



**Representaciones Sociales Sobre el Estrés y sus Efectos en la Salud de Docentes y
Funcionarios de una Institución Educativa Privada de la Ciudad de Tunja**

Angie Alejandra Cely Contreras

Cód. 20251817003

Universidad Antonio Nariño

Facultad de Psicología

Tunja, Colombia

Año, 2022

**Representaciones Sociales Sobre el Estrés y sus Efectos en la Salud de Docentes y
Funcionarios de una Institución Educativa Privada de la Ciudad de Tunja**

Angie Alejandra Cely Contreras

20251817003

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Psicólogo

Asesor:

Psi. Esp. Julián Fernando Espinosa Rivera

Universidad Antonio Nariño

Facultad de Psicología

Tunja, Colombia

Año, 2022

Tabla de Contenido

Resumen.....	4
Introducción	6
Planteamiento del Problema	8
Objetivos.....	15
Objetivo General.....	15
Objetivos Específicos.....	15
Justificación	15
Marco Teórico.....	21
Representaciones Sociales	21
Estrés.....	30
Metodología	45
Análisis de Datos	60
Conclusiones.....	72
Recomendaciones	74
Referencias.....	76
Aprendices.	84

Tablas

	Pág.
Tabla 1. <i>Datos sociodemográficos</i>	50
Tabla 2. <i>Exposición de resultados</i>	51
Figura 1. <i>Variables deductivas</i>	59

Resumen

El objetivo general del presente trabajo de investigación fue conocer las representaciones sociales sobre el estrés y sus efectos en la salud. El estudio fue estructurado bajo una investigación de tipo cualitativa descriptiva, donde se analizaron diferentes categorías, que involucran subcategorías. Su importancia se centró en la interpretación dada al concepto de estrés laboral, para ofrecer una visión integral del mismo en el campo de desempeño de los docentes hacia los efectos de su salud mental. Los principales resultados indicaron que significativamente los efectos de la categoría de estudio, desde la subjetividad del ser afectan el desarrollo mental y físico de las personas, lo que interfiere en la calidad de vida y en la interacción del entorno laboral. En conclusión, se determinó que las implicaciones de los resultados cualitativos, en relación con el estrés laboral, es un generador de riesgo y un factor psicosocial, de atención primaria, en razón a las fluctuaciones de los estados de equilibrio en la salud mental, que afectan eficiencia, eficacia y efectividad en el desempeño de los docentes y funcionarios de la institución educativa privada.

Palabras clave: Estrés laboral, salud mental, representaciones sociales.

Abstract

The general objective of this research work was to know the social representations about stress and its effects on health. The study was structured under descriptive qualitative research, where different categories involving subcategories were analyzed. Its importance was centered on the interpretation given to the concept of work stress, in order to offer an integral vision of it in the field of teachers' performance towards the effects on their mental health. The main results indicated that significantly the effects of the study category, from the subjectivity of the being affect the mental and physical development of people, which interferes in the quality of life and in the interaction of the work environment. In conclusion, it was determined that the implications of the qualitative results, in relation to work stress, is a risk generator and a psychosocial factor, of primary attention, due to the fluctuations of the states of equilibrium in mental health, which affect efficiency, efficacy and effectiveness in the performance of teachers and officials of the private educational institution.

Key words: occupational stress, mental health, social representations.

Introducción

La presente investigación, fue un estudio cualitativo, con una muestra de 13 personas de una institución educativa de la ciudad de Tunja, donde pudo conocer las representaciones sociales de la población en relación con información, representación y actitud frente al estrés y sus efectos en la salud física y mental.

Para el análisis conceptual, se tomaron referentes teóricos, desde las posturas de autores como Durkheim (1895) y Moscovici (1961), generando aportes al desarrollo y aplicación de lo que envuelve y significa la representación social. Estos autores son pioneros en la formación e implementación de las representaciones sociales como fuente generadora de conocimiento desde un espacio de integración e intercambio de comunicación entre sujetos y grupos sociales; pues se comprende que esta es una forma afectiva de ampliar conocimientos, sobre un tema de interés, un evento significativo, una imagen o un objeto, la finalidad de la representación social es hacer que las cosas que son desconocidas o imperceptibles para algunas personas se vuelvan perceptibles o visibles. Es importante tener en cuenta que estas representaciones surgen por los conceptos, declaraciones, prácticas y rutinas diarias, pues estas son formas de pensar a partir de una realidad.

Por otro lado, entre los representantes teóricos del estrés se integró a este estudio a Selye (1956), quien fue pionero en la conceptualización del término estrés y fue el creador de la teoría del síndrome general de adaptación, la cual, se caracterizó por estar dividida en tres momentos: la reacción, adaptación y agotamiento. Lazarus y Folkman (1984), establecen un modelo orientado a los procesos cognitivos en respuesta de situaciones, eventos y exposición al estrés.

El presente estudio de investigación, tomo información de entidades internacionales y nacionales, como la Organización Mundial de la Salud (OMS), Organización Panamericana de la

Salud, Organización Internacional del Trabajo, Ministerio de trabajo y el Ministerio de protección social colombiano.

Es importante resaltar que el estrés, es una problemática de salud pública, cuyos efectos pueden impactar negativamente en el desarrollo físico y mental de las personas, por ser un aspecto que interfiere significativamente en la calidad de vida.

Para Naranjo (2009), en su estudio titulado “*Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de este en el ámbito educativo*”, concluyo que el estrés ha sido un tema importante para el estudio de la conducta humana, pues genera gran preocupación los efectos que esta causa; por ello, surge la necesidad de que la personas tenga un manejo adecuado del estrés, a fin de mantener un estado de equilibrio, que al no darse pone en riesgo su salud y estabilidad.

Consecuentemente, la Organización Internacional del Trabajo, relaciona el estrés laboral como una enfermedad que afecta la salud y el desempeño de los trabajadores. Por lo anterior, en la organización estructural y desarrollo de este estudio de investigación, se hace énfasis en un primer apartado teórico, acerca de la comprensión del estrés y en un segundo acápite se relacionan sus efectos en la salud mental y física, de acuerdo a las categorías y subcategorías seleccionadas. La primera de ellas como categoría principal, es el estrés laboral, el cual tiene tres subcategorías, entre ellas el distrés y eustrés. La segunda, son las afectaciones conductuales del estrés también enmarcada por tres subcategorías, habilidades sociales, desmotivación y conductas desadaptativas. Seguidamente, como tercera categoría, se encuentran los efectos fisiológicos del estrés y esta se divide en síntomas físicos y enfermedades.

Posteriormente, se encuentran los efectos psicológicos del estrés, en el que se observan psicopatologías, dificultades cognitivas y dificultades emocionales.

Finalmente, en el último apartado de este estudio, se presentan los resultados en relación con la recolección de información sociodemográfica, soportada en el análisis de las entrevistas individual semiestructuradas, hechas a través de grupos focales.

Planteamiento del Problema

El estrés puede generar grandes alteraciones en el bienestar físico y mental de las personas, caracterizadas, por síntomas físicos, cambios conductuales y emocionales, además de síntomas disminución en los procesos cognitivos, esto se presenta cuando la persona se enfrenta a diferentes situaciones o estresores.

Inicialmente, es esencial demostrar que el estrés es una enfermedad de afectación mundial. Por esta razón, autores como Márquez (2013), observo que, en el último siglo, el estrés ha sido una de las mayores preocupaciones para la sociedad. De allí el interés por reconocer cómo las personas perciben al estrés; es decir, cuál es la interpretación que le dan a este fenómeno. Algunas personas se ven mayormente afectadas por el estrés sin saberlo, presentan síntomas, pero no los reconocen, lo cual tiene efectos negativos sobre el bienestar físico y mental de los colaboradores de las organizaciones. Por esta razón, es importante que ellos sean capaces de reconocer que es el estrés para saber cómo actuar ante él y qué medidas tomar para prevenirlo. (p. 12)

Así mismo, Marcos (2017), afirma que los trabajadores de un centro educativo se pueden ver mayormente afectados por estrés, dadas actividades diarias y su cotidianidad educativa, como es conocido no todas las personas reaccionan ante un estresor y no todos los que reaccionan lo hacen de la misma manera. Además, el estrés y la salud son un tema que no solo debe interesarle al trabajador, sino que también debe importarle a la organización como tal, por ello es necesario reconocer cuales son los factores que pueden conllevar a su deterioro, además de identificar

cuáles son las causas y síntomas principales que se derivan de ello, ya que, conociendo estos factores tanto la persona como la organización puede actuar para: controlar, prevenir y mitigar los factores de riesgo. (p.7)

Al respecto, Cortes (2021), en su estudio concluye que el estrés es un problema para la salud de todo aquel que pueda estar expuesto a este fenómeno; por tal motivo, es necesario identificar los síntomas y consecuencias que conlleva, para así poder generar medidas o un modelo de intervención para prevenirlo. Es así como hoy en día mantener un estado de salud estable debe ser prioridad para las personas y las organizaciones, ya que, el ser humano constantemente se encuentra ante situaciones de estrés y los síntomas o reacciones son la alerta que indica si una persona se encuentra bien o por el contrario se ve afectada. (p. 10)

En ese orden de ideas, Hermosa y Perilla (2015), consideraron, que el estrés laboral, es un reto a promover en las organizaciones, para así tener trabajadores saludables. Afirmaron que es indispensable reconocer las fuentes generadoras de este factor, es por ello, que se deben conocer e identificar las variables de riesgo psicosocial a los que los colaboradores pueden estar expuestos.

Para Bareiro (2017), quien reconoce que las organizaciones deben implementar acciones que generen ambientes saludables, estimulando la participación de los trabajadores en el reconocimiento de los factores de riesgo psicosocial que causen o generen síntomas de estrés laboral, para de esta manera, implementar o desarrollar un sistema de intervención, que pueda impactar positivamente a los trabajadores, ahora para ganar calidad de vida es necesario identificar los aspectos que causan alteraciones en la estabilidad del sujeto, con el fin de implementar procesos que sean beneficiosos para la salud. Por lo anterior, la detección oportuna

de los síntomas asociados al estrés puede prevenir enfermedades y/o repercusiones en la salud y bienestar del colaborador o la persona. (p. 974-780)

A través de la teoría de Gálvez et al., (2015), el estrés laboral, en los últimos años sigue siendo una enfermedad de afectación global, ya que alrededor de cinco mil trabajadores mueren a diario por enfermedades relacionadas al campo laboral, es por eso, que el estrés es percibido como una problemática de salud pública, dada la cantidad de factores que pueden desencadenarlo y por las consecuencias que genera. Se ha demostrado que identificar el estrés sirve para prevenir y controlar enfermedades, además de generar una marca positiva en la salud, lo que da como resultado la minimización de presentar alguna afectación o enfermedad crónica. (p. 54-54)

Ahora bien, se ha observado que, de acuerdo al nivel de estrés, se puede evaluar la afectación que este tendrá en la persona que lo padece, a menor mayor nivel, mayor probabilidad de presentar más afectaciones a la salud, física y mental.

De acuerdo con el estudio de Espinoza et al., (2018), los diagnósticos indican que el 27% de las personas, están en un mayor riesgo de padecer alguna enfermedad cardíaca, lo que indica que este síntoma, sea es un factor de riesgo que se debe controlar, ya que, la enfermedad cardíaca no es la única que se puede derivar, por el no control de este factor laboral.

De otra parte, los datos suministrados por Organización Internacional del Trabajo (2019). anualmente más de 2.8 millones de personas mueren a causa de accidentes de trabajo o enfermedades causadas por el trabajo, sumado a que más de 160 millones de trabajadores han sufrido o sufren enfermedades a causa de ello, es importante que, en el mundo del trabajo, las organizaciones como tal, evalúen el estrés y los riesgos psicosociales relacionados al estrés labora

Ahora bien, Martínez (2020), en su estudio titulado “*riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de covid-19: instrumentos para su evaluación*”, afirmó que más de tres millones de personas en el mundo mueren anualmente a causa de accidentes o enfermedades, laborales. Además, se registró que para el año 2019, el estrés laboral fue el causante del 30% de las muertes en España, lo que también causó un alza en los costos y disminución de la productividad. Es indispensable que las organizaciones identifiquen las causas y los factores de riesgo psicosocial que perturben el bienestar de cada trabajador y por ende su salud, por esta razón, se deben crear planes de intervención que se adapten al entorno y contexto organizacional.

De acuerdo con la investigación de Rojas et al., (2017), en la que registran datos de la Organización Internacional del Trabajo, se evidencia que el 30% de los trabajadores padecen estrés laboral. También se observó, que en los países de más desarrollo el estrés tiende a predominar. Además, en Europa el 25% de los trabajadores de ven afectados por este fenómeno. Por otra parte, en Latinoamérica, el estrés laboral, se relaciona con factores como ambiente, puesto de trabajo, relaciones interpersonales, clima organizacional entre otros. Consecuentemente, la población trabajadora de países como Argentina, Brasil y Chile, también se ha visto afectada por algunos factores de riesgo psicosocial, lo que en consecuencia genera estrés.

De acuerdo con lo anterior, como se ha mencionado a lo largo del análisis documental, algunas organizaciones nacionales e internacionales han centrado su preocupación por la detención del estrés y sus síntomas. Es así como para autores como Leka et al., (2004), precisaron que el estrés laboral es una renuencia que presenta el individuo ante las demandas e imposiciones laborales, pues esto, pone a prueba los conocimientos, las habilidades y capacidades humanas; así como también su capacidad para afrontar su actividad laboral y

situacional. También se ha reconocido la trascendencia que tiene salud mental sobre el desarrollo óptimo de una persona, pues este, es considerado un componente integral e indispensable para la salud.

Significativamente para la OMS (2020), el aspecto de la salud mental, es analizado como un estado de equilibrio completo a nivel físico, mental y social del individuo y no solo a la carencia de afecciones o enfermedades, además de lo anterior. En este sentido, la Agencia Europea para la Seguridad y La Salud en el trabajo (2016), aseguro que el estrés laboral es un elemento muy común en los puestos de trabajo, que afecta de forma significativa la salud de los colaboradores, por eso su importancia de reconocer los síntomas que padecen los trabajadores derivados de ello.

Además, el análisis que realiza la Organización internacional del Trabajo (2013), en cuanto a la prevención del estrés en el trabajo, reconoce que el este factor, en uno de los temas a tratar en muchos países y lugares de trabajo, el cual por su consecuencia negativas y afectación a la salud, es importante optimizar las condiciones del trabajo, para prevenir estos problemas de estrés y aumentar la capacidad de respuesta de los trabajadores. Por ello, es necesario identificar los estresores que hay en la vida laboral, al igual que detectar las causas del estrés en el trabajo para así mitigar sus efectos dañinos y adoptar medidas que puedan hacerles frente.

Esta misma organización gubernamental para el año 2016, enfatizo que el estrés es una “enfermedad peligrosa”, que perjudica el desarrollo de la labor del trabajador y afecta la salud física y mental de quien lo padece. Finalmente, es importante resalta que el estrés y los trastornos emocionales han afectado a muchas personas durante alguna etapa de su vida. Es así como para en el año 2020, aseguraron que la gran cantidad de trabajo (incluidas las tareas monótonas, poco

estimulantes y sin sentido, son un factor de desencadenante, que puede aumentar los índices de estrés laboral y en consecuencia trae aspectos negativos para el colaborador.

Es por ello, que autores como Bustos et al. (2019), señalan que el reconocimiento del estrés laboral, sus causas; internas y externas, así como la respuesta tienen las personas y las organizaciones frente a ello, son en reiteradas ocasiones significativas, y estos autores han expedido guías y estrategias para los empleadores, con el fin identificar estos aspectos; causas, síntomas y respuestas, todo en pro del trabajador. Una de las ventajas en el medio laboral, es sobrepasar las habilidades y capacidades del ser humano produce agotamiento, estrés laboral y depresión, lo cual ha representado un riesgo psicosocial considerable en la afectación a la salud y el bienestar personal. (pp. 1239-1248)

Para Rudas (2022), quien analizó en su estudio que la firma internacional Marsh, en Colombia determinó que, a nivel nacional, el 57% de las personas manifestaron sentirse algo o muy estresados por su trabajo diario. Se determinó que el estrés, es una problemática que sigue siendo vigente hoy en día. Es por eso, que tanto a nivel internacional, como nacional se han buscado diferentes alternativas identificando, como afirma lo afirma Posada (2013), que la salud mental es de gran importancia para la salud pública, ya que existen razones para que esto sea así, entre ellas, se identifica que los trastornos mentales son más frecuentes de lo que se cree, ya que estos afectan a dos de cada cinco personas adultas en el territorio nacional colombiano, sin importar el nivel socioeconómico, su cultura, raza, área geográfica, entre otros.

Ahora, la legislación colombiana a través del Decreto 2566 de 2009, define a la enfermedad laboral, como un estado patológico derivado del trabajo, a partir de esto, se dejó un registro de todas enfermedades profesionales que van asociadas al ámbito laboral, dentro de ellas se encuentra el estrés, el cual es causado por diferentes factores relacionados al trabajo, entre

ellos el ambiente laboral, cantidad de trabajo, horarios de trabajo, entre otros factores de riesgo psicosocial.

Además, en Colombia existe desde el año 2013, la Ley de Salud mental 1616, la cual establece que se debe garantizar el ejercicio pleno de la salud mental a la población colombiana, la cual se enfoca en darle interés y prioridad a este derecho fundamental de salud pública, aportando garantías, definiciones, derechos, promoción y prevención de la salud mental, acciones a tomar, atención integral e integrada, entre otros aspectos.

Además, desde el año 2020 el Ministerio de Trabajo colombiano, anuncio en la circular 0064, el establecimiento de las acciones mínimas para la promoción y cuidado del trabajador; así como también la prevención y mitigación de problemas y trastornos mentales. Para este mismo año, este Ministerio, estableció como herramienta obligatoria para los empleadores la evaluación de factor de riesgo, la cual evalúa factores de riesgo psicosocial que se encuentran en el entorno laboral.

Adicionalmente, se agrega que hay que recordar que toda empresa u organización, debe contar cumplir con las acciones y obligaciones del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, ya que, el sistema SG-SST, tiene como objeto la identificación, valoración, seguimiento e intervención de los factores de riesgo psicosocial de los trabajadores (Mintrabajo, 2020).

Por lo anterior, es indudable determinar que el estrés laboral, es una problemática que afecta la salud e integridad de la población mundial, es importante que las organizaciones reconozcan: que conocen, que opinan y cómo actúan, los trabajadores frente a una situación de estrés, además de identificar: las causas y desencadenantes, los síntomas y respuestas ante ello.

