

# Revisión teórica documental sobre el estrés laboral y el impacto de las estrategias de afrontamiento para la prevención y manejo del estrés

**Omaira Alexandra Narváez López**  
Psicóloga  
Universidad Mariana



Fuente: Freepik.com

## Resumen

**E**ste artículo es una investigación teórico-descriptiva de tipo documental, el cual presenta aportes de varios autores acerca del estrés, abarca las fases que lo caracterizan y que indican una alerta de riesgo para la salud, y las principales causas y estrategias de afrontamiento y prevención. **Metodología:** Investigación documental acerca del estrés laboral en docentes universitarios y cómo las estrategias de afrontamiento son efectivas para la disminución del estrés. **Resultados:** Se encontraron 10 artículos en diferentes bases teóricas con referencia al tema del estrés, estrés laboral, y estrategias de afrontamiento ante este tema. **Conclusión:** Se logró desarrollar la revisión teórica a partir de diferentes posturas acerca del estrés desde el ámbito laboral.

**Palabras clave:** calidad de vida laboral, estrés, prevención.

<sup>1</sup> Artículo realizado en la práctica formativa. Hace parte de una revisión de documentos titulada: *Revisión teórica documental sobre el estrés laboral y el impacto de las estrategias de afrontamiento para la prevención y manejo del estrés*, desarrollada en mayo de 2019.

## Introducción

El estrés es un tema de gran relevancia en la actualidad para muchas personas que se desenvuelven en diversas áreas científicas que estudian la conducta humana, ya que este tema está inmerso tanto a nivel de la salud física y mental, como también en el ámbito laboral y académico, lo cual puede llevar a que el sujeto provoque en sí una preocupación excesiva, que puede generar en él alteraciones, trastornos y demás afectaciones en todas sus esferas cotidianas.

“El estrés puede ser definido como una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo que resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual” McEwen (como se citó en Daneri, 2012, p. 1).

En este sentido, se hace alusión a la fisiología del estrés, la cual se genera a partir de una reacción que se produce en el organismo ante los estímulos estresores debido a una situación de estrés, lo cual genera una serie de reacciones

fisiológicas que activan el nivel del (HSP) Eje Suprarrenal y (SNV) Sistema Nervioso Vegetativo (Nogareda, 1998. "Ambos sistemas producen la liberación de hormonas, sustancias elaboradas en las glándulas que, transportadas a través de la sangre excitan, inhiben o regulan la actividad de los órganos" (Nogareda, 1998, p. 1).

Esto deja ver que, ante una situación de estrés se presenta el síndrome general de adaptación, definido como "el conjunto de reacciones fisiológicas desencadenadas por cualquier exigencia ejercida sobre el organismo, por la incidencia de cualquier agente nocivo llamado estresor" (Canchi, 2014, p. 16). Este término surgió a partir de las investigaciones realizadas por Hans Selye en 1936, donde expone que en el proceso de adaptación se presentan unas fases, denominadas: fase de alarma, de resistencia o adaptación, y de agotamiento (Canchi, 2014).

La fase de alarma corresponde a la presencia de una situación de peligro, donde el sujeto genera reacciones que preparan al organismo para la acción, es decir, afrontar dicha situación; posteriormente se presenta una fase de resistencia, en la cual el sujeto busca adaptarse o afrontar aquellos estímulos que considera amenazantes o que representan un peligro para él, aquí los niveles de cortisol se normalizan y, por ende, desaparecen; finalmente, está la fase de agotamiento, ésta se presenta cuando la tensión y los estímulos estresantes se prolongan por más tiempo, generando consecuencias a nivel físico y psicológico derivadas del estrés (Canchi, 2014).

Teniendo en cuenta las fases antes mencionadas, se aborda al sujeto desde un contexto laboral, donde se presentan continuamente factores estresantes, los cuales se dan cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad del individuo para afrontarlas, es decir, es el resultado del desequilibrio al que se enfrenta la persona, tales como las presiones laborales que pueden llegar a exceder su capacidad (Domínguez, 2004).

Por tanto, el estrés puede presentarse por situaciones diversas, esto puede complicarse cuando el colaborador o empleado percibe que no está recibiendo el apoyo suficiente de sus jefes y compañeros de trabajo y ejerce poco control en el desarrollo de su labor y en la manera cómo afronta dichas situaciones y actividades (Leka, Griffiths y Cox, 2004).

