



# UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHIAPAS

## FACULTAD DE CONTADURIA PUBLICA

### CAMPUS IV

BIBLIOTECA CENTRAL  
UNIVERSITARIA

*Determinación de la relación entre nivel de estrés y características personales de los empleados de la División Sureste de Seguros Comercial América, S.A. de C.V.*



097348

# TESIS

QUE PARA OBTENER EL GRADO  
ACADEMICO DE :

**MAESTRA EN ADMINISTRACION CON  
FORMACION EN ORGANIZACIONES.**

Presenta:

**C.P. DANIELA BARBERA NETTEL**

Asesor:

LAAP. Y M.A. David Ristori Cueto

Tapachula de Córdoba y Ordóñez, Chiapas.  
Octubre de 1999.

## AGRADECIMIENTOS.

Existe un refrán que dice: "No hay tiempo que no llegue, ni plazo que no se cumpla"; esta tesis ha sido terminada y el tiempo de agradecer llegó. Aun y cuando es muy difícil expresar en palabras la inmensa gratitud que siento, quiero intentarlo y espero poderlo transmitir.

Dios me ha concedido el privilegio de crecer en el seno de una familia muy unida, que me brindó la fuerza para seguir adelante, Dedico esta tesis a mi padre, por la gran oportunidad que me dio la vida de ser su hija, y al que la frase "Siempre Fiel" define por su entrega, amor y guía a lo largo de mi vida personal y profesional; a mi madre, cuyo amor queda demostrado una vez más, en la infinidad de ocasiones que gracias a su experiencia y ayuda he podido superar el difícil arte de ser ama de casa, y quien, en innumerables ocasiones, me relevó de mis responsabilidades, para que pudiera llevar a cabo este trabajo; a mi querido hermano, al que agradezco su paciencia, capacidad de análisis y maravilloso sentido del humor, que fueron muy importantes en el logro de mi objetivo.

Con todo mi amor dedico también, esta tesis a mi esposo, por ser una parte muy especial en mi vida, y a quien agradezco el apoyo, la comprensión y el cariño que demostró constantemente a lo largo de todos estos meses de trabajo.

Quiero hacer una mención especial al Lic. Ignacio González de la Mora, Director Divisional, por las facilidades y la confianza que depositó en mí al permitirme realizar esta investigación en el seno de la gran familia de Seguros Comercial América, División Sureste; Así mismo quiero agradecer al Lic. Freddy Castañeda León, Gerente de Recursos Humanos y al Lic. Dario Arnaiz Salvador, por su colaboración en la aplicación de las encuestas y por la infinidad de detalles que tuvieron a favor de mi tesis; y a todos mis compañeros de trabajo por su entusiasta participación y ayuda en este estudio.

Agradezco de todo corazón, la invaluable información proporcionada por mis amigos argentinos Dr. Oscar E. Slipak y Dr. Hugo Marietán, la cual sirvió de base fundamental a esta tesis, además de la comprensión que me brindaron en mis pininos en la investigación científica.

Le manifiesto mi reconocimiento al Sr. Francisco Beauregard, por leer y corregir la ortografía de este trabajo, además de haberlo hecho en un tiempo récord.

A mi asesor de tesis y gran amigo LAAP. y M.A. David Ristori Cueto por ser el gran maestro que es, y quien con su orientación me permitió llegar a buen término; al C.P. Jesús García Gutiérrez y a la C.P. Patricia García Sampedro, por su apoyo incondicional; así como a la Universidad Autónoma de Chiapas, por permitirme formar parte de ella.

A la Fundación TELMEX, la oportunidad de ser un miembro más de esta magnífica organización, siendo esta tesis el símbolo de mi reconocimiento a su encomiable labor en pro de la educación superior en México.

A mi familia y amigos, que nunca permitieron que decayera mi entusiasmo, y que confiaron en mí en todo momento.

A todos quiero decirles, que son muy importantes en mi vida, y que sin ustedes, no me hubiera sido posible alcanzar la meta, una vez más a todos ¡GRACIAS!.

Daniela Barberá Nettel.



## INDICE

|                                                       | Página. |
|-------------------------------------------------------|---------|
| <b>INTRODUCCIÓN</b>                                   | 1       |
| <br><b>CAPITULO I "ANTECEDENTES"</b>                  |         |
| 1.1 La administración de Recursos Humanos             | 4       |
| 1.2 Ley Federal del Trabajo                           | 15      |
| 1.2.1 Prestaciones de Ley                             | 16      |
| 1.2.2 Reglamento de seguridad e higiene en el trabajo | 20      |
| 1.3 Datos históricos sobre el estrés                  | 23      |
| 1.4 Seguros Comercial América, S.A. de C.V.           | 27      |
| <br><b>CAPITULO II "MARCO TEORICO"</b>                |         |
| 2.1 ¿Qué es el estrés?                                | 31      |
| 2.1.1 Fases del estrés                                | 34      |
| 2.1.2 Sintomatología del estrés                       | 39      |
| 2.1.3 Enfermedades generadas por estrés               | 43      |
| 2.1.4 Tipos de estresores                             | 59      |
| 2.2 Estrés y patrones de Conducta                     | 72      |
| 2.3 Relación entre ámbito laboral y estrés.           | 82      |



### **CAPITULO III "METODOLOGIA"**

|       |                                       |     |
|-------|---------------------------------------|-----|
| 3.1   | Diseño de la investigación            | 101 |
| 3.1.1 | Planteamiento del problema            | 101 |
| 3.1.2 | Objetivos                             | 103 |
| 3.1.3 | Justificación                         | 104 |
| 3.1.4 | Hipótesis                             | 105 |
| 3.1.5 | Variable dependiente e independientes | 106 |
| 3.2   | Población y muestra                   | 108 |
| 3.3   | Instrumento y aplicación              | 111 |

### **CAPITULO IV "PRESENTACION DE RESULTADOS"**

|     |                        |     |
|-----|------------------------|-----|
| 4.1 | Análisis de resultados | 114 |
| 4.2 | Gráficas.              | 115 |

|                     |     |
|---------------------|-----|
| <b>CONCLUSIONES</b> | 119 |
|---------------------|-----|

|              |     |
|--------------|-----|
| <b>ANEXO</b> | 122 |
|--------------|-----|

|                 |     |
|-----------------|-----|
| <b>GLOSARIO</b> | 123 |
|-----------------|-----|

|                     |     |
|---------------------|-----|
| <b>BIBLIOGRAFIA</b> | 125 |
|---------------------|-----|

## INTRODUCCION

Todos los seres vivos: las amas de casa, los profesionistas, los niños, los animales, (y existen estudios que reportan que hasta las plantas) padecen estrés.

El modelo de vida al cual estamos sometidos nos hace querer llegar más rápido, subir mas alto, ganar más, ser multidisciplinarios, superhombres o supermujeres, y en esa vorágine de la vida diaria, llena de competencia desmedida, perdemos la dimensión del daño que nos puede causar un nivel alto o crónico de estrés. De ello nace el interés de profundizar en este tema, avalado por algunas consideraciones que a continuación presento:

El estrés laboral ha sido objeto en época reciente de numerosos estudios, los cuales han generado un cambio de actitud en las empresas que buscan obtener un lugar preponderante en el campo de la calidad total, que como sabemos, incluye el bienestar físico y mental de los empleados. Siendo el ambiente laboral donde pasamos mas de la tercera parte de nuestro día, es sumamente importante sentirnos a gusto y disfrutar de la experiencia, no debe percibirse el trabajo como un mal necesario o un tormento que nos dificulte levantarnos cada día.

El estrés en su forma positiva puede impulsarnos a alcanzar metas, obtener ascensos y compensaciones económicas; al contrario de su forma

negativa la cual puede hacernos perder desde nuestro trabajo hasta el control sobre nuestras vidas.

El siglo XX se ha distinguido por su rápida evolución y constantes cambios tecnológicos, aprovechados en grado sumo por las empresas cuya competitividad se mantiene siempre en la vanguardia. Mas no es permisible olvidar en el terreno del progreso y la modernidad a quien verdaderamente lo hace vigente: el elemento humano (capital más valioso de cualquier empresa), y la necesidad de que en su diario desempeño disfrute de salud física e higiene mental. Es; debiera ser, condicionante necesaria en el ambiente laboral, el que el individuo se sienta a gusto y perciba en su trabajo una recompensa anímica, complementaria de la económica.

Esta tesis busca realizar un estudio sobre el nivel de estrés, los factores que lo intensifican y su consecuencia en su vida laboral, el cual sirva como generador de una conciencia empresarial enfocada al permanente cuidado de la salud física y mental de los empleados, evitadora de perdidas valiosas de trabajadores eficientes, cuyo padecimiento de un estrés crónico o excesivo los obligue a abandonar a la empresa, o bien destruya la base de su entorno: su familia, pilar de nuestra sociedad.

Los Factores que se analizan en este estudio son: Sexo, Edad, Estado Civil, y Grado de Preparación Académica, que fueron elegidos debido a su importancia en la vida de cada persona: La edad es un factor del cual no podemos escapar; el sexo define un rol dentro de la sociedad al igual que



nuestro estado civil; y el grado de preparación académica refleja nuestros intereses y habilidades.

En suma, el objeto de este trabajo se centra en señalar cuán grande puede ser el daño o beneficio que el estrés puede ocasionar en el desarrollo del individuo dentro de su actividad como parte del conjunto laboral.

---

## CAPITULO I      ANTECEDENTES.

### 1.1 LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS.

Se considera que las personas son susceptibles de ser estudiadas aun y cuando esto no significa que sea facil hacerlo. En realidad el grado de dificultad cuando analizamos seres humanos es realmente alto, dado que no podemos predecir con total exactitud sus reacciones o pensamientos, por lo cual todas las empresas, no importando el ramo de su actividad o su tamaño, deben esforzarse al máximo para tener los mejores elementos dentro de su recurso humano, ya que además de sostener a la empresa, la gente puede hacerla crecer y alcanzar niveles sorprendentes, por supuesto, esto esta ligado al grado de adhesión que sientan hacia su fuente de trabajo, siendo el departamento de recursos humanos el encargado de seleccionar al personal, desarrollarlo, motivarlo, capacitarlo y prepararlo para alcanzar un desarrollo tanto personal como profesional.

Una definición que resulta muy adecuada respecto a la administración de recursos humanos es la que propone Arias Galicia (1985) "Es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la organización en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general", resulta alentador ver que esta definición a pesar de no ser muy reciente y estar considerada dentro de las clásicas del movimiento administrativo mexicano, toma en cuenta al

país, el equilibrio entre individuo, empresa y país, es generador de la verdadera prosperidad.

Se puede realizar una comparación con la definición que ofrece Andrew F. Sikula (1994) "En términos generales la administración se ocupa de la planeación, organización, control, integración, dirección, motivación, comunicación y toma de decisiones que realiza una empresa para coordinar los diversos recursos, a fin de crear eficazmente algún producto o servicio".

Ambas definiciones aunque en términos distintos plantean la necesidad de estructurar adecuadamente la función del departamento de recursos humanos definiéndola en términos sencillos y claros que no permitan malas interpretaciones o lagunas, así como la cuantificación de los recursos de la organización, los objetivos hacia donde la empresa quiere llegar y la forma de coordinar todo lo anterior eficazmente.

De la misma forma que existen diversas definiciones sobre la administración de recursos humanos, existen diversas opiniones acerca de las funciones que debe desempeñar este departamento. Por ejemplo, Adalberto Ríos Szalay y Fernando Arias Galicia (1996), la definen y enlistan de la siguiente manera:



## Objetivo de la función de administración de recursos humanos:

Desarrollar y administrar políticas, programas y procedimientos para proveer una estructura administrativa eficiente, empleados capaces, trato equitativo, oportunidades de progreso, satisfacción en el trabajo y una adecuada seguridad en el mismo, asesorando sobre todo lo anterior a la línea y a la dirección, son el objetivo que redundará en beneficio de la organización, los trabajadores y la colectividad.

Función: empleo

### *Objetivo*

Lograr que todos los puestos sean cubiertos por personal idóneo, de acuerdo a una adecuada planeación de recursos humanos.

### Subfunciones

#### **Reclutamiento**

### *Objetivo*

Buscar y atraer solicitantes capaces para cubrir las vacantes que se presenten.

### *Política*

Siempre que se registre una vacante, antes de recurrir a fuentes externas, deberá procurarse cubrirla, en igualdad de circunstancias, con

personas que ya estén laborando en la organización y para quienes esto signifique un ascenso.

## **Selección**

### *Objetivo*

Analizar las habilidades y capacidades de los solicitantes a fin de decidir, sobre bases objetivas, cuáles tienen mayor potencial para el desempeño de un puesto y posibilidades de un desarrollo futuro, tanto personal como de la organización.

### *Política*

Para efectos de una selección objetiva, deberá recurrirse al uso de técnicas como el análisis de puestos, las prueba técnicas, psicotécnicas, encuestas socioeconómicas, etc., a fin de eliminar hasta donde sea posible la subjetividad en las decisiones. El departamento de recursos humanos auxilia a cada entidad administrativa presentándole varios candidatos idóneos, pero la decisión final corresponde al jefe de esta unidad.

## **Inducción**

### *Objetivo*

Dar toda la información necesaria al nuevo trabajador y realizar todas las actividades pertinentes para lograr su rápida incorporación a los grupos sociales que existan a su medio de trabajo, a fin de lograr una identificación entre el nuevo miembro y la organización y viceversa.

### *Política*

Publicar y difundir los objetivos y políticas de la organización así como todos aquellos aspectos que la caracterizan, aceptando críticas y sugerencias, como una forma de lograr una constante superación y hacer verdaderamente partícipes de esta a los diferentes sectores que la componen o se relacionan con ella.

### **Integración, promoción y transferencia**

#### *Objetivo*

Asignar a los trabajadores a los puestos en que mejor utilicen sus capacidades. Buscar su desarrollo integral y estar pendientes de aquellos movimientos que le permitan una mejor posición para su desarrollo, el de la organización y el de la colectividad.

### **Vencimiento de contratos de trabajo**

#### *Objetivo*

Llegado el caso de término de contratos de trabajo, esto deberá hacerse de la forma más conveniente, tanto para la organización como para el trabajador, de acuerdo a la ley.

### *Política*

Cuando se produzca la terminación de la relación de trabajo, deberá practicarse una entrevista final a efecto de conocer los puntos de vista



del que se retira y aprovechar la información resultante a efecto de corregir fallas si las hubiera.

### Función: administración de salarios

#### *Objetivo*

Lograr que todos los trabajadores sean justa y equitativamente compensados mediante sistemas de remuneración racional y de acuerdo al esfuerzo, eficiencia, responsabilidad y condiciones de trabajo de cada puesto.

La administración de salarios deberá basarse en los tabuladores estructurados sobre valuaciones de puestos y los datos resultantes de encuestas de salarios de los mercados de trabajo que afecten a la organización, teniendo en cuenta los salarios mínimos legales vigentes en cada región de la República donde tenga sucursales la organización.

#### *Política*

Estar en situación de competencia y aun de ventaja en el mercado de trabajo, para contar con los mejores elementos posibles. La distribución de la riqueza, a través de los salarios, es una forma de contribuir al bienestar del país.

## Subfunciones

### **Asignación de funciones**

#### *Objetivo*

Asignar oficialmente a cada trabajador un puesto clara y precisamente definido en cuanto a sus responsabilidades, obligaciones, operaciones y condiciones de trabajo.

#### *Política*

Llevar a efecto en forma sistemática estudios de análisis de puestos mediante sistemas objetivos.

### **Determinación de salarios**

#### *Objetivo*

Asignar valores monetarios a los puestos, en tal forma que sean justos y equitativos en relación a otras posiciones de la organización y a puestos similares en el mercado de trabajo.

### **Calificación de méritos**

#### *Objetivo*

Evaluar, mediante los medios más objetivos, la actuación de cada trabajador ante las obligaciones y responsabilidades de su puesto.

### *Política*

De la calificación de méritos será de donde se derivan premios y ascensos, considerando los resultados obtenidos por cada persona en relación con los objetivos de su puesto y departamento.

En tanto, William B. Werther y Keith Davis (1991) señalan como funciones del departamento de recursos humanos las siguientes:

- **Fundamentos y desafíos**

La administración enfrenta desafíos múltiples en su labor. El principal desafío consiste en ayudar a la organizaciones a mejorar su efectividad y su eficiencia. Lograr estos objetivos requiere que los departamentos de personal se organicen de manera adecuada. Otros desafíos se originan en el entorno en que operan las organizaciones: la economía, las alternativas del mercado y las disposiciones oficiales constituyen unos pocos ejemplos. El éxito del departamento en su labor de asesoría y ayuda depende de su capacidad de mantenerse siempre consciente de sus objetivos específicos y de los objetivos de toda la organización.

- **Planeación y selección**

En el corazón mismo del cuerpo de actividades que denominamos administración de personal se encuentra la necesidad de disponer de una base de datos adecuada. Sin información precisa y oportuna los departamentos verán seriamente limitada su capacidad para enfrentar desafíos. Para constituir esta base de datos se obtiene información



respecto a cada puesto y respecto a las necesidades de recursos humanos a futuro.

- **Desarrollo y evaluación**

Una vez contratados los nuevos empleados reciben orientación sobre las políticas y procedimientos de la compañía. Se les asignan puestos que les correspondan y reciben la capacitación necesaria para ser productivos.

- **Compensaciones**

Un elemento vital para mantener y motivar a la fuerza de trabajo es la compensación adecuada. Los empleados deben recibir un salario justo por su contribución productiva. Cuando las compensaciones son demasiado bajas es posible que surja una alta tasa de rotación de personal así como otros problemas. Si el pago que reciben es demasiado alto, la compañía puede ver debilitada su capacidad para competir.

- **Relaciones con sindicatos**

Los obreros o empleados pueden unirse para formar sindicatos. En las empresas que tienen sindicatos los departamentos de personal suelen tener la responsabilidad de atender los asuntos relacionados con las cuestiones sindicales.

- **Administración de personal (perspectiva global)**

Como ocurre a cualquier otro organismo social actualmente, los departamentos de personal necesitan recibir retroalimentación sobre su desempeño. Por esta razón, los departamentos de personal se someten a

verificaciones y comprobaciones, y adelantan investigaciones para identificar métodos más efectivos de servir a su organización.

Por otra parte, Andrew F. Sikula (1994) señala las siguientes:

- **Planeación de recursos humanos**

La planeación de recursos humanos es el proceso para determinar las necesidades de fuerza de trabajos y los medios para satisfacer esas necesidades y llevar a cabo los planes de una empresa.

- **Integración y evaluación**

La función de integración ha sido la medula de la administración de personal. Esta función implica el compromiso de los servicios que prestan los seres humanos, hacia la empresa.

- **Entrenamiento y desarrollo**

El entrenamiento del empleado y el desarrollo del administrador son otras áreas de la administración de personal tradicional. El entrenamiento de los empleados de la empresa para lograr que desempeñen mejor un trabajo ha sido siempre el interés principal del administrador de personal.