De acuerdo con lo anterior, es importante para esta investigación dar respuesta a la pregunta ¿Cuáles son las representaciones sociales sobre el estrés y sus efectos en la salud de docentes y funcionarios de una institución educativa privada de la ciudad de Tunja?

Objetivos

Objetivo General

Identificar las representaciones sociales sobre el estrés y sus efectos en la salud de los docentes y funcionarios de una institución educativa privada de la Ciudad de Tunja.

Objetivos Específicos

Analizar la información que tienen los docentes y funcionarios del estrés y sus efectos en la salud.

Explicar las actitudes que tienen los docentes y funcionarios frente al estrés y sus efectos en salud.

Especificar el campo de representación de los docentes y funcionarios sobre el estrés y sus efectos en la salud.

Describir información relevante frente al estrés y sus efectos en la salud de docentes y funcionarios de una institución educativa privada de la ciudad de Tunja.

Justificación

La presente investigación, tuvo como propósito conocer las representaciones sociales sobre el estrés y sus efectos en la salud de los docentes y funcionarios de una institución educativa privada de la ciudad de Tunja. Es de aclarar, que no se pretende evaluar los niveles de estrés en los trabajadores; por el contrario, el interés por el objeto de estudio se formuló en función a lo que un grupo de docentes y funcionarios conoce, piensa y actúa, respecto al estrés;

sus causas, síntomas y respuestas de ello, y como esto puede ser un factor protector o de vulnerabilidad en los docentes y funcionarios

Esta investigación se justifica por los decretos y estudios que existen entorno al estrés y sus consecuencias. También por su significancia en el mundo actual y organizacional, por eso, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020), publicó la guía: *hacer lo que importa en tiempo de estrés, una guía ilustrada*, la cual sirve para aprender a manejar y sobrellevar el de estrés, también enseña actuar frente a la adversidad, esta guía brinda a las personas información de importancia con el fin de que generen habilidades prácticas, para tratar el estrés.

Además, la Organización Internacional del Trabajo (2020), cuenta con una amplia variedad de libros y guías, que apoyan a las organizaciones en el manejo y prevención del estrés en los trabajadores. Es por ello, que para el año 2020 crean más de 51 herramientas pro del bienestar individual y organizacional, enfocadas a los diferentes sectores económicos, cada una de estas herramientas buscan: prevenir, mitigar y actuar, frente a los posibles efectos del estrés, se hace énfasis en el procedimiento del estrés, los factores de riesgo laboral, la violencia, el acoso laboral y los cambios físicos ambientales y químicos al que el trabajador pueda estar expuesto.

Por otro lado, el Gobierno Colombiano, con el pasar de los años ha implementado decretos y legislaciones, enfatizadas a la protección del trabajador dada su importancia, por esta razón crea el decreto 614 de 1984, el cual, informa que el sistema de salud ocupacional, debe al proteger al colaborador de riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos y psicosociales, que pueden derivarse del trabajo o la organización en general, los cuales afectan la salud individual y colectiva la comunidad institucional, ahora, en 1984 en la resolución 1016,

establece programas y actividades de medicina preventiva, fomenta el diseño y ejecución de estos programas a nivel de empresa, para el control de enfermedades y riesgos psicosociales.

En este mismo sentido, para el año 2008, se publica la resolución 2646 la cual establece, disposiciones y responsabilidades, para la evaluación, prevención intervención y monitoreo de los trabajadores, frente a la exposición de factores de riesgo psicosocial, que causan afectaciones a la salud y el bienestar de la persona, además de ser un generador potencial de estrés (Minsalud, 2008).

Es importante tener en cuenta, que las organizaciones deben contar con el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual realizara un monitoreo constante de sus trabajadores, con el fin de proteger, mejorar y recuperar la salud mental y el bienestar de sus trabajadores.

Ahora bien, el artículo 49 de la Constitución Política Colombiana, fundamenta la promoción de la calidad de vida, así como, las estrategias y principios para una atención integrada (Congreso Colombiano, 2013). De otra parte para el año 2022, el Congreso Colombiano, expidió la Ley 2191 de 2022, que regula la desconexión laboral, esta ley tiene como objetivo, normalizar e incentivar la desconexión laboral de todos los puesto de trabajo, sin importar las diferentes modalidades de contratación, este derecho ya se encuentra reglamentado y es de cumplimiento obligatorio por parte de los empleadores, pues nació de las nuevas modalidades de trabajo, con el fin de salvaguardar el bienestar de los trabajadores (Congreso de Colombia, 2022).

Por lo anterior, la presente investigación fue un estudio de relevancia, puesto que, el estrés laboral se sigue considerando como una enfermedad influyente, este trabajo aborda el estrés como un campo de conocimiento, el cual tiene significado y uso social; es decir, el

significado será comprendido como la interpretación o representación social construida desde el estrés.

Es este orden de ideas Ramírez (2005), considero que existen números estudios interesados en relacionar los síntomas del estrés, con las actitudes y cambios conductuales del trabajador, puesto que desde la concepción de los trabajadores, estos han relacionado al estrés directamente a problemas laborales, que afecta tanto a hombres como a mujeres, sin embargo, otras investigaciones consideran que el estrés no solo se remonta al entorno laboral, sino que también, puede tener una relación directa con otros ámbitos como el de la familia y las relaciones interpersonales. (pp. 27-36)

Ahora, el presente estudio brindará aportes significativos, desde un punto disciplinar se ha observado que el estrés ha sido un estudio propio de la psicología y la biomedicina, estas áreas se han caracterizado por evaluar el estrés a nivel biológico y psicológico, ya que el análisis del estrés se ha construido desde diferentes campos temáticos, así como también, desde aspectos teóricos, conceptuales, metodológicos y empíricos, que van más allá de las disciplinas (Velázquez, 2005).

Por otro lado, desde un componente social, se ha evidenciado que el estrés ha sido determinado por la OMS (2008), como una pandemia, la cual no desconoce estrato social, género, nivel académico, entre otros, por esta razón, ningún ser humano está exento de padecerla, por lo que en consecuencia se ve afectado el entorno social, en otras palabras el estrés puede afectar las relaciones interpersonales de la persona, así que, una detección oportuna evitara, afectaciones sociales; irregularidades en las relaciones sociales e interpersonales del trabajador, que pueden conllevar a deterioros en salud mental, como se ha dicho, la detección

oportuna del estrés contribuye al desarrollo e implementación de estrategias y modelos de prevención.

Además, la psicología social enfocada a la representación social, se basa en la creación de conocimiento desde el sentido común y el entorno social, es decir, que el conocimiento es una construcción de pensamiento, ideas y comportamientos, que se construyen a partir de signos, imágenes y símbolos, desde la interacción social, las representaciones sociales, poseen un carácter dinámico y estable, lo que permite a las personas comunicarse y compartir conocimientos entre sí, lo que da como resultado nuevos conocimientos e ideas, que pueden influir en el pensamiento y comportamiento de un grupo social, es por esta razón, que el presente estudio brinda aportes significativos al mundo social y relacional (Barranza et al., 2013).

Ahora bien, como se mencionó anteriormente, miles de trabajadores se han tenido síntomas de estrés o se han visto afectados por él, por lo tanto, en aporte a la psicología organizacional y en relación la seguridad y salud en el trabajo, SG-SST, en donde el estrés es un factor de riesgo psicosocial, el cual puede influir en el desarrollo y bienestar del trabajador, sumado al desempeño laboral y el clima organizacional.

Es importante reconocer cuáles son las causas, síntomas y respuestas que tienen los trabajadores entorno al estrés, ya que, de esta forma se pueden generar y trazar estrategias para prevenirlo y mitigarlo, de esta manera, las organizaciones tendrán trabajadores más saludables y estables.

Por otra parte, el presente estudio también puede ser aporte para la psicología clínica, ya que, como se ha mencionado, el estrés puede generar afectaciones a la salud mental del trabajador, dado a que, dependiendo de los síntomas y respuestas que tengan los trabajadores, estos pueden desarrollar e intensificar trastornos mentales derivados del no control y manejo del

estrés, además de las posibles afectaciones a la salud que se pueden desencadenar de ello, por la complejidad y su componente silencioso, lo cual dificulta una detección oportuna de la misma. En este orden de ideas, promover la protección de la salud mental en los colaboradores no solo brindará bienestar al trabajador, sino también fortalecerá el buen desarrollo de la organización.

Finalmente, el aporte académico de la presente investigación es relevante, puesto que, se puede destacar a pesar de la basta literatura que se encuentra sobre el estrés y el estrés laboral, generalmente se evalúa, analiza o describe el nivel de estrés de las personas, como componente diferencial el presente estudio se basara en representaciones sociales, las cuales, se centran en tres aspectos principales; la información, es decir qué conocen sobre el objeto de estudio, el campo de representación, qué opiniones tienen los participantes del objeto de estudio y cómo actúan frente a este. En consecuencia, se pretende conocer qué saben las personas del estrés y cuáles son los principales desencadenantes o causas del estrés, así mismo que afectaciones puede conllevar este para la salud y cómo actúan las personas al padecerlo.

Por lo anterior, de acuerdo con los resultados, se pudo establecer que los participantes poseen conocimientos básicos de lo que es, significa y conlleva el estrés, principalmente porque lo asocian a su experiencia frente al tema de investigación, se identificaron las principales causas y desencadenantes, de los resultados de la presente investigación se pueden implementar estrategias de promoción y prevención para la salud y bienestar del trabajador, como es conocido el estrés puede causar enfermedades de gran afectación , siendo una de las principales causales de incapacidades y bajo rendimiento laboral.

Marco Teórico

El presente marco teórico, hará una descripción de los referentes teóricos y empíricos que le dan validez a la presente investigación, en ese sentido, se trae a colación diferentes autores, estudios y entidades que aportaran elementos y contenidos relevantes, para el presente estudio.

De esta manera, se abordarán referentes temáticos orientados a las representaciones sociales, el estrés, el rol docente y las categorías, tales como: factores psicológicos, emocionales, fisiológicos, laborales y familiares.

Representaciones Sociales

Los inicios de las representaciones sociales surgen principalmente de los aportes del sociólogo y filósofo francés Durkheim (1895), quien fue de los primeros sociólogos en cuestionar el entorno social y como este influye en el saber de las personas, es decir, las condiciones sociales actúan como fuente de conocimiento.

Este autor observó, que todos los sujetos podían percibir un entorno del mismo modo, sin embargo, las percepciones de los sujetos cambiaban de un entorno o sociedad a otra, es por eso que nace "*La teoría sociológica del conocimiento*", la cual revela que todo conocimiento tiene una lógica y que este se basa en una realidad que corresponde al desarrollo del marco social (Vera, 2002. pp- 103-121)

Es por ello, que parte de la construcción de la psicología social y las representaciones sociales colectivas se da gracias a Durkheim en (1895), quien realizó una comparación entre la psicología y la sociología, que dio como resultado la definición del campo de la Psicología social y es tomada como una forma de estudiar las representaciones sociales desde una nueva perspectiva social o colectiva (Mora, 2002).

También, se identificó que el pensamiento colectivo se puede atribuir a experiencias o historias en común, influencias culturales y/o religiosas, que puedan crear conocimiento a partir un tema o situación específica. Durkheim en 1898, en su libro, “*Representaciones individuales y representaciones colectivas*”, considero que las representaciones sociales colectivas, son formas de conocimiento construidas desde la sociedad, ya que, este incorpora un pensamiento colectivo, que se construye desde los principales fenómenos sociales: la ética, los valores, las creencias, los mitos, el derecho y la economía. De igual forma, la ideología de Durkheim ha servido para comprender y explicar situaciones relacionadas con el saber humano, explicando así, que la vida social es el estado de todo pensamiento organizado (pp.4-10)

Ahora, las representaciones sociales colectivas, han sido comprendidas como un producto de acciones y reacciones intercambiadas por lo sujetos en un mismo rol social, por ello, este autor estableció que la colectividad no podía ser el resultado de una visual individual, es decir, que toda consciencia colectiva trasciende por su fuerza y es evidenciada en las creencias populares y culturales de la sociedad, así como en los mitos, la religión y la historia (Durkheim, 1898, p.114).

Como se ha mencionado anteriormente, la construcción del conocimiento nace de la interacción social, por tal razón, el psicólogo social francés, Moscovici (1961), toma como punto de referencia las aportaciones de Durkheim, sobre el campo de la psicología social y la implementación de las representaciones sociales colectivas. En su libro titulado y publicado “*Psicoanálisis, su imagen y público*”, describe a las manifestaciones sociales como entidades casi tangibles, las cuales circulan, se cruzan y se cristalizan, todo a partir de una palabra, un gesto y un encuentro, la mayoría de estas representaciones surgen de relaciones estrechas y comunicaciones intercambiadas entre los sujetos, no solo se determina una acción sino que

también ayudan producir nuevas acciones, comportamientos y posturas, de acuerdo con un objeto, persona o hecho. (pp. 6-22)

Además, las representaciones sociales se han enfocado en tres principales aspectos: qué conoce, opina y cómo actúa un sujeto de acuerdo a un objeto determinado. Moscovici, analiza a la representación, como un conjunto de conocimientos y acciones psíquicas, que comprendió como “*universos de opinión*”, los cuales, se desplegaban en tres dimensiones: la información, el campo de representación y la actitud.

Ahora, este mismo autor, observo a las representaciones sociales, como conceptos, declaraciones y explicaciones derivadas de la vida cotidiana, las cuales, son obtenidas de la misma sociedad, los mitos, los sistemas culturales y sociales, pues son consideradas formas de pensar a partir de una realidad, también se consideró que las representaciones sociales adquirieron un carácter simbólico, dada la forma en la que se obtiene y se reproduce conocimiento, desde: *pensamientos, realidades físicas y conceptos en imágenes*, es decir, las representaciones sociales transforman lo abstracto en algo concreto y material. (p.43)

Por otro lado, la autora Jodelet (1986), especialista representaciones sociales, se ha destacado por sus aportaciones en el área de la salud mental y la psicología social, siendo parte fundamental para el desarrollo de la misma, considera que este factor, se puede dar a partir de sucesos diarios o experiencias vividas, como lo ilustra en su libro “*La representación social: fenómenos, concepto y teoría, 1986*”. Ella relaciono, diferentes aspectos y contenidos que sirven como fuente para el desarrollo de estas representaciones; y de esta manera observó, que se puede presentar bajo diferentes aspectos, llegando a ser más o menos complejos.(pp. 2-35)

Por ejemplo, las imágenes pueden poseer un conjunto de significados, que permiten interpretar lo que sucede en el entorno e incluso, dar un significado a lo encontrado, basados en

unas categorías, circunstancias o fenómenos y así pues, comprender una realidad concreta de la vida social, dando a entender que la recopilación de todos estos aspectos es una fuente de conocimiento que da como resultado a las representaciones sociales, de manera que, se puede interpretar la cotidianidad como una forma de conocimiento social (Jodelet, 1986, p.37).

Además, las representaciones sociales también se han evaluado desde un papel sociocognitivo, como considera el psicólogo y profesor francés Abric (2001), que la “psicología social y las representaciones sociales, pueden ser tomadas como prácticas sociales y representaciones”. (pp. 7-15)

De acuerdo con lo anterior, este autor, expresa que pueden ser direccionadas como un sistema sociocognitivo y contextualizado, el cual, organiza y estructura el trabajo de las representaciones sociales, así como también asigna las funciones y el rol que estas desempeñan dentro de las dinámicas sociales al igual que las practicas, de esta manera, se puede evidenciar cuáles son sus aportes y como estos se pueden convertir en elementos de gran relevancia para para el estudio de las representación social (Abric, 2001, p 13.).

De esta manera, se puede afirmar que, para cualquier práctica de representaciones sociales, deben existir al menos dos factores esenciales, en primer lugar: dimensiones sociales, historias y materiales, que son entendidos como situaciones externas, en segundo lugar, se encuentran las aportaciones del individuo o individuos a manera grupal, las cuales se enfocan en factores cognitivos y simbólicos (Abric, 2001, p.14)

Así mismo, es importante tener en cuenta, que, para el desarrollo de las representaciones sociales, se debe especificar la naturaleza de la misma para una mayor comprensión, ya que, a partir de ello se puede realizar un análisis de lo evidenciado y así, crear nuevos conocimientos. (Abric, 2001, p.16)

Ahora bien, este campo de estudio se puede representar a partir de una tendencia o suceso relevante, es decir, los sujetos desarrollan ciertos pensamientos y creencias que se derivan de un evento marcante o un objeto fenomenológico específico. En este aspecto, autores como Ludwinget al., (1991), en su libro *“La construcción social de la realidad”*, brindan un aporte significativo al análisis de la vida cotidiana, encaminado al comportamiento de las personas y en relación a una tendencia fenomenológica, en el que se logra identificar una realidad diaria como un proceso intersubjetivo, donde se comparte conocimiento y conciencia con otro individuo (p.2).

De forma general, autores como Berger y Luckmann (1991), determinaron que *“la realidad de la vida cotidiana se me presenta además como un mundo intersubjetivo, un mundo que comparto con otros. Esta intersubjetividad establece, una señalada diferencia entre la vida cotidiana y otras realidades de las que tengo conciencia. Estoy solo en el mundo de mis sueños, pero sé que el mundo de la vida cotidiana es tan real para los otros como lo es para mí. En realidad, no puedo existir en la vida cotidiana sin interactuar y comunicarme continuamente con otros”* (pp. 40,41).

