diario paso más tiempo en el transporte público que con mi hijo. Soy madre soltera y tal vez sea la ansiedad de convivir poco con él, el estrés del trabajo, la inquietud de la inseguridad o la preocupación de no poder con las cuentas lo que me genera un estado de ansiedad que provoca que tenga que estar comiendo lo que sea la mayor parte del tiempo.

En estos casi once meses he subido quince kilos, tengo problemas de insomnio, gastritis, colitis y mis rodillas comienzan a dolerme por el sobrepeso. Me afecta verme al espejo, me hace sentir muy mal que mis pantalones ya no me cierren y que mi padre se la pase recordándome que estoy gordita, que ya ni me procuro. La gente llega a ser muy hiriente.

Tengo apenas algunas semanas tratando de bajar de peso, me prometí cuidarme para ya no subir más, trato de relajar mi estrés y mi ansiedad para no comer chatarra. El domingo que es mi día libre lo destino completamente a mi hijo y trato de vivir lo mas saludable posible, ir algún parque a correr un poco o sólo caminar.": Lourdes Ortega Bueno.

CNNEXPANCIÓN, publicó en su nota informativa *México ofrece baja calidad de vida: OCDE*, del 24 de mayo de 2011, las cifras más relevantes sobre los resultados de la herramienta "Tú índice para una vida mejor" dela Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), México tiene bajos niveles de calidad de vida entre los 34 países que la integran.

El instrumento brinda una comparación con los34 países que integran la OCDE, en dimensiones como la vivienda, ingresos, empleos, comunidad, educación, medio ambiente, gobierno, salud, satisfacción de vida, seguridad, y equilibrio entre lo laboral y la vida.

Casi un 60% por ciento de las personas de 15 a 64 años, tienen un empleo remunerado, cifra menor al promedio de la OCDE de 65%por ciento. Además, las personas trabajan mil 857 horas al año, más que en otros países del organismo.

Señala que 57% por ciento de las madres se emplean después de que sus hijos empiezan la escuela, lo que sugiere que las mujeres enfrentan dificultades al equilibrar la familia y carrera

En términos de salud, apunta que la esperanza de vida al nacer es de 75 años, 4 años por debajo del promedio del organismo.

Ánimo, no todo está perdido: prevención y tratamiento

De acuerdo con la psicóloga Esperanza Dongil Collado de la Facultad de Psicología. Departamento de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológico de la Universidad de Valencia, en su artículo *Prevención y tratamiento del estrés laboral*, existen diferentes técnicas que se emplean en programas dirigidos a reducir o controlar el estrés.

“Distintos autores señalan que hay dos niveles para intervenir; en el individuo y en la reducción de los estresores situacionales en la organización. Las técnicas clásicas que se emplean en el enfoque centrado en el individuo son la relajación, las técnicas cognitivas y las centradas en la conducta”, enfatiza Esperanza Dongil Collado.

- **Técnica de relajación muscular progresiva de Jacobson**

El objetivo de esta técnica es enseñar al sujeto a identificar las señales fisiológicas que provienen de los músculos cuando están en tensión.

La relajación actúa en el Sistema Nervioso Periférico de forma contraria al estrés, por lo tanto no se puede estar relajado y ansioso a la vez. El entrenamiento en relajación resulta muy útil para controlar emociones negativas desagradables como ansiedad, miedo, ira, dolor, depresión, insomnio, fobias y algunas adicciones. Disminuye la tasa cardiaca, la presión arterial y el ritmo respiratorio. Aumenta la temperatura corporal y baja la tensión muscular.

“Me siento. Reclino mi silla, cierro los ojos y respiro profundamente tres o cuatro veces seguidas, trato de no pensar nada. Hacer esto cuando siento que estallaré y reaccionaré por impulso, me ha servido mucho”, explica Carlos Manuel Rojo Melchor, quien labora en Anglo Mexicana de Seguros, en la colonia Tabacalera.

- **Técnicas cognitivas**

La ansiedad está íntimamente ligada con los procesos cognitivos, existen una serie de procesos cognitivos que pueden generar ansiedad, tales como expectativas negativas, las auto instrucciones, la auto eficacia percibida, creencias irracionales, pensamientos automáticos y pensamientos deformados.

Y por otro lado, toda una serie de procesos cognitivos superiores pueden verse alterados por la ansiedad, como por ejemplo, memoria, pensamiento, categorización, evaluación de estímulos, juicios, toma de decisiones, solución de problemas, etc.

Las expectativas son una probabilidad subjetiva de que un suceso pueda llegar a ocurrir. Si un individuo tiene expectativas positivas de conseguir algo es más probable que lo consiga que si mantiene expectativas negativas.