- **Compensaciones: Administración de sueldos y salarios**

La administración de sueldos y salarios implica la consideración de que a los empleados se les paga sistemáticamente por los trabajos que realizan. Este enfoque es aceptado, pero no se está totalmente de acuerdo acerca de los medios para lograr este fin. Este desacuerdo se debe a muchos

problemas complejos que forman en conjunto la subfunción de administración de sueldos y salarios.

- **Compensación: Servicios y prestaciones**

Los servicios y prestaciones que brinda la empresa a los empleados son de interés fundamental para cualquier administrador de personal. Generalmente los conceptos servicios y prestaciones se consideran como sinónimos e intercambiables. Sin embargo, algunos autores prefieren aplicar el término prestaciones para los problemas en los que el valor monetario directo para el empleado puede calcularse fácilmente; y conservan el término servicios para describir los casos en los que no se puede establecer fácilmente el valor monetario de una prestación.

- **Salud y Seguridad**

La salud y seguridad son intereses adicionales del administrador de personal. Aunque en su contenido están muy relacionados, la mayoría de los autores los tratan por separado. La salud o higiene industrial, como se le llama hoy, es la prevención de enfermedades laborales. La meta de la higiene industrial es crear y mantener un ambiente de trabajo que redunde en una alta productividad, buena salud y excelente moral.

- **Contrato colectivo de relaciones laborales**

Las relaciones laborales y el contrato colectivo son otras subfunciones que normalmente se asocian con la administración de personal. Por lo general estas funciones están relacionadas con negociaciones e



interpretaciones de contratos, administración de los mismos y las quejas inherentes a ellos.

- **Investigación de personal**

La investigación de personal se ha definido por tradición como un tema de estudio de la administración de personal, pero solo en los últimos 15 años se ha hecho algo respecto a esta área. Aún hoy, la mayor parte de la investigación de personal ha sido dirigida por organizaciones especiales e investigación y por un numero limitado de profesores y estudiantes titulados.

## 1.2 LEY FEDERAL DEL TRABAJO

El simple hecho de contar con una legislación exclusivamente dedicada a las condiciones, relaciones y derechos del trabajo es un privilegio que pocos países pueden realmente ostentar. En México nos podemos considerar afortunados, ya que nuestra legislación laboral esta dignamente representada por La Ley Federal del Trabajo (LFT), la cual fue promulgada en el año de 1931 y surge a partir del articulo 123 de la constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, en un deseo de proveer de armonía y justicia las relaciones entre trabajadores y patrones.

Cavazos Flores (1991) nos indica que la LFT se encuentra dividida para facilitar su estudio en las siguientes cuatro partes:

"La primera contiene los principios e ideas generales. La segunda se ocupa de las relaciones individuales de trabajo y comprende las normas que reglamentan la formación, suspensión y disolución de las relaciones de trabajo, los derechos y obligaciones de los trabajadores y los patronos, el trabajo de las mujeres y de los menores y las reglamentaciones especiales, como el trabajo de las tripulaciones aeronáuticas o el de los deportistas profesionales. La tercera parte trata de las relaciones colectivas de trabajo y se integra con los capítulos sobre coalición, sindicatos, contratación colectiva, suspensión y terminación de las actividades de las empresas y la huelga. La cuarta está dedicada a los riesgos de trabajo".

### 1.2.1 PRESTACIONES DE LEY.

Existe en nuestro país una jerarquización de las leyes de acuerdo a la importancia de cada una de ellas. Se considera a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos como la más importante y con supremacía sobre todas las demás.

La Constitución establece la prohibición de la esclavitud y la libertad de todo aquel que siendo esclavo llegue a suelo mexicano en su artículo segundo.

En su artículo cuarto menciona la igualdad ante la ley del hombre y la mujer y el derecho a la protección de la salud.

Nos indica en su artículo quinto la libertad de ejercer la profesión, industria, comercio o trabajo que resulte acorde a nuestros intereses y necesidades mientras estos sean lícitos; y por ultimo en su artículo 123 garantiza entre otras, la jornada de trabajo de ocho horas, el salario mínimo, el descanso semanal, el aguinaldo etc.

Del artículo 123 emana la Ley Federal del Trabajo, la cual consigna los beneficios mínimos que deberán otorgarse a los trabajadores, así como la regulación del trabajo de mujeres y menores, el derecho a huelga, la ordenación de los principios sobre los riesgos de trabajo y otros relativos a las relaciones entre patrón y subordinado.

El área que nos ocupa de la Ley Federal del Trabajo es la concerniente a las prestaciones básicas que deben otorgarse a los trabajadores contándose entre ellas las siguientes:

### **JORNADA DE TRABAJO:**

Se entiende por jornada de trabajo el tiempo en el cual el trabajador se encuentra a disposición del patrón para prestar su trabajo (art. 58), teniendo esta jornada una duración máxima de ocho horas en la diurna, siete en la nocturna y seis y media en la mixta (art. 62), incluyéndose la indicación de otorgar al trabajador de jornada continua un descanso mínimo de media hora (art. 63). Los diferentes horarios han sido especificados para obtener el mejor rendimiento del empleado y evitar accidentes provocados por agotamiento en el mismo.



**DIAS DE DESCANSO:**

En lo concerniente al descanso se considera obligatorio conceder un día a la semana con goce de salario íntegro (art. 69). Incluso en la Biblia se menciona la necesidad de tener un descanso semanal, cuanto y más en nuestra legislación que se ha distinguido en su preocupación por el bienestar del trabajador y la necesidad de que tenga éste una convivencia adecuada con su círculo familiar.

**VACACIONES:**

Los trabajadores que tengan un año de servicios disfrutarán de un período anual de vacaciones pagadas, que en ningún caso podrá ser inferior a seis días laborales, y que aumentará en dos días laborables, hasta llegar a doce, por cada año subsecuente de servicios.

Después del cuarto año, el periodo de vacaciones se aumentará en dos días por cada cinco de servicios (art. 76). Las vacaciones siempre han sido esperadas y deseadas con gran beneplácito por el trabajador ya que representan la culminación de un año de trabajo, trayendo consigo el merecido descanso y relajación, para reanudar las labores con entusiasmo y cuidado.

**SALARIO:**

Salario es la retribución que debe pagar el patrón al trabajador por su trabajo (art. 82). El salario debe ser fijado de común acuerdo entre el

trabajador y el patrón, teniendo siempre como restricción que nunca debe ser inferior al mínimo, geográfico o profesional cuando sea el caso.

### **SALARIO MINIMO:**

Salario mínimo es la cantidad menor que debe recibir en efectivo el trabajador por los servicios prestados en una jornada de trabajo.

El salario mínimo deberá ser suficiente para satisfacer las necesidades normales de un jefe de familia en el orden material, social y cultural, y para proveer a la educación obligatoria de los hijos... (art. 90). Esta reglamentación busca proteger al trabajador de practicas esclavistas y tiene un fondo social profundo, aun y cuando ha sido rebasado negativamente el concepto, por la realidad, y no logra cumplir en su totalidad con el fin por el que fue creado, de alguna manera protege al trabajador de vender por una cantidad inferior su mano de obra ante una necesidad extrema de trabajo.

### **PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN LAS UTILIDADES DE LA EMPRESA:**

Los trabajadores participarán en las utilidades de las empresas, de conformidad con el porcentaje que determine la Comisión Nacional para la Participación de los Trabajadores en las Utilidades de las Empresas (art. 117). Con esta prestación se busca promover el deseo del trabajador de aumentar la rentabilidad de la empresa obteniendo un beneficio

económico por ello, además de hacerlo sentir participe del éxito de la misma.

### 1.2.2 REGLAMENTO DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO.

En nuestro país siempre ha existido la preocupación por el bienestar del trabajador, refiriéndose no solamente al bienestar económico, sino al físico y al mental, razón por la cual es importante hacer un espacio para analizar el Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de Trabajo (R.F.S.H.M.A.T.), el cual "tiene por objeto establecer las medidas necesarias de prevención de los accidentes y enfermedades de trabajo, tendientes a lograr que la prestación del trabajo se desarrolle en condiciones de seguridad, higiene y medio ambiente adecuados para los trabajadores, conforme a lo dispuesto en la Ley Federal del Trabajo y los Tratados Internacionales celebrados y ratificados por los Estados Unidos Mexicanos en dichas materias" (art. 1).

Analizaremos al igual que lo hicimos con la Ley Federal del Trabajo los términos mas importantes relacionados con el tema de la seguridad e higiene dentro del ámbito laboral que, como ya mencionamos antes, se ocupa del bienestar físico y mental del trabajador.

**Contaminantes del ambiente de trabajo:** Son los agentes físicos, químicos y biológicos capaces de modificar las condiciones del medio ambiente del centro de trabajo, que por sus propiedades, concentración, nivel y tiempo de exposición o acción pueden alterar la salud de los



trabajadores, (art. 2 fracc. 3, R.F.S.H.M.A.T.). Muchas veces creemos que contaminante se refiere únicamente a sustancias químicas, cuando realmente existen otros factores como por ejemplo el ruido, que por lo común no le concedemos importancia, pero que al encontrarnos expuestos a él, nos provoca incomodidad y molestia al grado de quitarnos concentración en nuestras actividades.

**Programa de Seguridad e higiene:** Documento legal en el que se describen las actividades, métodos, técnicas y condiciones de seguridad e higiene que deberán observarse en el centro de trabajo para la prevención de accidentes y enfermedades de trabajo, mismo que contará en su caso, con manuales de procedimientos específicos, (art. 2 fracc. 14, R.F.S.H.M.A.T.) Esto nos indica que deberá existir un reglamento en el que se consignen los pasos a seguir para la prevención de accidentes, de acuerdo al tipo de riesgo existente en la empresa, que obviamente variará dependiendo de la exposición a agentes contaminantes y tipo de actividad.

**Seguridad e higiene en el trabajo:** Son los procedimientos, técnicos y elementos que se aplican en los centros de trabajo, para el reconocimiento, evaluación y control de los agentes nocivos que intervienen en los procesos de actividades de trabajo, con el objeto de establecer medidas y acciones para la prevención de accidentes o enfermedades de trabajo, a fin de conservar la vida, salud e integridad física de los trabajadores, así como evitar cualquier posible deterioro al propio centro de trabajo, (art. 2 fracc. 16, R.F.S.H.M.A.T.) No podíamos prescindir de la definición de seguridad e higiene en el trabajo para

establecer la importancia de capacitar a nuestros trabajadores, en el uso adecuado de los instrumentos de trabajo, y en el conocimiento de la forma de evitar accidentes, o enfermedades propias o comunes de la actividad a la cual nos dediquemos.

El artículo 17 del R.F.S.H.M.A.T. indica la obligaciones de los patrones, siendo necesario mencionar la obligatoriedad en el cumplimiento de las disposiciones del mismo: efectuar estudios en materia de seguridad e higiene en el trabajo, para identificar las posibles causas de accidente y enfermedades de trabajo y adoptar las medidas adecuadas para prevenirlos, colocar en lugares visibles de los centros de trabajo avisos o señales de seguridad e higiene para la prevención de riesgo, en función de la naturaleza de las actividades que desarrollen, la elaboración del programa de seguridad e higiene y los programas y manuales en los términos previstos en el art. 130 del mismo reglamento y en las reglas aplicables: la capacitación y adiestramiento de los trabajadores sobre la prevención de riesgos y atención de emergencias, el proporcionar los servicios preventivos de medicina del trabajo que se requieran, de acuerdo a la naturaleza de las actividades realizadas en el centro del trabajo; la instalación y mantenimiento en condiciones de funcionamiento, de los dispositivos permanentes para los casos de emergencias y actividades peligrosas, que salvaguarden la vida y la salud de los trabajadores, así como para proteger el centro de trabajo, y la participación en la integración y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene en los centros de trabajo; así como el dar todas las facilidades para su óptimo funcionamiento.



En contraparte el artículo 18 del R.F.S.H.M.A.T. nos señala dentro de las obligaciones de los trabajadores, observar las medidas preventivas de seguridad e higiene que establece ese reglamento, las normas expedidas por las autoridades competentes y de reglamento interior del trabajo de las empresas, así como las que indiquen los patrones para la prevención de riesgos de trabajo, igualmente están obligados a la designación de sus representantes y participar en la integración y funcionamiento de la comisión de seguridad e higiene del centro de trabajo en que presten sus servicios, el aviso inmediato al patrón y a la comisión de seguridad e higiene de la empresa o establecimiento en que presten sus servicios, sobre las condiciones o actos inseguros que observen y de los accidentes de trabajo que ocurran en el interior del centro de trabajo, brindando su colaboración en la investigación de los mismos: participación en los cursos de capacitación y adiestramiento que en materia de prevención de riesgos y atención de emergencias, sean impartidos por el patrón o por las personas que éste designe: someterse a los exámenes médicos que determine el patrón de conformidad con las normas correspondientes, a fin de prevenir riesgos de trabajo, así como la utilización del equipo de protección personal proporcionada por el patrón y el cumplimiento de las medidas de control establecidas por éste para prevenir riesgos de trabajo,

### 1.3 DATOS HISTORICOS DEL ESTRÉS.

En primera instancia es necesario remontarse al origen de la palabra estrés, de esta manera se facilita el análisis y la comprensión del tema



que nos ocupa. Los estudiosos del estrés, como el doctor Slipak (1991) se remontan al origen de la palabra indicando que esta deriva del griego STRINGERE, que significa provocar tensión; esta palabra se utilizó por primera vez en el siglo XIV y a partir de entonces se empleó en diferentes textos en inglés como STRESS, STRESSE, STREST, y STRAISSE.

Claudio Zapata (1995) nos indica que: "Existe una interesante y simpática polémica en relación a la forma correcta en que debe escribirse la palabra estrés en español, los puristas de la lengua insisten en que debe ser estrés y nunca stress... Si se observan las reglas gramaticales de nuestro idioma la manera correcta de escribir este vocablo sería: "estrés".

Lazarus y Folkman (1986) realizan un compendio muy completo acerca de la historia del estrés, del que a continuación transcribo textualmente las partes más relevantes:

"Como muchas otras palabras el término estrés es anterior a su uso sistemático o científico. Fue utilizado en el siglo XIV para expresar dureza, tensión, adversidad o aflicción, (cf. Lumsden 1981). A finales del siglo XVIII Hocke (citado en Hinkle, 1973,1977), utilizó la palabra en el contexto de la física, Aun cuando este uso no se sistematizó hasta principios del siglo XIX. Se definió la palabra load como una fuerza externa; stress, hace referencia a la fuerza generada en el interior del cuerpo como consecuencia de la acción de una fuerza externa; (load), que

tiende a distorsionarlo; y strain era la deformación o distorsión sufrida por el objeto (Hinkle, 1977).

**BIBLIOTECA CENTRAL  
UNIVERSITARIA**

Algunos años después Walter Canon (1932), quien imprimió vitalidad a las investigaciones del momento sobre psicología de la emoción, consideró al estrés como una perturbación de la homeostasis ante situaciones de frío, falta de oxígeno, descenso de la glucemia, etc. Aunque utilizó el término un poco por casualidad, habló de que sus sujetos se hallaban "Bajo estrés" y dio a entender que el grado de estrés podía medirse.

En 1936, Hans Selye utilizó el término estrés en un sentido técnico muy especial, definiendo con él un conjunto coordinado de reacciones fisiológicas ante cualquier forma de estímulo nocivo (incluidas las amenazas psicológicas); una reacción que él llamó Síndrome General de Adaptación.

Los sociólogos más contemporáneos han tendido a preferir el término strain en lugar de stress, utilizándolo para describir formas de distorsión o de desorganización, del mismo modo que Wolff consideró el estrés en un individuo como un estado perturbado del cuerpo. Consideran que tumultos, pánicos, y otros trastornos sociales, como incidencia elevada del suicidio, crimen y enfermedad mental, son consecuencia del estrés (strain) a nivel social; se refieren más bien a fenómenos de grupo que a fenómenos a nivel psicológico individual.

En la vertiente psicológica, estrictamente individual, el estrés fue sobreentendido durante mucho tiempo como una estructura organizadora para pensar sobre psicopatología, sobre todo en las teorizaciones de Freud y de autores posteriores orientados en las teorías psicodinámicas. Sin embargo, se utilizó el término ansiedad en lugar de estrés. La palabra estrés no apareció en el índice de Psychological Abstracts hasta 1944. Freud dio a la ansiedad un papel central en psicopatología. El bloqueo o retraso en la descarga instintiva o en la gratificación se traduce en una sintomatología determinada. En posteriores formulaciones freudianas, la ansiedad secundaria a conflictos sirvió como señal de peligro para poner en marcha los mecanismos de defensa, entendidas como formas insatisfactorias de afrontamiento que producían modelos de sintomatología cuyas características dependían del tipo de defensa.

La segunda guerra mundial tuvo un efecto movilizador en las teorías e investigaciones sobre el estrés. Una de las primeras aplicaciones psicológicas del término estrés se encuentra en un libro sobre la guerra escrito por Grinker y Spiegel (1945) titulado "Men Under Stress". A los militares les interesaba conocer el efecto del estrés sobre el rendimiento en el combate; éste podía aumentar la vulnerabilidad de los soldados a las lesiones o a la muerte y debilitar el potencial de acción efectivo de combate de un grupo. Por ejemplo, observaron que los soldados quedaban inmovilizados o paralizados en momentos críticos en los que eran sometidos al fuego del enemigo o enviados a misiones de bombardeo, de manera que los sujetos sometidos a esas condiciones se veían abocados



muchas veces a depresiones de tipo neurótico o psicotiforme (Grinker y Spiegel).

Cinco hechos relativamente recientes han estimulado también el interés por el estrés y su afrontamiento:

- a) La preocupación por las diferencias individuales,
- b) El resurgimiento del interés en materia psicosomática,
- c) El desarrollo de una terapia conductual dirigida al tratamiento y prevención de la enfermedad y de estilos de vida con elevado riesgo para la salud,
- d) El crecimiento de una perspectiva experimental del curso de la vida y
- e) Una preocupación cada vez mayor por el papel del entorno en los problemas del hombre..."

#### **1.4 SEGUROS COMERCIAL AMERICA, S.A. DE C.V.**

Seguros Comercial América, S.A. de C.V., que se denominará en adelante únicamente como Seguros Comercial América, fue creada en 1993 a través de la fusión de Seguros La Comercial, y Seguros América. Estas dos compañías fueron fundadas en los años 30, y ocupaban posiciones de liderazgo incluso antes de la fusión.

En 1989, Pulsar adquirió Seguros La Comercial. Los años que siguieron se distinguieron por el aumento en las Primas Emitidas, Utilidad de Operación, Utilidad Neta y Contribución Técnica.

Posteriormente, Pulsar incrementó su participación adquiriendo Seguros América en 1993. Al final de ese año, Seguros La Comercial y Seguros América se fusionaron, formando Seguros Comercial América.

La fusión combinó la fuerza de ambas compañías y generó una muy importante presencia en el mercado mexicano de seguros.