Ahora, de acuerdo con la teoría de representaciones sociales, es importante citar a autores como Markova y Wilkie (1987), para quienes las representaciones sociales, permiten a los sujetos enfrentar aspectos o situaciones que son desconocidas en la realidad de la persona. Afirman, que estas nacen a partir de un sistema cognitivo emocional, lo que permite realizar aproximaciones temáticas orientadas en un principio a las emociones, claramente esto también depende del contexto, las circunstancias personales y sociales de la persona, para que la representación social se desenvuelva, se tiene que tener la cuenta el del ambiente en el que esta se origina. (pp.110-112)

De otra parte, Jodelet (1991), considero que las representaciones sociales, son vinculadas a sistemas de pensamientos desencadenados de condiciones sociales y las experiencias de los sujetos que dan como resultado construcciones simbólicas de la realidad. (pp.1-5)

Según Purkhard (1993), la naturaleza simbólica de las representaciones sociales se deriva de aspectos tales como: sociales, culturales e históricos. Se logra hacer una diferencia con las representaciones sociales cognitivas, dado que, estas son abordadas desde una perspectiva psicológica cognitiva enfocada en teorías de procesamiento de información, es decir, desde este punto, la construcción se realiza desde la mente individual tomando esta misma el lugar del objeto representado, de modo que no es necesario incluir aspectos sociales, históricos y culturales. (Vergara, 2008, pp. 55-80)

Definición de las Representaciones Sociales

Según Moscovici (1979), las representaciones sociales son sistemas cognitivos que poseen una lógica y lenguaje propios, los cuales no solo se constituyen por opiniones o imágenes relacionadas a algún objeto, sino también se basan en teorías o áreas de conocimiento, encaminadas a la realidad, siendo a su vez sistemas de valores, ideas y prácticas, que se desarrollan a partir de la comunicación y el intercambio social. (p.13)

Para Araya (2002), define a las representaciones sociales desde una perspectiva esquemática, en la que las personas dialogan sobre un tema de interés, acontecimientos o situaciones significativas, en otras palabras, hechos que sean dignos de brindar un interés, para este autor las representaciones tienen una doble función: “hacer que lo extraño resulte familiar y lo invisible perceptible, ya que lo insólito o lo desconocido son amenazantes cuando no se tiene una categoría para clasificarlos”.(p.28)

En el caso de Abric (2001), las representaciones sociales, actúan como conjunto de medidas sociales, que intervienen en el funcionamiento cognitivo del ser y que a su vez influyen en las creencias y conocimiento de la realidad. (pp.12-13)

Para Markova (1996), la teoría de las representaciones sociales, describe como las personas y los grupos crean un mundo sólido y visible a partir de diferentes fenómenos, ya que, este estudia a las personas y como estas logran ver más allá de una información brindada. (p.110)

De acuerdo con Jodelet (2008), la representación social, nace de algo y de alguien, es decir, no es la copia de lo real o lo ideal, tampoco es considerado como algo subjetivo del objeto u objetivo de la persona, sino que, por el contrario, se enfoca en un proceso del cual se logra establecer una relación, con el ser y las cosas. (p.191)

Funciones de las Representaciones Sociales

En primer lugar, para Moscovici (1988), las representaciones sociales cumplen la función de hacer que una realidad desconocida se convierta en una realidad familiar, cuando una realidad es desconocida, esta da paso a que genere una preocupación y por ende una amenaza que pueda dañar el flujo y estabilidad de una comunidad o sujeto.

Por otro lado, Jodelet (1991), considero que una función de las representaciones sociales, son el intercambio de comunicación entre las personas ya que, se implica el lenguaje verbal y no verbal, para la formación de la misma, por este medio se logra la comunicación compartida, es decir, cuando los sujetos comparte información, ya sea por un evento o por un objeto, lo cual logra establecer una relación entre ellos, dando como resultado la construcción de una realidad con significados distintos. (Piña & Cuevas, 2004. pp 105-106)

Para Sandoval, (1997), las representaciones sociales cumplen cuatro funciones importantes, primero, la comprensión del mundo desde las relaciones sociales, segundo,

permiten examinar o juzgar hechos, tercero sirven como fuente de interacción a partir de la comunicación, la cuarta función es considerada la actuación, ya que, esta es condiciona por las representaciones sociales. Finalmente, estas producen significados los cuales, sirven para comprender, analizar y evaluar, como se comunica y actúa el mundo social. (pp. 24-26)

Procesos de la Representación Social

Dentro de la representación social se han evidenciado dos procesos que participan en su origen y formación: el proceso de anclaje y la objetivación, es importante aclarar que estos dos son procesos diferentes.

Krause (1998), indica que el proceso de anclaje permite entender como el conocimiento integra a otro ya existente, es decir, permite anclar lo desconocido entendido como algo que crea problemas a una red de categorías y significados a partir de dos modalidades: la inserción del objeto que va desde algo conocido y preexistente, por otro lado, la instrumentación social del objeto representado, explica la dinámica social convirtiéndolas en instrumentos útiles de comunicación y comprensión. (p. 127)

Así mismo, objetivación es el proceso en el que los conceptos abstractos son transformados en experiencias concretas, como se ha nombrado, las representaciones sociales, pretenden volver lo invisible en algo perceptible. En este aspecto, Jodelet (1984), explica este proceso en tres puntos: En primer lugar, la construcción selectiva, proceso en el que se descontextualiza el discurso, el cual se realiza en función a aspectos culturales y normativos, en segundo lugar, el esquema figurativo en el que la palabra, se estructura y objetivista en un pensamiento simple, concreto, sintético conformado con imágenes de experiencias vividas y concretas, en tercer lugar, la naturalización comprendida como la transformación de un concepción en una imagen. (p. 28)

Dimensiones de las Representaciones Sociales

Las representaciones sociales tienen tres dimensiones básicas: la información, la actitud y el campo de representación.

Para, Jodelet (1986), la información es el conocimiento que la persona tiene de un objeto social, sumado a la cantidad y calidad de información, la actitud puede ser tomada como positiva o negativa de acuerdo al objeto de representación, mientras que el campo de representación, se estructura y organiza a partir de un mínimo de información. (p 470)

Información: Se entiende como el conjunto de conocimientos que tiene sujeto o grupo de acuerdo a un objeto o acontecimiento social específico, la información conduce al enriquecimiento de los datos o explicaciones de una realidad. De igual forma, la comunicación surge a partir de un contacto directo con el objeto o el grupo social (Moscovici, 1984, p. 203).

Actitud: Se considera la conducta de los sujetos frente al objeto o acontecimiento social, es decir, la reacción que tiene la persona derivada del objeto o hecho, las reacciones se pueden tener independientemente de la cantidad de información que tengan sobre un objeto o situación, esta reacción puede ser tanto positiva como negativa. El origen del término actitud indudablemente es psicológico a pesar de que se usa en el campo social, las representaciones sociales poseen actitudes (Moscovici, 1984, p. 204).

Campo de representación: Se refiere a la organización de elementos que van dentro de las representaciones sociales, estas se organizan a partir un conjunto de actitudes, opiniones imágenes, experiencias y vivencias del sujeto o grupos sociales, el campo de representación

social gira en torno a un esquema figurativo, que se construye por un proceso de objetivación, (Banchs, 1991, p. 2).

Estrés

Conceptualización del Estrés

Para el siglo XIV, el término de estrés fue tomado del latín (*stringere*: tensar o estirar) y utilizado por el idioma inglés (*strain*: tensión) para describir la opresión, la adversidad y la dificultad. (Moscoso, 1998, p.1)

De otra parte, la Real Academia de la Lengua Española, define el termino Stress traducido al español como estrés, como una tensión provocada por eventos abrumadores que originan reacciones que alteran el desarrollo de la persona y producen afectaciones algunas veces graves (RAE, 2021)

Consecuentemente, el autor Selye (1965), fue considerado pionero en el estudio del estrés, y lo definió como una respuesta adaptativa del sujeto ante diversos estímulos, ya que, el estrés ocurre cuando existe una alteración en el cuerpo causada por algo interno o externo, lo cual asocio a aspectos biológicos, fisiológicos y psicosomáticos. (p. 187)

Este autor, denomino las respuestas del estrés como: *Síndrome general de adaptación SGA*, el cual dividió en tres etapas, “*etapas de adaptación al estrés*” en primer lugar, se encuentra la alerta de reacción, es decir, cuando el cuerpo detecta el estímulo, la segunda fase, se denominó fase de adaptación, en esta fase el cuerpo reacciona ante tal estímulo. Por último, describió la fase de agotamiento, en la cual se mide el tiempo y la intensidad en la que trascurren los síntomas, también dio su aporte a la definición del estrés, cuando afirmo que el estrés es una reacción del cuerpo no específica, la cual es caracteriza por un esfuerzo adaptativo del individuo a un problema o situación. (p. 187-189)

Por otro lado, Lazarus y Folkman (1984), desarrollaron un modelo orientado a procesos cognitivos como respuesta a situaciones de estrés y momentos de exposición. Para estos autores el estrés es el resultado de transiciones sujeto-ambiente, es decir, el estrés depende del ambiente y entorno, como el sujeto reacciona ante una situación potencialmente estresante. (p. 85)

Estos mismos autores, definen el estrés como una relación particular entre la persona y el ambiente que es evaluado como una amenaza o peligro que puede poner en riesgo su bienestar, es decir, es el resultado de la interacción del individuo con su entorno, a partir de esa relación la persona percibe o evalúa si ese entorno puede ser una amenaza o peligro. (p.85)

Para autores como Sandi (1991), el estrés también es considerado como un fenómeno complejo, el cual se ve envuelto, tanto en estímulos como en respuestas, este proceso se puede considerar dinámico, ya que involucra diferentes variables y niveles de interacción, siendo estos elementos un aporte al desarrollo de factores estresores y a la vez la forma en que se afrontan los mismos, respuesta. (p.36)

Para Caballo y Simón (2000), el estrés ha sido tomado como un constructo de interés, dado que, se encuentra en la información que se recibe a diario, muchos profesionales y diferentes disciplinas han usado este término con gran frecuencia, se puede decir que el estrés está en todo lado, todo el mundo habla de él por su importancia y por cómo actúa en la vida de las personas, también por su afectación a la salud y su incidencia en el área laboral. (pp 111-115)

Por su parte, Naranjo (2009), considera que el estrés ha sido un tema importante para el estudio de la conducta humana, diversos científicos lo han estudiado, centrando su interés y preocupación por los efectos que este conlleva, en la salud física y mental del ser humano, dado que, esto afecta el rendimiento laboral de una persona. Por consiguiente, se encuentra la necesidad de que las personas aprendan a prevenir y controlar el estrés, dado que la persona que

no lo logra, puede poner en riesgo, su salud y estabilidad, mientras que quien aprende y pone en práctica lo aprendido puede disfrutar de una vida tranquila y saludable. (pp.171-190)

Ahora, para Guerrero (1997), en su libro: *“Salud, estrés y factores psicológicos”*, expone diferentes teorías y definiciones acerca del estrés, donde se puede observar el impacto del estrés en la salud y como se provoca la generación del estrés y así mismo señala factores y condiciones que influyen los procesos de estrés, su reacción y respuesta. (p. 64)

De esta manera, el autor resalta el trabajo de la psicología como disciplina que estudia el comportamiento y en este caso también las acciones que el individuo emite -fisiológicas, motoras o cognitivas- ante situaciones que pueden generar conflicto y refiere:

“El estrés vive con nosotros, hemos de acogerlo, tomar lo bueno de él y controlar su cara negativa, aprendiendo habilidades y estrategias de afrontamiento y de solución de problema y ello será todo un reto de asumir un modelo activo de salud, es decir, entender la salud como algo a desarrollar y mejorar activamente, siendo nosotros mismos los responsables de actuar para mejorar nuestras condiciones físicas, psicológicas y prevenir posibles deterioros. La forma de comportamiento puede definir o no condición de salud de nosotros”. (p. 67)

Ahora, el estrés también ha sido catalogado como una enfermedad de alta prevalencia, que causa grandes afectaciones a salud y bienestar de quien lo padece, es por eso, que diferentes entidades internacionales, han centrado su preocupación por encontrar las principales causas del estrés y así mismo han buscado alternativas y estrategias para; mitigar, prevenir y controlar, este fenómeno. La OIT (2016), ha definido el estrés laboral como una enfermedad que puede afectar la salud y el desempeño de los trabajadores que la padecen. En el *“Libro Estrés: Un reto Colectivo”*, el estrés es comprendido como una respuesta física y emocional, por un daño causado a la estabilidad del trabajador, los factores de riesgo psicosocial tienen un papel

importante como causantes de estrés; el ambiente, los recursos y las capacidades del individuo, el tipo de trabajo, las relaciones interpersonales y el ambiente laboral, son algunos de estos factores de riesgo psicosocial, que pueden contribuir al padecimiento del estrés laboral.

Ahora bien, los factores de riesgo psicosocial, son los causantes de muchas situaciones de estrés laboral, ya que, estos pueden ser factores pueden clarificarse desde lo más mínimo hasta lo más complejos, que finalmente terminaran afectando al trabajador de alguna manera. Para Moreno y Báez (2010), la relación del estrés y el trabajo, se establece desde aparición de los factores psicosociales, hay que tener en cuenta que estos factores pueden ser derivados de condiciones internas o externas que afectan al trabajador y, por ende, pueden desencadenar la aparición del estrés. De acuerdo con esto, el estrés laboral se ha conceptualizado, como aquel que se deriva de la exposición a diversos factores psicosociales de riesgo, ya que estos tienen una alta probabilidad de afectar de forma directa y considerable la salud y bienestar del trabajador y en consecuencia también afectara el campo organizacional. (pp. 4-18)

No obstante, a lo largo del tiempo el estrés ha sido definido, siendo por lo general considerado como una forma ante un factor determinante o estresor, mientras que diferentes estudios han definido el termino de estrés como el resultado a una respuesta del sistema interno la persona ante situaciones externas de alta demanda, básicamente se genera un desequilibrio entre el factor estresor y la habilidad, como capacidad de respuesta (García, et al., 2015, pp 359-366).

Así mismo, se puede observar el estrés por diferentes síntomas psicológicos, físicos o sociales, ya que, para un sujeto es difícil lograr una relación entre las habilidades que posee y la capacidad de respuesta entorno a ello. Por esta razón, el estrés también ha sido definido como una forma de adaptación ante diferentes estímulos, la adaptación se da cuando el sujeto logra dar

frente a una situación de estrés y no se genera ningún síntoma o daño a la persona (Pasca et al., 2012, pp. 17-25).

Tipos de Estrés

El estrés a ha sido evaluado y estudiado por bastante tiempo, lo que ha podido evidenciar que existen diferente tipo de estrés y esto puede variar dependiendo contexto y situación.

Algunas entidades de la salud, han clasificado el estrés de la siguiente manera: En primer lugar, el *estrés normal*, el cual se caracteriza por reacciones fisiológicas ante determinadas situaciones.

En segundo lugar, se encuentra el *estrés patológico* el cual se manifiesta por periodos prolongados que probablemente causaran problemas físicos y psicológicos, que con el pasar del tiempo pueden llegar a causar un estrés crónico o una psicopatología derivada.

Continuando, el *estrés postraumático*, es aquel que se presenta después de un hecho o situación traumático una característica importante de tipo de estrés es que cualquier persona puede padecerlo, finalmente, se encuentra el *estrés laboral*, el cual es un conjunto de situaciones enfocadas a área laboral, las cuales pueden superar las habilidades de la persona y en consecuencia derivar al estrés. (Sanitas, s.f.)

Es importante afirmar que de acuerdo con la última actualización del Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales (DSM-V), el estrés se encuentra relacionado en la sección de *estrés postraumático*; caracterizado por un recuerdo recurrente y molesto derivado de un suceso o acontecimiento fuerte vivido por una persona, que evoca sentimientos de miedo, impotencia o terror, causando así alteraciones en el estado de ánimo, la cognición, trastornos del sueño, entre otros.

Por otro lado, en la sección de trastornos relacionados con traumas y factores de estrés, se encuentra el *estrés agudo*; el cual consiste en una reacción disfuncional, intensa y duradera, por un acontecimiento traumático o abrumador para la persona.

Estrés Laboral: Es la respuesta del trabajador ante las exigencias y presiones laborales, es decir, el trabajador no posee las capacidades y/o habilidades para afrontar determinadas situaciones laborales, lo que en consecuencia da como resultado el estrés, en las organizaciones existen varios factores que pueden causar o desencadenar el estrés; ambiente laboral, clima organizacional, relaciones interpersonales, puesto de trabajo, ambientes y locaciones, carga laboral, funciones, horario de trabajo, entre otros.

Para Marquéz (2013), el estrés laboral aparece cuando el trabajador se encuentra ante situaciones laborales que generan una alta demanda de la persona, es decir, el puesto de trabajo y la misma organización pueden conllevar al estrés laboral, se comprende que el estrés puede depender habilidades del trabajador y el entorno que lo rodea. (p. 18)

Estrés Académico: Es definido por Caldera et al., (2007), como aquel derivado de situaciones y demandas del ámbito académico, este estrés se puede ver como un proceso adaptativo y principalmente psicológico, el estrés académico también es definido como una reacción fisiológica, emocional, cognitiva y conductual ante estímulos o acontecimientos académicos. (p.27)

Eustrés o Estrés Positivo: Es un estado de conciencia en el cual la persona posee un pensamiento, emoción y sensación, positiva, es decir, sienten satisfacción y gran energía, este tipo de estrés se conoce como una respuesta óptima ante diferentes estímulos, ya que, estimula a las personas a enfrentarse de la mejor manera a los problemas o situaciones que surjan,

mostrando así a una personas más activa, creativa, eficaz y eficiente ante diferentes estresores, contrario de lo que se cree, el estrés no siempre es malo o hace daño a la persona que lo vive.

Por su parte Holmes (2014), considera que el estrés positivo, logra que la persona le exija a su cuerpo y mente, ya que, de esta manera, se estimulan y son capaces de proponerse retos y a la vez disfrutarlos, este tipo de estrés protege a las personas de los efectos del estrés negativo. También se puede decir que el eustrés puede ayudar a mejorar el bienestar de las personas, al ser positivo y beneficioso para la salud de individuo. (p.37)

Distrés o Estrés Negativo: Se conoce como el estrés malo, el cual repercute en la salud de las personas las cuales, presentan un desorden fisiológico, el distrés puede causar muchos estímulos dañinos para la persona que lo padece. El bienestar de la persona se ve afectado, los miedos e inseguridades crecen, al mismo tiempo que la fatiga física y mental. Este factor, también se entiende como una sobre carga de estrés negativo, esto quiere decir que tiene una prevalencia prolongada en quien lo padece, puesto que la persona no logra adaptarse y se sale de control, una manifestación puede ser tener pensamientos y sentimientos de ira, enojo, angustia y agresividad. (Ospina, 2016, pp. 15-25)

Teorías del Estrés

Teorías Basadas en las Respuestas: De acuerdo con esta teoría el estrés se produce por una alteración al equilibrio interno de la persona, en otras palabras, surge un estímulo y por ende una respuesta principalmente fisiológica que implica un esfuerzo de la persona. La respuesta se puede tomar como aquellas reacciones que tiene una persona ante evento de amenaza o tensión, el sujeto pone a prueba su capacidad de respuesta y adaptación, por lo que, dependiendo de ello, el sujeto puede o no presentar algún síntoma negativo o positivo derivado de ello, como se ha

observado, existen miles de respuestas ante miles de situaciones que pueden surgir a diario o como otras que pueden ser de gran o menor magnitud (Selye, 1974, p. 385).