Con base en lo anterior, se infiere que en el estrés laboral se puede identificar una variedad de factores a nivel general, específico y extra laboral; dichos factores pueden

actuar de manera conjunta o individual en el incremento de los niveles de estrés (Coduti, Gattás, Sarmiento y Schmid, 2013).

Martínez (como se citó en Coduti et al., 2013) menciona que las fuentes típicas del estrés son: las condiciones físicas del trabajo, como la luminosidad, las herramientas de trabajo, las condiciones de salud y seguridad en el trabajo; la gestión de los tiempos laborales, en lo que se refiere a su distribución, el tiempo en el que se cumple con las labores pactadas; la carga de trabajo; el nivel ocupacional y de las tareas a desempeñar; las relaciones sociales en el trabajo, en este factor se destacan aspectos como los conflictos personales, la falta de comunicación. Lo anterior evidencia que cada uno de los factores mencionados pueden afectar a la persona, presentado síntomas como dolores de cabeza leves, cansancio, fatiga y demás consecuencias que son propias del estrés (Domínguez, 2009).

El estrés laboral es una de las principales causas que genera problemas de salud, los cuales se presentan debido a las exigencias del ámbito laboral o de la organización, esto puede ser uno de los factores que genera estrés en los trabajadores, ya que se ve implicado un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento, que atentan contra el bienestar tanto de la organización como del colaborador; en su entorno de trabajo se generan niveles de estrés altos, los cuales depende de la evaluación que realiza el sujeto en cuanto a la calidad e intensidad, que se ven derivadas de las condiciones exteriores de trabajo y de las estrategias que utiliza para afrontarlo (Oramas, 2013).

Una de las poblaciones donde se presenta estrés laboral es la docencia:

Aunque existen diversas conceptualizaciones del estrés del profesorado, la definición más utilizada por los investigadores plantea que se trata de una experiencia que surge de algún aspecto de su trabajo como docente y que incluye sentimientos y emociones negativas y desagradables, tales como ira, ansiedad, tensión, frustración o depresión (Kyriacou, 2001). Pero, como plantea Lazarus (1999), el estrés psicológico no solo se halla en el entorno ni tampoco es consecuencia exclusiva de las características de personalidad, sino que depende de la interacción persona-medio. Según este autor, son cuatro las principales variables ambientales que influyen sobre el estrés: las demandas, las limitaciones, las oportunidades y la cultura. (Matud, García y Matud, 2006, p. 65).

## Metodología

En este sentido, es importante tener en cuenta el artículo 2 del Decreto 1295 de 1994, el cual establece los objetivos generales del sistema general de riesgos laborales de promoción de la seguridad y salud en el trabajo y la prevención de riesgos laborales, para evitar accidentes de trabajo y enfermedades (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 1994). Esto a razón de que, debido al estrés se pueden presentar alteraciones a nivel cardiovascular, enfermedades gastrointestinales, tales como la úlcera péptica, gastritis, “estudios con pacientes que presentan úlceras han puesto de manifiesto que la ira y la hostilidad incrementan la acidez del estómago” Razali (como se citó en Rosales, 2014, p. 23), entre otras enfermedades o alteraciones psicosomáticas que se desarrollan a lo largo del tiempo, si se mantiene niveles de estrés altos.

Por lo tanto, es de vital importancia que las organizaciones o instituciones universitarias participen en programas que apunten a mejorar el estilo de vida, tanto a nivel personal como laboral, influenciando de manera positiva el bienestar psicológico del docente, favoreciendo la producción de hormonas como la noradrenalina, serotonina y las endorfinas, las cuales contribuyen a generar una sensación de bienestar.

Es necesario entender que se debe fortalecer el bienestar laboral, puesto que el individuo se ve expuesto constantemente a situaciones estresantes, lo ideal sería que lograra adaptarse a dichas situaciones, generando un plan de acción que le permita afrontar de manera adecuada cualquier problema que se presente y que lo conduzca a experimentar menos sensaciones desagradables.

Así las cosas, pensando en el bienestar del docente, se hace importante abordar aspectos como las estrategias de afrontamiento, las cuales son “esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para abordar aquellas demandas internas y externas” Lazarus y Folkman (como se citó en Di-Colloredo, Aparicio, Moreno, 2007, p. 131) que influyen en la presencia de factores estresantes en el ámbito laboral, en estos se ve implícito aspectos como el estrés, variables sociodemográficas, bienestar psicológico, entre otros (Lazarus y Folkman, 1986).