En 1994 se fusionan las áreas de ventas y corredores de la empresa, constituyéndose dos grandes zonas comerciales:

ZONA NORTE que incluye:

División Noreste (con sede en Monterrey)

División Norte (con sede en Chihuahua)

División Noroeste (con sede en Hermosillo)

División Centro (con sede en Guadalajara)

ZONA SUR que incluye:

División Metropolitana (con sede en la Cd. de México)

División Periferia (con sede en la Cd. de México)

División Sur (con sede Puebla)

División Sureste (con sede en Mérida)

A partir de 1996, Aseguradora Mexicana pasa a formar parte de Seguros Comercial América, centrando sus operaciones en el sector gubernamental. Esta unión la convierte en una de las empresas de seguros más grande de América Latina.

Seguros Comercial América continúa las estrategias que dieron su posición de líder desde 1989. Estas estrategias incluyen la orientación al mercado, organización por centros de utilidad, análisis de productividad, utilización de tecnología de punta, excelencia en recursos humanos y desarrollo continuo de nuevos productos.

La División Sureste de esta empresa esta formada por cinco estados:

YUCATÁN (con oficina en la ciudad de Mérida)

QUINTANA ROO (con oficina en la ciudad de Cancún)

CHIAPAS (con oficinas en las ciudades de Tuxtla Gutiérrez y Tapachula)

TABASCO (con oficina en la ciudad de Villahermosa)

OAXACA (con oficina en la ciudad de Oaxaca)

Esta división emplea a un total de 162 personas repartidas en los diferentes estados, siendo la oficina de mayor tamaño la ubicada en la ciudad de Mérida, que es la que concentra la información generada por las oficinas foráneas.

Es también en la ciudad de Mérida donde se encuentra ubicado el departamento de recursos humanos, el cual atiende las necesidades de toda la división apoyándose en los jefes administrativos de cada oficina foránea y con lo que mantiene una comunicación constante. Este departamento se integra por un gerente, un jefe administrativo, una



auxiliar de nomina, y dos capacitadores para fuerza de ventas; dentro de sus funciones principales están:

- Desarrollar programas de mejoramiento de la calidad,
- Ocuparse de las necesidades de selección y reclutamiento de personal,
- Aplicar cuestionarios tendientes a la obtención de necesidades de capacitación,
- Emisión y control de la nomina, y
- Validación del otorgamiento de prestaciones económicas a los empleados.

El contrato colectivo de trabajo es "el convenio que celebran la Empresa y el Sindicato con objeto de establecer las condiciones según las cuales debe prestarse el trabajo" y que se compone de 19 capítulos, 128 cláusulas; 68 administrativas, 60 económicas y una transitoria; realizándose una revisión anual de los salarios, y cada dos años el contrato colectivo integro; (la revisión es a solicitud del sindicato titular), tiene aplicación en todos los centros de trabajo a nivel nacional que tiene la empresa.

La Comisión Mixta de Seguridad e Higiene es la encargada de prevenir cualquier daño que pueda sobrevenir a la salud de los trabajadores, mediante la investigación de las causas de accidentes y enfermedades, la proposición de medidas para prevenirlos y la vigilancia de su cumplimiento. (Programa ejecutivo en materia de relaciones laborales).

---

## CAPITULO II      MARCO TEORICO.

### 2.1    ¿QUE ES EL ESTRÉS?

Para entender qué es el estrés, de manera sencilla y clara se considera muy buena la definición que proponen Lazarus y Folkman (1986), quienes indican: "El estrés psicológico es una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por este como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar"

Así mismo, El Dr. Oscar Eduardo Slipak (1991) explica a través de su artículo "Historia y concepto del estrés", qué podemos entender por estrés, presentando las definiciones de varios autores especialistas en el tema, a continuación se transcriben párrafos específicos del artículo del Dr. Slipak.

Hans Selye (1907-1982) quien decía que el estrés " es la respuesta del organismo a toda demanda que se le haga..."

...Claude Bernard en 1867, sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar al organismo y que una de las principales características de los seres vivos, reside en el poder para mantener la estabilidad de su medio ambiente interno aunque se modifiquen las condiciones del medio externo....

...Se había mencionado antes una breve definición, "es la respuesta no especifica a toda demanda que se le haga" esto implicaría la interacción

del organismo con el medio ambiente, ya sea éste otro organismo o el medio en el que nos desenvolvemos; lo que nos lleva a definir el estrés según:

- (a) *El Estimulo*: El estrés es la fuerza o el estimulo que actúa sobre el individuo y da una repuesta de tensión.
- (b) *La Respuesta*: Es la respuesta fisiológica o psicológica que manifiesta un individuo ante un estresor ambiental.
- (c) *El concepto Estímulo - Respuesta*: El estrés es una consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrásica del individuo....

...No podemos dejar de citar que para la organización Mundial de la Salud (O.M.S.), el estrés es "el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción"....

...La biología y la medicina han incorporado el termino estrés como una fuerza que deforma los cuerpos o provoca tensión, como el proceso o mecanismo general con el cual el organismo mantiene su equilibrio interno, adaptándose a las exigencias, tensiones e influencias a las que se expone en el medio en que se desarrolla...

Fontana (1995) por medio del siguiente párrafo, da también una respuesta a la pregunta ¿qué es el estrés? :

"Así que ahora se necesita una definición breve que describa el significado de esta multifacética palabra. La que se adoptará es: el estrés



es una exigencia a las capacidades de adaptación de la mente y el cuerpo. Si estas capacidades permiten que la persona controle tal exigencia y disfrute la estimulación implicada, entonces el estrés es bienvenido y provechoso. Si no lo permiten y la exigencia resulta debilitante, entonces el estrés es molesto y estéril. Esta definición es útil de 3 maneras.

- Primero: deja claro no solo que el estrés puede ser bueno o malo (o estar entre ambos), sino que, en virtud de que existe un rango muy amplio de cosas que pueden exigir algo a la mente y al cuerpo (desde los hijos de los vecinos que tocan a la puerta y luego huyen, hasta la amenaza del comienzo de la tercera guerra mundial), hay un rango muy amplio de cosas que pueden causar estrés (estresores).
- Segundo: permite inferir... que no son los acontecimientos los que determinan que estemos o no estresados, sino nuestras reacciones a ellos.
- Tercero: la definición nos dice que el estrés es una exigencia a las "capacidades" de la persona. Es la naturaleza y el grado de estas capacidades (es decir, algo dentro de nosotros mismos) lo que determina nuestra respuesta a dicha exigencia. Si nuestras capacidades son suficientemente buenas, respondemos bien, si no lo son cedemos."

El estrés es un fenómeno complejo por que tiene características ambivalentes: puede ser nocivo si es excesivo, o benéfico y hasta indispensable.

Es el origen de síntomas tanto físicos como psicológicos, muy ligados unos a otros; en general es causado por factores negativos pero también surge por sucesos agradables. Además, su tratamiento es muy sencillo en algunos casos o puede implicar cambios radicales en la forma de vida de las personas.

### 2.1.1 FASES DEL ESTRÉS

Buela-Casal y Caballo (1991) Refieren a Lazarus el cual establece que el estrés consta de tres procesos: La evaluación primaria, la evaluación secundaria y el afrontamiento. De acuerdo con esta concepción Lazarus y Folkman (1986) consideran el estrés como la relación existente entre el sujeto y el entorno, que es evaluado como amenazante o desbordante de sus recursos, y que pone en peligro su bienestar.

La evaluación primaria es el proceso de percibir una situación o acontecimiento como amenaza. La evaluación primaria adopta dos perspectivas: La cognición y la emoción. La aproximación cognitiva incluye la evaluación de los riesgos o apuros que una persona sufre en un enfrentamiento específico. Desde el punto de vista de la emoción la teoría aquí examinada defiende que las emociones reflejan la evaluación que una persona lleva a cabo de una confrontación como perjudicial, amenazante, desafiante y o benigna. La evaluación secundaria es el proceso de elaborar en la mente una respuesta a la amenaza potencial, es una forma de evaluación dirigida a determinar qué puede hacerse frente al acontecimiento con el cual nos confrontamos. El afrontamiento es el

proceso de ejecutar esta respuesta. El afrontamiento también se define en función de lo que una persona hace o piensa, y no en términos de adaptación o de aflicción.

Lazarus y Folkman (1986) Definen al afrontamiento como "aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes, que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo".

El afrontamiento como proceso tiene tres aspectos principales:

- Primero, el que hace referencia a la observaciones y valoraciones relacionadas con lo que el individuo realmente piensa o hace en contraposición con lo que este generalmente hace o haría en determinadas condiciones.
- Segundo, lo que el individuo realmente piensa o hace es analizado dentro de un concepto específico.
- Tercero, los pensamientos y acciones de afrontamiento se hayan siempre dirigidos hacia condiciones particulares. Para entender el afrontamiento y evaluarlo necesitamos conocer aquello que el individuo afronta.



Melgosa (1995) nos indica al respecto de las fases del estrés:

"Afortunadamente, el ser humano esta dotado de la capacidad para detectar las señales que indican peligro. El estrés desde que aparece hasta que alcanza su máximo efecto pasa por tres etapas..."

**1.- Fase de alarma:** Esta fase constituye el aviso claro de la presencia de un agente estresante.

Las reacciones fisiológicas son las primeras que aparecen, para advertir al propio afectado que necesita ponerse en guardia. Una vez apercebido de la situación (por ejemplo exceso de trabajo o dificultad para salir de un atolladero), el sujeto puede hacerle frente y resolverla satisfactoriamente; con lo cual la verdadera señal de estrés no llega a materializarse.

Tan solo cuando la barrera estresante lo supera, y se da cuenta de que sus fuerzas no dan para más, puede decirse que el individuo toma conciencia del estrés existente, de modo que se sitúa en la fase de alarma.

Los eventos que producen esta alarma pueden ser:

- De naturaleza única: una sola fuente de estrés, o
- De naturaleza polimorfa: varias situaciones entremezcladas que producen estrés.

Pensemos en un pequeño empresario o comerciante que se encuentra estresado por haber perdido a su mejor empleado. La alarma suena al ver todo el trabajo que hacía y la dificultad para encontrar un sustituto. Las consecuencias pueden ser múltiples, pero la causa es de naturaleza única: la marcha de su empleado. Mientras que si el mismo empresario se estresa al verse afectado por la situación económica general, la causa es múltiple (polimorfa): los tipos de interés, la inflación, los impuestos, un descenso de las ventas, las devoluciones y los impagados, la liquidez...

**2.- Fase de resistencia:** Cuando el estrés extiende su presencia más allá de la fase de alarma, la persona entra en la fase denominada de resistencia.

Nuestro empresario intenta sacar adelante él mismo todo el trabajo atrasado; pero el día solo cuenta con veinticuatro horas y su capacidad tiene también un límite. Se frustra y sufre como consecuencia de la situación. Empieza a darse cuenta de que está perdiendo mucha energía y su rendimiento es menor. Tiene que hacer algo para salir adelante, pero no encuentra la forma. Esta entrando en un círculo vicioso, porque su deseo de hacer el trabajo le da ánimo para afrontarlo; pero, desde un punto realista, no es posible materialmente hacer tanto, sobre todo cuando la situación va acompañada de ansiedad, acompañado por un posible fracaso.

**3.- Fase de agotamiento:** La fase de agotamiento es la etapa terminal del estrés.

Se caracteriza por la fatiga, la ansiedad y la depresión que pueden aparecer por separado o simultáneamente.

- La fatiga en este caso no tiene nada que ver con la que siente un agricultor al final de un día de labor. En el caso de este estresado empresario, la fatiga incluye un cansancio que no se restaura con el sueño nocturno. Normalmente va acompañada de nerviosismo, irritabilidad, tensión e ira.
- En cuanto a la ansiedad el sujeto la vive frente a una multitud de situaciones; no solo ante la causa estresante, sino también ante experiencias que normalmente no le producirían ansiedad.
- Y en lo que se refiere a la depresión, carece de motivación para encontrar placenteras sus actividades, sufre de insomnio sus pensamientos son pesimistas, y los sentimientos hacia sí mismo cada vez más negativos.

En el caso de nuestro pequeño empresario, al llegar a esta fase, la de agotamiento, se encontraría en una situación física y psicológica bastante deteriorada. Trabajaría largas horas sin producir mucho, y volvería a casa para ser incapaz de descansar. Tardaría horas en conciliar el sueño. Por la mañana despertaría muy temprano, sólo para pensar en la montaña de preocupaciones que le esperan en el trabajo. El fin de semana tampoco le aportaría mucha restauración, ya que su pensamiento no conseguiría



apartarse de los problemas de su ocupación. Así que el lunes tendrá que hacer frente al trabajo fatigado y sin energía.

### **2.1.2 SINTOMATOLOGÍA DEL ESTRÉS.**

De acuerdo a los datos obtenidos en los libros, "¿Cuánto Estrés Soporta Usted?" (1997) de Selecciones del Reader's Digest y "Sin Estrés" del Dr. Melgosa (1995), la sintomatología del estrés es múltiple y va desde signos y síntomas leves hasta severos con complicaciones graves en el organismo. Pueden ocurrir trastornos de las funciones del organismo, en el cual se pueden presentar palpitaciones, sudoración profusa, frecuente necesidad de orinar, dolor en el cuello y la espalda (generalmente debidos al aumento de la tensión muscular).

Trastornos gastrointestinales y alteración del apetito y por consiguiente, del peso corporal.

Pueden observarse también alteraciones metabólicas y hormonales características: un ejemplo de esto podría ser el aumento del colesterol en la sangre, disminución de los eosinófilos y sobre todo el aumento de las catecolaminas y del cortisol en la orina y en el plasma. La persona con estrés también puede presentar:

- Cambios en los hábitos alimenticios.
- Alteraciones del sueño.
- Trastornos digestivos.

- Aparición de hábitos nerviosos, como tics, manosearse el pelo o tocarse la cara con insistencia.
- Tendencia a fumar más de lo habitual.
- Beber alcohol más que antes.

La sintomatología severa es la siguiente:

- Depresión.
- Cansancio constante.
- Pérdida de la alegría de vivir.
- Pérdida de la seguridad en uno mismo y de la autoestima.
- Miedo al futuro.
- Tendencia a comenzar con prisa una actividad antes de haber terminado bien otra anterior.

Los mecanismos biológicos de adaptación y supervivencia son capaces de activar a nuestro organismo automáticamente y prepararlo ante situaciones de peligro de forma inmediata para la huida.

La relación entre las alteraciones cardiovasculares y el comportamiento, tanto a nivel individual como colectivo nos lleva a proponer pautas de intervención. El conocimiento de los factores de riesgo no es suficiente para modificar actitudes y comportamientos de una población. La detección precoz de los factores de riesgo, es muy importante, ya que de esta forma se puede determinar que tipo de complicación puede desarrollar.

---

## ALTERACIONES FISIOLÓGICAS DEL ESTRÉS. (fisiopatología del estrés)

Las alteraciones orgánicas reflejadas en el organismo, provocan una serie de efectos que tienen que ver con los procesos mentales y conductuales.

Los siguientes síntomas son producidos por el estrés:

- Pérdida de la capacidad intelectual .
- Irritabilidad
- Insomnio.
- Ansiedad.
- Inhibición del deseo sexual.
- Depresión.

No es frecuente observar todas estas manifestaciones a la vez en la misma persona. Sin embargo pueden aparecer uno o dos síntomas dominantes, al igual que pueden presentarse uno o mas de los restantes en forma leve.

Cuando alguien se encuentra bajo el efecto del estrés puede aumentar su capacidad de percepción, de memoria, de razonamiento y de juicio durante un periodo de tiempo limitado.

Uno de los primeros síntomas que provoca el estrés consiste en la dificultad para concentrarse y en la perdida de la memoria. Otra reacción psicológica típica del sujeto que se encuentra bajo estrés es la frustración, inhibición del deseo sexual.



El sexo resulta innecesario en los momentos de emergencia. El estrés origina una vasoconstricción, es decir un estrechamiento de la luz de las arterias, conducto por donde se transporta la sangre a los órganos. La sexualidad requiere precisamente lo contrario una vasodilatación del sistema circulatorio con el fin de hacer llegar a los órganos sexuales la sangre en abundancia.

Con mucha frecuencia el estresado presenta síntomas de ansiedad como la aprensión, la preocupación, la tensión y el miedo por el futuro. En un sentido, es natural que quien padezca estrés, también experimente ansiedad.

La ansiedad es una de las más peligrosas manifestaciones psicológicas del estrés, es normal presentar cierto grado de ansiedad ante las situaciones inciertas. Pero la ansiedad excesiva es una forma de neurosis que no beneficia.

La depresión es uno de los riesgos terminales del estrés, cuando este ha continuado mas allá de la fase de alarma y se ha mantenido constante durante mucho tiempo en la fase de resistencia, entrando finalmente en la de agotamiento, el abismo mas cercano es la depresión.

La persona que alcanza estas limitaciones empieza a sufrir los temibles síntomas de la depresión.

El corazón, alertado por todo el complejo sistema nervioso y hormonal, en

cualquier situación de estrés, intensifica su función de bombear sangre; a la vez aumenta la presión sanguínea (hipertensión): Todo esto lo obliga a mantener un ritmo de trabajo superior al normal.

Las hormonas que la glándula endocrina vierte al flujo sanguíneo es una situación de estrés, tiene como función entre otras la de movilizar los depósitos de colesterol y otras grasas, con el fin de ofrecer a los músculos la energía necesaria para una emergencia.

La combinación de todos estos factores, puede desembocar en angina de pecho o infarto al miocardio.

Existen factores de riesgo para que se desencadene esta patología. Los factores más influyentes en las enfermedades del corazón son el aumento del colesterol o la hipertensión; otros favorecen su aparición, en el caso del consumo del alcohol o de una personalidad nerviosa.

### **1.1.3 ENFERMEDADES GENERADAS POR EL ESTRÉS**

Las enfermedades ocasionadas por el estrés son muchas y muy variadas. Por considerar este tema de gran importancia, se incluye a continuación la descripción de las mismas, y cómo se encuentra detallada en el libro de Reader's Digest "¿Cuánto estrés soporta usted?" (1997):

El estrés contribuye a que las enfermedades aparezcan, permanezcan y, se agraven. Cuando el organismo está en continuo estado de alerta, listo para la lucha o la huida, segrega ciertas hormonas en mayor cantidad.

Además, el estrés provoca que la persona no solo tienda a comer más aprisa y descuide la alimentación, sino que su digestión se altere y el organismo no obtenga todo el provecho de los alimentos. Sucede entonces que el hígado vierte en la sangre más azúcares y grasas de lo normal, pero el cuerpo no puede utilizarlas a menos que el estrés se mitigue mediante la actividad física; si no, dichas sustancias se acumulan, generalmente en las arterias coronarias. Además, los intestinos y los riñones pierden eficiencia y no eliminan todas las toxinas y los desechos del organismo. El sistema inmunológico se debilita y la persona se vuelve más vulnerable a las enfermedades y menos capaz de combatir las una vez que las ha contraído. Por su parte, la tensión muscular continua causa dolor, el cual puede llegar a volverse crónico.