Teorías Basadas en el Estímulo: Esta teoría está centrada en las respuestas del sujeto frente a un estímulo ambiental externo u otros tipos de estresores, siendo estos considerados como aspectos que perturban y alteran el equilibrio de la persona. También se puede comprender que el estímulo es una variable dependiente de eventos internos o externos que afectan la estabilidad de la persona. (Gaviria, 2007, p. 16)

Teorías Interaccionales: Se enfatiza en factores cognitivos, es decir, el pensamiento, las ideas, creencias y actitudes, los cuales interfieren entre los estímulos llamados también estresores y las respuestas. Lazarus y Folkman (1986), consideran que el estrés se da por un proceso interaccional, entre la persona y la situación, es decir, cuando los estímulos sobrepasan a la persona, se genera un desajuste y esto hace que se ponga en riesgo su bienestar. (p. 87)

Causas y Desencadenantes del Estrés

El estrés es causado por diferentes motivos, situaciones o estresores. La OMS (2020), en el libro *“En tiempos de estrés haz lo que importa: Una guía ilustrada”*, sustenta que el estrés tienes muchas causas relacionadas, en las que se pueden evidenciar: dificultades personales, conflictos familiares, situaciones laborales, económicas, educativos y sociales, lo anterior se puede subcategorizar evidenciado así, miedos, emociones, ingresos mínimos, preocupación, problemas emocionales, violencia, conflictos laborales, falta de oportunidades, enfermedades, entre otros.

Además, la OIT (s.f.), menciona que algunos de los causantes del estrés laboral son: la carga laboral, los horarios rígidos e inflexibles, el ambiente laboral, las relaciones interpersonales, la falta de motivación y apoyo tanto familiar, como directivo.

Ahora, diversos estudios especializados en la salud y seguridad de los trabajadores, identificaron cinco grupos de riesgos psicosociales, en el primer grupo se encuentran el exceso de trabajo, en el segundo grupo, la falta de control sobre el desarrollo del trabajo, en el tercer grupo se observa la falta de apoyo social y liderazgo, continuando con el tercer grupo se evidencia la falta de motivación y compensaciones, por ultimo las jornadas extensivas de trabajo. (OIT, 2013).

Por su parte, la Organización Panamericana de la salud (OPS, 2016), ha identificado cuales son los causantes del estrés más comunes, en su publicación *“Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades”*. Afirma que una de las causas más comunes del estrés laboral son los riesgos psicosociales, relacionados al entorno laboral, es decir, a las funciones del trabajo, las condiciones, ambiente laboral y la carga de trabajo, a parte de las condiciones externas que puedan influir en el individuo, este tipo de situaciones o condiciones pueden tener una respuesta negativa sobre la salud y el desempeño laboral.

Se considera así mismo, que los efectos del estrés varían de una persona a otra, a pesar de ello, esto puede repercutir en la salud física y mental del trabajador, sumado a que estos factores también pueden desencadenar comportamientos tales como: el consumo de sustancias psicoactivas y el aumento en los trastornos del sueño. (OPS, 2016)

Además, se ha observado que existen diferentes situaciones que pueden causar estrés, estas situaciones pueden variar desde lo simple a lo más complejos, de ahí también dependerá la recepción que le dará el individuo y la respuesta del mismo. Guerrero et al., (1983), relaciona diferentes situaciones generadoras de estrés las cuales, expresa de la siguiente manera: en primer lugar, por los sucesos vitales inusuales y sorprendentes dañan la cotidianidad del sujeto, para luego continuar con las situaciones menores y cita a Lazarus (1984), considerando que él

menciona que este tipo de sucesos se dan por la cotidianidad, ejemplo, un trancón, comida que se quema, cosas que no salen bien, entre otros, en tercer lugar se observan los sucesos crónicos, aquí el estrés se mantiene por mucho tiempo ya sea porque una enfermedad lo causa o su relación de pareja no va bien, finalizando, se encuentran los estilos de vida dado que, aquí se ve la profesión, las relaciones sociales y hobbies (p.8).

Por otro lado, Sánchez (2010), consideran que estrés laboral, puede derivarse como parte principal de factores psicosociales: desempeño profesional, organización y función, responsabilidades y funciones; ambiente laboral, horario de trabajo, lugar de trabajo y entorno social, son aquellos que puede desencadenar más fácil la aparición del estrés es por eso, que con considerados como los principales estresores dentro del ambiente laboral, acabe aclarar, que dentro del entorno organizacional existen diversos factores internos o externos que pueden conllevar al padecimiento o intensificación del estrés laboral (p.57-58).

En ese mismo sentido, Ospina (2016), en su investigación, retoma los aportes de Elliot & Eisdorfer (1982), en el que propone cuatro categorías de estresores: estresores agudos, derivados de situaciones o acontecimientos externos de corta duración, ahora, las secuencias estresantes son de duración más larga y estas son derivadas de la cotidianidad, continuando se encuentran los estresores intermitentes, se derivan de los estresores agudos y se presentan con cierta periodicidad. Por último, los estresores crónicos continuos caracterizados por eventos o situaciones que se presentan en la vida de las personas constantemente, o suelen ser mayormente recurrentes, por lo general suelen ser situaciones que se presentan a diario, como los trancones, discusiones, situaciones interpersonales, entre otros. (pp.15-26)

Por lo anterior, como se ha podido evidenciar el estrés puede tener diferentes causales, por lo que apoyándose en diferentes autores categorizo en tres las principales más comunes del

estrés: En primer lugar, las causas sociales; las cuales se remontan a la interacción social, los comportamientos disruptivos, el nivel social, la inequidad, las grandes poblaciones, la economía, el desempleo y el desarrollo mismo de una organización, a nivel interno o externo, pueden conllevar a que los niveles de estrés aumenten, en un segundo lugar, las causas biológicas; estas derivadas de la enfermedad crónica o patología que aún no tiene un cura definitiva pero se puede tratar a través de medicamentos (Ospina, 2016).

Para Durán et al., (2010), las enfermedades pueden generar cambios en la vida de las personas, su estados de ánimo y su conducta, lo que genera una vulnerabilidad en la personas y en consecuencia esta puede generar cuadros de estrés, por último, las causas químicas y ambientales; normalmente surge por arreglos o mejoras locativas, el ruido, polvo, pinturas, pegantes u otras sustancias químicas, el estrés también se puede derivar del ambiente en el que se encuentra, la luz, ruido, temperatura, humedad, entre otros. (p.33)

Como se ha mencionado, existen diferentes aspectos que causan el estrés, sin embargo, Everly (1978), considera que existen dos principales tipos de estresores: En primer lugar, los psicosociales, los cuales no son causantes directos de respuestas al estrés, pero si pueden convertirse estresores a través de su proceso de interpretación cognitiva o de la importancia que el sujeto le dé, en segundo lugar, los aspectos biológicos son estímulos que se trasforman en estresores por su capacidad generar cambios bioquímicos o eléctricos en la persona. (p. 101)

Respuestas y Reacciones al Estrés

El estrés puede tener diferentes tipos de respuestas, algunas van desde simples emociones, hasta reacciones fisiológicas o cambios comportamentales, por ello, Ospina (2016), define al estrés como un conjunto de respuestas determinadas, que pueden surgir de desde un

sistema neurológico, fisiológico, cognitivo y finamente comportamental, los cuales están definidos, por estresores externos o estímulos internos. (p. 16)

Ahora, el cuerpo necesita mantener en equilibrio para poder funcionar efectivamente, esto quiere decir que cuando algo falla, el cuerpo responde ante tal situación, por lo tanto, el proceso del estrés también se ha entendido o comprendido por la homeostasis, la cual se encarga de generar un equilibrio en los sistemas del cuerpo, es decir, mantiene un sistema normal y equilibrado. Es por eso que Selye (1936), manifiesta que el estrés ha sido ligado íntimamente con el término de homeostasis. Este autor, define al organismo como un sistema dinámico que mantiene un equilibrio de su estado interno. A esto lo denomino homeostasis, el cual se ve amenazado por un evento o diversos estresores, de esta manera, aparece la reacción general de alarma o el síndrome de adaptación general, el cual permitiría que el organismo genere un esfuerzo y logre adaptarse a estas condiciones, eventos y estresores. (p. 158)

Por lo tanto, se consideró que todas las respuestas del estrés tienen como objetivo preservar la homeostasis del sujeto, sin embargo, estas respuestas también se pueden dar de dos formas: En primer lugar respuesta adaptativa, la cual, promoverá el mantenimiento de la homeostasis en el sujeto, en segundo lugar, contrario a la adaptación estas pueden ser perjudiciales, ya que, si falla el equilibrio del sujeto la enfermedad surge, por lo que esto se convierte en un estresor y por ende desencadena una serie de eventos fisiopatológicos (Selye (1936, p. 159).

De otra parte, Naranjo (2009), indica que las respuestas al estrés se categorizan en tres áreas: Cognitiva, emotivas y conductuales:

Área Cognitiva: El sujeto presenta dificultad para permanecer concentrado, tiene atención dispersa y su memoria disminuye, en consecuencia, la persona disminuye su actividad

mental, se le dificulta solucionar problema, se siente incapaz para realizar un análisis objetivo de situaciones presentes y futuras.

Área Emotiva: El sujeto experimenta dificultades para regular sus emociones, genera pensamientos negativos, sospecha tener enfermedades, aumenta su intolerancia, autoritarismo y disminuye su empatía, puede desarrollar problemas de autoestima, incapacidad e inferioridad.

Área Conductual: El sujeto presenta una dificultad para hablar frente a un grupo de personas, puede presentar tartamudez su fluidez verbal disminuye, experimenta falta de motivación, aumenta el consumo de alcohol y sustancias psicoactivas, presenta alteración del sueño, ausentismo laboral, cambios comportamentales, aparición de tics, entre otros.

Respuestas fisiológicas: Es la respuesta del estrés iba orientada en tres procesos: un eje neutral, sistema endocrino y neuroendocrino, los cuales hacen una activación del sistema nervioso autónomo demostrando síntomas como aumento del ritmo cardiaco, disminución o aumento de la respiración, sudoración, entre otros, este tipo de alteraciones suele causar trastornos psicofisiológicos.

Ahora, la respuesta fisiológica del estrés afecta al sistema endocrino, sistema nervioso y sistema inmunológico de la persona, el estrés también activa una parte de sistema límbico relacionado con las emociones del cerebro. ahora es importante reconocer que la salud física es un estado de bienestar completo y esto hace referencia a lo mental, físico y social, no solamente a la carencia de afectaciones o enfermedades. (OMS, 1948)

Como se ha nombrado anteriormente, el sistema neuroendocrino es parte fundamental para generar una respuesta ante el estrés, ya que, el sistema neuroendocrino se activa cuando surge un estímulo -evento estresor- lo que desencadena una respuesta que puede ser tomada de dos formas: la respuesta de lucha o huida, la cual activa el eje del hipotálamo-hipófisis-

suprarrenal considerado como el centro del sistema del estrés, cuando un estímulo surge hace que la hipófisis y una parte de hipotálamo liberando de esta manera dos hormonas llamadas vasopresina la cual es una hormona antidiurética que actúa en la regulación de agua, sal y glucosa en la sangre y la corticotropina, que afecta a la hipnosis, dado que, esta estimula la liberación de hormonas como la adrenocorticotropica, la cual llega a las glándulas suprarrenales estimulando la creación de corticoides. (Kloet, et al., 1988, pp. 463-475)

Además, el estrés también tiene efectos en la liberación de otras sustancias tales como: la adrenalina, acetilcolina, noradrenalina y dopamina, las cuales funcionan de manera hormonal o por neurotransmisión. Los síntomas fisiológicos más comunes derivados del estrés son: Dolor de cabeza, el cual puede generar ansiedad, tensión muscular o dolor muscular, dolor en el pecho, fatiga, cambio en el deseo sexual, malestar estomacal, trastornos del sueño (Mayoclinic, 2019, p.1).

Otros síntomas detectados son obesidad, problemas de acné, irregularidad en el ciclo menstrual, cansancio, perdida o aumento de peso, insuficiencia cardiaca y presión arterial alta.

Así mismo, el estrés causa un impacto en los subsistemas de organismo: las enfermedades cardiovasculares, pueden ser causas por el estrés, dentro de ello pueden existir síntomas controlables y otros no controlables, es importante que se logren reconocer los desencadenantes del estrés para que se puedan controlar y/o prevenir alguna afectación cardiovascular proveniente del estrés sueño (Mayoclinic, 2019, p.1).

Por otro lado, las enfermedades asociadas al sistema digestivo; espasmos musculares en el esófago, dificultad de deglución, irritabilidad, úlceras, distensión abdominal y el reflujo gástrico son las enfermedades más frecuentes y prolongadas que causa el estrés, sumado a la disminución de respuesta inmunológica del cuerpo, el estrés incrementa la probabilidad de padecer

enfermedades o bacterias, otras afectaciones que causa el estrés; los problemas de sueño, insomnio o somnolencia, agotamiento excesivo, la persona disminuye su capacidad de respuesta, es decir, sus procesamientos básicos se ven afectados; atención, memoria, percepción y procesamiento de información, por último el estrés puede causar problemas en la conducta sexual. (Ospina, 2016, p. 23)

Reacciones Psicológicas: Como se ha observado el estrés puede generar afectaciones en la salud mental de las personas, como tal, el estrés es un desencadenante para el padecimiento de síntomas psicológicos y conductuales, dentro de las afectaciones del estrés a la salud mental se encuentran las siguientes respuestas negativas: preocupación excesiva, obsesiones, dificultad en la toma de decisiones, confusión, problemas de atención, desorientación, falta de memoria, bloqueos mentales, problemas en la autorregulación emocional, susceptibilidad, consumo de alcohol y sustancias psicoactivas.

De acuerdo con la prevalencia de estos síntomas se pueden derivar o potenciar algún trastorno psicológico ya existente en las personas, dentro los principales se encuentran: ansiedad, depresión, trastornos afectivos, miedos, fobias, alteraciones alimentarias y del sueño, trastornos de la personalidad y esquizoafectivos. (Blanco, 2019, p.1)

Por otro lado, los altos niveles del estrés pueden desencadenar o aumentar la ansiedad, esta psicopatología, se caracteriza un sentimiento de miedo, preocupación e intranquilidad, se podría decir que es un estado de activación más prolongado, que conlleva, a que la persona se sienta en amenaza constante, por lo que su capacidad de respuesta y reacción se observa limitada.

Según Ospina (2016), la ansiedad se puede ver desde dos puntos: la ansiedad rasgo, se presenta cuando la persona se encuentra en un estado ansioso permanente, sin importar el

momento o situación en el que se encuentre, este tipo de ansiedad disminuye la energía de la persona, lo que la limita a continuar con su vida diaria. Ahora la ansiedad estado, como su nombre lo dice se presenta eventualmente, de una situación o estado, al contrario de la ansiedad rasgo, esta es adaptativa y logra potenciar la respuesta que tiene el sujeto ante una situación de estrés. (p .26)

Ahora, el estrés también puede afectar al ámbito emocional, lo que se vincula directamente con la depresión y su sintomatología, una persona con estrés puede tener síntomas; de abundante tristeza, desesperanza, melancolía, ganas constantes de llorar y negativismo. La depresión puede tener una duración prolongada con una intensidad alta, generalmente quienes la padecen pierden la motivación y gusto por cosas que usualmente le apasionaban, la conducta de la persona tiende a variar al igual que sus emociones.

Es importante reconocer, que tanto la ansiedad como la depresión afectan considerablemente la salud de las personas, sumado a ello estas dos enfermedades pueden llegar a tener una comorbilidad entre sí, es decir, se pueden presentar al mismo tiempo en una misma persona y en consecuencia su afectación puede (Judah et al., 2013, p. 45)

Como se ha venido mencionando a lo largo del documento, el estrés se puede derivar o puede ser causado por diversas situaciones, aspectos o estresores, que logran impactar al sujeto haciendo que este genere un desequilibrio a nivel social, cognitivo, conductual y físico, de igual forma, esto también depende de la capacidad de adaptación del individuo y su forma de responder ante un evento estresor.

Metodología

Tipo de Investigación

La presente investigación se desarrolló a través del enfoque de investigación cualitativo, el cual se utiliza para recoger y evaluar datos no estandarizados. Así mismo, es de tipo descriptivo. De acuerdo con Hernández (2014), los estudios descriptivos permiten detallar situaciones y eventos, es decir, como es y cómo se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. (p.92)

Diseño

El diseño de esta investigación fue de tipo fenomenológico, de acuerdo con Hernández (2014) evalúa la experiencia individual de cada individuo desde un aspecto o fenómeno común, ofrece, información sobre experiencias comunes y distintas. (p. 493)

Enfoque

Enfoque epistemológico histórico hermenéutico, ya que busca conocer e interpretar que de pensamientos: conocimientos, campo de representación y actitudes que tienen frente al estrés y sus efectos en la salud.

Muestra

El muestreo por conveniencia es la técnica de muestreo que se utiliza de manera más común, ya que es extremadamente rápida, sencilla, económica y, además, los miembros suelen estar accesibles para ser parte de la muestra, el total de la población son 108 trabajadores, se obtuvo una muestra de 13 funcionarios que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión.

Fuentes de Información

Para la fuente de información, la población escogida son los docentes y funcionarios de una Institución educativa privada de la Ciudad de Tunja.

Criterios de Inclusión

Pertenecer al área docente (preescolar, básica, media, secundaria) y administrativa institución.

Tener 2 años o más de antigüedad en la institución.

Tener 2 años o más en el cargo desempeñado.

Criterios de Exclusión

Rehusarse a participar o firmar el consentimiento informado al momento de la explicación la entrevista y los grupos focales.

Tener antecedentes de alteraciones neurológicas, psiquiátricas o psicológicas graves de acuerdo con la historia clínica laboral.

Pertenecer al departamento directivo o de servicios de apoyo de la institución.

Consideraciones Éticas

La presente propuesta acoge los principios del Código de ética de la APA American Psychological Association, 2002 (2003), beneficencia y no maleficencia, orientada en: respeto, la responsabilidad, integridad, justicia y respeto por los derechos y la dignidad de las personas, además también se asegura que la información que recoja en la investigación tendrá un debido manejo.