En consecuencia, el objetivo del presente artículo es presentar los aportes que realizan varios autores sobre el tema de estrés y cómo los programas o estrategias de prevención y manejo del estrés generan un impacto positivo en el bienestar físico y psicológico del docente.

Investigación teórico descriptiva de tipo documental acerca del estrés laboral en docentes universitarios y estrategias de afrontamiento para la disminución de situaciones estresantes, que representan una alerta de riesgo para la salud. Para lo anterior, se tendrá en cuenta como fuentes primarias: humanidades médicas, *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, y *eduPsykhé*; las fuentes secundarias serán las bases de datos electrónicas como: Mediline, Lilacs, Redalyc, Scielo y Dialnet; finalmente, las fuentes terciarias corresponden a: libros electrónicos, artículos de revisión encontrados en las anteriores fuentes, investigaciones de revistas indexadas que abarquen el tema de estrés laboral y su prevención, además de aquellas estrategias que generan impacto.

Dado que el proceso de recolección de información implica una exploración sistematizada y de análisis de antecedentes referentes al tema de estrés, estrés laboral, y estrategias de afrontamiento, se tuvo en cuenta descriptores como “estrés”, “estrés laboral”, “estrategias de afrontamiento”, “prevención”, “bienestar”, y “programas de manejo y prevención del estrés”. Se encontró un total de 10 artículos para realizar la revisión teórica.

## Resultados

Se desarrolló una revisión de los aportes que realizan varios autores sobre el tema de estrés y algunas estrategias de afrontamiento para lograr un bienestar físico y psicológico en el docente. En este sentido, se presentan los resultados y los aspectos más relevantes de los documentos y artículos encontrados, en total fueron 13 artículos que abarcan la definición de estrés, el estrés en la parte laboral, las fases, y estrategias de afrontamiento.

En primer lugar, se considera el artículo de Daneri (2012), denominado *Biología del comportamiento*, este estudio tiene como objetivo abordar la psicobiología del estrés, toma como referentes a varios autores, entre ellos MacEwen (2000), quién define el estrés como una amenaza real o supuesta que atenta contra la integridad fisiológica o psicológica de la persona, obteniendo una respuesta conductual. Daneri (2012) también toma como referencia a Chrousos y Gold (1992), quienes definen el estrés como un estado de falta de armonía o una amenaza al equilibrio que posee el cuerpo, donde se da una respuesta específica y no específica, surgiendo multiplicidad de respuestas ante tal situación estresante a nivel fisiológico y conductual para generar homeostasis.

Otro estudio importante es el realizado por Nogareda (1998), titulado *NTP 355: Fisiología del Estrés*, su objetivo es dar una “visión sobre los procesos fisiológicos que se producen en el organismo ante una situación o un estímulo estresante” (s.p.). La autora define el estrés como una respuesta fisiológica que se genera en el organismo ante los estímulos estresores frente una situación amenazante, se producen una serie de reacciones fisiológicas que activan el eje hipofisoadrenal y el sistema nervioso vegetativo, además, aborda aquellas fases que contempla el estrés y el síndrome general de adaptación, que hace parte de estas fases para su mayor comprensión.

Asimismo, se tiene en cuenta el estudio realizado por Rosales (2014), denominado *Estrés y Salud*, este estudio tiene como objetivo realizar una revisión acerca del concepto del estrés, término presente desde la antigüedad, retoma autores como Selye (1936), quien definió el estrés como una respuesta no específica ante una amenaza a causa del síndrome general de adaptación; Ramírez (2007) retoma este síndrome y lo define como una respuesta fisiológica que se caracteriza por tres fases propias.

Estas definiciones permiten afirmar que existen factores determinados e individuales, como las motivaciones y la experiencia, propios para determinar esa percepción y la valoración que hace el sujeto cuando está expuesto a las diferentes situaciones de estrés.