Si el estrés es constante, puede producir cansancio, indigestión, acidez estomacal, estreñimiento, diarrea, insomnio, sudación injustificada, dolor de cabeza, dolor de espalda, náusea y sensación de ahogo. Es sabido que el estrés contribuye a la aparición de úlceras gastroduodenales, hipertensión arterial y trastornos cardiovasculares, así como de asma, artritis reumatoide y eccema. Actualmente se estudia la posibilidad de que el estrés sea causa o agravante de la diabetes.

**a) El cansancio psicológico.** El cansancio considerado como trastorno de origen psicológico es cada vez más común en esta época. Se trata de un estado inducido por el excesivo funcionamiento de un órgano o de todo el organismo y se manifiesta por una disminución de la eficiencia o por una sensación de malestar general, existen varios tipos de cansancio:



El cansancio agudo, o normal, que aparece después de que la persona ha realizado un trabajo de cierta intensidad o duración y que se remedia con el reposo;

El cansancio crónico, o provocado por el surmenaje, (cansancio extremo), que continúa después del descanso y que exige un cambio de ritmo de vida y un tratamiento psicológico ligero pero bien equilibrado.

El agotamiento, que aparece después de que un trabajo físico o intelectual muy fatigoso ha sido realizado por un individuo ya debilitado.

El cansancio psíquico, que no siempre presenta una relación constante y precisa con el trabajo y el reposo. Este último tipo de cansancio es el más común y el más difícil de curar. El síntoma principal es la desproporción entre la fatiga que la persona experimenta y la cantidad real de trabajo efectuado.

Es sabido que el cansancio depende del grado de interés, entusiasmo y satisfacción que se asocian con el trabajo. Si el gusto por el trabajo es intenso la energía que se aplica es mayor y la fatiga sobreviene más lentamente; además, en este caso, el sueño restablece las fuerzas, en cambio la falta de gusto y de ganas favorece la aparición del cansancio, así que la propensión a cansarse puede indicar que algo no marcha bien en la relación del individuo con el trabajo.

Los motivos de cansancio no solo son los que se asocian al mundo externo, sino también los relacionados con el estado íntimo y emocional del individuo. En un nivel más profundo y personal se halla la astenia (o desgana provocada por un continuo estado de tensión general).

Otra de las causas del cansancio psicológico es la dificultad de comunicación entre los miembros de la familia. Por ejemplo el exceso de actividad de cada uno da por resultado que ninguno quiera o pueda escuchar a los demás, lo cual origina un círculo vicioso: la ansiedad y la tensión que no se logra expresar provocan trastornos físicos que, a su vez, aumentan la tensión y la ansiedad.

Por último, existe otro cuadro psicológico que se caracteriza por una astenia profunda y por el hecho de que el reposo no puede traducirse en un verdadero descanso: se trata de la depresión. Esta alteración, que es considerada un símbolo de este tiempo, al principio suele presentarse como una sensación de fatiga excesiva acompañada por trastornos del sueño.

En muchas ocasiones es difícil diferenciar entre una susceptibilidad a la fatiga y a la apatía, por una parte, y el deseo de huida por la persona reprimida, por otra.

Sin embargo, existen medidas que permiten a la persona aumentar las reservas de energía o reducir su gasto.

Si se logra atenuar el estado de estrés, que es la causa directa o indirecta del cansancio psicológico, se dará un paso importante hacia ese objetivo.

**b) La cefalea por tensión.** Dicho trastorno aparece cuando existe una contracción de la musculatura de la cabeza o del cuello, la continua contracción reduce la irrigación sanguínea indispensable para satisfacer las necesidades de determinados músculos que, por tal razón, duelen.

No es de extrañar que el exceso de trabajo y los problemas emocionales provoquen dolor de cabeza debido a la tensión corporal. Forzar la vista o encolerizarse, por ejemplo, causan un estrés que hace que las arterias que irrigan la cabeza se hinchen y que sus terminales nerviosas avisen de un dolor pulsátil, que puede ceder en pocas horas. Relajar el cuello y los hombros ayuda a aliviar muchos tipos de cefalea.

En su forma benigna la cefalea aparece durante un estado de tensión o inmediatamente después.

En sus formas persistentes, la cefalea por tensión puede no presentarse por la mañana, pero aparece después y aumenta en el transcurso del día; generalmente no tiene interrupciones ni alteraciones que puedan asociarse a determinados sucesos. El dolor puede extenderse a toda la cabeza y a menudo se describe como un peso, una presión o una constricción, o como un círculo que ciñe todo el cráneo. En ocasiones, también pueden presentarse crisis de dolor violento y de carácter pulsátil acompañado de otros trastornos molestos: por ejemplo, una fotofobia o aversión a la luz; otras veces se presentan náuseas, dificultad para concentrarse y disminución del interés en el trabajo o en las diversiones. También es



común un estado depresivo, que suele atribuirse al dolor de cabeza pero que en realidad puede no ser su efecto sí no su causa.

La terapia más eficaz tiene que ser de índole psicológica: junto con el ejercicio, los masajes y los métodos de relajación, tendientes a eliminar la tensión muscular, hay que resolver los problemas de fondo, que son los que conducen al estado de ansiedad y depresión.

c) **La hipertensión.** La hipertensión arterial es una fuerza excesiva ejercida por el corazón cuando bombea la sangre a través de las arterias del cuerpo, Sus variaciones son normales e inevitables, incluso en personas sanas; pero cuando la presión arterial se encuentra permanentemente elevada, puede causar daños graves en los órganos vitales.

La hipertensión se debe al estrechamiento de las arterias, causado por el engrosamiento de sus paredes. Esto hace que el corazón trabaje más y produzca más presión de la normal para mantener un flujo de sangre continuo y adecuado. Esta presión adicional finalmente puede dañar las paredes arteriales y acelerar el proceso de arteriosclerosis, en el que se forman depósitos de ácidos grasos en las paredes de las arterias, los cuales provocan un estrechamiento de las arterias aun mayor, aumentando la posibilidad de que se formen coágulos.

Cuando no se da el tratamiento adecuado a la hipertensión, se presentan algunos problemas graves de salud, como angina de pecho, infarto, derrame cerebral y daño renal. Uno de los grandes peligros de la

hipertensión es que pasa inadvertida y sin ser diagnosticada, ya que suele ser asintomática.

Para reducir los riesgos se recomienda a los hipertensos aminorar el consumo de grasas y de sal, dejar de fumar, beber con moderación, mantenerse en forma y encontrar la mejor manera de manejar el estrés. En casos de hipertensión sostenida, se usan medicamentos durante un tiempo prolongado.

d) **La úlcera.** Ya no cabe duda de que la úlcera, por lo menos en algunos casos, implica un componente psíquico cuya importancia es variable y que está determinado por dos factores: la personalidad del individuo y las circunstancias objetivas.

El primer factor comprende una serie de rasgos de personalidad que componen un perfil psicológico que es común a todo ulceroso. En general, éste es un individuo ambicioso, agresivo, ávido, deseoso de acaparar prestigio, estima y afecto; esto desencadena impulsos nerviosos que, al provocar una excesiva secreción y la contractilidad del estómago, llegan a causar la úlcera gástrica.

Junto a los factores ligados a la personalidad se hallan las circunstancias objetivas, es decir, los agentes de estrés más frecuentes y capaces de concentrar la ansiedad, en somatizaciones gastroduodenales.

**e) Desprendimiento de retina.** El estrés figura entre las causas del desprendimiento de retina. Es posible que los aumentos de presión arterial que se asocian con el estrés deterioren la red capilar y los tejidos de la retina, haciendo que parte de esta se desprenda. Aunque no es usual, lo anterior podría ocurrir tras un largo período de estrés acumulado, especialmente en personas propensas al trabajo compulsivo.

**f) El infarto.** El infarto suele ser una disfunción de origen psicosomático. Se dice que es poco predecible porque afecta a individuos que gozan de un completo bienestar, pero esto no es realmente cierto si se considera el perfil psicológico de quienes lo sufren. Casi todas las víctimas de esta enfermedad presentan rasgos de personalidad similares y constantes, una especie de modelo psicológico que puede considerarse como una desafortunada garantía de infarto. Entre estos rasgos se encuentran el dinamismo, el exceso de ambición y el frenesí, así como la necesidad de triunfo y el insaciable deseo de fijarse metas cada vez más altas, sin paz ni tregua. Lo mejor profilaxis para este padecimiento consiste en reconocer a tiempo el hecho de tener una personalidad propensa a este mal y en corregir oportunamente un estilo de vida equivocado.

**g) El cáncer.** Se ha observado que demasiado a menudo el cáncer aparece cronológicamente relacionado con un grave trauma psíquico. Esta relación es significativa: el desplome inmunológico que conduce a la neoplasia (aparición de la enfermedad) depende del estrés, entre otros factores. La creciente frecuencia de tumores en los países de mayor desarrollo tecnológico e industrial hace pensar que el cáncer podría ser una de



tantas enfermedades debidas al estrés y, por consiguiente, psicosomáticas.

Una de las características del cáncer es que se trata de una enfermedad de adaptación; lo anterior significa que está relacionado con el estrés en tres distintas formas,

- 1) el cáncer puede producir en el paciente un estrés demasiado pronunciado;
- 2) el estrés puede llegar a provocar o agravar el cáncer;
- 3) el estrés puede bloquear o incluso prevenir el cáncer.

Cualquier tipo de estrés (ya sea de orden físico o psíquico) debilita las defensas del organismo y tiene una doble influencia en el proceso canceroso: hace aumentar la producción de células anómalas y hace disminuir la capacidad del organismo para destruir dichas células; pero, por otra parte, también se ha observado que el cáncer puede retroceder o incluso desaparecer cuando el paciente tiene una fuerte voluntad de vivir. Así como la actitud mental puede favorecer el proceso canceroso, también puede llegar a bloquearlo de modo que se tiene la posibilidad de aprovechar esta última circunstancia, con ayuda de las terapias que permiten actuar en la psique para influir en las reacciones del cuerpo.

**h) La hipocondriasis.** La hipocondriasis consiste en una preocupación anormal de la persona por su estado de salud, que la hace acudir constantemente al médico por síntomas que no tienen causas orgánicas, e

importunar a sus amistades y parientes quejándose de enfermedades imaginarias. Los verdaderos hipocondríacos son personas muy inseguras, que se complacen en sentirse enfermas con tal de hallar motivos para que los demás se ocupen de ellas. Cuando sufren de fobia a las enfermedades, se aterrorizan hasta el punto de caer en conductas extravagantes con tal de no exponerse a contraer algún padecimiento o sufrir alguna lesión.

Muchas personas acuden al médico y le refieren una larga serie de molestias leves porque temen hablar de su principal fuente de preocupación; esto ocurre principalmente en el caso de los trastornos relacionados con el estrés y en el de los problemas sexuales y maritales. Una vez reconocido y solucionado el problema principal, suelen desaparecer las demás molestias. Las enfermedades psicosomáticas son muy comunes y con frecuencia son causadas por el estrés; aunque pueden carecer de causas orgánicas, sus síntomas son igualmente reales y desagradables.

i) **La depresión.** Cualquiera puede sufrir una depresión ocasional, y muchas veces es fácil reconocer su causa: un divorcio, la ruptura dolorosa de una relación, un fracaso en los estudios o la partida de los hijos, por ejemplo; otras veces el motivo es una mala administración de los ingresos personales o familiares, una incapacidad para hacer frente a las exigencias de la vida, o la sospecha de una crisis inminente, lo que además suele provocar ansiedad. La falta de empleo, las lesiones y enfermedades graves, el pacto y el uso de ciertos medicamentos son otras causas

frecuentes de depresión. Cuando la tristeza rebasa ciertos límites, se convierte en un problema en sí mismo; por ejemplo, se considera normal afligirse por la muerte de un ser querido, y también se considera normal aceptar gradualmente la pérdida tras un periodo de intensa tristeza, pero en ocasiones la depresión persiste y pasa a ser un problema aparte y ya no una reacción justificada.

*Depresión exógena.* Cuando la depresión se debe a causas externas se denomina exógeno. Provoca cambios del comportamiento, dificultad para concentrarse y para disfrutar lo que se hace, percepción distorsionada del mundo, tendencia a abrumarse por problemas que normalmente serían de fácil solución, aumento del nivel de estrés y disminución de la eficiencia personal. A la persona deprimida cada falla propia le parece una prueba rotunda de su ineptitud y de la imposibilidad de salir adelante, con lo cual su depresión se agudiza.

La convicción de que no hay escapatoria posible es característica de la depresión crónica. La capacidad de concentración se esfuma, la memoria falla y la espiral depresiva continúa hacia abajo. Habiendo perdido la fe en su capacidad para superar los problemas, la persona renuncia a todo intento de solución y deja de luchar; En este estado puede apartarse de toda actividad y relación, encerrarse en su casa e incluso no querer salir de la cama. Sus sentimientos de inutilidad pueden llegar a ser tan agobiantes que piense en el suicidio, y, contrariamente a lo que suele creerse si una persona habla de suicidio es muy posible que intente llevarlo a cabo.



*Depresión endógena.* Existen formas de depresión que parecen originarse en el organismo, en cuyo caso se denominan endógena; los médicos y los psiquiatras consideran que tal vez se deban a alteraciones bioquímicas del cerebro. Tienden aparecer en forma repentina y sin motivo aparente y suelen acompañarse de trastornos del sueño (principalmente despertar en la Madrugada) y de cambios del peso corporal. El tratamiento de esta depresión consiste en la administración de medicamentos antidepressivos.

Cuando se sufre de depresión hay que acudir al médico, pues es muy importante obtener un diagnóstico preciso.

**j) Fobias, obsesiones y monomanías.** Las fobias son miedos irracionales aun para quien las sufre a determinados objetos o situaciones. Por ejemplo la agorafobia (temor a los espacios abiertos) puede ocasionar que la persona se recluya en casa y la claustrofobia (miedo a los espacios cerrados) puede impedirle usar los transportes públicos.

*Las obsesiones* también se originan en el miedo; inducen a efectuar actos compulsivos con los que se pretende evitar el objeto temido. Por ejemplo, el temor a la suciedad o a los gérmenes puede hacer que la persona repita insistentemente ciertos hábitos de higiene, mucho más allá de lo que normalmente se requeriría.

*Las monomanías* implican ideas causantes de ansiedades, tales como "Voy a arrojarme por la ventana", aunque el acto nunca se realiza, pues la idea en sí misma es tan aterradora que la persona busca ponerse a salvo.

Todos estos trastornos se agravan si la persona está nerviosa, cansado o deprimida; si ella se esforzara por sobrellevarlos, empeoraría el problema, que sólo puede solucionarse con ayuda médico o psicológica.

**k) Anorexia.** La anorexia es un trastorno físico y psicológico que tiene como una de sus características principales una disminución repentina del peso corporal, en muchos ocasiones agravada por una enfermedad orgánica o por el estrés. Las víctimas de este padecimiento por lo general mujeres que atraviesan la etapa de la adolescencia sienten un infundado temor a engordar y hacen intentos desmedidos por bajar de peso; tratar de conservar la esbeltez se vuelve una obsesión supuesto que de esta manera esperen resolver sus problemas, tales como las presiones escolares, la inseguridad y la baja autoestima, y el deseo de ajustarse a los patrones culturales de belleza.

La consecuencia es que en poco tiempo pierden las curvas del cuerpo, en algunos casos dejan de menstruar y muchas veces la preocupación que despiertan en los demás por su aspecto exangüe las hace sentirse bien.

Quienes padecen la anorexia no pierden el apetito, pero procuran hacer caso omiso de la sensación de hambre; los síntomas de la anorexia nerviosa son muy parecidos a los de la bulimia nerviosa; la diferencia principal estriba en que el anoréxico llega a estar muy por debajo de su

peso normal, mientras que el bulímico esta en su peso o incluso arriba de él. Los pacientes bulímicos comen en forma desmedida y luego se provocan vómito deliberadamente, toman laxantes y diuréticos o ayunan y hacen ejercicios extenuantes; incluso llegan a usar estas purgas después de ingerir pequeñas cantidades de comida. El miedo del individuo por volverse obeso no disminuye conforme éste baja de peso, si no que de hecho va aumentando aunque el peso vaya disminuyendo.

A medida que se exagera la obsesión del anoréxico por permanecer delgado, empiezan a manifestarse e diversos efectos secundarios, como depresión, ansiedad e insomnio; anemia, pérdida del impulso sexual, dificultad para concentrarse, estreñimiento y sudoración excesiva; disminución de la frecuencia cardiaca, de la presión arterial y de la temperatura del cuerpo; cambios de color y textura del cabello, de las uñas y de la piel, y crecimiento excesivo del bello corporal.

Si la persona no recibe tratamiento médico una vez alcanzada la fase crónica de la anorexia, puede morir de desnutrición, hipotermia o deshidratación.

1) **Ansiedad.** En ocasiones sentir ansiedad es una necesidad, pues provoca la liberación de adrenalina en el torrente sanguíneo, lo cual prepara al organismo física y anímicamente para enfrentar situaciones difíciles y realizar tareas desagradables. Dicho de otro modo, ante la necesidad de efectuar actividades difíciles, peligrosas o desagradables, nuestro organismo tiene una reacción de estrés en la que libera adrenalina para



hacer frente a dicha tarea. Pero cuando el grado de ansiedad es excesivo, su efecto suele ser contraproducente: no sólo paraliza a la persona sino que hace que las preocupaciones y los temores normales de la vida cotidiana se conviertan en obsesiones agobiantes.

El miedo se considera normal cuando la persona está consciente de su causa: por ejemplo, hacer antesala para una entrevista importante o la víspera de un examen escolar. En cambio la ansiedad anormal ocurre cuando se experimenta un temor vago e inespecífico sin motivo aparente y en forma exagerada.

Aunque la ansiedad es un estado emocional, puede provocar síntomas físicos como dolor, (sobre todo de cabeza, en el torso, el abdomen y la espalda), insomnio, tensión muscular, mareo, náuseas y vómito, diarrea y micciones frecuentes. La persona puede mostrar signos de pánico, como sudoración, palpitaciones y respiración jadeante, o experimentar cansancio, debilidad y apatía. Los síntomas generalmente desaparecen cuando ya no hay motivo para sentirse ansioso, pero algunas personas sufren ataques recurrentes de ansiedad durante varios años; en tales casos se habla de ansiedad crónica.

Se aconseja elegir un método para mitigar el estrés y practicar técnicas de relajación y respiración, además de hacer ejercicio. Es probable que también se prescriban complementos de vitaminas B y C para reducir la ansiedad y de vitamina E para mejorar el funcionamiento del sistema nervioso central, así como complementos de calcio, magnesio y zinc.

**m) Psicosis.** Las psicosis constituyen padecimientos graves que implican un importante deterioro en la evaluación de la realidad, tener sentimientos y pensamientos extremos y llevar a cabo acciones peligrosas. Los pacientes psicóticos son incapaces de conducirse en la vida diaria y requieren tratamiento.