También, se respetará la privacidad y confidencialidad de la población de estudio teniendo presente que la mala publicación de los datos puede causar daño y perjuicio, como es mencionado en el código deontológico y bioético para el ejercicio de la profesión de psicología. (Psicólogos, 2009)

Por otra parte, el proyecto se ejecutará de acuerdo a lo establecido por la ley 1090 de 2006, por la cual, se reglamenta el ejercicio de la profesión de psicología, se dicta el código deontológico y Bioético. “La Psicología es una ciencia sustentada en la investigación y una profesión que estudia los procesos de desarrollo cognoscitivo, emocional y social del ser humano, desde la perspectiva del paradigma de la complejidad, con la finalidad de propiciar el desarrollo del talento y las competencias humanas en los diferentes dominios y contextos sociales” (Colpsic, 2006).

Procedimiento

Fase I: Realizar estado del arte en las diferentes bases de datos y demás recursos electrónicos.

Fase II: Presentar del anteproyecto al asesor de investigación, para que se haga la respectiva revisión y aprobación del proyecto.

Fase III: Realizar ajustes a la propuesta de investigación, reforzar el planteamiento del problema, la justificación, marco teórico, metodología, entre otros. Sustentar la primera parte de la investigación ante jurado lector. Una vez den los resultados de la misma observar sugerencias y observaciones para sus debidos ajustes.

Fase IV: Se realiza reunión con las directivas de la institución educativa elegida y se presenta el proyecto de investigación, para dar inicio a la ejecución del mismo. Se aclara que se

habló con la institución educativa desde la propuesta de investigación, para realizar el estudio allí.

Fase V: Realización de entrevistas y grupos focales

Fase VI: Análisis de datos cualitativos

Fase VII: Elaboración de resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones, pasar el trabajado a jurado lector para aprobación de la sustentación ante los evaluadores.

Fase VIII: Socialización de resultados ante la Universidad

Recolección de la Información

La recolección de información se realizó partir de entrevista semiestructurada. Según Bernard (1988), este tipo de entrevistas proporcionan datos cualitativos confiables y comparables, permitiendo que el investigador, desarrolle una amplia comprensión del tema de investigación, por esta razón brindan la oportunidad de crear nuevos conocimientos y nuevas formas de ver y comprender el objeto de estudio, se entrevistaron a 13 participantes, cada entrevista tuvo una duración de 1 hora 40 minutos, también se hizo uso de grupos focales para estudio de caso, con el fin de observar las actitudes de los participantes frente al objeto de estudio.

Resultados

Tabla 1

Datos Sociodemográficos de la Muestra

Variable	Categoría		Frecuencia
Genero	Femenino	10	77%
	Masculino	3	23%
	Total	13	100%

Edad	22 a 28 años	3	23%
	29 a 34 años	2	15%
	35 a 38 años	8	62%
	Total	13	100%
Estado Civil	Casados	4	31%
	Solteros	9	69%
	Total	13	100%
Escolaridad	Técnico o Tecnólogo	2	15%
	Pregrado	10	77%
	Posgrado	1	8%
	Total	13	100%
Se encuentran estudiando actualmente	Si	6	46%
	No	7	54%
	Total	13	100%
Área de desempeño	Administrativos	4	31%
	Docentes	9	69%
	Total	13	100%
Antigüedad en la institución	2	4	31%
	4	2	15%
	5	3	23%
	6	4	31%
	Total	13	100%

Nota: Elaboración propia. 2022-2

El total de la población es 108 trabajadores, se obtuvo una muestra de 13 funcionarios que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión, los cuales presentan las siguientes características sociodemográficas.

De acuerdo con la tabla 1, la muestra estuvo constituida por 13 participantes, de los cuales en la variable del género predomina el femenino con un 77%, mientras que el masculino equivale a un 23%. En cuando a la edad el rango con mayor representación es entre los 35 a 38 años de edad, lo que equivale al 62%, seguido del rango entre los 25 a 28 años, con un 23%, por último, se encuentra el rango de edad entre los 29 a 34 años, con un 15%.

También se observa que el 69% de los participantes son solteros, mientras 31% son casados. En la variable de escolaridad se observa que el 77% los participantes se encuentran en el nivel de escolaridad de pregrado, mientras un 8% cuenta con nivel de posgrado, el 15% restante se encuentra en nivel de escolaridad técnico o tecnólogo. Además, el 54% de los participantes se encuentra estudiando actualmente.

En cuanto al área de desempeño, predomina el área docente con un 69% de participantes, mientras que el 31% son del área administrativa. En cuando a la antigüedad en la institución el 31% tienen una antigüedad de 2 años en la institución, el otro 31% tiene una antigüedad de 6 años, seguido de una antigüedad de 5 años con el 23%, finalmente se observa que el 15% los participantes que llevan 4 años en la institución.

Cuadro de Variables

Tabla 2

Cuatro Variables Deductivas y Resultados

Categoría	Variable deductiva	Resultados	Variable inductiva
Estrés	Distrés y Eustrés	<ul style="list-style-type: none"> - El estrés es un momento de tensión física o emocional que le da a la persona cuando tiene mucho trabajo - El estrés es sinónimo de tensión y este puede ser muscular o emocional, el estrés es la reacción del cuerpo ante un estímulo o factor de dificultad - Es una afectación mental y física del estado del ánimo que puede tener repercusiones en la salud del ser humano, se caracteriza por altos grados de tensión. - El estrés es un sentimiento de tensión físico o emocional, causado por frustración en alguna actividad, situación o pensamiento. - El estrés puede relacionarse con un sentimiento de frustración cuando determinadas situaciones salen de nuestro control por tiempo aptitud 	El estrés es un momento de tensión y frustración que se da por situaciones que se salen de control, que afectan física y emocionalmente a la persona.
		<ul style="list-style-type: none"> - El estrés es más negativo que positivo - Definitivamente el estrés si es negativo, lo he vivido y produce, dolores, fatiga y 	El estrés es considerado como negativo, por las

	<p>descompensa el cuerpo porque es un desgaste de energía.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El estrés es negativo, porque causa que las personas cometan errores o que no hagan bien las cosas. - El estrés es negativo, en razón a que cuando una persona se siente así aparecen en su cuerpo complicaciones como dolores o incluso enfermedades. - El estrés es un mal necesario, debido que, el cuerpo y mente lo usan como una herramienta para saber cuándo poner límites, también se puede catalogar como contraproducente. 	consecuencias que trae y los síntomas que da
Estrés laboral	<ul style="list-style-type: none"> - El estrés laboral tiene que ver con la sobrecarga de actividades recibidas involuntariamente y tener tiempos límite para realizarlo, por otra parte, las malas relaciones sociales, influyen también. - Es producido por el cumulo de actividades que se cumplen dentro del campo en el que se trabajando. - Es una situación o situaciones laborales que generan dificultad a nivel físico, emocional, convivencial, entre los trabajadores, ya sea por recarga laboral, presión, acoso, conflictos, mal ambiente de trabajo, entre otros. - Es provocado por exceso de trabajo, acoso laboral, periodos largos de trabajo, poca comprensión del trabajo, mal clima organizacional entre otros. - Situaciones difíciles cotidianas y repetitivas que generan malestar y se presentan en el horario laboral. 	El estrés laboral, está relacionado con la carga de trabajo, el clima organizacional y el horario laboral.
Causas del estrés	<ul style="list-style-type: none"> - Acoso laboral, demasiado trabajo, muchas responsabilidades - Muchas actividades, falta de tiempo para ejecutar las mismas, problemas emocionales, económicos, familiares, así mismo, falta de expresión de sentimientos y emociones en el momento que se presentan. - Considero que existen muchas causas y la principal es el mal manejo de las situaciones: problemas económicos, malas amistades, mucho trabajo, conflictos familiares, acoso, no disfrutar del trabajo, malas decisiones - Las causas pueden ser dificultades familiares, económicas, emocionales, laborales o físicas - Las principales causas para que una persona sufra estrés, puede ser que no se sienta a gusto con lo que realiza, tiene mala relación con sus 	En las principales causas del estrés se puede observar, la carga de trabajo, tiempos y horarios, falta de autorregulación emocional, problemas económicos y familiares

	compañeros o también cuando tiene problemas en casa	
	<ul style="list-style-type: none"> - Si he tenido estrés por algunas situaciones respecto al trato con padres de familia, puesto que ellos no entienden las razones por las que se realizan cambios o se deben seguir normas institucionales, las cuales son reglas generales y ellos conocen. - Si por la falta de responsabilidad y cumplimiento, de los deberes, o acuerdos pactados. - La falta de acatamiento de las indicaciones, por parte de los estudiantes, y de la misma forma algunos padres de familia. - Debido a que, como docente, hay que imponer ciertos lineamientos, que no todos están dispuestos a seguir. - Cuando los padres de familia están enojados y me insultan y no se dejan hablar. 	Los participantes manifiestan que el trato con padres de familia o estudiantes, puede causar estrés, dado que, la falta de responsabilidad, el irrespeto y el no acatamiento y seguimiento de indicaciones, son las principales problemáticas que se presentan.
	<ul style="list-style-type: none"> - Cuando el jefe inmediato está presionando al trabajador en su trabajo. - Es un problema que llega al punto de generar riesgo psicosocial ya que esto afecta totalmente el trato con las personas. - Creería que está relacionado con el comportamiento que tienen los individuos ante su entorno social, ya sea laboral, amoroso y personal. - Son aquellas condiciones presentadas en específico y la relación con los demás, así mismo, las implicaciones que tiene con las personas en cuanto a la salud y las relaciones socio-afectivas. - Puede ser cuando en las tareas programadas en el trabajo, presentan alguna afectación, que no permitirá tener la capacidad, para desarrollar lo propuesto y que en ocasiones se puede ver reflejado tanto en la salud física como emocional de la persona. 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Familiar, mala comunicación, falta de tiempo con la familia, violencia física y verbal, baja tolerancia ante situaciones específicas escasas económicas, dificultades básicas sin llenar. - El estrés se puede dar por problemas familiares, económicos, desde el aspecto social, las personas con sus actitudes o inconformismos, las personas se estresan por no estar a gusto en algún lugar. - Todos los ámbitos pueden desencadenar el estrés, pero la caracterización de estos respecto a la vulnerabilidad, interese 	Además de las situaciones familiares, sociales y económicos, otros aspectos que desencadenan el estrés son: la mala comunicación, la poca tolerancia a la frustración

		<p>personales o importancia es lo que determina el estrés</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mala comunicación, que puede llevar a injusticias, que comprometan su trabajo, también la carga laboral, no manejar horarios ni a pausas activas. - Poca tolerancia a la frustración, pérdidas amorosas o económicos, duelo no vivido falta de momentos para fortalecer el amor propio 	
Afectaciones conductuales por estrés	Habilidades sociales,	<ul style="list-style-type: none"> - El estrés afectar el hogar ya que uno llega con la cabeza llena de trabajo a la casa y no quiere que la otra persona diga cosas porque uno explota. - A nivel interpersonal y familiar se genera falta de comunicación asertiva, he respondido de mala manera a personas que no tienen la culpa. - El estrés afecta al ser humano en todos sus ámbitos, por ello genera dificultad en las relaciones con los más cercanos, la sobre carga en varios sentidos y por el mismo cansancio físico, se evita compartir tiempo con familia - Afecta las relaciones familiares, muchas veces me he dejado afectar por comentarios y reacciono de manera equivocada. - Si puede afectar las relaciones interpersonales y familiares porque cuando algo sucede en el trabajo, nos llevamos esta presión a casa y allí buscamos culpables, sacamos toda esa frustración y destruimos nuestra familia, me ha pasado que no quiero compartir con nadie 	El estrés puede generar dificultad en las habilidades sociales, por lo que sus relaciones personales e interpersonales se ven afectadas, dado los sentimientos de frustración,
	Desmotivación	<ul style="list-style-type: none"> - Todo empieza a perder sentido, hasta lo que más nos gusta hacer, duele la cabeza, solo quiere silencio, duele el cuerpo, solo se quiere descansar, compartir con otras personas irrita mas - Se presenta porque en el momento solo se piensa en la actividad o problema por el cual se está pasando. - En muchas ocasiones cuando una persona está colapsada de información y con bastante estrés, encerrarse en los problemas y evitar al resto - En un punto grave de estrés se puede generar depresión o desmotivación, al realizar actividades que normalmente se realizaban. - Las personas se consumen en sí mismas, en su energía negativa y al sentirse así prefieren alejarse de todo, pierden totalmente la 	El estrés puede generar pérdida de interés por cosas o aspectos que antes motivaban o solían hacer, esto se da porque la persona se encuentra pasando por momento de tensión, que conllevan a un colapso de información en el que la persona no logra enfocarse y todo empieza a perder sentido.

	motivación por hacer otras cosas que les gusta.	
Conductas desadaptativas	<ul style="list-style-type: none"> - Una persona con estrés es muy notoria ya que su estado de ánimo es bajo, también al hablar o referirse a alguna situación se torna agresiva, habla duro y empieza a temblar, también se le dificulta hablar con los demás. - Una persona acelerada, nerviosa, temblorosa, que tartamudea y no logra conectar lo que piensa con lo que dice - Es fácil evidenciar una persona con estrés, por los cambios de ánimo, repentinos, tristeza, también se culpa porque las cosas no salen como lo esperaba, se evidencia en la mayoría del tiempo tensionada, con mal carácter. - Desde la parte física, primeramente, ya que muchas veces, el estrés, genera muchos cambios, físicos, por lo cual se nota el estado de ánimo y comportamiento, también se ve reflejado en su rostro. - Es una persona irritable, sensible, con rostro triste, opaco, desanimado, poco se vincula, no participa, está en soledad, generalmente esta desarreglado, con mal aspecto, no tiene interés por su apariencia. 	Las personas con estrés se pueden identificar por su aspecto físico, su bajo estado del ánimo, así como por sus cambios de conducta, se muestra agresivo, irritable y susceptible
	<ul style="list-style-type: none"> - El estrés puede causar un estado en el que algunas personas despiertan un estado de agresividad e impulsividad debido a que su sistema nervioso central se ve alterado - El mal manejo del estrés se ve reflejado en un mal manejo de emociones que se convierte en una explosión de ira, conductas impulsivas, palabras fuertes y agresiones. - Si puede llegar un punto donde no se puede controlar los impulsos, las palabras o los gestos. - Sí, porque una persona con estrés, puede estar irritado y existe un factor externo que lo tensione más, puede llegar a ser ofensivo, irrespetuoso, y hasta violento, "golpear cosas o maldecir" - Si puede causar conductas impulsivas y/o agresivas porque en muchas ocasiones es la forma que encuentran para desahogarse es actuar así 	El estrés puede generar agresividad e impulsividad en las personas, dado que es la forma que tienen para liberar tensión y esto lo hacen a través de palabras groseras e hirientes, tono de voz, patrones violentos, querer romper o golpear cosas.
	<ul style="list-style-type: none"> - Generalmente pienso que todo pasara, que soy capaz de manejar las cosas, suelo respirar, salir a otro lugar buscar otro sitio, callar, 	Generalmente las personas tienen a sentir frustración y

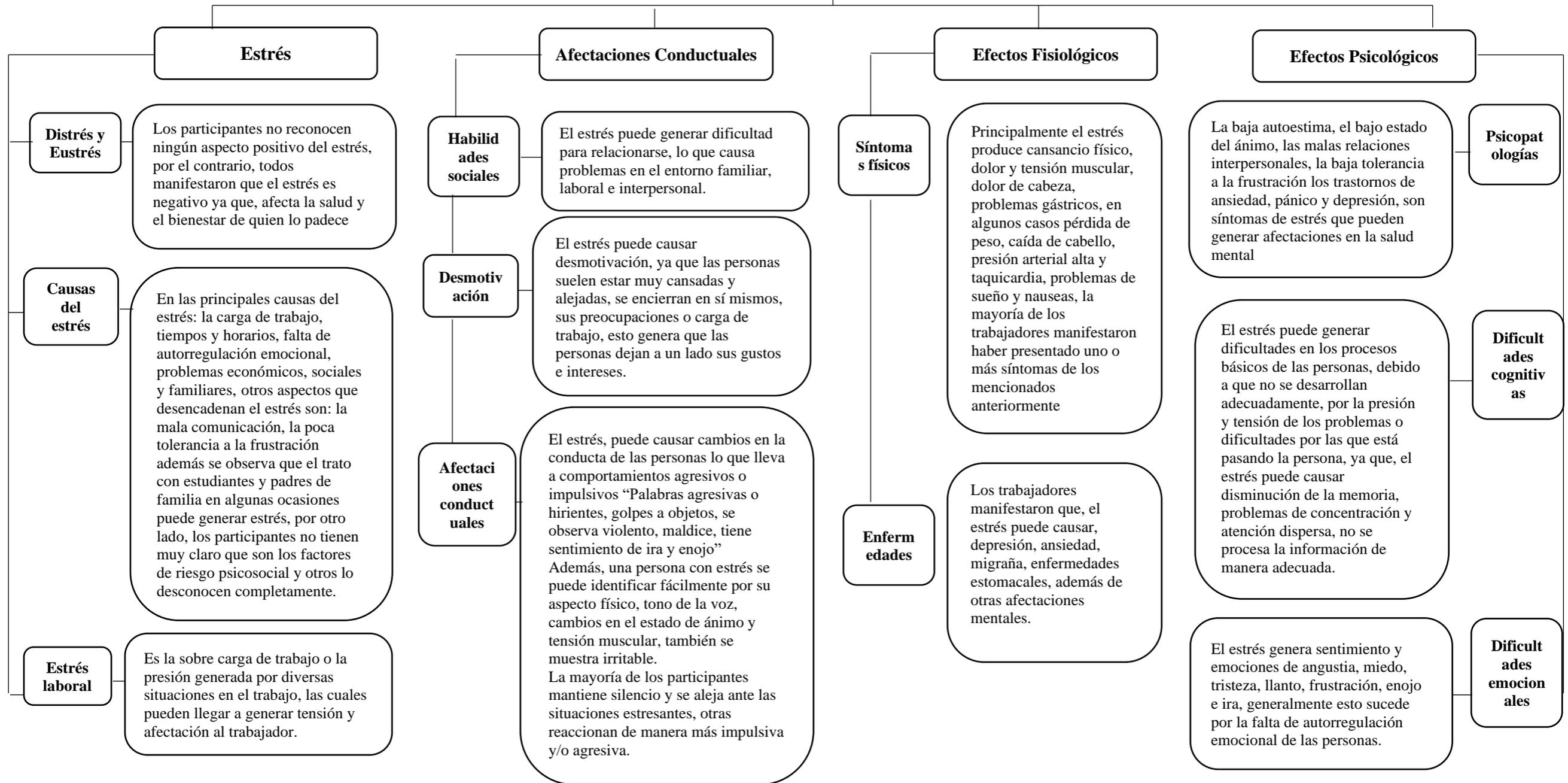
		<p>esperar y busco ayuda emocional en mi esposo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dependiendo de la situación o causa de estrés, en ciertas ocasiones prefiero alejarme, guardo silencio frente a ello, en otras ocasiones, doy mi punto de vista de forma seria, sarcástica o con malestar, hay ocasiones en las que necesito golpear algún objeto, pared o almohada. - La mayoría de mis pensamientos suelen ser dispersos y la atención también se pierde, mi comportamiento se vuelve agresivo, me irrito por todo y ofendo con mis palabras. - Procuro quedarme en silencio, aunque mi rostro muestra mi malestar, el enojo trae consigo frustración, me pongo roja porque se me sube la tensión - Dejo de hacer lo que estaba haciendo, tengo malestar al trabajar con otros, quiero estar sola, suelo tener frustración y dependencia emocional. 	<p>enejo ante situaciones de alto estrés, por lo que pueden llegar a ser ofensivos o simplemente se alejan de la situación.</p>
Efectos fisiológicos por estrés	Síntomas físicos	<ul style="list-style-type: none"> - El estrés genera síntomas de dolor de cuello, cansancio, no poder dormir. - Tensión muscular, dolor de cabeza, náuseas, vomito, dolores abdominales, pérdida de peso y cabello - Los síntomas más comunes son los problemas digestivos, conciliación del sueño. - Rigidez, de cuello, mandíbula, sudoración, dolor de estómago, dolor de cabeza, taquicardia, temblores y caída de cabello - Dolor de cabeza, náuseas, dolor y tensión de cuerpo. - Dolor de cabeza, dolor de espalda, dolores musculares, problemas digestivos. 	<p>Los principales síntomas del estrés son, dolor de cabeza, tensión y dolor muscular, problemas digestivos y caída de cabello</p>
		<ul style="list-style-type: none"> - He sentido, tensión alta, dolor de cabeza, acné y no puedo dormir - He tenido migraña, cansancio, tensión muscular, mal humor. - Agotamiento físico, baja de ánimo. - Mal genio, dolor de cabeza, mal genio - Problemas gástricos, dolor de cabeza, irritabilidad 	<p>Los participantes han sentido uno o más síntomas de los mencionados anteriormente derivados del estrés</p>
	Enfermedades	<ul style="list-style-type: none"> - Depresión, baja tolerancia a la frustración - El estrés es una enfermedad que atrae otras, como la depresión y la ansiedad - Migraña y enfermedades de salud mental - Pérdida de cabello, ansiedad, comerse las uñas - Migraña, ansiedad, depresión, tensión muscular, temblor, llanto, problemas 	<p>La depresión, ansiedad, la migraña y las enfermedades estomacales, se pueden desarrollar o intensificar por el estrés</p>