Teniendo en cuenta que el estrés se presenta en varios contextos, se habla del tema de estrés laboral, razón por lo cual se toma el artículo realizado por Leka, Griffiths y Cox (2004), denominado *La organización del trabajo y el estrés*, el cual abarca el término de estrés relacionado con el ámbito laboral. En este documento se define el estrés como la reacción que el sujeto puede manifestar ante las exigencias y presiones a nivel laboral, debido a que no se adapta a sus capacidades y esto requiere de su capacidad de afrontamiento ante una situación amenazante; igualmente, menciona que este puede generarse cuando no se le presta la atención necesaria y apoyo al colaborador. Además, tiene en cuenta las causas del estrés laboral, las cuales pueden presentarse por una mala gestión y por la forma en cómo define su trabajo, lo cual puede generar consecuencias o efectos como comportamientos disfuncionales, y cómo esto afecta a la entidad donde labora, ya que se perjudicará el rendimiento y la productividad.

A partir del concepto de estrés laboral, es importante tener en cuenta los desencadenantes o condiciones que

provocan el mismo, por lo tanto, se toma como referente la investigación realizada por Cleves, Guerrero y Macías (2014), titulada *Condiciones laborales relacionadas con los niveles de estrés en los docentes de una institución de educación técnica de Bogotá-2014*, tiene como objetivo general “identificar las condiciones laborales que generan mayor estrés en un grupo de docentes de una institución de educación técnica de Bogotá” (p. 20), toma como referente a la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2008), que define estrés laboral como una serie de condiciones emocionales, cognitivas, físicas y psicológicas, que en su momento pueden llegar a ser no manejables para el colaborador, la persona se siente incapaz de responder ante las exigencias laborales. También estos autores toman como referente a Gyes (2006), quien señala:

El estrés puede verse provocado por aquellos factores de riesgo laboral, entre ellos está, la falta de participación en la toma de decisiones, infrautilización de las habilidades, falta de autonomía, de apoyo social, carga de trabajo, conflicto de rol, trabajo monótono, falta de distensión, y carga emocional. (Cleves et al., 2014, p.26).

De acuerdo con lo anterior, los autores manifiestan que no abordar estos factores psicosociales afectan la salud y bienestar del trabajador, impactando el desempeño y afectando la productividad y estabilidad de la organización. Asimismo, tienen en cuenta el modelo explicativo del estrés laboral, entre los que se destaca el propuesto por Karasek (1979) denominado modelo de demandas-control. También, referencian a Mansilla (2012), quien afirma que el estrés puede presentarse por las creencias propias del colaborador, su estado de ánimo, y de motivación.

Con relación al estrés laboral en el docente universitario, se toma como referente la investigación realizada por Domínguez (2009), la cual lleva por título *Riesgo psicosocial en la universidad: estresores propios del docente universitario*, cuyo objetivo principal corresponde “a identificar las pautas del estrés y sus fuentes más importantes en los docentes universitarios, así como su posible repercusión en términos de salud psíquica” (p. 4). En este artículo, el autor toma como referente a Peiró (1991), quien manifiesta que el estrés en el trabajo es un riesgo que se relaciona con el desempeño de las tareas, en especial, en la profesión de la docencia, ya que se considera como uno de los empleos más arriesgados, desde el punto de vista psicosocial. Por otra parte, toma como referente a Paredes (2002), quien expresa que en el ámbito laboral

el estrés es una falta de ajuste del trabajador con sus capacidades y las exigencias que genera el ambiente donde labora y junto con Fernández (1997) reconocen que hay un estrés relacional, en especial con aquellas profesiones que requieren un contacto directo con otras personas, como es el caso de la profesión docente.

En el estudio de Osorio y Cárdenas (2017) titulado *Estrés laboral: estudio de revisión*, se muestra los efectos negativos que se generan en la salud de las personas y, por ende, en la organización donde laboran, tiene como objetivo “el análisis del concepto de estrés laboral, las variables asociadas y los modelos explicativos del estrés de Karasek y Siegrist. En esta investigación se referencia a Karasek (1979), quien desarrolló un modelo que no buscó medir el estrés como un estado interno propio de la persona, sino que hizo alusión a cuatro combinaciones entre las demandas que exige el ámbito laboral y el control que tiene sobre este cuando existe una alta demanda de exigencia.