Las dos formas más comunes de psicosis son la esquizofrenia, caracterizada por episodios durante los cuales la percepción de la realidad se deforma gravemente y se padecen delirios, o alucinaciones, y la psicosis maniaco-depresiva, forma grave de cierto tipo de trastornos en que las oscilaciones de los estados de ánimo se suman a la pérdida de contacto con la realidad. Las diversas formas de psicosis comprenden lo que comúnmente denominamos "locura". Su tratamiento que en muchas ocasiones incluye el uso de tranquilizantes potentes y la hospitalización, consigue controlar al enfermo y a veces devolverle en forma temporal la lucidez, pero rara vez lo cura de manera definitiva.

**n) Estrés postraumático.** Después de que una persona atraviesa por una experiencia muy traumática o que pone en peligro su vida, puede desarrollar síntomas psicológicos o fisiológicos que, en conjunto, se denominan "síndrome de estrés postraumático". Incluso un solo incidente de terror sobrecogedor puede provocar en las víctimas ataques de ansiedad, confusión mental, recuerdos atemorizantes y otros síntomas posteriores.

Casi todos conocemos los problemas que tienen los soldados para adaptarse a la vida normal cuando termina la guerra, pero se ha visto que otras personas sufren también el estrés postraumático. Por ejemplo, los sobrevivientes de sismos, incendios y otros desastres, las personas que han tenido accidentes graves y las víctimas de asaltos violentos o violaciones.

El tiempo ayuda a la mayoría de las personas a sobreponerse; también es efectiva la psicoterapia. Actualmente se desarrollan medicamentos (ansiolíticos y antidepresivos, sobre todo) para reducir los síntomas; si éstos pueden ayudar a las víctimas a sentir menos ansiedad, se espera que las terapias sean aun más efectivas, las de tipo cognoscitivo y conductista, en los cuales el paciente revive el acontecimiento traumático, han sido útiles para aliviar estos síntomas en las víctimas de la violación.

El que una persona desarrolle este mal depende, al menos parcialmente, del apoyo que reciba de los demás. Las víctimas de una violación que sufren críticas o que se sienten rechazadas por su pareja tendrán más probabilidad de padecerlo que quienes se sienten apoyadas.

#### 1.1.4 TIPOS DE ESTRESORES

Orlandini (1997) define y clasifica los tipos de estresores de una manera muy completa que a continuación se transcriben:



Se denominan estresores, a los estímulos que provocan la respuesta biológica y psicológica tanto del estrés normal como de los desarreglos que llegan a convertirse en enfermedades.

Los factores del estrés pueden clasificarse según trece criterios:

1. Momentos en que actúan (remotos, recientes, actuales, futuros).
2. Periodos en que actúan (muy breves, breves, prolongados, crónicos).
3. La repetición del tema traumático (único o reiterado).
4. La cantidad en que se representan (únicos o múltiples).
5. La intensidad del impacto (microestresores y estrés cotidiano, estresores moderados, estresores intensos, estresores de gran intensidad).
6. La naturaleza del agente (físicos, químicos, fisiológicos, intelectuales, psicosociales).
7. La magnitud social (microsociales, macrosociales).
8. El tema traumático (sexual, marital, familiar, ocupacional, etc.).
9. La realidad del estímulo (real, representado, imaginario).
10. La localización de la demanda (exógena o ambiental, endógena, intrapsíquica).
11. Los efectos sobre la salud (positivo o eustrés, negativo o distrés).
12. Sus relaciones intrapsíquicas (sinergia positiva, sinergia negativa, antagonismo, ambivalencia).
13. La fórmula diátesis / estrés (factor formativo o causal de la enfermedad, factor mixto, factor precipitante o desencadenante de la enfermedad).

### 1. Agentes del estrés según el momento en que actúan:

Los psicotraumas pueden considerarse remotos, recientes, actuales o futuros, de acuerdo con el momento de la vida del sujeto en que actúen.

Los estresores remotos actúan durante la infancia y la adolescencia y provocan enfermedades psíquicas inmediatas o determinan una sensibilidad o vulnerabilidad permanente que se evidencia en la adultez. Factores del estrés remoto pueden resultar tanto el trauma crónico entre el niño pequeño y sus padres, que Freud denominara conflicto de Edipo, como el incesto, los abusos y represiones sexuales. Ser víctima de padres abusivos y enfermates (autoritarios, perseguidores, castigadores, culpabilizantes, negligentes, inconsistentes, contradictorios, desvalorizadores del niño, distantes, crueles, rechazantes, exageradamente exigentes o permisivos, sobreprotectores, melancólicos, esquizofrénicos o alcohólicos) y el divorcio o la separación de los padres, o la preferencia de estos por un hermano, demostrada a través de comparaciones humillantes, pueden resultar psicotraumas remotos. La crianza en instituciones que no brinden afecto ni una adecuada estimulación sensorial, social, moral y cultural, o un ambiente familiar horrible por falta de comunicación y jerarquías, por discordia, envidias, odios y violencia, y los abusos y conflictos entre hermanos, también son factores de este tipo de estrés, al igual que la desventurada enfermedad o muerte de un progenitor o de un familiar de gran significación.

Los estresores recientes actúan durante los dos últimos años. Los factores de estrés actuales suceden en el momento presente y el

psicotrauma futuro resulta una desgracia anunciada o esperada que influye desfavorablemente antes de que ocurra.

## **2. Períodos en que actúan:**

De acuerdo con el tiempo que duran los estresores se clasifican como muy breves, breves, prolongados y crónicos. Un temblor de tierra que dura solamente unos segundos resulta un ejemplo de distrés muy breve. Los factores de estrés breves pueden ocurrir durante horas o días. Cuando duran meses se clasifican como prolongados y si se mantienen durante años se denominan crónicos.

## **3. Estresor único y reiterado:**

La repetición del mismo tema puede reducir o agravar la respuesta del estrés. De este modo, la multipara percibe menos el estrés de los últimos partos o el médico se inmuniza al malestar que supone la asistencia repetida al sufrimiento de enfermos en agonía. Por el contrario, en otras ocasiones, la reiteración del psicotrauma provoca mayor aflicción, como en los casos de recidivas de neoplasias o reiterados fracasos de la respuesta sexual.

## **4. Estresores únicos o múltiples:**

Las enfermedades por estrés ocurren por un psicotrauma único. Sin embargo, resulta frecuente que un individuo esté sometido a estresores



múltiples que se producen en cadenas, donde el precedente determina al consecuente.

Un ejemplo de esto puede ser el caso de una disfunción sexual (primer estresor) que provoca insultos y abandono de la pareja (segundo estresor), la posterior privación de la convivencia con los hijos (tercer estresor), la pérdida de comodidades y de la vivienda (cuarto estresor) y la conquista y la adaptación a una nueva pareja (quinto estresor).

Para ilustrar sobre traumas múltiples simultáneos, valga el caso de una ama de casa de 48 años con desavenencias y falta de amor al esposo, que se sentía sola por vivir en una casa aislada. Recientemente habían fallecido sus padres, debía ayudar a una hermana psicótica de trato difícil y su hija esperaba el diagnóstico histológico de un nódulo de mama. Además debía atender a su suegro que padecía demencia senil y la ofendía con sus expresiones.

## **5. Clasificación de los estresores según la intensidad del impacto:**

De acuerdo con la magnitud del impacto, los factores de estrés se ordenan como microestresores, y psicotraumas de intensidad moderada, grave o excepcional (gran estrés). Los microestresores de la vida cotidiana pueden ser positivos o uplifts, como el resultado de un encuentro con amigos queridos o negativos o hassles, como puede ser el experimentado ante un corte de electricidad en la vivienda. En los últimos años los microestresores negativos han recibido una atención especial por

parte de la medicina y se asegura que pueden provocar tanto estrés como acontecimientos más dramáticos.

Las catástrofes, las guerras y la tortura significan circunstancias de gran estrés para la mayoría de las personas, pero en general lo que determina la sensibilidad al psicotrauma es la susceptibilidad personal. Por ello la viudez puede resultar un psicotrauma mínimo, moderado o severo según la intensidad del amor y la dependencia con la pareja perdida.

La intensidad del psicotrauma suele determinar la forma clínica de la enfermedad psíquica por estrés. De este modo los microestresores cotidianos originan irritabilidad, fatiga o burnout (agotamiento); los moderados y graves provocan ansiedad, ira o melancolía; y los estresores excepcionalmente intensos dan lugar a trastornos permanentes postraumáticos como lo fue el síndrome post-vietnam.

En un estudio del estrés sobre 665 trabajadores japoneses, se observó que la mayoría de ellos (82, 5%) atribuyó su malestar al microestrés cotidiano de su ocupación, y sólo una minoría (17, 5%) y lo relacionó con sucesos más dramáticos.

## 6. Estresores de acuerdo con su naturaleza:

Los agentes del estrés pueden ser físicos, químicos, fisiológicos, intelectuales o psicosociales. Se consideran factores de estrés físico, la gravitación y la ingravidez; la aceleración; la carga biomecánica por el levantamiento de peso; los traumatismos mecánicos; las vibraciones; la

polución por el ruido la irradiación y la exposición al sol; el defecto o el exceso de la luz, de humedad o de temperatura; las ondas, los campos electromagnéticos y las descargas eléctricas; las tormentas, ciclones y terremotos. Estos estresores provocan ciertas enfermedades como pueden ser los síndromes por vibraciones de equipos mecánicos, la melancolía por defecto de la luz, el golpe de calor producido por exceso de temperatura y humedad, y las enfermedades de las articulaciones y de los ligamentos por sobrecarga biomecánica.

Los agentes de estrés químico no son otros que aquellos producidos por el estrés nutricional debido al exceso o defecto de azúcares, grasas, proteínas, vitaminas o minerales. También, por el déficit o exceso de oxígeno, por sustancias irritantes o tóxicas, el consumo abusivo de café, de tabaco, de alcohol y drogas.

La polución ambiental es también agente de estrés químico. Pueden enumerarse algunos de los síndromes específicos por factores químicos: la enfermedad por hipoxia de las alturas; el estrés oxidativo por exceso de oxígeno como resultante de una complicación en el uso de cámaras hiperbáricas; el síndrome de los empleados que trabajan en edificios herméticos con aire acondicionado pero viciado; y las intoxicaciones por drogas.

Los estresores fisiológicos son el ejercicio, la privación de sueño, el hambre, el encuentro sexual, la menstruación, el parto, la lactancia, la inflamación de algún órgano, las infecciones, las heridas, las quemaduras,



las hemorragias con anemia aguda, el shock, las enfermedades corporales, las intervenciones quirúrgicas, la picazón y el dolor.

Tanto la persona con grandes quemaduras como la politraumatizada o el sujeto sometido a cirugía mayor, pueden desarrollar úlceras gástricas y duodenales, y sangramiento digestivo por estrés. En algunas mujeres, el estrés del ciclo menstrual les ocasiona un síndrome muy perturbador, que también puede llegar a afectar a sus familiares y se denomina Tensión premenstrual. Otro caso de estrés causado por agentes fisiológicos resulta la falta de menstruación y la fatiga con los huesos que suele producirse en mujeres con un entrenamiento excesivo en carreras o en gimnasia aeróbica. A esto se le designa como amenorrea atlética.

A su vez, los factores de estrés intelectual son el cálculo matemático, los tests de inteligencia, la sobrecarga, la incoherencia, la ininteligibilidad de la información, la lectura de un texto completo o el jugar ajedrez. Este tipo de estrés puede ocasionar ansiedad, ira o fatiga, o desarreglos viscerales como la hipertensión arterial.

Los agentes del estrés psicosocial - de los que se tratará en detalle mas adelante - resultan el duelo, los conflictos de la pareja, las competiciones deportivas, el trabajo aburrido o excesivo, la pobreza, la guerra y las migraciones humanas.

Las consecuencias de estos estresores generalmente se manifiestan en enfermedades mentales, accidentes, violencia, adicciones.

También el síndrome psicósomático como el infarto de miocardio, las cefaleas o los desarreglos sexuales.

### **7. Magnitudes de los estresores psicosociales:**

Los estresores psicosociales resultan muy variados y es posible clasificarlos con diversos criterios. Uno de ellos consiste en ordenarlos en macrosociales y microsociales.

La influencia de los primeros actúa sobre gran cantidad de personas, como en el caso de los componentes de una clase social o los integrantes de una comunidad. Por ello, resultan estresores macrosociales el desempleo masivo, las crisis económicas, la falta de democracia, y las guerras.

Por el contrario, los estresores microsociales operan solamente sobre escasos individuos y son, por ejemplo, el duelo por algún familiar, una desventura amorosa, o una vocación frustrada.

### **8. Según el tema traumático:**

Otro modo de clasificar este tipo de estresores es su ordenación de acuerdo con el tema de psicotrauma, de este modo se describen los estresores sexuales, de la pareja, de la familia, los ocupacionales, los académicos, deportivos, religiosos, etc.

## **9. Estresores reales, representados e imaginarios:**

El estímulo del estrés puede ser real, una representación surgida de una obra literaria, de fotografías o videos, o puramente imaginativo, creado por el sujeto. En experiencias de laboratorio las imágenes de una película de violencia, o de sexo, han provocado respuestas psíquicas y corporales de estrés bajo formas de ira, temor o excitación sexual.

La fantasía viril y la imaginación de una pesadilla causan notables respuestas de estrés y en ocasiones, determinan trastornos psíquicos en personalidades vulnerables.

## **10. Estresores exógenos, endógenos e intrapsíquicos:**

De acuerdo con la localización de la demanda el agente del estrés puede situarse en el ambiente o en la persona. El estresor que proviene del ambiente se denomina exógeno y los que se originan en el cuerpo o en la mente se designan como endógenos.

El clima, la radiación solar, el ruido y las relaciones interpersonales son agentes de la primera categoría. El hambre, el deseo sexual o la menstruación, al originarse en el cuerpo del propio sujeto, son estresores endógenos.

Cuando el estrés se produce en la mente del individuo, se le denomina intrapsíquico. Tanto el estrés de la censura moral - que Freud ubica en



esa parte del aparato mental super yo -, como el malestar que provocan las alucinaciones, los delirios o las pesadillas pueden ser clasificados como agentes intrapsíquicos.

### 11. El "buen" y el "mal" estrés:

Una tarea deseada, agradable y fácil produce un estrés saludable, positivo o eustres. Por el contrario, una demanda no deseada, desagradable, difícil y prolongada significa un estrés no saludable, nocivo o distres. Esto no depende solamente de la tarea sino de una interpretación por el sujeto. Una invitación a bailar puede resultar embarazosa y ridícula para una persona o posibilidad de placer, de exhibición y galanteo para otra.

En sujetos susceptibles y con baja autoestima, los sucesos positivos pueden no resultar equivalentes de buen estrés; se ha demostrado que a este tipo de individuos la buena fortuna puede causarles enfermedades. Por el contrario, los sucesos venturosos en personas no vulnerables y con una autoestima alta, no causan males.

Las demandas al individuo suelen estar por encima de sus dotes naturales y sus capacidades de enfrentamiento en el estrés nocivo. El buen estrés es necesario para la salud y el crecimiento de la personalidad. Cada sujeto requiere cierto nivel de estrés que le provoque un sentimiento de bienestar. El exceso de los estímulos (hiperestrés) o la reducción (hipoestrés) ocasionan malestar o distres.

La reducción de los estresores físicos, biológicos o psicológicos, provoca un ocio estéril, o reposo nocivo, que causa fatiga e irritabilidad.

Sin lugar a dudas, la mente se trastorna en condiciones de privación sensorial. La falta de tareas en los lugares de trabajo no solo desmoraliza al obrero sino que, además, le ocasiona aburrimiento, malestar, fatiga y humor depresivo.

## **12. Estresores sinérgicos, antagónicos y ambivalentes:**

En el sinergismo positivo se suman los valores del buen estrés. Como ejemplo de esta situación puede pensarse en el atleta que compite y triunfa (primer estresor positivo), es aplaudido por sus entrenadores y por el público (segundo estresor positivo), y luego recibe un premio (tercer estresor positivo).

Los estresores nocivos se suman en la sinergia negativa. Este sería el caso de las personas que presentan de manera simultánea conflictos maritales, estrés ocupacional, dificultades en la vivienda y demandas ante la ley. Otro tipo de sinergia negativa, pero esta vez como combinación de estresores químicos y psicológicos, resulta de la asociación del consumo de sal y la ocurrencia de psicotraumas cuya suma favorece el aumento de la tensión arterial.

Al estar compuestos de diferentes signos en los estresores antagónicos, los nocivos de un agente pueden amortizarse por la acción saludable de

otro. Un caso de antagonismo de estresores ocurre cuando la sobrecarga de trabajo es compensada con un salario alto y las consecuencias nocivas del estrés ocupacional sobre la salud resultan menores.

Tanto desde la ciencia, como en el caso de Freud como desde el arte, en el caso de los poetas se ha descrito que el objeto amoroso puede provocar significaciones antagónicas positivas y negativas. Se denomina ambivalencia a las respuestas de amor u odio causadas por sujetos de gran significación emocional, como pueden ser los padres o la persona amada, con dependencia de que favorezcan o repriman los deseos sexuales.

### **13. Estresor causal, mixto o desencadenante de enfermedad:**

Para que un desarreglo ocurra se necesitan dos factores. Uno es el agente estresante y el otro diátesis o susceptibilidad a enfermarse. La distinta participación de estos factores admite tres tipos de posibilidades:

Las enfermedades por estrés, mixtas y endógenas o constitucionales.

En las primeras todo depende del estresor y la participación de la vulnerabilidad resulta menor; estos desarreglos se denominan enfermedades situacionales o psicogénicas. En las segundas, la participación equivalente del estrés y la susceptibilidad biológica se conjugan y ocasionan lo que los médicos diagnostican como neurosis o trastornos de la personalidad.



Se plantea la relación entre las zonas activadas y su relación con la neurotransmisión noradrenérgica y serotoninérgica junto con la reacción del individuo y su conducta ante el estresor.

Los sujetos a los que se les denomina A corresponden a perfiles psicológicos donde predomina una respuesta excesiva. Exhiben hiperactividad, irritabilidad, son ambiciosos, agresivos, hostiles, impulsivos, impacientes crónicos, tensos y competitivos ya sea con su medio ambiente como con ellos mismos. Sus relaciones interpersonales son problemáticas y con tendencia a la dominancia.

Podemos mencionar entonces que los sujetos con patrón de conducta tipo A, con respuesta autonómica al estrés, poseen mayor predisposición a padecer patologías cardiovasculares por la activación de las catecolaminas. A su vez tienen con frecuencia elevado el colesterol LDL y disminuido el colesterol HDL y acumulan así mismo otros factores de riesgo, como obesidad, nicotinismo e hipertensión.

Los sujetos con patrón de conducta tipo B son en general tranquilos, confiados, relajados y abiertos a las emociones, incluidas las hostiles.