		estomacales, TOC, trastorno obsesivo compulsivo.	
Efectos psicológicos del estrés	Psicopatologías	<ul style="list-style-type: none"> - Malas relaciones interpersonales, relaciones laborales que intervienen en los procesos, bajo desempeño personal, académico o laboral, baja autoestima, recurrencia de pensamientos negativos - Trastornos de ansiedad o pánico, obsesión, fobias, depresión, bipolaridad, cambios en los estados de ánimo, pérdida del apetito y cambios en la personalidad - Depresión, ansiedad, baja tolerancia a la frustración, bajo rendimiento intelectual - Baja autonomía y autoestima, bajo nivel de resiliencia. - Estar bajo de ánimo, triste, con ganas de llorar, querer dormir todo el día, no querer hacer nada más 	El bajo estado de ánimo, la baja autoestima, la falta de regulación emocional, las malas relaciones interpersonales, la depresión y ansiedad son síntomas de la afectación del estrés a la salud mental
	Dificultades cognitivas	<ul style="list-style-type: none"> - El estrés genera perturbaciones en las acciones a realizar afectando la atención y/o el aprendizaje - La persona se deja afectar por el estrés y deja de ser dueña de si y permite que situaciones externas, y/o emocionales, se aprovechen de si, de tal manera, que afecta sus capacidades básicas. - Cuando la persona sufre estrés se afectan los sistemas por lo que estos generan un choque emocional, principalmente en el cerebro, lo cual conlleva a que estos procesos no se desarrollen adecuadamente, la persona en ese estado no puede pensar ni prestar atención, a lo que se le indiquen, tampoco puede seguir una serie de instrucciones - Si, por que con tanta presión uno no se concentra en las cosas y en ocasiones todo empieza a salir mal - Si, los niveles de tensión, provocan cambios mentales y físicos, en las personas, que padecen estrés, se generan pensamientos negativos, evitativos, la atención disminuye y todo parece más difícil de ejecutar, la memoria falla y el procesamiento de información es más lento. 	El estrés causa afectación a los procesos básicos de la persona, ya que estos no se desarrollan adecuadamente, por los niveles altos de presión y tensión.
	Dificultades emocionales	<ul style="list-style-type: none"> - Angustia, temor, miedo, inseguridad, presión - Miedo, confusión - Ira tristeza, enojo, desanimo, angustia - Rabia, impotencia, desanimo, falta de amor propio, pesimismo, tristeza 	El miedo, la tristeza, el llanto, el enojo, la frustración y angustia son las emociones y sentimientos que suelen tener las

- Angustia, frustración, ganas de llorar, culpabilidad, rechazo, baja autoestima.	personas por un evento estresor
---	---------------------------------

- Por la falta de autorregulación emocional, la persona reacciona de manera equivocada, no hay un buen comportamiento, en una situación estresante - Es muy probable que una persona que no controle sus sentimientos o emociones, tenga estrés con facilidad, debido al gran porcentaje que pueda con llevar una actividad. - Cuando una persona no sabe regular sus emociones, seguramente no puede regular el estrés, en razón a que cualquier situación le va a generar estrés y se van a notar más los cambios emocionales	La falta de gestión emocional en las personas las vuelve más vulnerables a padecer síntomas de estrés, cambios emocionales y conductuales fuertes.
---	--

VARIABLES DEDUCTIVAS



Análisis de Datos

Inicialmente, y tomando en cuenta la categoría de estrés y su clasificación distrés y eustrés, en cuanto al campo de información muchos de los participantes manifestaron que el estrés solo produce afectaciones negativas tanto a nivel físico como emocional, los participantes desconocen que existe el eustrés o estrés positivo, el cual, se caracteriza por ayudar en momentos de tensión y en la toma de decisiones, contrario a ello, (Gallego, Gil y Sepúlveda, 2018) afirman que el distrés es la parte negativa del estrés, puesto que, es la respuesta inadecuada ante un factor estresor, generalmente los lugares de trabajo, deberían ser una fuente de bienestar y salud para las personas, sin embargo, esto es una de las principales causas del distrés o estrés negativo.

En relación con el estrés y estrés laboral de acuerdo con la mayoría de participantes el estrés es un sentimiento de frustración y tensión, derivado de diferentes situaciones o actividades en las que las personas no responden satisfactoriamente, lo cual termina afectando la salud física y emocional de las personas. Ahora Sierra et al., (2003), consideran que el estrés se puede dar por cualquier cambio en la cotidianidad, el cual puede generar una gran presión en la persona y esta puede sentirse frustrado y aburrido, al enfrentarse a situaciones que se salen de su control.

En este sentido, para Cheryl y Cary (1997), el estrés está relacionado con la salud y la enfermedad que se dan por ciertas condiciones externas y ajenas a la persona.

Por otra parte, los participantes asocian el estrés laboral, con la presión que tienen los trabajadores por la sobre carga de trabajo, el entorno laboral, las relaciones interpersonales, enfocadas al clima organizacional, además de los conflictos y dificultades que se presentan en el desarrollo de las funciones.

De acuerdo con el estudio de Patlán (2019), el estrés laboral es una respuesta del trabajador ante las exigencias, demandas y presiones laborales, a las cuales el trabajador no logra ajustar sus capacidades, habilidades y recursos.

Por lo anterior, la información que poseen los trabajadores sobre el estrés y estrés laboral, se relaciona con las definiciones y conceptualizaciones dadas por diferentes autores.

En relación con las causas y/o desencadenantes del estrés, los participantes conocen que los factores, laborales, familiares, sociales, personales y económicos son las principales causas del estrés, sin embargo, resaltaron otros factores que consideran pueden desencadenar el estrés: la carga de trabajo, insatisfacción, las grandes responsabilidades, el mal manejo de tiempo, la falta de comunicación asertiva, la falta de autorregulación emocional y el padecimiento de alguna enfermedad grave.

Lo anterior se asocia con lo analizado por Martín (2021), para quien los principales desencadenantes del estrés son los factores económicos, la sobre carga de trabajo, la falta de satisfacción laboral, las relaciones personales, la atención familiar, el no saber decir que no, el no tener tiempo libre y la falta de interés.

Además, también se observa el campo de representación de los trabajadores, en los que manifiestan: que el trato con estudiantes y padres de familia puede ser una causal de estrés, dado que, tanto padres de familia como estudiantes, pueden llegar a ser irrespetuosos, principalmente porque no siguen las ordenes o indicaciones dadas por la institución, un estudio revela que el ámbito educativo genera algunas tensiones particulares producidas en la cotidianidad: el comportamiento de los alumnos, los procesos de evaluación y calificación y el trato con padres de familia, puede constituir un desencadenante de presión y estrés. (Cheryl, et al., 1997)

Por otro lado, se puede observar que la gran mayoría de los participantes desconocen o no tienen mucha información sobre que es el riesgo psicosocial, algunos argumentaron que este, está relacionado con el trato y las relaciones con los demás, es decir, lo relacionan con el entorno social, ya que este, afecta o delimita el desarrollo del trabajo, por ende, puede causar afectaciones a la salud física y emocional de los trabajadores.

De acuerdo con Moren (2011), los factores de riesgo psicosocial con aquellas situaciones o condiciones que tienen una alta probabilidad de causar daño a la salud y bienestar de los trabajadores, ya sea a nivel físico, social o mental. En este aspecto, la Organización Internacional del trabajo (2016), definió los factores de riesgo psicosocial como aquellas interacciones entre el medio ambiente de trabajo, las funciones o contenido del trabajo, las condiciones laborales y de la organización, así como las capacidades y necesidades del trabajador, que pueden tener influencia en la salud del trabajador, el rendimiento laboral y la satisfacción laboral.

Para la categoría afectaciones conductuales por estrés, y su dimensión, habilidades sociales, de acuerdo con los participantes el estrés se puede representar por las afectaciones sociales de quien lo padece, pues, este se ve afectado principalmente en sus relaciones familiares y de pareja, dado que, la mayoría de las personas toman actitudes negativas: llevar sus problemas y frustración a casa, causando así que la comunicación asertiva se pierda y las personas busquen culpables, en consecuencia se generen conflictos y discusiones

También se observó que algunas personas optan por alejarse completamente de otras, encerrándose en sus problemas y frustración, lo que de alguna manera cambia la dinámica y entorno familiar y de pareja, además de las afectaciones a las relaciones entre amigos, laborales e interpersonales.

Ahora, retomando el estudio de Sandín (2002), en su investigación, reconoce que los factores sociales no afectan a todas las personas o grupos por igual, sino que depende de la situación en la que se encuentre el sujeto, puesto que, esta puede generar o no ciertos niveles de estrés, así como ciertas alteraciones a las personas, este autor considera que el apoyo social es un recurso fundamental para el afrontamiento del estrés.

Con respecto a la dimensión desmotivación, los momentos o situaciones de estrés, pueden causar desinterés en las personas a ciertos temas o aspectos, según lo que opinan la mayoría de los participantes el estrés puede hacer que las personas le pierdan el sentido a las cosas que usualmente gustaban o hacían, puesto que, al tener tanta situación en la cabeza o cierto cumulo de información, las personas evitan realizar otro tipo de actividades, ya sea por cansancio físico y/o mental.

Además de algunas situaciones que demandan mucho tiempo y esfuerzo, ellos conocen que las personas suelen sentirse, tristes, desanimadas y frustradas, por lo que no tienen ganas de hacer mayor cosa, como lo afirma Camacho (2020), el estrés muchas veces puede generar cansancio aunque no exista una justificación para ello, la desmotivación o el desánimo suelen ser una afectación del estrés, puesto que las personas no saben regular sus emociones o estados de ánimo, la motivación también necesita ser gestionada y equilibrada para generar bienestar en la persona.

En relación con las conductas desadaptativas, como se ha observado a lo largo de la investigación, el estrés puede desarrollar cambios en las conductas y estado de ánimo de las personas, es por ello que, los participantes logran identificar como es la apariencia de una persona con estrés, principalmente la persona se muestra, irritable, tensionada con estado de ánimo bajo, suele estar alterada o nerviosa, se observa cansado o agotado, al igual suele ser estar

enojado y susceptible ante una mínima situación, por lo que, también suelen responder de manera fuerte o agresiva.

Además, todos los participantes reconocieron que el estrés si puede llegar a causar actitudes y conductas impulsivas o agresivas, porque la persona se encuentra en un alto grado de tensión difícilmente logra autorregular sus emociones, principalmente esto se observa en: el tono de la voz, palabras fuertes o hirientes, groserías, gesticulación, el golpear objetos o cosas, de alguna manera tener actos de violencia, por otra parte, algunos participantes consideraron que la agresividad o impulsividad son una forma de librear la tensión que tiene la persona y es por ello que toman esas actitudes, por otro lado, en cuanto al campo de actitud, la mayoría de los colaboradores manifestaron haber reaccionado de alguna o varias de las formas mencionadas anteriormente, mientras que otros participante han tomado otras actitudes ante momentos de estrés: alejarse, salir de allí, caminar, respirar y tomarse un tiempo.

De acuerdo con Segovia (2013), la impulsividad y la agresión están estrechamente relacionadas con los rasgos de la personalidad, sin embargo, hay otros factores: sociales, familiares, psicológicos, que influyen en la aparición de estos dos aspectos, más específicamente variables como, la baja autoestima, bajo estado de ánimo, falta de autorregulación emocional, interacción social, escolar o laboral, entre otros.

Consecuentemente en relación con los efectos fisiológicos del estrés, más directamente con los síntomas, la mayoría de los participantes conocen que los principales síntomas del estrés son: dolor de cabeza, tensión o dolor muscular, problemas digestivos, caída de cabello, cansancio y agotamiento, además de otros síntomas relacionados, perdida o aumento de peso, trastornos del sueño, náuseas, taquicardia, presión arterial elevada, los participantes manifestaron haber

padecido uno o más de los síntomas físicos anteriormente nombrados a causa del estrés, así mismo.

En cuanto al campo de actitud, algunos afirmaron que la mayoría de estos síntomas los tratan con medicamentos auto formulados, algunos han asistido al médico por los síntomas ya mencionados, sin embargo, la mayoría del tiempo lo tratan en casa.

Analizando, lo anterior, desde la teoría de Ospina (2016), se relacionan los principales síntomas del estrés: problemas digestivos, trastornos de sueño, agotamiento excesivo y tensión muscular.

En énfasis a las enfermedades, además de los síntomas causados por el estrés, estos pueden representar en enfermedades que afectan la salud y bienestar de las personas, los trabajadores indicaron que la depresión, ansiedad, la migraña y las enfermedades gástricas o estomacales, son las enfermedades que conocen los trabajadores y se pueden derivar de los síntomas de estrés, los participantes desconocen que el estrés puede conllevar al desarrollo de otras enfermedades.

Se confirma la teoría propuesta por Escudero (2020), quien afirma que cuando no se controla el estrés este avanza significativamente y las personas se exponen a padecer enfermedades como: alta presión arterial, enfermedades cardíacas, obesidad y diabetes, por esta razón, es importante escuchar al cuerpo y a las señales que este envía en forma de síntomas para prevenir estas enfermedades.

De otra parte, el estudio en relación con los efectos psicológicos del estrés, como las psicopatologías, se ha analizado que el estrés y los síntomas, pueden causar enfermedades fisiológicas, los participantes conocen e identifican cuáles son los principales efectos en la salud mental de las personas que padecen síntomas y enfermedades relacionadas al estrés: baja

autoestima, ganas de llorar todo el tiempo, estado del ánimo principalmente bajo, bajo nivel a la frustración y bajo nivel de resiliencia, y los relacionaron con la depresión, la ansiedad, cambios bruscos en el estado de ánimo y comportamiento, trastornos de sueño, trastornos de pánico y obsesivos compulsivos, además, los colaboradores consideraron que ante estos síntomas la persona debe tomar actitudes de autocuidado, es decir, debe buscar ayuda o apoyo emocional, de la misma manera, recibir ayuda si se le brinda.

Por su parte, Trucco (2002), afirma que el estrés psicológico tiene un papel importante en el desarrollo y evolución de los trastornos mentales, particularmente en la ansiedad, depresión, estrés postraumático, psicosis, la esquizofrenia y otras enfermedades de salud mental.

Esta teoría tiene relación hermenéutica desde lo que plantea Blanco (2019), quien considera que la prevalencia de estos síntomas puede potenciar algún trastorno psicológico ya existente en las personas.

Para el caso de las dificultades cognitivas, en el campo de representación, se observó que los participantes afirmaron que los altos niveles de estrés pueden afectar el desarrollo de los procesos básicos en las personas, es decir, la percepción, la memoria y el procesamiento de información, se ven afectados, ya que, los participantes consideran que el encontrarse en una situación difícil o estresante esta puede hacer que la persona disminuya estos procesos, porque sus pensamientos se encuentran dispersos, la intención y la memoria tienden a fallar y el procesamiento de información es bajo, lo que genera que la persona se atrase, no pueda seguir indicaciones y presente algunas dificultades en su desarrollo laboral o cotidiano.

Lo anterior, ratifica el planteamiento de Sandi (2012), quien refiere que el estrés es un importante modulador de la función cognitiva, puesto que, este puede influir en el desarrollo

cognitivo de diversas maneras, así mismo, estos efectos pueden permanecer en la persona dependiendo su intensidad y duración.

Dentro de las principales emociones y sentimientos mencionados por los participantes se encuentran: la tristeza, miedo, enojo, ira, importancia, frustración y desanimo, otros participantes, consideran que ante una situación de estrés pueden sentir, rechazo, culpabilidad, pesimismo, falta de amor propio, rencor y desorientación, además, los participantes afirmaron que la falta gestión emocional, genera una vulnerabilidad en las personas, lo que ocasiona que estas tengan más probabilidad de verse afectadas ante una situación de estrés o un factor estresor.

Finalmente, el estrés puede abrir la puerta a diferentes reacciones emocionales, especialmente a sentimientos de tristeza, miedo, enojo, ansiedad o depresión.