Por lo general, los individuos con alta ansiedad presentan un elevado número de expectativas negativas, lo que hace aumentar su tensión.

“Siempre piensas negativo, tanto que estoy segura que por eso te pasan las cosas”, eso me dice mi esposa cuando me ocurre algo que aseguraba que me pasaría. Hay circunstancias de mucha preocupación en las que me es inevitable ser negativo, pero ahora procuro enlistar lo positivo de las cosas. Dicen que no atrae la vibra. Víctor Noé Meléndez Acevedo.

Algunas técnicas cognitivas, como la terapia racional emotiva, han desarrollado procedimientos para hacer ver al individuo que se está comportando de acuerdo con esta creencia irracional y se le ayuda a modificarlo, lo que cambiará también sus emociones (se reducirá su ansiedad) y cambiará su conducta en general.

Los pensamientos deformados son razonamientos equivocados que el sujeto da por buenos, alejándose así de una correcta interpretación de la realidad. Los

sujetos ansiosos tienden a exagerar la importancia de un pequeño suceso negativo (magnificación), o por el contrario se minimiza la importancia de un evento positivo.

Las auto instrucciones se refieren a la auto charla interna que mantiene el individuo consigo mismo en cualquier situación, mientras valora su conducta, resalta los aspectos positivos o negativos de su actuación, se da instrucciones a sí mismo para seguir adelante. El resultado en este caso será una reacción de ansiedad y una peor ejecución de la propia conducta en dicha situación.

“Al encontrarme en un estado de irritabilidad, tiendo a dramatizar, en ese momento todo me parece el fin del mundo. Cuando me siento de esta manera lo que me ayuda es hablar por teléfono; le marco a mi mamá, a mi hermana, a una amiga. Lo que busco es salirme mentalmente de lo que me afecta, hablar de otros temas y después de eso logro ser un poco más objetiva”, comenta Merle Fierros Torres.

La auto eficacia percibida se refiere al grado de control percibido que el sujeto cree poseer sobre sus emociones y sobre su conducta en una determinada situación. Está directamente relacionada con la consecución de los resultados deseados e inversamente relacionada con el nivel de ansiedad alcanzado cuando se está intentando conseguir dichos resultados.

Los terapeutas con orientación cognitiva utilizan una amplia variedad de estrategias, algunas puramente cognitivas y otras más conductuales, hasta el punto de que algunos autores señalan que la efectividad de las técnicas cognitivas también podría explicarse en base a principios no cognitivos.

A parte de las terapias propias de los médicos expertos, hoy existentes distintas y originales formas de canalizar el estrés. Van de lo extraño a lo inimaginable hasta llegar a lo costoso. Y muestra de ello es *Crash Therapy*, en España. Es un servicio

que se presenta como una alternativa al ocio habitual. Consiste en pagar por romper cosas: objetos del día a día, como platos, vasos, botellas y todo tipo de vajillas. De paso, te ponen la música que prefieras y te regalan un DVD con tu experiencia grabada. Por 20 euros podrán vivir una sesión individual. En EEUU hay una versión en plan lujo, para romper cosas muy caras, incluso un coche Ferrari, según publicó la BBC.

“Está comprobado que el efecto liberador de adrenalina que tiene la actividad física, produce endorfinas en el cerebro que mejoran el estado de ánimo, después de haber dado unos cuantos golpes y quedar agotados.”

Esta explicación sobre las bondades de “destruir cosas” la suministró la psicóloga española Laura García Agustín, es una reconocida psicóloga clínica y escritora en España, Portugal y Latinoamérica





Schimpf ("insultos fuera"), es el nombre del servicio que dos alemanes han puesto en marcha, consiste en una línea telefónica con la que intentar hacer dinero escuchando insultos y demás de quien necesite un desahogo verbal.

El servicio cuesta €1,49 euros por minuto. Un precio, según dijeron sus creadores a la BBC, está más que justificado: "Por poder soltar todo lo que tienes dentro, es una ganga".

Norman Cousins, editor de revistas norteamericano, recibió el único título honorario en medicina a alguien no médico, concedido por la Facultad de Medicina de la Universidad de Yale; por su aporte a la Medicina Tradicional.

Fue el primero en expresar públicamente la correlación entre el humor y la salud, relatando cómo logró liberarse de una enfermedad de los tejidos conjuntivos que normalmente suele ser irreversible, mediante un tratamiento que incluyó, entre otras terapias, películas cómicas de los hermanos Marx.