Otro estudio que aborda el concepto de estrés es el desarrollado por Matud, García y Matud (2006), el cual titula *Estrés y malestar en el profesorado*, su objetivo principal fue analizar la relación entre el malestar y estrés del profesorado, exponen que la profesión docente está afectada de manera significativa, en gran parte por los cambios tecnológicos, económicos, sociales y culturales que son al parecer relevantes en el proceso de estrés y salud. El estudio toma como referente a Lazarus y Folkman (1986), quienes plantean una conceptualización que surge de una experiencia de alguna situación o aspecto en relación a su trabajo como docente, en el que se encuentran inmersos los sentimientos y emociones negativas y desagradables. Asimismo, Lazarus y Folkman (1986) y Kyriacou (2001) manifiestan:

El estrés experimentado por un determinado docente dependerá de la compleja interacción entre su personalidad, valores y circunstancias. y reconocen que el estrés laboral puede interferir en la vida familiar y en el desarrollo personal, lo que también constituiría otra fuente de estrés. (Matud et al., 2006, p. 65).

En este sentido, Matud et al. (2006), con base en el estudio realizado, sugieren que, a pesar de existir evidencia sobre la importancia del estrés laboral, es necesario tener en cuenta el estrés no laboral, los aspectos personales y sociales, ya que pueden llegar a ser de gran importancia en el proceso de análisis de la información obtenida, además, puede servir de base para otras investigaciones, debido a que son pocos los estudios que han realizado.

Por otra parte, está el artículo desarrollado por Naranjo (2009), titulado *Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo*, expresa aquellos aspectos relevantes del estrés en el ámbito educativo, considera que esto no solamente está relacionado con el conjunto de demandas que genera el trabajo y las decisiones que se toman con respecto a esto, ni tampoco un estímulo y respuesta, sino que es una relación interdinámica entre la persona y el ambiente, donde se ven implicados los factores externo o interno. Su objetivo fue conocer la relación entre estrés y malestar en los docentes, teniendo en cuenta los aspectos personales y sociales que son relevantes en el proceso de estrés y salud. Por tanto, toma como referente a Folkman, Lazarus, Gruen y De Longis (1986), ya que desarrollan una investigación acerca de la relación existente entre el proceso de afrontamiento y la valoración cognitiva, donde evidencian que estos varían dependiendo de lo que las personas consideran, teniendo en cuenta sus opciones y recursos de cambio, evidenciando que cuando las personas se ven amenazadas implementan estrategias de confrontación, autocontrol, y evitación.

Por lo anterior, en este artículo se plantea la prevención del estrés y la manera cómo afrontar dicha situación, mediante el fortalecimiento físico y psicológico; en una primera instancia puede hacer frente y resistir las inevitables circunstancias de la vida mediante la práctica de ejercicio regular, el descanso, y por medio de hábitos de alimentación.

En cuanto a las estrategias de afrontamiento de estrés se tiene en cuenta los siguientes artículos, entre ellos el artículo desarrollado por Martínez, Piqueras, Ingles (2011) titulado *Relaciones entre inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento ante el estrés*, su objetivo principal fue “realizar una revisión de los estudios que han analizado la relación de la inteligencia emocional con la capacidad para afrontar situaciones estresantes” (p. 2), de lo cual exponen:

El esfuerzo cognitivo conductual, que debe realizar un individuo para manejar esas demandas externas (ambientales, estresores) o internas (estado emocional) y que son evaluadas como algo que excede los recursos de la persona, es lo que se ha acordado denominar estrategias de afrontamiento. Lazarus y Folkman (como se citó en Martínez et al., 2011, p. 5).

Así mismo, Martínez et al. (2011), toman como referente a Lazarus, quien sugiere que:

Ante una situación de estrés hay que tener en cuenta: a) la valoración o apreciación que la persona hace de los estresores, b) las emociones y afectos asociados a dicha apreciación y c) los esfuerzos conductuales y cognitivos empleados para afrontar dichos estresores. (p. 5).

Otro estudio que abarca y es necesario para esta revisión teórica es el desarrollado por Paris y Omar (2009), denominado *Estrategias de afrontamiento del estrés como potenciadoras de bienestar*, su objetivo fue “identificar las estrategias empleadas por los profesionales de la salud para afrontar el estrés asistencial y su asociación con el bienestar subjetivo” (p. 167). En este trabajo los autores toman como referente a Martínez-Lanz, Medina-Mora y Rivera (2004), quienes exponen que las características propias de algunas entidades sanitarias ponen en riesgo a los colaboradores de la salud en una situación de riesgo constante, esto en consecuencia del “agotamiento emocional que genera aislamiento, depresión, negación de las dificultades, autoprescripción de psicofármaco y una alarmante adicción al alcohol, tanto en mujeres como en hombres” (pp.167-168).