Es evidente la participación de los mecanismos adaptativos del estrés y su fracaso, como elementos provocadores y desencadenantes de procesos neuróticos y depresivos.

Si recordamos los síntomas somáticos de la angustia veremos la importancia de los sistemas o vías de activación autonómica y neuroendocrina en la generación de los mismos y los trastornos de angustia.

En el plano bioquímico y endocrino, la angustia se acompaña de elevados niveles de cortisol proveniente de la corteza suprarrenal y también de noradrenalina, que se produce principalmente de las terminaciones nerviosas o sinapsis de los nervios alfa - adrenérgicos.

Es muy difícil reflejar en pocas líneas todas las implicaciones biológicas del estrés.

Si el estrés se define como una cognición de amenaza que activa al organismo por encima de sus recursos adaptativos, entonces el estrés es un estado antihomeostático que fuerza parámetros biológicos a un alto costo energético.

Son muchas las enfermedades psicosomáticas producidas por el estrés o desencadenadas o agravadas por él. Hemos mencionado algunas, pero es indudable que analizando la acción de las hormonas y estructuras involucradas, podemos inferir su acción sobre enfermedades digestivas (como úlceras, diarreas y estreñimiento), nutricionales y metabólicas, trastornos articulares y musculares, sexuales y ginecológicos, etc. y por supuesto, como agente provocador y desencadenante de trastornos psíquicos, hasta llegar a la depresión.

Es indudable que el conocimiento de la biología cerebral no ha llegado aún a desarrollarse totalmente. Los próximos años serán, mediante los avances tecnológicos, esclarecedores en cuanto a la neurobiología y a la posibilidad de encontrar explicaciones concretas a diferentes marcos conceptuales de las manifestaciones psicológicas del individuo.

El estrés es hoy un acompañante privilegiado de nuestra existencia. La correcta utilización de sus mecanismos y el conocimiento de nuestra personalidad podrán llevarnos a la prevención de enfermedades psicosomáticas y somatopsíquicas".

Friedman y Rosenman (1974) definen las características de la conducta tipo A con los siguientes rasgos:

Posee Ud. una línea de conducta tipo "A":

1. si tiene usted:

- a) La costumbre de remarcar fuertemente ciertas palabras clave en su habla normal incluso cuando tal énfasis no es realmente necesario, y
- b) Si tiene también tendencia a pronunciar las ultimas palabras de sus frases con mayor rapidez que las palabras iniciales. La violencia oral revela el exceso de agresividad o de hostilidad que usted puede albergar. La prisa en los finales de las frases refleja su impaciencia por el empleo incluso del tiempo que requiere su misma forma de hablar.



2. Si siempre se mueve, anda y come con rapidez.

3. Si siente (y en particular si lo demuestra abiertamente ante los demás) una gran impaciencia ante el ritmo con el que se desarrollan los acontecimientos. Usted sufre este tipo de impaciencia si se le hace difícil no meter prisa a los demás cuando hablan y hecha mano del recurso de decir rápidamente una y otra vez cosas como: ya, ya, ya o si, si, si al que esta hablando, urgiéndole inconscientemente a que se apresure en su modo de hablar. Sufre también esta impaciencia si suele tratar de acabar las frases de quienes están hablando con usted antes de que lo hagan ellos.

Otros signos de este tipo de impaciencia:

Si se muestra excesivamente irritado e incluso enfurecido cuando el coche que va adelante del suyo lleva una velocidad que usted considera demasiado lenta; si encuentra angustioso hacer cola o esperar su turno para sentarse en un restaurante; si le resulta insoportable ver como otras personas realizan un trabajo que usted podría ejecutar con mayor rapidez; si se impacienta consigo mismo cuando esta obligado a realizar ciertas tareas de tipo mecánico (firmar cheques, rellenar impresos, lavar y secar platos...) que son necesarias pero que le quitan tiempo para hacer otras cosas que cree realmente importantes o en las que tiene un especial interés, si se encuentra siempre apresurado por acabar su lectura o intentando conseguir un resumen de lo más interesante de lo que esta leyendo.

4. Si tiene por costumbre intentar pensar o hacer dos o mas cosas simultáneamente. Por ejemplo, si mientras esta escuchando lo que dice otra persona continua usted pensando en cualquier cosa irrelevante del mismo modo, si mientras juega al golf o pesca continua considerando sus problemas profesionales, o si mientras se esta afeitando aprovecha para desayunar o conducir su coche, o si mientras conduce intenta dictar cartas a su secretaria. Esta es una de las mas comunes características del hombre con conducta de tipo "A". De hecho este tipo de persona no siempre esta satisfecho haciendo dos cosas al mismo tiempo. Hemos conocido sujetos que no solo se afeitaban y comían al mismo tiempo, sino que además se las arreglaban para poder leer el diario o una revista profesional.

5. Si encuentra usted siempre difícil el abstenerse en una conversación de hablar o de traer a colación aquellos temas que en particular le interesan o intrigan, y si cuando no resulta esta maniobra, pretende escuchar pero en realidad permanece encerrado en sus propios pensamientos.

6. Si casi siempre se siente un poco culpable cuando permanece varias horas o varios días descansando y sin hacer absolutamente nada.

7. Si no presta la menor atención a las cosas importantes, interesantes o bonitas con las que se encuentra en su ambiente. Por ejemplo, si entra en una oficina, almacén o casa desconocidos y después de abandonar el lugar en cuestión no puede recordar lo que había en el mismo. Esto viene a significar que no se fija usted mucho en lo que le rodea o lo que es lo mismo, que no goza demasiado la vida.

8. Si no soporta esperar a que las cosas alcancen su justo valor por estar demasiado interesado en aquellas que ya valen la pena.
9. Si suele programarse de un modo que signifique el aprovechamiento al máximo de su tiempo, dejando así cada vez menos posibilidad a las contingencias imprevistas. Esta actitud se corresponde con la sensación crónica de urgencia uno de los componentes básicos de la línea de conducta de tipo "A".
10. Si encontrándose ante una persona que posee una muy marcada conducta de tipo "A" en lugar de sentirse apenado por su problema usted se siente obligado a enfrentarse con ella, es este un detalle muy revelador, pues nadie despierta mas rápidamente los sentimientos de agresividad y/o hostilidad de un sujeto de tipo "A" que otro sujeto con la misma línea de conducta.
11. Si suele requerir a ciertos gestos característicos o tics nerviosos. Por ejemplo, si en una conversación cierra con frecuencia los puños o golpea con la mano sobre la mesa o se coge un puño con la otra mano, para dar mayor énfasis a un punto de su conversación, esta realizando gestos propios de una conducta de tipo "A". Del mismo modo, si las comisuras de su boca, a modo de tic, se mueven espasmódicamente hacia atrás enseñando sus dientes, o si suele apretar sus mandíbulas o incluso rechinar los dientes, esta usted sujeto a fenómenos musculares que sugieren la presencia de una lucha continua lo que desde luego es la clave de la línea de conducta de tipo "A".



12. Si cree que cualquiera de los triunfos conseguidos por usted se debe en buena parte a su habilidad por hacer las cosas mas rápidamente que sus compañeros, y si le preocupa el dejar de hacer todas las cosas cada vez mas rápido.

13. Si se encuentra cada vez más obligado a traducir y evaluar en términos numéricos no solo sus propias actividades sino también las de los demás.

Posee usted una línea de conducta tipo "B"

1.- Si está completamente libre de todos los rasgos personales y hábitos que hemos enumerado y descrito como propios de la persona con conducta de tipo "A".

2.- Si nunca sufre de la citada sensación de urgencia y de la consiguiente impaciencia.

3.- Si no alberga una hostilidad latente y no necesita discutir sus hechos y sus logros a no ser que lo exija la situación.

4.- Si cuando juega o practica un deporte lo hace por divertirse o relajarse, no para exhibir su superioridad a cualquier precio.

5.- Si puede relajarse sin angustia y puede trabajar sin agitación.

La persona de tipo "B" se halla mucho mas consiente de su propia capacidad que condicionada por lo que sus compañeros y superiores puedan pensar de sus hechos. Al contrario de la persona con conducta de tipo "A", que nunca está completamente segura de sus virtudes, y que no puede enfrentarse a sus defectos, la de tipo "B" conoce perfectamente el valor de sus virtudes y se resigna a los problemas que sus defectos le acarrearán. Busca y consigue la confianza en si mismo mediante un proceso de sincera autoevaluación.

El Dr. Julián Melgosa (1995) nos refiere las siguientes características de las personalidades A y B:

#### Tipo "A"

Movimiento constante

Impaciencia

Expresión facial tensa

Risa a carcajadas

Insatisfecho con su puesto, Quiere ascender

Competitivo en el trabajo, juegos y deportes

Se queja con frecuencia

#### Tipo "B"

Tranquilidad Motriz

Calma

Expresión facial relajada

Risa suave

Satisfecho con su situación

Evita las situaciones competitivas

Rara vez se queja

Conversación:

Tipo "A"

Rápida y a volumen alto

Con altibajos y énfasis

Expresiva y gesticulante

Responde de inmediato

Mete prisa al interlocutor (asiente con gestos repetidamente)

Interrumpe

Tipo "B"

Pausada y a bajo volumen

En tono uniforme

Calmada, con gesticulación escasa

Responde tras una pausa

Da respuestas más bien extensas

Escucha con atención

Espera para responder



## 2.3 RELACION ENTRE ÁMBITO LABORAL y ESTRÉS

En la actualidad es común el uso de términos tales como: ambiente laboral sano, clima organizacional saludable, calidad total, etc. todos ellos se refieren a la búsqueda de las mejores condiciones de vida en el trabajo y del adecuado desarrollo de los trabajadores de las empresas. Pero no basta con conocer los términos y hacer alusión a ellos, o poner carteles en toda la empresa, lo realmente importante es establecer los motivos que causan la baja productividad o la desmotivación entre los empleados. Aunque pocas veces reconocido como problema, es el estrés una causa de baja productividad y desmotivación, incluso puede llegar a ser motivo de enfermedad física y mental, orillando en algunas ocasiones a los individuos a caer en adicciones o llegando a un caso extremo, a la pérdida de la vida. Quizá suene alarmante, y nos preguntemos ¿es el estrés tan malo? ¿corro el riesgo de caer en una adicción? ¿realmente me puede llegar afectar al grado del suicidio?, y la respuesta es si, definitivamente si. Claro esta que para llegar a este grado, se tienen que haber pasado por alto muchas señales de alarma (focos rojos) y reunir toda una serie de características, físicas, mentales y ambientales que al conjugarse desencadenen tan lamentable suceso, pero antes de llegar a este punto se atraviesan muchas fases que de ser atendidas con oportunidad no pasan de ser avisos, focos amarillos de prevención. Por desgracia el estrés se ha vuelto tan popular en los últimos tiempos y ha recibido tanta publicidad que incluso esta de moda "estar estresado", y comentarlo como sinónimo de nuestra ajetreada vida moderna, cuando lo realmente importante seria crear una cultura en las empresas enfocada a enseñar a los empleados

como a reconocer el estrés, a no temerle y a enfrentarlo de la manera adecuada, para sacar provecho de cada situación dando vuelta al estrés para convertirlo de amenaza en aliado.

Todo lo anterior suena muy interesante, pero la verdad es que para cambiar cualquier cosa es necesario conocerla, y el estrés laboral no es la excepción.

El Dr. Oscar Slipak (1991) menciona los dos tipos de estrés laboral (el episódico y el crónico) y da una lista de estresores laborales que por ser muy completa a continuación presento:

### **Tipos de estrés laboral**

Existen dos tipos de estrés laboral: el episódico (un despido, por ejemplo) y el crónico, que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:

- 1) Ambiente laboral inadecuado.
- 2) Sobrecarga de trabajo.
- 3) Alteración de ritmos biológicos.
- 4) Responsabilidades y decisiones muy importantes.
- 5) Estimulación lenta y monótona.
- 6) Condiciones laborales inadecuadas.

Analizaremos, en consecuencia, cada una de estas situaciones.

**1) Ambiente laboral inadecuado:** Son los llamados estresores del ambiente físico:

- Falta de luz o luz muy brillante;
- Ruido excesivo o intermitente;
- Vibraciones;
- Aire contaminado;
- Alta o baja temperatura;

Estos factores requieren una doble adaptación, tanto física como psicológica.

**2) Sobrecarga de trabajo:** Es el estrés por sobreestimulación. Se presenta por exigencias psicosensoriales violentas, simultáneas, numerosas, persistentes y variables. Exigen una adaptación fuera del límite normal. Es frecuente que se presente en:

- Controladores aéreos;
- - Obreros en cadena rápida y compleja;
- - Trabajadores sometidos a cambios continuos y abundancia de información;
- - Víctimas de catástrofes;
- - Emigrados;
- - Ingresadores de información a sistemas de computación.



- El estrés por sobreestimulación genera tensión nerviosa, fatiga, irritabilidad, crisis de decisión, ansiedad, confusión, embotamiento, desconcentración.

**3) Alteración de ritmos biológicos:** Es el estrés que se produce al alterar las constantes biológicas determinadas por el ritmo circadiano determinado a su vez por las secreciones hormonales, los ciclos del sueño y el ritmo metabólico. Requiere un alto esfuerzo adaptativo, generando irritabilidad, disminución de la concentración, trastornos del sueño, fatiga, ansiedad, además de provocar modificaciones en la vida social, conyugal y sexual. Se presenta en:

- Trabajadores nocturnos;
- Pilotos de líneas aéreas y azafatas;
- Controladores aéreos;
- Personalidad de sanidad;
- Personal de seguridad;
- Trabajadores del transporte;
- Diplomáticos;
- Atletas profesionales.

**4) Responsabilidades y decisiones muy importantes:** Es el estrés del personal jerárquico o con grados de responsabilidad. Se debe a:

- Responsabilidades numerosas y variables;
- Trabajo intelectual excesivo;

- Tensión psicológica continua;
- Inseguridad laboral;
- Competencia;
- Búsqueda de la eficacia;
- Marcha contrarreloj;
- Adaptación a situaciones nuevas y datos inestables.

Es frecuente que quienes lo padecen acumulen factores de riesgo e inadecuación familiar y social por falta de tiempo y agotamiento físico. Este tipo de estrés genera agotamiento, fatiga, manifestaciones psicosomáticas, trastornos del sueño, disminución del deseo sexual, impaciencia, pérdida de la iniciativa, dificultad en la toma de decisiones, adicciones.

**5) Estimulación lenta y monótona:** Es el estrés por subestimulación. Se produce por la falta de estímulo normal y fisiológico de los sentidos y del pensamiento. Se presenta, por ejemplo, en el trabajo rutinario y automatizado que no permite la creatividad y el pensamiento independiente, en casos como los siguientes:

- Cadena de trabajo lenta y monótona;
- Jubilación brusca;
- Vacaciones excesivamente tranquilas.

Genera distracción, falta de atención y aumento de los accidentes de trabajo.

**6) Condiciones laborales inadecuadas:** Nos referimos aquí a las causas de estrés en los obreros no calificados, que comprenden

- Malas condiciones de trabajo;
- Salarios bajos;
- Alimentación inadecuada e insuficiente;
- Ausencia de perspectivas de progreso;
- Pocas posibilidades de recreación;
- Inestabilidad laboral por renovación tecnológica;
- Disposición de las líneas de montaje.

Si planteáramos un modelo organizacional para estudiar, investigar y prevenir el estrés, ya anteriormente hemos propuesto, a modo de estudio, los estresores organizacionales y extraorganizacionales.

### **Estresores extraorganizacionales**

Los estresores extraorganizacionales son los que se plantean fuera del ámbito de la empresa. Comprenden los factores familiares, políticos, sociales y económicos que inciden sobre el individuo. Si bien estudios recientes sugieren que es mayor la incidencia de los factores estresantes laborales sobre la vida familiar y conyugal, no podemos dejar de mencionar la interrelación existente entre el ámbito laboral y el hogar o la vida de relación social.



La inadecuada interconexión hogar - trabajo genera conflictos psicológicos y fatiga mental, falta de motivación y disminución de la productividad, como así también un deterioro de la relación conyugal y familiar.

Las particularidades y períodos de la historia de un país, su situación económica y social, inciden en forma directa sobre el individuo. Así vemos cómo cualquier especialista en salud encuentra un aumento de las enfermedades psicosomáticas ante las crisis económicas y un notable aumento en los conflictos familiares y sociales.

Es indudable que los problemas o estresores organizacionales o intraorganizacionales, es decir, los que se presentan dentro del ámbito laboral, inciden en la vida personal del sujeto, provocando dificultades hogareñas, que al aumentar se potencian luego, generando un estrés posterior que se lleva nuevamente al ámbito laboral y genera dificultades en el rendimiento laboral, produciéndose así un círculo vicioso de realimentación mutua.

Debemos tener muy en cuenta el hecho de que las personas invierten una gran parte de su tiempo en su trabajo, encontrando una parte sustancial de su identidad y gratificación personal en sus tareas. Sin embargo, estas consideraciones no siempre son adecuadamente valoradas por las empresas, ni aun por los propios trabajadores.

## **Estresores intraorganizacionales**

Los agrupamos, para facilitar el estudio y la investigación, en cuatro tipos:- Estresores del ambiente físico;

- Estresores de nivel individual;
- Estresores de nivel grupal;
- Estresores organizacionales.

### **Estresores del ambiente físico**

Ya han sido mencionados.

### **Estresores de nivel individual**

Se consideran como tales a:

- 1) Sobrecarga de trabajo;
- 2) Conflictos de roles;
- 3) Ambigüedad de roles;
- 4) Discrepancias con las metas de la carrera laboral.

- 1) Sobrecarga de trabajo: La sobrecarga o estrés por sobreestimulación puede ser objetiva o subjetiva, de acuerdo con la valoración y las características de las personas. Se considera sobrecarga de trabajo el ejercer responsabilidades importantes, es decir, responsabilidad por la tarea o las decisiones de otros. Estas personas habitualmente tienen más estrés, fuman más, tienen presión más alta y aumentados los

índices de colesterol que aquellas que solamente se responsabilizan por objetos o por la realización de su propia tarea.

La sobrecarga genera insatisfacción, tensión, disminución de la autoestima, sensación de amenaza, taquicardia, aumento del colesterol, del consumo de nicotina y otras adicciones, para tratar de responder a la sobreexigencia.

Desde el punto de vista laboral provoca la disminución de la motivación en el trabajo, de los aportes o sugerencias laborales y de la calidad de las decisiones, el aumento del índice de accidentes laborales, el deterioro de las relaciones interpersonales y el aumento del ausentismo.

2) Conflicto de roles: El conflicto de roles puede ser objetivo o subjetivo.

Será un conflicto de roles objetivo cuando existen dos o más personas dando órdenes contradictorias. En cambio, un conflicto de roles subjetivo se produce como resultado de la contradicción entre las órdenes formales que recibe el individuo y los propios valores y metas del sujeto.

Los conflictos de roles generan gran ansiedad e insatisfacción por el trabajo, mayor aun cuanto más autoridad ostenta el que expresa las órdenes contradictorias.