Discusión

Las representaciones sociales además de generar nuevos conocimientos tienen como finalidad entender y comprender el pensamiento de las personas o grupos de persona en cuanto a: que saben, que opinan y cómo actúan, respecto a un objeto, una imagen o algún evento significativo, de tal manera, que en el mundo de las representaciones sociales esto se conoce como, la información, el campo de representación y la actitud.

La presente investigación tuvo como objetivo conocer las representaciones sociales sobre el estrés y sus efectos en la salud de los docentes y funcionarios de una Institución educativa privada de la ciudad de Tunja. En este sentido, se pudo observar la información, el campo de representación y las actitudes de los participantes ante el objeto de estudio, en este caso el estrés.

A partir de los resultados de la muestra, se encontró que los participantes identifican algunos de los efectos negativos del estrés o distrés, pues este produce dolores, tensión, frustración, sentimientos negativos y dificultad para desarrollar un o varias tareas, tal como lo

indica Ospina et al., (2016), citados en el marco teórico, quienes refieren que el estrés afecta la salud y genera una sobre carga negativa a quien lo padece, además de causar sentimientos negativos en la persona, por otro lado, también se identificó que el campo de información de los participantes sobre el eustrés o estrés positivo es desconocido, ya que ninguno de ellos considero que el estrés pudiera tener aspectos positivos.

Se determina que como lo menciona Holmes (2014), el estrés positivo, puede lograr que la persona le exija a su cuerpo y mente, ya que, de esta manera, se estimulan y son capaces de proponerse retos y a la vez disfrutarlos.

Ahora en cuanto al termino estrés, los participantes lo definieron en sus propias palabras, asociando así al estrés a sentimientos de tensión y presión, causados por situaciones o eventos que se salen de control y pueden afectar la salud física y mental de las personas, tal como lo afirmo Selye (1965), quien definió el término “estrés”, como la respuesta del ser humano a ante exigencias o situaciones de estresaras.

Ahora, las respuestas de los participantes también se relacionan con la definición de Lazarus y Folkman (1986) en relación con el estrés, pues consideraron que este factor, es una amenaza o peligro que pone en riesgo la salud y bienestar de quien lo padece; además de ello, se conoció que los colaboradores logran identificar más fácilmente el termino de estrés laboral y sus causas. Según los participantes este está íntimamente ligado con aspectos del trabajo, la sobre carga laboral, las múltiples tareas y responsabilidades, el ambiente de trabajo, las jornadas largas de trabajo y las malas relaciones sociales.

Así mismo, se identificó que estos factores están completamente relacionados con las principales causas del estrés laboral además de los factores, familiares, económicos, personales e interpersonales. Lo anterior coincide con la Organización Internacional de Trabajo (OTI),

cuando afirma que el estrés laboral se puede desencadenar de factores laborales, carga laboral, horarios inflexibles, clima laboral, el manejo de las relaciones interpersonales; además de las dificultades personas, familiares y económicas.

También se asocia con los aportes de Ospina (2016), quien refiere que el estrés se relaciona con las respuestas de los participantes, ya que, este autor categorizó los desencadenantes del estrés en tres: los factores sociales, donde se incluyen los factores económicos y relacionales.

Por lo anterior, en el marco teórico se relacionaron los factores de riesgo psicosocial como los principales desencadenantes del estrés. Según la (OIT), este se da por las interacciones de los trabajadores con el medio ambiente, los lugares de trabajo, la carga de trabajo y las condiciones de trabajo, además de que esto va ligado con las necesidades que tiene un trabajador, es por ello, que la entrevista se le preguntó a los participantes ¿qué entendían por riesgo psicosocial?, la mayoría de ellos lo relacionaron con las relaciones sociales y el entorno social, otros por el contrario, manifestaron su desconocimiento a dicho término, demostrando así que su campo de información en este término, es bajo, a pesar de la relevancia que tiene en las organizaciones.

Ahora, de acuerdo con los resultados en la categoría afectaciones conductuales por estrés, se pudo observar que el estrés sí causa afectaciones en la conducta, puesto que, generaron campo de representación a partir de imágenes de cómo podría verse y comportarse una persona con estrés, inicialmente, los participantes visualizan como se ve una persona que padece estrés de ahí concluyeron que se ve irritada, baja de ánimo, agotada, enojada y un poco descuidada en su aspecto físico.

En segundo lugar, opinaron que las habilidades sociales se ven afectadas, principalmente, las familiares y de pareja, puesto que la mayoría de las personas suelen desquitarse con otras o buscan culpables por lo que están pasando, además de ello, no logran llevar una comunicación asertiva y en consecuencia se generan conflictos, sumado a ello, las personas con estrés suelen ser agraviadas o impulsivas, pues no controlan sus palabras y/o actos, cuando se encuentran en un momento de gran tensión y estrés, por otro lado,

Además algunos de los participantes manifestaron que cuando se encuentran ante una situación de estrés, principalmente actúan de forma agresiva e impulsiva, tienen la necesidad de golpear cosas, expresan palabras groseras e hirientes, en ese estado suelen ser muy susceptibles ante cualquier situación, por el contrario, otros consideran que su manera de actuar es más tranquila, sin embargo, buscan la soledad, prefieren alejarse o salir a caminar, un pequeño grupo manifestó que siempre busca apoyo emocional en su pareja ante tales situaciones, en relación con los resultados y referentes teóricos el aporte de Selye (1936), coincide con lo observado, el cuerpo necesita mantener un equilibrio para funcionar correctamente, es decir necesita mantenerse un proceso de homeostasis y cuando esta falla, la persona pierde el equilibrio de su cuerpo, lo que puede conllevar a reacciones y cambios en su conducta.

De la misma forma, se observó que conocen los participantes de los síntomas y enfermedades derivados del estrés, de ahí se identificaron los principales efectos fisiológicos a nivel de síntomas y enfermedades: dolor de cabeza, tensión y dolor muscular, problemas digestivos y caída de cabello, algunos otros síntomas identificados fueron presión arterial alta, náuseas, pérdida o aumento de peso y trastornos del sueño, insomnio o somnolencia, en cuanto a las enfermedades, se relacionaron: la depresión, ansiedad, migraña y las enfermedades estomacales, tal como afirma Mayo Clinic (2019), los síntomas físicos del estrés, son el dolor de

cabeza, ansiedad, tensión muscular o dolor muscular, malestar estomacal, trastornos del sueño, además de otros factores: cambio en el deseo sexual, obesidad, problema de acné, insuficiencia cardíaca y presión arterial.

Adicional a lo anterior, los participantes manifestaron que las actitudes que toman ante esos síntomas físicos son la automedicación y en algunos casos asistencia médica.

Ahora bien, los efectos psicológicos del estrés, se evidencian en los síntomas psicológicos, las dificultades cognitivas y las dificultades emocionales, desde en el campo de información y representación, los participantes refieren que los cambios en el estado del ánimo, la baja autoestima, la poca autonomía, la frustración, la pérdida de apetito, y las malas relaciones interpersonales, además de la depresión y ansiedad, son los síntomas asociados al estrés.

En segundo lugar, y como campo de representación las personas con estrés, suelen presentar dificultad en el desarrollo de los procesos básicos, falla la memoria, la atención disminuye, el procesamiento de información se vuelve lento, debido a las perturbaciones que genera el estrés, sumado a ello, también se identifican las principales emociones que surgen ante estos eventos estresores: angustia, miedo, tristeza, ganas de llorar, desánimo, enojo, frustración e impotencia.

Consecuentemente, los participantes opinaron que una persona que no tiene una buena autorregulación emocional, tiene más probabilidad de verse afectada por estrés, por otro lado, los participantes manifestaron que ante estos problemas las personas deberían tomar actitudes que vayan encaminadas a su bienestar, es decir, que busquen su bienestar, un apoyo emocional y asistencia terapéutica, de acuerdo con sus respuestas, algunos toman la actitud de buscar ayuda y aceptar ayuda de quien la ofrece.

Lo anterior coincide y se relaciona con lo planteado Naranjo (2009), ya que, estos categorizaron las respuestas del estrés en tres áreas de afectación, en primer lugar, el área cognitiva el sujeto tiene dificultad para permanecer concentrado, su atención es dispersa y su memoria disminuye, la actividad mental también disminuye, lo que afecta la solución de problema y el procesamiento de información, en segundo lugar, se encuentra el área emotiva, en esta área el sujeto experimentan problemas en la gestión emocional, aparecen pensamientos negativos, tiene baja tolerancia, disminuye su empatía y desarrolla sentimientos de inferioridad.

Por lo anterior, se puede afirmar que la presente investigación cumplido con los objetivos planteados, se conocieron las Conocer las representaciones sociales sobre el estrés y sus efectos en la salud de los docentes y funcionarios de una Institución Educativa privada de la ciudad de Tunja, desde el campo de información, el campo de representación y las actitudes, además se respondió a la problemática y se aportó información relevante que ayuda en la elaboración de un futuro modelo de intervención

Conclusiones

El estrés es un problema de afectación global y por ende no solo las organizaciones, sino también los trabajadores deben girar su atención a este fenómeno con el fin de evitar los síntomas y afectaciones que conlleva a la salud y bienestar de las personas.

El estrés afecta diferentes áreas del ser humano y puede causar grandes daños en la salud física y mental de quien lo padece, la literatura correspondiente al estrés afirma que cualquiera situación puede generar estrés, toda persona reacciona y responde de diferente manera ante los diferentes estresores.

Las representaciones sociales cumplen con su función, la interacción social y el intercambio de comunicación generan nuevos conocimientos, como se manifestó a lo largo del

documento estas logran hacer que lo invisible se vuelva visible, los participantes lograron realizar un buen intercambio de información y de la misma manera produjeron nuevos conocimientos.

Todos los trabajadores conocen la información básica de lo que es el estrés, sus efectos y causas, sin embargo, hay conceptos como el de eustrés y riesgo psicosocial, que desconocen, al igual, que otros síntomas y enfermedades asociados a esta problemática.

En cuanto a la categoría de estrés, se puede concluir que los factores laborales son los principales causantes del estrés, a pesar de que no se evaluaron los niveles de estrés, todos los practicantes asociaron varias situaciones laborales: sobre carga de trabajo, tiempos y horarios, como principales factores generadores de estrés. Los factores familiares y de pareja, los problemas económicos y el entorno social, también son fuertes desencadenantes del estrés.

El estrés puede generar cambios conductuales, las habilidades sociales se ven afectadas, las personas pueden perder el interés o la motivación por algunas cosas que antes parecían importantes. El estrés también puede generar agresividad y conductas impulsivas caracterizadas principalmente por malas palabras, tono de voz y patrones de conducta violentos. Una persona que padece estrés se puede identificar por su aspecto físico: se nota agotado, con bajo estado del ánimo, puede tener cambios repentinos en su conducta mostrándose agresivo e irritable.

En cuanto a los efectos fisiológicos del estrés, se puede concluir que el dolor de cabeza, la tensión, dolor muscular, problemas digestivos, agotamiento físico y caída de cabello, son los principales síntomas derivados del estrés. La depresión, ansiedad, la migraña y los problemas gástricos, son enfermedades que se pueden desarrollar o intensificar por el estrés.

En la categoría de efectos psicológicos, se concluye que el estrés puede causar dificultades cognitivas, pues este puede afectar el procesamiento básico de las personas, es decir,

la atención, memoria, procesamiento de información y la percepción. Las personas con una baja autorregulación emocional son más vulnerables ante situaciones de estrés. El miedo, la tristeza, el llanto, el enojo, la frustración y angustia son las emociones y sentimientos que suelen tener las personas por un evento estresor.

Recomendaciones

Se recomienda que tanto las personas como la institución educativa, fortalezcan en primer lugar el campo de información que tienen las personas del tema de estrés, síntomas, causas y respuestas, ya que, algunas personas pueden estar pasando por una situación de estrés o síntomas de estrés y no logran reconocerlo pues no poseen la información necesaria para saberlo.

Implementar un modelo de intervención basado en estrategias de promoción y prevención sobre el tema de estrés y la salud, donde se logre minimizar los factores desencadenantes del estrés y los síntomas de él mismo. Crear una ruta de atención ante una crisis.

Implementar capacitaciones y actividades que aborden principalmente el tema de la autorregulación emocional, pues se pudo evidenciar que las personas que no poseen una buena gestión emocional, a razón de esto, las personas son más vulnerables ante cualquier situación y tienen una mayor probabilidad de padecer altos niveles de estrés.

Realizar campañas para concientizar a los trabajadores sobre la importancia del cuidado de la salud física y mental. Reforzar temas como la resiliencia, trabajo en equipo y habilidades sociales.

Crear espacios de recreación y esparcimiento, que promueva pausas activas, el deporte, interacción social entre trabajadores, habilidades cognitivas, entre otros.

También se sugiere establecer alianzas para el fortalecimiento del bienestar institucional, haciendo énfasis que la salud física y mental, a esto me refiero con, alianzas médicas,

terapéuticas, actividades de esparcimiento: gimnasios, escuelas de música y danza, entre otros, además de brindar apoyo y acompañamiento a los trabajadores de institución.

Realizar evaluación periódica sobre riesgo psicosocial, que pueda favorecer la identificación de factores de riesgo a nivel interno y externo de la organización, para así generar acciones correctivas y de mejora.

Evaluar el nivel de estrés de los trabajadores y realizar su respectivo análisis, para que la institución tome medidas frente a ello.

Referencias

- Abric, J. (2001). *Prácticas sociales y representaciones* . México: Ediciones Coyacán .
- Abric, J. (2003). *Méthodes d'étude des représentations sociales*. Érès.
- APA. (2018). *Manual Diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales DSM-5*.
Panamericana .
- Araya, S. (2002). *Las representaciones sociales: Ejes teóricos para su discusión*. Asdi
- Bareiro, M. (2017). *El estrés y su influencia en la calidad de vida*. Revista Médica. Granma.
- Barger, P. y Luckmann, T. (1991). *La construcción social de la realidad*. Buenos aires,
Argentina: Cultura Libre .
- Barranza, A. & Méndez, A (2013). *Representaciones sociales sobre el estrés laboral en una muestra de docentes de educación primaria* . Revista electrónica praxis investigativa. (pp. 23-27).
- Blanco, E. (2019). *Psicólogosoviedo consecuencias del estrés*.
<https://psicologosoviedo.com/especialidades/problemas-laborales/estres-negativo/>
- Caballo, V. y Simon, M. (2000). *Acontecimientos estresantes vitales y trastornos psicopatológicos*. Dialnet. (pp.111-157).
- Colombia, C. (2013). *Ley de salud mental*. .Ministerio de salud. (pp. 1-15).
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>
- Colombia, R. (2009). *Decreto 2566 de 2009 tabla de enfermedades profesionales*.
<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1771081>

Congreso de Colombia. (2022). *Ley de desconexión laboral*. Congreso de Colombia.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=177586#:~:text=E sta%20ley%20tiene%20por%20objeto,reglamentarias%2C%20con%20el%20fin%20de>

Cortes, J. (2021). *El estrés docente en tiempos de pandemia*. Revista Scielo. (pp. 1-11).

<https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2560>

Cheryl, T. y Cary, L. (1997). *El estrés de los profesores, la presión en la actividad docente*.

Editorial: Paidós.

De Kloet, E. Joels, M. y Holsboer, F. (1988). *Stress and the brain: form adaption to disease*.

Reviews Neuroscience. (pp. 463-475). Doi: 10.1038/nrn1683.

Durkheim, E. (1898). "*Représentations individuelles et représentations collectives*". Revue de Métaphysique et de Morales.

Elizalde. (s.f.). *Entrevista semiestructurada*. <https://www.lamalditatis.org/post/entrevista-semiestructurada>

Escudero, M. (2020). *Enfermedades que puede causar el estrés*.

<https://www.manuelescudero.com/enfermedades-que-puede-causar-el-estres-continuado/>

Espinoza, A. Pernas, I. y González, R. (2018). *Consideraciones teórico metodológicas y prácticas acerca del estrés*. Revista Scielo

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202018000300697#B1.

Gallego, Y. Gil, S. y Sepúlveda, M. (2018). *Revisión teórica de eustrés y distrés definidos como reacción hacia los factores de riesgo psicosocial y su relación con las estrategias de afrontamiento* (Tesis de pregrado Universidad de medellin).

<http://hdl.handle.net/10946/4229>

- Gálvez, D. Martínez, A. y Martínez, L. (2015). *Estrés*. Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa. (pp. 50- 54).
- García-Herrero, S. Mariscalá, M. Gutiérrez, J. y Ritzel, D. (2015). *Entorno psicosocial y estrés en trabajadores sanitarios de la sanidad pública: diferencias entre atención primaria y hospitalaria*. Revista Science Direct. (pp. 359-366).
<https://doi.org/10.1016/j.aprim.2014.09.003>.
- Ginebra, OIT. (2016). *Estrés un reto colectivo* . Ginebra: OIT.
- Ginebra: OIT. (2020). *Frente a la pandemia: Garantizar la seguridad y salud en el trabajo*. Ginebra : OIT .
- Guerrero, E. (1997). *Salud, estrés y factores psicológicos*. Campo abierto.
- Hermosa, R. (2015). *Retos investigativos en psicología de la salud ocupacional: el estrés laboral*. Revista Scielo. <https://doi.org/10.17533/udea.rfnsp.v33n2a12>, 252-261.
- Hernandez. (2014). *Metodología de la investigación*. Editorial Mexicana.
- Jodelet, D. (1991). *Representación social: un área en expansión*. España: Fundamentos.
- Jodelet. (1986). *La representación social: fenómenos, concepto y teoría* . Editorial Paidós.
- Jodelet, D. (2007). *Representaciones sociales teoría e investigación en implicaciones entre las representaciones sociales e intervención*. Editorial CUCSH-UDG. (pp. 191-197).
- Lazarus, R y Folkelman, S . (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Editorial Marinez Roca.
- Leka, Griffiths & Cox. (2004). *Organziacion mundial de la salud*.
https://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3sp.pdf
- Marcos, R. (2017). *Estres en los docentes de la institución educativa secundaria colegio cooperativo mixto*. Revista Universidad autónoma .