La risa es una potente herramienta curativa. Reírse con todo el cuerpo provoca la participación de 400 músculos, se liberan endorfinas, se segrega adrenalina, se ventilan los pulmones, se relajan los músculos, se tranquilizan los nervios, aumenta el deseo sexual, alivia las digestiones, evita los resfríos, retrasa el envejecimiento y aumenta la vitalidad general. Es un estímulo eficaz contra el stress, la depresión y la tristeza. Según datos de la OMS

Existen talleres de risoterapia en grupos, cuyo objetivo es aplicar y promover el uso de la risa y el humor como medio para mejorar la salud física, mental y emocional de las personas. También se implementa esta técnica en empresas, instituciones de salud y organizaciones de todo tipo para aumentar la productividad, reducir conflictos interpersonales y mejorar el ambiente de trabajo.



¿Pagar por recibir cosquillitas? En España la respuesta dio paso a una idea, en principio absurda, sin embargo ha hecho realidad el sueño de cientos de personas desde entonces. Los tratamientos los realizan terapeutas titulados: hacen cosquillas con las yemas de los dedos y con plumas. El lujo hecho cosquillas 60 minutos sale en 90 euros.

El estrés es uno de los males más crecientes de nuestros tiempos. La presión del día a día, la sobrecarga de ocupaciones y la imposibilidad de algunas personas para desconectarse de la rutina están causando estragos. Pero todo esto puede evitarse de diferentes maneras. Una de ellas es recurriendo a la práctica de yoga. Lo expone de esta manera INNATIA, un portal web relacionado en el tema.



El yoga puede ser una de las mejores maneras que tienes para luchar contra el estrés. Algunos de los *asanas* (posturas) del yoga, pueden llegar a servirte para relajarte y despejar tensiones. Además, es una disciplina que trabaja también sobre el aspecto psíquico.

FOTO: entodatu.com

En la oficina se pueden realizar algunas de las posturas de yoga para relajarnos y evitar estresarnos, son fáciles y además son una buena

opción para prevenir el estrés en el ámbito laboral. Las *asanas* se pueden realizar en situaciones comunes como al estar sentado, al estar en el ascensor, a un lado de nuestra silla. Si es que no se tiene el tiempo suficiente para ir a una clase completa de yoga es una opción recomendable.

Eran las 7:30 pm en la estación Puebla con dirección Pantitlán. El metro estaba a su máxima capacidad; el rostro de las personas tenía casi la misma expresión de cansancio como si fuera de mañana, pero ahora con la diferencia de que no iban retrasados, ni agobiados por no llegar a tiempo.

Ernesto estaba agotado. Cruzando las manos dormitaba un poco, tenía hambre y se preguntaba que le



FOTO: pulevasalud.com

esperaba de cenar. Estababa a la mitad de su pensamiento cuando recuerdo que era noche de juego.

Despues de su última visita al doctor algo cambio con Ernesto, reflexiono sobre sus prioridades y sus intereses. Se prometió dejar de estresarse y angustiarse tanto por el trabajo, él sólo se iba adedicar a hacer lo mejor posible y lo demás no estaba en sus manos.

Hacia ya casi un mes de que Malena y Ernesto conversaron, ambos sabian que estaban muy distanciados y que le faltaba convivir más con los niños. Se comprometieron a remediar el asunto, una vez al mes saldrían Malena y él sólo a pasear y los viernes harían algo con los niños.

Era viernes y habían quedado de que jugarían *Jenga*. Sonrió al pensar en Juan Manuel, a quien le encnataba ese el juego y estaría listo para volver a ganar.

Al entrar a la casa María Fernanda corrió a recibirlo, hacia tanto que no lo hacia que se emocionó; Malena ya le tenia la cena y Juan Manuel estaba listísimo. Ernesto estaba agotado, pero muy feliz.

Consideraciones Finales

Entre el tráfico, el comercio, las instituciones públicas, privadas, culturales y sociales y los más de 20 mil vendedores ambulantes, en la delegación Cuauhtémoc transitan miles de personas que diario tienen que sortear diferentes factores estresantes para llegar a su lugar de trabajo y aun también en el mismo centro laboral.

Todos alguna vez nos hemos estresado, tener un poco de estrés es saludable y necesario, pero si mantenemos al organismo en un nivel alto de alerta, afecta las relaciones personales e interpersonales de un individuo, deteriorando su percepción y modificando su conducta, pero sobretodo trastorna al individuo en su desempeño laboral.

Enfrentarse diariamente a un estrés laboral nos genera estar en un estado que se identifica por altos niveles de exaltación y ansiedad, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación y que pueden llegar hasta afectar la salud del trabajador.