Estas situaciones disminuyen la creatividad de los individuos sometidos al conflicto, ya que el temor a fallar provoca un desempeño laboral menos



satisfactorio. En lo personal, el individuo suele tener hipertensión arterial y aumento del colesterol.

- 3) Ambigüedad de roles: Se refiere a la falta de claridad sobre el papel que se está desempeñando, los objetivos del trabajo individual o el alcance de las responsabilidades. Se produce estrés, depresión y deseos de abandonar el puesto de trabajo cuando esta situación se mantiene en el tiempo en forma crónica. Es característica de este caso la disminución de la autoestima ante la falta de satisfacción por la tarea que se ejerce. Información y comunicación adecuadas disminuyen este tipo de conflictos, al mejorar la orientación de las tareas laborales.
- 4) Discrepancias con las metas de la carrera laboral: Las discrepancias y dudas sobre la carrera laboral o la profesión del individuo están dadas por la falta de seguridad laboral, las dudas sobre los ascensos y las legítimas ambiciones frustradas. La insatisfacción en cuanto a las discrepancias entre aspiraciones y logros lleva a la ansiedad y la frustración, la depresión y el estrés, especialmente entre los 40 y 50 años.

Es frecuente que además de una calidad deficiente del rendimiento laboral encontremos adicciones como el alcohol, las drogas, el café, el tabaco, etcétera.

## **Estresores de nivel grupal**

Se incluyen como factores estresantes en los niveles grupales los siguientes:

- Falta de cohesión grupal;
- Conflictos intragrupales;
- Conflictos intergrupales;
- Apoyo inadecuado del grupo.

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

La falta de apoyo por parte del grupo o sus miembros, como así también los conflictos inter e intragrupales, pueden, en su máxima gravedad, hacer caer una organización. En esta situación se genera un alto grado de inseguridad, ansiedad y ausentismo como una manera de abandonar el conflicto.

## **Estresores organizacionales**

Entre ellos se cuentan:

- 1) Clima de la organización;
- 2) Estilos gerenciales;
- 3) Tecnología;
- 4) Diseños y características de los puestos;
- 5) Fechas toques no racionales;
- 6) Control de sistemas informáticos.

1) Clima de la organización: Una organización tiene un carácter, una atmósfera particular propia de su esquema productivo. Este clima condiciona la conducta de los individuos que la integran, pero su valoración es difícil de lograr, ya que su medición carece de rigor científico. Puede ser un clima tenso, relajado, cordial o no, etcétera. Todo ello produce distintos niveles de estrés en los individuos, según la susceptibilidad o vulnerabilidad que tenga cada uno.

2) Estilos gerenciales: Pueden estar determinados por estructuras rígidas e impersonales, por una supervisión o información inadecuada, por la imposibilidad de participar en las decisiones, etcétera.

3) Tecnología: Será de alto valor estresante la disponibilidad con que la organización dota a sus empleados de los elementos necesarios para su acción, como así también la capacitación para el uso de la tecnología respectiva. Los recursos deben ser acordes con los requerimientos y exigencias laborales.



5) Diseños y características de los puestos: Permiten la motivación para el progreso dentro de la organización laboral.

5) Fechas topes no racionales: No requiere mayor detalle describir el impacto que produce el establecimiento de metas inalcanzables en los tiempos prefijados para ello.

6) Control de sistemas informáticos: Cuando los integrantes de la organización, objetiva o subjetivamente, no dominan o controlan los sistemas informáticos que se utilizan, se generan situaciones de ansiedad y estrés que disminuyen la eficiencia....

José Buendía y Cols. (1998) nos presenta una en su libro Estrés Laboral y Salud, la tabla denominada Principales determinantes y consecuencias del estrés laboral (tomado de O'Brein, 1986, pág. 74) y la retomamos aquí para ilustrar nuevamente los factores que infieren sobre el individuo:

### **Determinantes (estresores)**

#### **1. Contenido del trabajo**

Ritmo de la máquina

Infrautilización de las capacidades

Sobreutilización de las capacidades

Sobrecarga cuantitativa

Baja participación en las instituciones laborales

Presión horaria

Monotonía

2. Estructura y política organizacional

El rol de la ambigüedad

Rol conflictivo

Trabajo compartido

Supervisión directiva

Salario inadecuado

3. Ambiente laboral

Ruido

Contaminación

Temperatura

Escasa seguridad

4. Factores no relacionados con el trabajo

Eventos estresantes no laborales

Demandas familiares

Inseguridad económica

5. Personalidad

Ansiedad

Personalidad tipo A

Locus de control externo - interno

## **Consecuencias**

### **1. Conductuales**

Huelgas

Absentismo

Rendimiento disminuido

Usos de drogas y alcohol

Aumento del uso de los servicios médicos

Accidentes

### **2. Salud física**

Hipertensión

Úlcera Péptica

Enfermedad respiratoria

Dermatitis

Enfermedad coronaria

Cáncer

### **3. Salud psicológica**

Depresión

Ansiedad

Alcoholismo, abuso de drogas

Neurosis

Enfermedad psicógena



Para concretar y reafirmar la relación entre estrés y ámbito laboral José Buendía Vidal en su libro "Estrés y Psicopatología" muestra a través de la tabla 2.1 pag. 28 la clasificación de las fuentes de estrés laboral según diversos autores y que por considerarla de sumo interés transcribimos a continuación:

### **Cooper y Marshall, 1978**

1. Intrínsecos del puesto de trabajo.
2. Resultantes de los roles organizacionales.
3. Desarrollo de la carrera profesional.
4. Relaciones interpersonales.
5. Estructura y clima organizacional.
6. Relaciones organizacionales externas.

### **Udriis, 1980**

1. Demandas relativa a la tarea.
2. Cualificaciones (nivel laboral, estatus, reconocimiento).
3. Demandas relativas al rol.
4. Demandas relativas a la interacción. (con los superiores, con los compañeros y otros grupos).
5. Demandas relativas a la organización (políticas de personal, clima organizacional, comunicación y participación).

### **Quick y Quick, 1984**

1. Demandas de la tarea
2. Demandas de los roles.
3. Demandas psíquicas.
4. Demandas interpersonales.

### **Ivancevich y Matteson, 1980**

1. Nivel organizacional (clima, estructura, diseño y características del puesto).
2. Nivel grupal (interrelaciones personales).
3. Nivel individual (variables de roles y desarrollo de la carrera profesional).
4. Ambiente físico.

### **Schuler, 1982**

1. Cualidades de trabajo.
2. Roles.
3. Desarrollo de la carrera.
4. Relaciones personales.
5. Estructura organizacional.
6. Cambio organizacional.
7. Cualidades físicas.

**Burke, 1988**

1. Ambiente físico.
2. Estructura de organización
3. Características del puesto de trabajo.
4. Relaciones con los demás.
5. Desarrollo de la carrera.
6. Conflicto trabajo / familia.

Al comparar las tres publicaciones, nos percatamos que el ambiente laboral tiene gran influencia sobre el individuo y por lo mismo los estresores laborales tienen gran significación en el desarrollo del empleado; pueden ser suprimidos en gran medida a través del departamento de recursos humanos ya que del correcto funcionamiento del mismo, se desprende la ubicación precisa y conveniente del empleado, lo que soluciona en gran parte el problema, ya que si ubicamos a la persona correcta en el puesto correcto, lograremos desaparecer tanto el bajo aprovechamiento de sus capacidades como la sobreestimación de las mismas. Con la correcta delimitación del lugar de trabajo y las funciones a desempeñar, reducimos otra fuente de estrés, ya que el saber que se espera de él, las tareas que le corresponden y pudiendo considerar como suyo un determinado lugar de la empresa conseguimos infundir seguridad y desenvolvimiento al empleado. Otro punto importante son las relaciones interpersonales; la mayor parte de nuestro tiempo en vigilia la pasamos en nuestro centro de trabajo por lo que al tener relaciones negativas con nuestros compañeros, subordinados y superiores resulta obvio que no



podremos desarrollar nuestro trabajo y que constantemente estaremos buscando la manera de librarnos de la fuente de molestia, esto se puede hacer a través de la renuncia al trabajo, o bien podemos perder el interés en nuestro trabajo y realizarlo con negligencia, buscando inconscientemente ser despedidos. En un caso extremo se pueden adquirir hábitos nocivos para la salud como es el alcoholismo y la drogadicción; obviamente esta ultima opción marca un nivel extremo de frustración y ansiedad, pero que no podemos dejar de mencionar, por ser una posibilidad aunque sea remota su ocurrencia.

---

## CAPITULO III                      METODOLOGÍA

### 3.1                      DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

La metodología a emplear para la realización de este estudio es una investigación no experimental, transeccional, correlacional/causal.

Al decidir que este estudio es una investigación no experimental, transeccional, correlacional/causal considero necesario fundamentar el porqué, Hernández S. (1991) citando a Kerlinger (1979, p. 116) señala "La investigación no experimental o ex-post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones": los sujetos son observados dentro de su ambiente natural, ya que no se construye ninguna situación, al decir transeccional nos referimos a que se recolectan los datos en un solo momento o tiempo único; así mismo al decir correlacional /causal tenemos por objetivo describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado, por todo lo anterior se aclara que esta investigación busca medir los niveles de estrés y su relación con factores tales como edad, sexo, nivel académico y estado civil.

#### 3.1.1                      PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Qué personas son más sensibles ante el estrés y que factores lo intensifican?

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) sostiene que "las empresas que ayuden a sus empleados a hacer frente al estrés y reorganicen con cuidado el ambiente de trabajo, en función de las aptitudes y las aspiraciones humanas, tienen más posibilidades de lograr ventajas competitivas". Es frecuente que las personas sometidas a estrés tiendan a abandonar el empleo como una respuesta de huida, ocasionándose con esto un alto índice de rotación de personal en la empresa, lo cual genera cuantiosos gastos y pérdidas, normalmente determinados por índices altos de ausentismo, baja productividad, accidentes profesionales y lo más importante el efecto que esto tiene en la salud mental y física de los individuos, que puede traducirse en altos costos por gastos en salud, internaciones, etc. Y trascendental también en costo de calidad de vida, el cual no es cuantificable económicamente hablando. La tensión dentro del ámbito empresarial que es el que nos ocupa se debe, según Slipak (1996), a: Responsabilidades numerosas y variables, trabajo intelectual excesivo, tensión psicológica continua, inseguridad laboral, competencia, búsqueda de eficacia, marcha contra reloj y adaptación a situaciones nuevas y datos inestables. Es frecuente que quienes lo padecen acumulen factores de riesgo e inadecuación familiar y social por falta de tiempo y agotamiento físico. Este tipo de tensión genera agotamiento, fatiga, manifestaciones psicosomáticas, trastornos del sueño, disminución del deseo sexual, impaciencia, pérdida de la iniciativa, dificultad en la toma de decisiones y adicciones.

La lista de estresores es muy larga y se divide en factores a escala individual, grupal, externo, interno, organizacional, etc. Los empleados de



las compañías aseguradoras se enfrentan día tras día a situaciones estresantes ya que tratan con personas que han sufrido pérdidas, ya sea en sus bienes, en sus familias o en su persona y por lo tanto se encuentran nerviosas, irritables o agresivas dependiendo de la magnitud del siniestro, lo que obliga al empleado a estar en constante alerta para contrarrestar esas actitudes negativas, resolver el problema y brindar un servicio rápido y eficaz; todo lo anterior se suma a las metas de ventas que constantemente se incrementan y a la presión que genera la constante posibilidad de pérdidas cuantiosas para las compañías por desastres naturales, que a pesar de todos los cálculos actuariales y estadísticos, pueden desestabilizar a una compañía aseguradora e incluso ocasionar su quiebra.

Es el conjunto de todo lo anterior, lo que hace necesaria la reflexión al respecto de la salud mental y física de aquellos que a diario enfrentan todos estos problemas y que pueden sin darse cuenta estar al borde de una crisis nerviosa que afecte tanto su profesión, como su vida, que es al final de todo lo más valioso que un ser humano puede poseer.

### **3.1.2 OBJETIVOS**

- Determinar el nivel de estrés de los empleados de la división sureste de Seguros Comercial América, S.A. de C.V.
- Establecer la relación entre el nivel de estrés y las características personales de los empleados.

- Contestar las siguientes preguntas de investigación:

1. ¿Existe alguna relación entre el estado civil y el grado de estrés?
2. ¿Existe alguna relación entre el grado de estrés y la edad?
3. ¿Existe alguna relación entre el grado de estrés y el sexo?
4. Existe alguna relación entre el grado de estrés y la escolaridad?

### **3.1.3 JUSTIFICACIÓN.**

Esta investigación encuentra su justificación en la necesidad existente en las empresas de conocer mejor a su personal, tanto por las habilidades y cualidades que puedan ayudar a su desarrollo, como en los problemas que lo aquejan; esto no obedece a una simple curiosidad, o para tener registrados datos interesantes de cada empleado; esto obedece a una razón valiosa: "buscar el bienestar de la empresa a través del bienestar de sus empleados". Alguien podrá preguntarse y ¿qué tiene que ver el estrés en todo esto?, la respuesta es: todo. Tiene que ver en todo, el estrés es la fuerza que nos mueve y nos impulsa a vivir, y más comúnmente, ha sido considerado como un factor negativo que ocasiona problemas a la salud del individuo que lo padece, ambos criterios son acertados; por supuesto, sin perder la perspectiva global, ya que si bien el estrés nos da vida, también puede ocasionar la muerte: Es como la planta medicinal comúnmente conocida como digitalina, que en su estado natural y consumida sin precaución causa envenenamiento y muerte; al contrario de su forma procesada y que administrada con riguroso control alivia a

los enfermos del corazón, valga esta burda comparación para explicar porque es necesaria una investigación referente a un aspecto especial, como lo es la relación desempeño - nivel de estrés.

Pensemos en una situación hipotética, si una empresa tiene en su poder una respuesta que indique que a mayor nivel de estrés, menor rendimiento, entonces esta al alcance de su mano el implementar soluciones y establecer planes preventivos, a fin de evitar esta situación; en la situación contraria, la empresa también tendría información valiosa para poder actuar en consecuencia, ahora bien el estrés es un factor presente en la vida de todas las personas y el investigarlo y poder relacionarlo con el desempeño nos proporciona la herramienta necesaria para establecer practica saludables de trabajo en beneficio del individuo y de la propia empresa.

#### **3.1.4 HIPOTESIS**

- H1 El nivel de estrés de los empleados esta relacionado con su edad.
- H2 El nivel de estrés de los empleados esta relacionado con su sexo.
- H3 El nivel de estrés de los empleados esta relacionado con su estado civil.
- H4 El nivel de estrés de los empleados esta relacionado con su grado de preparación académica.



### **3.1.5 VARIABLES.**

#### **VARIABLE INDEPENDIENTE**

##### **Estrés**

##### **Definición Conceptual:**

"Es la respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga" Hans Seyle (1907 - 1982).

##### **Definición Operacional:**

Para definir operacionalmente la variable de estrés utilizaremos la mención que hace el Dr. Slipak (1991) de la definición de estrés dada por la Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) "Es el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción".

#### **VARIABLES DEPENDIENTES**

##### **Edad**

##### **Definición Conceptual:**

Tiempo transcurrido desde el nacimiento. Ramón García - Pelayo y Gross (1991).

#### Definición Operacional:

Cuantificación en años legalmente aceptada (18 años) para ser admitido dentro de una plantilla laboral.

#### Sexo

#### Definición Conceptual:

Diferencia física y constitutiva del hombre y la mujer. Ramón García - Pelayo y Gross (1991).

#### Definición Operacional:

Acepciones que puede tomar la variable entre masculino y femenino.

#### Estado Civil

#### Definición Conceptual:

Definimos el estado civil de la persona como las diversas circunstancias en que esta se encuentra colocada en relación con el Estado, con la familia y consigo misma.

J. A. González (1990).

#### Definición Operacional:

Clasificación mediante los diferentes estados legales aceptados que puede presentar un individuo, considerándose para este estudio los siguientes estados civiles: soltero y casado.

## Preparación académica

### Definición Conceptual:

Grado de especialización alcanzado en un área determinada, probado y reconocido por una institución legalizada.

### Definición Operacional:

Nivel académico demostrado y reconocido legalmente.

## 3.2 POBLACION Y MUESTRA

La División Sureste de Seguros Comercial América esta integrada por 5 estados (Yucatán, Tabasco, Quintana Roo, Oaxaca y Chiapas) y que da empleo a un total de 162 personas distribuidas en seis oficinas por lo cual se decidió sacar una muestra representativa a través de la formula que Hernández S. y Colaboradores. (1997) desarrollan en su libro "Metodología de la Investigación" y que se aplica para la obtención de la muestra requerida para este trabajo, y que por tanto a continuación se desarrolla.

$$N = \frac{n'}{(1 + n'/N)}$$

donde:

$$n' = S^2 / V^2$$



donde:

N= Población

SE = error estándar (0.025)

V= Varianza (cuadrado del error estándar 0.000625)

$S^2$ = Varianza de la muestra (0.09)

Por lo tanto:  $n' = (0.09)/(0.000625)$   
=144

N=  $\frac{144}{(1 + 144/162)}$   
 $\frac{144}{(1 + .8888888)}$

$\frac{144}{(1.8888888)}$

=76.23

=76 personas a encuestar.

Una vez determinada la muestra se procedió a realizar una proporción por oficina considerando la siguiente información:

| Oficina<br>#Encuestas | No. de Empleados | % Muestra |    |
|-----------------------|------------------|-----------|----|
| Mérida                | 98               | 60%       | 46 |
| Villahermosa          | 19               | 12%       | 9  |
| Tuxtla Gutiérrez      | 18               | 11%       | 8  |
| Cancún                | 12               | 7 %       | 5  |
| Oaxaca                | 8                | 5 %       | 4  |
| Tapachula             | 7                | 5 %       | 4  |
| Total.                | 162              | 100%      | 76 |

Como ya se menciona, la muestra esta compuesta por 76 empleados de los cuales, 33 son hombres y 43 mujeres; 51 son casados y 25 solteros, no habiéndose encontrado ninguno que presentara el estado civil de viudo o divorciado. En cuanto al grado de preparación académica, se encontró, 2 personas con nivel secundaria, 10 con preparatoria, 6 con carrera secretarial, 14 con carrera de nivel técnico, 38 profesionistas y 6 con estudios de posgrado; finalmente el rango de edad de los encuestados se definió entre los 21 y los 59 años.

Los porcentajes de la muestra fueron tomados sin decimales utilizando como criterio el subir al número inmediato superior aquellos niveles en donde la fracción decimal fuera de .5 hacia arriba y dejando en el número

exacto aquellas cantidades en las cuales la fracción porcentual fuera inferior al .5, ya que al tratarse de personas resulta imposible manejar fracciones.