También retoma aspectos expuestos por Lazarus y Folkman (1984), acerca del afrontamiento, el manejo y la alteración de la situación que genera estrés; uno de ellos es el afrontamiento por acción y el otro como afrontamiento paliativo o de acción indirecta, planteado por Omar (1995), que buscan definir el problema y encontrarle una solución alternativa y modificar la percepción de dicha situación.

En esta misma línea, Alcalde (2010) realiza un informe técnico sobre el estrés en el lugar de trabajo, en el cual se aborda el tema de las estrategias de afrontamiento ante el estrés. En este informe se define afrontamiento como un conjunto de esfuerzos cognitivos y conductuales que contribuyen a reducir el estrés ante las demandas internas o externas producto de un estímulo estresante. El autor toma como referente a Peiró y Salvador (1993), quienes exponen una de las estrategias enfocadas a eliminar o controlar los estímulos estresores, como son las técnicas de relajación; de igual forma, exponen la eficacia de las estrategias de afrontamiento, que dependen de la manera en cómo se controla el estímulo que genera estrés en el sujeto, lo cual puede ser ineficaz, ya que el control raras veces está en las manos del individuo, por lo tanto, es necesario que exista la cooperación por parte de la organización y del colaborador. El informe también aborda conceptos acerca de la prevención del estrés, estrategias en el ámbito organizacional, y a nivel individual.

## Discusión

En este artículo se desarrolló una revisión de los aportes de varios autores sobre el tema de estrés y de algunas estrategias de afrontamiento en la prevención del estrés. En este sentido, se obtuvo información de gran importancia para profundizar en el tema del estrés y sus aspectos más relevantes.

El primer referente con el cual se da inicio a la presente discusión se denomina *Biología del Comportamiento -90 Psicobiología del estrés*, realizado por Daneri (2012). En este estudio se aborda la definición de estrés a partir de Chrousos y Gold (1992), quienes definen el estrés como un estado de falta de armonía o una amenaza ante el equilibrio que posee el sujeto, aquí la respuesta adaptativa puede ser específica, generalizada o no específica, causando un cambio en la conducta del sujeto, por lo cual, es importante considerar en este estudio el proceso de homeostasis, el cual comprende las reacciones a nivel fisiológico y se ve implicado el sistema nervioso autónomo. Con respecto al sistema nervioso, este implica la activación del sistema nervioso simpático, dicha activación aumenta la vigilia, la motivación y la activación general. Por otra parte, se encuentra el sistema nervioso parasimpático (otra mitad del sistema nervioso autónomo), esta zona se ve inhibida, se promueve el aumento y almacenamiento de energía.

En este sentido, se expone las fases que caracterizan el estrés y que son importantes para entender de una manera más detallada el proceso a nivel fisiológico, por lo cual se menciona el artículo titulado *NTP 355: Fisiología del estrés*, realizado por Nogareda (1998). En este estudio se expone las fases del estrés, se aborda el síndrome general de acomodación, el cual busca generar una adaptación ante la exigencia del evento estresor; estas fases se presentan de la siguiente manera: fase de alarma, de adaptación y de agotamiento. El sujeto ante la presencia de una amenaza, su organismo se prepara para la acción, esto implica que existe una activación en el eje hipofisoadrenal, donde se presentan una variedad de síntomas en menor o mayor intensidad, entre ellas las más destacadas son: aumento de la frecuencia cardíaca, aumento en la capacidad respiratoria, aumento de la vigilancia; posteriormente se presenta la fase de resistencia o adaptación, la cual se da cuando el estrés se mantiene por largo tiempo, causando que la hormona de cortisol aumente y haya niveles de estrés altos; finalmente esta la fase de agotamiento, esta se presenta

cuando el sujeto se ve expuesto repetitivamente ante el estímulo estresor, y no logra adaptarse, puesto que no es suficiente la capacidad de afrontamiento, lo que genera que la persona no tenga una recuperación física y psicológica adecuada, ya que el organismo se mantiene activo haciendo que su resistencia decaiga Selye (como se citó en Nogareda, 1998).