- Marquez, J. (2013). *Impacto psicológico. El estrés, causas, consecuencias y soluciones*. Revista Universidad de Alcalá. (pp. 12-73).
- Martinez, L. (2020). *Psychosocial risks and occupational stress in times of covid-19: instruments for their assessment*. Revista de Comunicación y Salud. (pp. 301-321)
- Mayoclinic. (2019). *Estrés crónico pone la salud en riesgo*: <https://www.mayoclinic.org/es-es/healthy-lifestyle/stress-management/in-depth/stress/art-20046037>
- Mensalud. (2013). *La impulsividad y la conducta agresiva*.
<https://mensalus.es/blog/general/2017/08/la-impulsividad-y-la-conducta-agresiva/>
- Min Sanidad. (2020). *Estrés y emociones negativas*.
<https://bemocion.sanidad.gob.es/gl/emocionEstres/estres/consecuencias/emociones/negativas/home.htm>
- Minsalud. (2008). *Resolución 2646 de 2008*. Ministerio de salud y protección social.
https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minproteccion_2646_2008.htm
- Mintrabajo. (2020). *Ministerio de trabajo*.
<https://www.mintrabajo.gov.co/normatividad/circulares/2020>
- Moreno, J. (2011). *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales*. Revista Scielo. (pp. 4-18). <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>
- Moscoso, M. S. (1998). *Estrés salud y emociones: estudio de la ansiedad, cólera y hostilidad*. Revista de psicología. (pp. 9-17).
https://www.researchgate.net/publication/283488827_Estres_Salud_y_EmocionesEstudio_de_la_Ansiedad_Colera_y_Hostilidad
- Moscovici, S. (1961). *El psicoanálisis su imagen y su público*. Presses Universitaires de France.

Moscovici, S. (1981). *"On social representation"*. Academic Press. Londres.

Naranjo, M. (2009). *Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo*. Revista de educación. (pp. 171-190)

<https://hdl.handle.net/10669/22976>

Naranjo, P. (2009). *Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo*. Revista Educación. (pp. 171-190)

<https://hdl.handle.net/10669/22976>

Newport, J. y Nemeroff, C. (2002). *Stress, the Brain and Depression*. Uniservicity Prees:
Cambridge Uniservicity Prees.

OIT. (2009). *Estres laboral*. Ginebra .

OIT. (2012). *Solve: Integrando la promoción de la salud en políticas SST en el lugar de trabajo* .
Ginebra.

OIT. (2019). *Seguridad y salud en el centro del trabajo*. OIT.

http://www.medicosypacientes.com/sites/default/files/wcms_686766.pdf

OIT. (s.f.). *La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género*. OIT.

OIT. (s.f.). *Estres laboral*. Organización mundial del trabajo.

<https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro->

[lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf)

OMS. (1948). *¿Cómo define la OMS la salud?*. Organización mundial de la salud.

<https://www.who.int/es/about/frequently-asked->

[questions#:~:text=%C2%ABLa%20salud%20es%20un%20estado,ausencia%20de%20afeciones%20o%20enfermedades%C2%BB](https://www.who.int/es/about/frequently-asked-questions#:~:text=%C2%ABLa%20salud%20es%20un%20estado,ausencia%20de%20afeciones%20o%20enfermedades%C2%BB).

OMS. (2020). *En tiempos de estrés haz lo que importa: Una guía ilustrada*. Ginebra

- OMS. (2020). *Hacer lo que importa en tiempos de estrés*. Organización Mundial de la Salud.
https://www.who.int/publications/i/item/9789240003927?gclid=Cj0KCQjw1ZeUBhDyARIsAOzAqQL-zjUUv9vtiU587vgGLFDA2KY6uBoN-VEqvNpzDBLJfqpmqYHe5Z4aAsWjEALw_wcB
- OPS. (2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Organización Panamericana de la Salud.
https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=1001&lang=es#gsc.tab=0
- Osorio, J. y Niño L. (2016). *Estrés laboral: estudio de revisión*. Revista Scielo. (pp. 82-85)
- Ospina, A. (2016). *Síntomas, niveles de estrés y estrategias de afrontamiento en una muestra de estudiantes masculinos y femeninos de una institución de educación superior militar: análisis comparativo* (tesis de grado). (pp.15-50).
- Pando, M y Carranco, S. (2019). *Estrés Laboral*. Editorial Piense en latinoamerica. (pp. 45-52).
- Pasca, R., y Wagner, S. (2012). *Occupational stress, mental health and satisfaction in the canadian multicultural workplace*. Soc Indic Res.
- Patlán, J. (Abril de 2019). *¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?*. Revista Scielo. (pp. 156-184).
- Pereiro, J. (1992). *Desencadenantes del estrés laboral*. Barcelona: PPU.
- Piña, J. & Cuevas, Y. (enero de 2004). *La teoría de las representaciones sociales Su uso en la investigación educativa en México*. Revista Scielo. (pp. 105-106)
- Posada, J. (2013). *La salud mental en Colombia*. Revista Scielo. (pp 1-3).
- RAE. (2021). *Real académica española*. <https://dle.rae.es/estr%C3%A9s>

- Ramirez, J. (2005). *Representaciones del estrés y su invisibilidad para la atención*. Revista Realyc. (pp. 27-60)
- Rudas, C. (2022). *Con más de 57% Colombia supera la media de estrés laboral en toda Latinoamérica*. <https://www.larepublica.co/salud-ejecutiva/con-mas-de-57-colombia-supera-la-media-de-estres-laboral-en-toda-latinoamerica-3381914#:~:text=A%20nivel%20nacional%2C%2057%25%20de,y%2050%25%20a%20nivel%20global>.
- Saldaña, C. Bustos, R. Barajas, A y Ibarra, G. (2019). *Liderazgo y riesgo psicosocial en instituciones de educación superior en México*. Universidad de Zulia. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/30176>
- Sanchez, J. (2010). *Estres Laboral*. <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
- Sanchez, M. (2010). *Estrés laboral* . Instituto costarricense de acueductos y alcantarillados. (pp.55-57).
- Sandi, B. (1991). *Perpspectivas actuales en la psicopatología* . Madrid: Novamedic .
- Sandi, C. (2012). *Influencia del estrés sobre las capacidades cognitivas*. Gobierno de españa. <https://sede.educacion.gob.es/publiventa/influencia-del-estres-sobre-las-capacidades-cognitivas/investigacion-educativa/15799>
- Sandín, B. (2002). *El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales*. Revista realyc. (pp 141-157).
- Sanitas. (s.f.). *Qué es el estrés*. Sanitas. <https://www.sanitas.es/sanitas/seguros/es/particulares/biblioteca-de-salud/psicologia-psiQUIATRIA/estres-ansiedad/que-es-el-estres.html>

- Selye. (1965). *The stress of the life*. Nueva york: Mcgraw- Hill. .
- Selye, H. (1936). *A Syndrome Produced By Diverse Nocuous Agents Nature*.
- Sergi, V. (s.f.). *Elementos básicos de psicología ambiental*. Universidad de barcelona .
http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/psicologia_ambiental
- Sierra, J. Ortega, & Zubeidat. (2003). *Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar* .
Revista Realyc. (pp. 10-59).
- Szabo, S., Tache, Y., & Somogyi, A. (2012). *The legacy of Hans Selye and the origins of stress research: A retrospective 75 years after his landmark brief "letter" to the Editor of Nature*. USA: Informa Healthcare. (p.5)
- Trabajo, O. I. (2013). *Prevención del estrés en el trabajo, lista de puntos de compración* .
Ginebra: OIT .
- Trabajo, O. I. (2016). *Estrés en el trabajo, un reto colectivo*. OIT .
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_473270.pdf
- Trucco, M. (2002). *Stress and mental disorders: neurobiological and psychosocial aspects*.
Revista Scielo. (pp. 8-19).
- Velázquez, R. (2005). *Representaciones del estrés y su invisibilidad para la atención* . Revista
Realyc.org / Red de Revistas Cientificas de America Latina, el Caribe, España y
Portugal. (pp. 27-60).
- Vera, h. (2002). *"Representaciones y clasificaciones colectivas. Teoria sociologica del conocimiento de Durkheim*. México. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Vergara, M. (2008). *Naturaleza de las representaciones sociales*. Revista Scielo. (pp. 55-80)

Aprendices.**Formato 1
Consentimiento Informado**

YO _____ identificado(a) con cedula de ciudadanía N° _____ expedida en la ciudad de _____, declaro que he sido invitado a participar en la investigación denominada “***Representaciones sociales sobre el estrés y sus efectos en la salud en docentes y funcionarios de una IE privada de la Ciudad de Tunja-Boyacá, Colombia***”, también he sido instruido sobre el procedimiento y alcances del mismo. De igual forma, me han informado que los datos y respuestas registradas serán confidenciales y que los nombres de los participantes serán asociados a un número serie, es decir, que los participantes no serán relacionados ni asociados con la información registrada.

Por lo tanto, acepto y participo voluntariamente en este estudio y doy mi consentimiento para participar de las entrevistas y grupos focales, cuyo proceso será conducido por la estudiante de decimo semestre de la Universidad Antonio Nariño **ANGIE ALEJANDRA CELY CONTRERAS**, psicóloga en formación.

Firma participante

Firma psicóloga en formación

Formato 2.
Encuesta Sociodemográfica

Esta es una encuesta sociodemográfica. La información aquí contenida proporcionará datos de importancia para el presente estudio de investigación. Recuerde que toda información que proporcione, se mantendrá en completa confidencialidad.

Por favor lea cuidadosamente y marque con una X, según corresponda.

Informacion personal:

Nombres: _____ Apellidos _____

Fecha y lugar de nacimiento: _____ Edad: _____

Género: Masculino _____ Femenino _____ Otro ¿Cuál? _____

Estado Civil: _____

Nivel educativo: Secundaria ___ Bachiller ___ Técnico o Tecnólogo ___ Pregrado _____

Posgrado _____

Actualmente se encuentra estudiando: Si _____ No _____. Si la respuesta anterior fue si, que estudios está realizando _____

Cargo desempeñado en la institución: _____

Área de desempeño: Docente _____ Administrativo _____

Antigüedad en la institución (en años): _____

Formato 3 Entrevista semiestructurada

Objetivo: Conocer las representaciones sociales sobre el Estrés y sus efectos en la salud en docentes y funcionarios de una IE privada de la Ciudad de Tunja-Boyacá, Colombia.

Fecha: _____ **Hora:** _____ **Lugar:** _____

Cargo desempeñado: _____

Nombre de entrevistador: _____

Nombre de entrevistado: _____

Preguntas

1. ¿Qué entiende por la palabra estrés?
2. ¿Usted cree que el estrés es únicamente negativo, o cree que de alguna forma puede ser beneficioso para las personas?
3. ¿Cuáles son las características o síntomas más notorios del estrés que conoce o que ha escuchado?
4. ¿Qué entiende por estrés laboral?
5. ¿De las características o síntomas que usted menciono anteriormente, ha padecido alguno? ¿De ser así, estos afectaron su desempeño laboral? ¿Cómo?
6. ¿Considera usted que su labor como docente o funcionario de una institución educativa le ha generado en algún momento síntomas de estrés derivados del trato con estudiantes y/o padres de familia? De ser así, describa la situación.
7. ¿Cree usted que el padecer estrés laboral, afecta el ambiente y las relaciones familiares? ¿Cómo?
8. ¿Qué entiende por riesgo psicosocial? (Sea lo más descriptivo posible)
9. ¿Cuáles cree son las principales causas que lleven a una persona a padecer de estrés?
10. ¿Además de los factores laborales, cuales otros pueden desencadenar en estrés (desde lo familiar, social y económico, etc.)
11. ¿Cree usted que el estrés puede afectar las relaciones interpersonales y familiares? ¿de qué forma? ¿Le ha pasado? Describa.

12. Estudios han demostrado que las personas con estrés pierden el interés por temas de su gusto como: deportivos, culturales, de ocio, laborales y familiares ¿Por qué cree que eso se da?
13. ¿Cómo visualiza usted a una persona que padece de estrés (desde su comportamiento, estado del ánimo y aspecto físico)?
14. ¿Cree usted que el estrés puede causar conductas impulsivas o agresivas? ¿Por qué?
15. ¿Por lo general que pensamientos y comportamientos tiene usted ante una situación de estrés?
16. ¿Cuáles considera son los síntomas físicos y/o enfermedades más características del estrés?
17. ¿Qué entiende por salud mental?
18. Para usted cuales son los síntomas y afectaciones en salud mental que se pueden ocasionar por el estrés
19. En algunas personas, el estrés puede causar disminución en los procesos cognitivos básicos, tales como pensamiento, atención, memoria y procesamiento de la información. ¿Por qué cree que eso ocurre?
20. ¿Qué emociones y sentimientos pueden surgir de una situación de estrés, descríbalos?
21. Una persona que no sabe regular sus emociones tiende a estresarse más fácil ¿Por qué cree que eso pasa?
22. Tiene algo más que agregar

Formato 4

Presentación de caso (estrés)

Identificación de la trabajadora

- Claudia, mujer de 38 años de edad, abogada en derecho penal, trabajadora del estado en un sector de gran problemática.
- Convive con su pareja hace 8 años, el cual es enfermero de profesión, actualmente desempleado
- No tienen hijos
- Nivel socioeconómico, medio – alto.

Historia del problema

Claudia, comenzó a darse cuenta de que en el último año y medio el volumen de su trabajo comenzó a aumentar significativamente, ya que, los directivos de la organización se dieron cuenta que ella resolvía satisfactoriamente todas las cosas le ponían a su cargo y, por lo tanto, cada vez le asignaban más y más carga laboral; por otro lado, sus compañeros se han relajado y empezaron a delegarle muchas cosas de trabajo. A pesar de que cada vez tenía más trabajo ella nunca se negó a ayudar o recibir trabajo, fuera de ello se encontraba cursando su último semestre de maestría, lo que disminuía su tiempo para otras actividades

Hace seis meses, empezaron a surgir problemas, los cuales iniciaron porque ella tenía una reunión muy importante en la que se iba a tratar uno de los casos jurídicos más álgidos que se le habían asignado; ella era la responsable de presentar la evidencia y el informe. Cuando la reunión inició, se presenta un resumen del caso y se procede a darle la palabra a Claudia, a lo que ella muy sorprendida y angustiada respondió:

“No tengo el informe ni la evidencia solicitada, tenía tanto trabajo que había olvidado completamente el motivo de esta reunión y lo que tenía que entregar”

Dada la importancia del caso y lo delicado del mismo, las personas reunidas lanzaron juicios y procedieron a realizarle un llamado de atención verbal frente a toda la junta, le indicaron que tenía 72 horas para realizar todo lo pendiente.

Finalizó la reunión y ella presentó un fuerte dolor de cabeza, también se sintió muy avergonzada y ruborizada, por lo sucedido, se vio tan afectada que sus compañeros tuvieron que llevarla a enfermería, en este momento, se encontraba muy tensionada y su presión arterial muy alta, su saturación también se había elevado, por lo que procedieron a darle medicamento a lo que ella se negó; decidió salir a la calle para respirar, caminar y calmarse. Una vez afuera y estando sola, no paraba de llorar desconsoladamente, se sentía frustrada, triste y decepcionada de sí misma, no podía creer que eso le estuviera pasando.

Posterior a ello, ella cumplió con el informe y la evidencia, sin embargo, le manifestó a una compañera, que durante esos días en los que realizó el informe, no pudo conciliar el sueño, su mente estaba llena de pensamientos y su atención estaba dispersa, por lo tanto, se le dificultó analizar y redactar el informe. Por lo anterior, los días siguientes desencadenaron una serie de eventos, llegaba tarde a las reuniones porque no se acordaba de las mismas, estaba distraída, empezó a fallar nuevamente en la entrega de informes, puesto que no los entregaba en la fecha indicada, tenía tanto trabajo que no sabía por dónde iniciar, por lo que, adelantaba de aquí y de allá, pero no culminaba nada, todo lo tenía sobre el tiempo.

Lo anterior generó que se tuviera que quedar más tiempo en la oficina, por lo que, llegaba muy tarde a casa. Al principio su pareja era muy tolerante y empática, le tenía la cena lista, una tina caliente o algún tipo de motivante, sin embargo, al pasar las semanas, ella llegaba más tarde a la casa y su pareja ya se encontraba dormido, en las mañanas ella salía muy temprano y tampoco lo veía, por lo que esto causó que se distanciaran y, en consecuencia, las pocas veces que se veían terminaban discutiendo y cada vez eran más fuertes dichas discusiones. Ante tal situación, su pareja le agendó una cita en psicología, a lo que ella respondió que no estaba loca, que ella tenía muchas cosas encima, en reiteradas ocasiones su pareja le pedía dejar su trabajo, ya que la veía muy afectada por el mismo, a lo que ella respondía que solo por ese trabajo podían tener el estilo de vida que llevaban, que era el que menos podía opinar porque no trabaja. Así mismo, a pesar de que tenía una buena relación con sus padres, ya no asistía a las reuniones o citas que programaban. Por otro lado, sus relaciones sociales y laborales también se vieron afectados, ya no era la misma de algunos meses atrás, ahora presentaba agotamiento e irritabilidad, respondía de manera agresiva hasta el punto de discutir fuertemente con sus compañeros, por mínima que fuera una situación, esto le causaba enojo y frustración, lo que generaba fuertes dolores de cabeza, algunas veces taquicardia y aumento en la presión arterial; en el último mes había visitado más de 10 veces la enfermería por lo mismo, sin embargo, a pesar de las indicaciones del área y de su jefe, el cual le insistía en asistir al médico, ella seguía tratando todo con medicamentos auto formulados, sumado a eso, sus problemas de insomnio aumentaron por lo que también tomaba medicamento para ello. Sus compañeros de trabajo más cercanos estaban completamente sorprendidos por cómo había cambiado desde hacía algunos meses. Su apariencia era más delgada, se veía agotada y desmotivada, por lo que decidieron acudir al Gerente para comentarle el caso, el cual, hablo con Claudia y la remitió al área de psicología, sin embargo, ella no asistió a las citas y consultas asignadas, por lo que sus comportamientos y síntomas se mantuvieron. Pasaron algunas semanas y todo iba en caída, la pareja de Claudia se cansó de insistirle en buscar ayuda y finalmente le pidió un tiempo, lo que en consecuencia generó que ella se centrara más en el trato, lo que dio como resultado que Claudia, tuviera un episodio de ansiedad y depresión tan fuerte que tuvieron que hospitalizarla, ahora está tomando terapia y se encuentra en seguimiento médico...

Preguntas

1. ¿Qué opina en general del caso?
2. ¿Ustedes consideran que los síntomas de Claudia corresponden a un caso de estrés? ¿Por qué?
3. A partir del caso, cuales considera fueron estímulos o estresores y cuáles fueron las respuestas de Claudia ante ellos.
4. ¿Qué aspectos considera se vieron afectados en la vida de Claudia?
5. ¿Qué harían ustedes en el lugar de claudia?
6. Como creen que termino el caso de Claudia