### 3.3 INSTRUMENTO Y APLICACIÓN.

Una vez determinada la muestra, el siguiente paso se divide en dos partes: siendo la primera la aplicación de un cuestionario de redacción sencilla que tienen por objeto determinar factores específicos como: sexo, edad, estado civil, grado de preparación académica, ubicación geográfica del empleado dentro de la división, nivel jerárquico, área de responsabilidad, número de personas a su cargo, número de personas a las que reporta y actividades adicionales al trabajo, tales como deportivas, escolares, del hogar o de otra índole (que serán especificadas por ellos mismos), la segunda parte es la aplicación conjunta del Inventario de Ansiedad Rasgo y Estado (IDARE) que es la versión española del State Trait Anxiety Inventory (STAI); que Arias Galicia y José R. Torres (1988) indican fue publicada en 1975 por Díaz Guerrero y Spielberger; estando constituido por dos escalas separadas de autoevaluación que se utilizan para medir dos dimensiones distintas de ansiedad:

1. La llamada ansiedad rasgo (A-Rasgo) y,
2. La llamada ansiedad de estado (A-Estado)

La escala A-Rasgo (S X R), del IDARE consiste de 20 afirmaciones en las que se pide a los sujetos describir como se sienten generalmente, la escala A-Estado (S X E), también consiste en 20 afirmaciones, pero las



instrucciones requieren que los sujetos indiquen como se sienten en un momento dado.

Para evitar la respuesta indiscriminada, el IDARE incluye 10 reactivos de calificación directa y 10 de manera indirecta en la escala A-Estado, en tanto que en la escala A-Rasgo son 13 reactivos de calificación directa y 7 invertidos. Sus autores reportan una confiabilidad test-retest bastante alta, .86 en intervalo de 20 días para la escala A-Rasgo y de .54 para la escala A-Estado. Los doctores Fernando Arias G. y José Ramón Torres S. se dieron a la tarea de validar su versión en español, encontrándose el resultado positivo de la validación en su artículo: "Tres Experimentos sobre el Inventario de Ansiedad Rasgo - Estado (IDARE)", y que por tanto se utilizará para medir el nivel de estrés de los empleados participantes.

Un punto que es necesario mencionar al respecto del IDARE es que esta protegido por Derechos Reservados, con las implicaciones legales que ello implica.

La aplicación de las encuestas se realizó con la ayuda del personal de recursos humanos, y del área de capacitación a agentes.

La aplicación del cuestionario para la obtención de datos personales de los empleados y del IDARE se efectuó en cada plaza en un horario comprendido de 8:00 A.M. a 8:30 A.M., siendo elegidos los participantes, completamente al azar, ya que todos los empleados cuentan

con un número de identificación no progresivo asignado por un sistema aleatorio de computación; se procedió a la selección escogiendo a partir del primer número, el tercero siguiente y así sucesivamente hasta completar 76 participantes, que constituye el total de la muestra determinada.

---

## CAPITULO IV PRESENTACION DE RESULTADOS.

### 4.1 ANALISIS DE RESULTADOS.

Para poder apreciar los resultados obtenidos en el estudio de los niveles de estrés de la muestra de empleados de la División Sureste de Seguros Comercial América, S.A. de C. V., se presentan 4 gráficas; una por cada factor estudiado (Edad, Sexo, Estado Civil y Preparación Académica), las cuales incluyen la comparación de los dos tipos de estrés obtenidos a través de la aplicación del IDARE; A-Estado y A-Rasgo; donde se hace necesaria la aclaración que los resultados están expresados en valores promedios.

El grupo de gráficas a analizar esta compuesto por 4 de ellas, a saber:

#### GRÁFICA COMPARATIVA DE NIVEL DE ESTRÉS POR EDAD

Presentada a través del modelo de tendencias.

#### GRÁFICA COMPARATIVA DE NIVEL DE ESTRÉS POR SEXO.

Presentada a través del modelo de barras.

#### GRÁFICA COMPARATIVA DE NIVEL DE ESTRÉS CONTRA PREPARACION ACADÉMICA.

Presentada a través del modelo de barras.

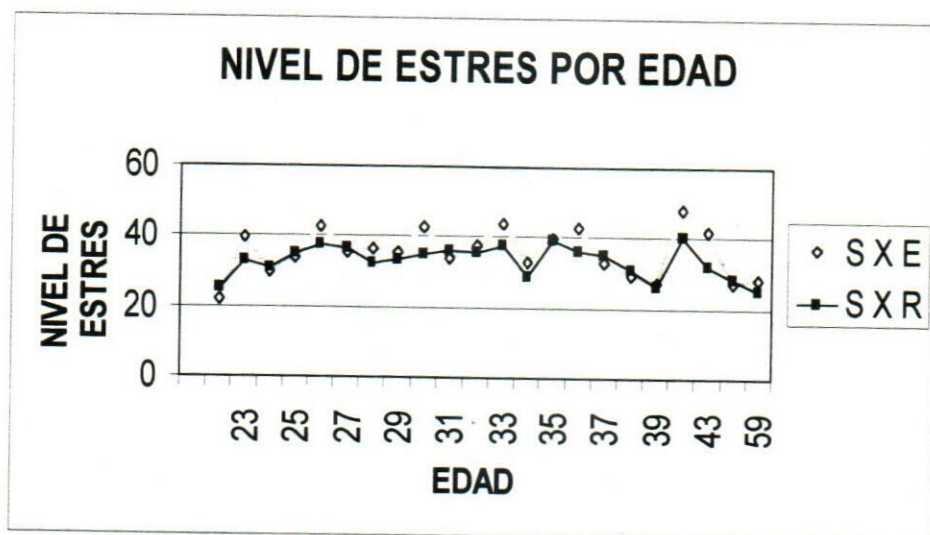
#### GRÁFICA COMPARATIVA DE NIVEL DE ESTRÉS POR EDAD

Presentada a través del modelo de barras.



## 4.2 GRAFICAS

La primera gráfica que se analiza es la correspondiente al factor edad.

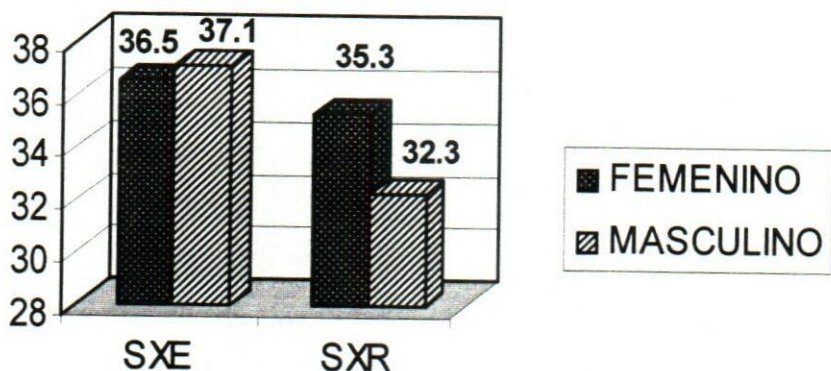


(S X E = ESTRÉS - ESTADO; S X R = ESTRÉS - RASGO)

- Al respecto del estrés por edad podemos observar una ligera tendencia a presentar mayores niveles de estrés entre las personas ubicadas en los rangos de edad de cuarenta a cincuenta y nueve años en ambas escalas.

El segundo Factor analizado es el que corresponde a la gráfica de estrés por sexo:

## NIVEL DE ESTRES POR SEXO



(S X E = ESTRÉS - ESTADO; S X R = ESTRÉS - RASGO)

- Las mujeres presentan un mayor nivel de estrés en la escala A-Rasgo con un promedio de 35.3 mientras que los hombres obtuvieron 32.3 de promedio lo cual las ubica en 3 puntos arriba de los hombres en esa misma categoría.
- Mientras que los hombres obtuvieron en la escala A-Estado un 37.1% en tanto que las mujeres presentaron un 36.5 de promedio, lo que representa .6 de punto mas alto para los hombres que las mujeres en el mismo rango.

La tercera gráfica corresponde a la comparación del nivel de estrés contra el Estado Civil:



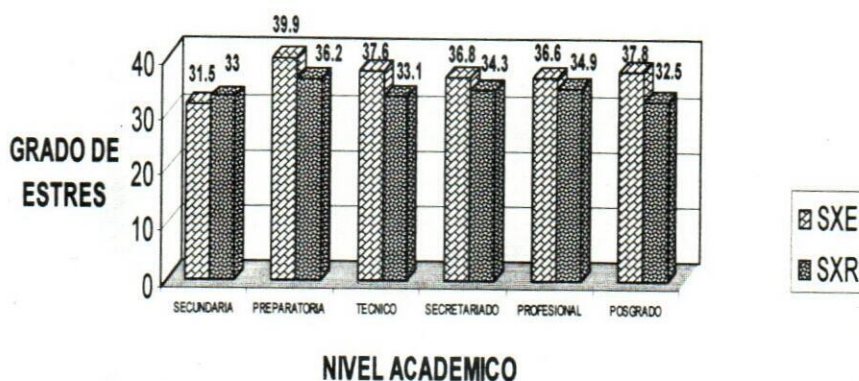
(S X E = ESTRÉS - ESTADO;      S X R = ESTRÉS - RASGO)

- Al analizar la gráfica de nivel de estrés por estado civil, no se encontraron variaciones significativas que determinen en forma concreta la existencia de una relación intrínseca entre el estrés y el estado civil del individuo.



Para finalizar este análisis se presenta la gráfica que muestra los diferentes niveles académicos y los niveles de estrés obtenidos por cada uno de ellos:

### NIVEL DE ESTRÉS CONTRA PREPARACION ACADEMICA



(S X E = ESTRÉS - ESTADO; S X R = ESTRÉS - RASGO)

- En relación al nivel de estrés por el grado de preparación académica la gráfica muestra que las personas ubicadas en nivel preparatoria tuvieron los niveles mas altos de estrés tanto en la prueba de A-Estado como en la prueba de A-Rasgo, en contraposición con las personas de nivel secundaria quienes obtuvieron el nivel mas bajo en A-Estado y las personas con nivel posgrado quienes obtuvieron el nivel mas bajo en A-Rasgo.

## CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos de la investigación realizada en la División Sureste de Seguros Comercial América, S.A. de C. V., a una muestra de 76 empleados de cinco estados diferentes, se concluye que respecto a:

H1 El nivel de estrés de los empleados esta relacionado con su edad.

Los empleados comprendidos en el rango de edad entre 40 a 59 años son los que tienen mayores probabilidades de presentar los síntomas característicos de las personas con niveles altos de estrés, lo cual las coloca en mayor riesgo de padecer las enfermedades ocasionadas como respuesta natural de un organismo sometido a altos niveles de estrés.

Con lo cual se establece una relación positiva entre el estrés y la edad del individuo.

H2 El nivel de estrés de los empleados esta relacionado con su sexo.

En lo concerniente a la relación existente entre el estrés y el sexo del individuo, puede decirse que el estrés de estado fue ligeramente mas alto entre los hombres encuestados; mientras que en el estrés de rasgo las cifras fueron ligeramente mas elevadas en las mujeres, y dado que la variación puntual es de tres puntos entre muestras, no puede establecerse una relación clara y precisa que nos sirva como parámetro

para afirmar que existe una conexión cercana entre el estrés y el sexo del individuo.

H3 El nivel de estrés de los empleados esta relacionado con su estado civil.

El estudio revela que los individuos clasificados dentro del rango civil de casados presentaron niveles de estrés de estado mas elevados que aquellos clasificados dentro de la categoría de solteros; siendo el caso contrario para las pruebas realizadas para medir el nivel de estrés de rasgo, dado que nuevamente las variaciones puntuales fueron mínimas resulta imposible establecer una relación valida entre el estado civil y los niveles de estrés.

H4 El nivel de estrés de los empleados esta relacionado con su grado de preparación académica.

Por los datos obtenidos de las pruebas de estrés concernientes al grado de preparación académica y su relación con el nivel de estrés se pudo determinar que aquellos individuos con el nivel académico de preparatoria mostraron niveles de estrés mas altos, tanto en la prueba de A-Estado, como en la prueba de A-Rasgo dato que no se presentó en ninguna de las otras categorías académicas, con lo cual podemos afirmar que los individuos con estudios de preparatoria son mas sensibles a presentar estrés, estableciendo con ello la relación entre estrés y grado de preparación académica.



Es importante mencionar como una limitante al estudio, la dificultad de la aplicación de las encuestas en cinco entidades geográficas diferentes, ya que esto implica la imposibilidad de la presencia física simultanea en cada lugar, teniendo por tanto la necesidad de recibir apoyo de terceras personas y teniéndose que realizar en días diferentes las encuestas.

Contándose como otra limitante el miedo natural a responder preguntas referentes al estado anímico personal dentro del ámbito laboral.

Es importante referir también que el estudio fue llevado a cabo dentro de un ambiente laboral saludable y protector, ya que la empresa no sólo brinda a sus empleados las prestaciones de ley, sino que supera estas propiciando la adhesión de los empleados a la misma,

Cabe citar el hecho de que la población laboral de la empresa está comprendida, en su mayoría, entre el rango de edad de los veinte a los treinta y cinco años, lo que genera un ambiente de mayor compañerismo dada la afinidad de intereses.

Los resultados obtenidos en esta investigación nos proporcionan las bases para futuras investigaciones en el tratamiento del estrés dentro de la División Sureste de Seguros Comercial América, S.A. de C.V. A través de los datos obtenidos, el departamento de Recursos Humanos puede profundizar los estudios e, incluso, tomar líneas de investigación distintas, como podría ser: la relación entre estrés y área de responsabilidad para mejorar la calidad de vida laboral de sus trabajadores, pudiendo tomar la decisión de implementar un curso de control de estrés para los empleados

que tengan las características ya descritas, pudiendo con esto aumentar la productividad de la empresa y maximizar su clima organizacional.

**ANEXOS. (ENCUESTA DE SENCILLA REDACCION).**

OFICINA A LA QUE PERTENECES:

\_\_\_\_\_

NOMBRE:

\_\_\_\_\_

EDAD:

\_\_\_\_\_

SEXO:

\_\_\_\_\_

ESTADO CIVIL:

\_\_\_\_\_

NIVEL DE ESTUDIOS CURSADOS:

\_\_\_\_\_

PUESTO:

\_\_\_\_\_

PERSONA Y PUESTO AL QUE REPORTAS:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

PERSONAS Y PUESTOS QUE TE REPORTAN

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ACTIVIDADES QUE REALIZAS FUERA DEL TRABAJO:

DEPORTIVAS:

\_\_\_\_\_

ESCOLARES:

\_\_\_\_\_

DEL HOGAR:

\_\_\_\_\_

OTRAS:

\_\_\_\_\_



## **GLOSARIO**

**CATECOLAMINAS:** Neurotrasmisores o sustancias que se liberan en un estado de alerta o tensión emocional.

**EOSINOFILOS:** Elemento forme de la sangre que se manifiesta cuando existen descargas de tipo adrenérgicas.

**FISIOLOGÍA:** Estudio o tratado del funcionamiento de un organismo.

**GLUCEMIA:** Presencia de azúcar en la sangre.

**HOMOEOSTASIS:** Completo equilibrio del medio interno de un organismo.

**INSOMNIO:** Pérdida de la capacidad para estar en sueño profundo.

**PALPITACIONES:** Presencia de latido fuerte y acelerado en el tórax.

**PSICOSOMATICO:** Lo referente al estudio de4 la mente y el cuerpo.

**SALUD:** Es el completo bienestar Bio - Psico - Social de un organismo y no solo la ausencia de enfermedad.

**SÍNTOMA:** Es la manifestación subjetiva de un organismo cuando este es expuesto a un agente patógeno.

---

## BIBLIOGRAFÍA

1. Adams R. D., Victor M., Manual de Principios de Neurología, Mc Graw Hill, Edición Especial, 5ª Edición. p. 224 hasta 227.
2. Arias Galicia F, Torres Solis J.R., Tres Experimentos sobre el Inventario de Ansiedad Rasgo - Estado (IDARE), Revista Intercontinental de Psicología y Educación, Vol. 1 No. 2 1988, p. 267 - 289.
3. Arias Galicia F., Administración de Recursos Humanos, Ed. Trillas 1996.
4. Buela-Casal G., Caballo V. E. Manual de Psicología Clínica Aplicada Siglo Veintiuno Editores, Primera edición marzo de 1991, P. 247 hasta 280.
5. Buendía J. Estrés Laboral y Salud, Editorial Biblioteca Nueva, S.L. Primera edición, Madrid 1998.
6. Cavazos F. B, Cavazos Ch. B, Cavazos Ch. H., Cavazos Ch. J. C., Cavazos Ch. G., Nueva ley Federal del Trabajo, tematizada y sistematizada, Editorial Trillas segunda reimpresión agosto de 1991.
7. De la Fuente Muñiz R., Psicología Médica, Editorial Fondo de Cultura Económica, Vigésima primera reimpresión 1983 México.
8. Farne M., Sebellico A., Antonelli F., Vida y Psicología, Reader`s Digest México.
9. Fontana D. Control del Estrés, Manual moderno, Reimpresión totalmente revisada, México, D.F. 1995.
10. Fonte S., Reberendo M., Urrutia C., Estrés cronico y fobias, Alcmeón, vol. 7 No. 1 buenos Aires, Argentina, 1998.

11. French W. L., Bell C. H., Desarrollo organizacional, Ed. Prentice Hall, Quinta Edición.
12. Friedman M., Rosenman R. H., La conducta tipo A y su corazón, Ed. Grijalbo 1976.
13. García M. O., González V. P., Orlandini N. A., Maurisset M. R., Caracterización Psicofuncional de pacientes con estrés familiar, Rev. Cubana Med. Gen. Integr. 1997;13(2)
14. García-Viniegras C., Rodríguez M. J., Bárbón R. D., Cárdenas E. N., Musicoterapia. Una modalidad terapéutica para el estrés laboral, Rev. Cubana Med. Gen. Integr. 1997; 13 (6):538-43
15. Hernández Sampieri R., Fernández Collado C., Baptista Lucio P., Metodología de la Investigación, Mc Graw Hill / Interamericana Editores, 1ª Edición.
16. Hernández y Rodríguez S., Ballesteros Inda N., Fundamentos de Administración, Ed. Interamericana, Primera Edición, 1980.
17. Hernández y Rodríguez S., Introducción a la Administración, McGraw Hill, primera edición, 1994.
18. Kaplan, H. Sadock, B. Tratado de psiquiatría Masson. Salvat Medicina. Ed. Salvat 2ª. Edición 1991. PP.1742-2011.
19. Lazarus R. S. Y Folkman S., Estrés y Procesos Cognitivos, Martinez Roca 1986.
20. Melgosa J. Dr., Nuevo Estilo de Vida ¡Sin Estrés!, Editorial Safeliz, S.L.,
21. Münch Galindo L., García Martínez J., Fundamentos de Administración, Ed. Trillas Primera reimpresión 1991.



- 35. Torres Solís J. R., Guión metodológico para la presentación de propuestas de investigación, UNAM, 1998.
- 36. Werther W.B., Davis K., Administración de personal y Recursos Humanos, 3ª. Edición McGraw Hill, 1991