Tener una base documental es imprescindible para cualquier reportaje, pero al tenerla comprendida, logramos vislumbrar de mejor forma el gran aporte de este trabajo: identificar alguna o varias situaciones a la que nos enfrentamos diariamente en las declaraciones de cada uno de los entrevistados y con ello llegar a una introspección que nos lleve a reflexionar sobre las jerarquización de nuestras prioridades, a hacer un alto en la lectura y meditar sobre que tanto hacemos con una sonrisa y hacia donde deseamos llegar.

Fuentes de Consulta

Bibliográficas

- Keith Davis. *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México, Mc Graw Hill 3° Edición, 1994, pp. 224
- Melgosa, J. *Sin Estrés*. España, Editorial SAFELIZ, 1999, pp. 189
- Peiró, J. M., Salvador. *Desencadenantes del Estrés Laboral*. España, Editorial UDEMA S. A., 1999, pp. 96
- Pérez Toledo Miguel Ángel. *Estrés. Vida o Muerte*. México, Instituto Politécnico Nacional, 1998, pp. 148
- Selye, Han. *The Stress of life*. New York, McGraw-Hill, 1984, pp. 515
- Seward James P. *Estrés Profesional*. México, Medicina Laboral. Editorial Manual Moderno. 1990, pp. 325

Fuentes vivas

- ENTREVISTA con Psicólogo Social Mario Pérez Carrillo, egresado de la Universidad Autónoma de México, actualmente docente en la Escuela Nacional Preparatoria 5
- ENTREVISTA con Ernesto Mendoza López asistente de cocina en el café *La Blanca*.
- ENTREVISTA con Hortensia García Rodríguez empleada en *MetLife* México.
- ENTREVISTA con Joyce López Sánchez, abogada egresada de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), y que se desempeña en el Consejo de la Judicatura del Distrito Federal.
- ENTREVISTA con Merle Fierros Torres maestra en la Guardería Freinet.

- ENTREVISTA con Sonia Pech Morales que labora en Liz Minelli.
- ENTREVISTA con Jesica Pérez Zamora labora en CCPM.
- ENTREVISTA con Carlos Manuel Rojo Melchor labora en Anglo Mexicana de Seguros.
- ENTREVISTA con Adriana Peña Islas secretaria en ADDICTION GYM.
- ENTREVISTA con Víctor Noé Meléndez Acevedo labora en Comercializadora Alus, S.A De C.V.
- ENTREVISTA con Lourdes Ortega Bueno labora como auxiliar administrativo en Impresora Rangel S.A de C.V

Cibergráficas

- Blanca Valadez, “Estrés, causante de padecimientos biológicos y mentales”, Milenio, México D.F, 15 Abril 2012. Disponible www.milenio.com acceso 15 de abril 2012.
- Ilich Valdez, “Pide Junta Local de Conciliación evitar estrés laboral”, Milenio, México D.F, 15 Abril 2012. Disponible www.milenio.com acceso 15 de abril 2012.
- Ivonne Vargas Hernández, “Mujeres, más poderosas y estresadas”, CCNExpansión, México D.F, 17 de abril de 2011. Disponible www.cnnexpansion.com acceso 24 de enero 2012.
- Bertha Sola, “Aumentan por estrés padecimientos mentales”, La Crónica.com.mx, México D.F, 20 de enero de 2012. Disponible en www.cronica.com.mx acceso 7 de junio.
- Bertha Sola, “Mujeres mexicanas las segundas más estresadas del mundo, después de las de la India”, La Crónica.com.mx, México D.F, 15 de julio 2011. Disponible www.cronica.com.mx acceso 7 de junio.

- Rebeca Jiménez, “*Workilómetro, 10% de empleados: estudio*”, El Univesal.mx, México D.F, 4 de noviembre de 2011. Disponible en www.eluniversal.com.mx acceso el 19 de julio.
- “*México ofrece baja calidad de vida: OCDE*”, CCNExpansión, México D.F, 24 de mayo de 2011. Disponible www.cnnexpansion.com acceso 3 de septiembre 2012.
- Bertha Sola, “*México, en busca del bienestar emocional en un entorno caótico*”, La Crónica.com.mx, México D.F, 20 de enero de 2011. Disponible www.cronica.com.mx acceso 5 de septiembre de 2012.
- “*Estrés constante provoca desórdenes mentales*”, El Univesal.mx, México D.F, 17 de enero de 2012. Disponible en www.eluniversal.com.mx acceso el 5 de septiembre de 2012.