En oposición a lo anterior, en un apartado de la investigación *Estrés y Salud*, desarrollada por Rosales (2014), expone una crítica hecha a Selye, donde refiere que el estudio de Selye solo se centra en las respuestas fisiológicas que genera el organismo, esto sin tener en cuenta que también existe una implicación psicológica. Con respecto a esto, Lazarus y Folkman (1986) desarrollaron una teoría transaccional, en la cual “los acontecimientos son vitales, al igual que las características del ambiente y el valor personal, ya que estos solo actúan como estresores o como amortiguadores de las consecuencias negativas en la salud” Martín (como se citó en Rosales, 2014, pp. 7-8).

En este sentido se puede afirmar que “el estrés es un conjunto de respuestas y procesos neuroendocrinos, inmunológicos, emocionales y conductuales, que exigen una demanda de adaptación mayor al organismo, donde la amenaza puede ser percibida por la persona como objetiva o subjetiva, aguda o crónica” (Trucco, 2002, s.p.). Con base en esta definición, se puede decir que existen factores internos y externos, propios de la experiencia directa del sujeto, esto permite ver que la respuesta generada por el individuo no es peligrosa, puesto que de cierta manera se necesita vivir con el estrés, ya que ante situaciones de amenaza es necesario preparar al organismo, esto se sustenta en lo mencionado por Levine y Ursin (como se citó en Rosales, 2014), quienes afirman:

Es difícil vivir con estrés, pero imposible vivir sin él. En este sentido, el término se relaciona en cierta medida con el término *alostasis*, que fue introducido para hacer referencia a los procesos activos y adaptativos necesarios por los cuales el organismo responde a los eventos que suponen un peligro para el mantenimiento de la homeostasis y la supervivencia. (p. 8).

Lo anterior permite explicar que, los eventos estresantes están presentes en diferentes contextos de la vida de todo ser humano, entre ellos: el familiar, el personal y el laboral, puesto que es un contexto exigente. En este sentido, para definir el estrés laboral se toma como referencia el trabajo titulado *La organización del trabajo y el estrés*, realizado por Leka, Griffiths y Cox (2004), donde se expone que

el trabajador está inmerso en un mundo de constantes situaciones amenazantes que pueden generar estrés, que conlleva a un desequilibrio ante las exigencias y presiones que le rodean, poniendo a prueba su capacidad, sin embargo, esto puede presentarse por una organización inadecuada del trabajo, es decir, de una mala gestión organizacional, que puede estar implicada en el modo en cómo se designa o define el rol del trabajo, la gestión, y las herramientas que se le otorgan para desempeñar su trabajo; esto puede generar efectos negativos en el individuo, teniendo en cuenta que se puede manifestar de diferentes formas, como comportamientos disfuncionales y no habituales en el trabajo y contribuir a una mala salud física y mental (Nogareda, 1998).

De esta manera, los efectos negativos pueden generar implicaciones graves en la organización y en la salud del individuo. En el estudio *El Estrés Laboral: Estudio de Revisión* (Osorio, 2017), se evidencia que esto no solo es resultado de los aspectos del ambiente donde se labora, sino que es propio de un conjunto de demandas que genera el trabajo y está relacionado por la libre toma de decisiones del sujeto frente a esas demandas continuas, generando en él un agotamiento, debilitarse ante una constante exposición del estímulo estresor, siendo este un riesgo psicosocial que afecta de manera significativa la salud del colaborador y, por ende, el bienestar de la organización.

Según Moreno (como se citó en Osorio, 2017), el estrés laboral, de acuerdo con el modelo de Karasek, se mide a partir de cuatro combinaciones, donde se ven implícitas las demandas con un control alto y bajo de esta situación estresante, al igual que el estado de tensión. Por otra parte, en este artículo expone la postura de Tilsen y Wilson (2014), quienes mencionan que esto no solo se puede dar por aspectos meramente de trabajo sino también por el conjunto de esas demandas laborales.

Contrario a esto, se menciona en el artículo de Naranjo (2009), a los autores Oblitas (2004) y Navas, quienes consideran que esto no solamente está relacionado con el conjunto de demandas que genera el trabajo y las decisiones que se toma, ni tampoco un estímulo y respuesta, sino que es una relación interdinámica entre la persona, el ambiente, y demás factores donde se ven implicados los factores externo o interno.

Esto evidencia que el sujeto tiene en cuenta lo que la organización le facilita para desempeñar su trabajo y todo lo que esto conlleva, puesto que invierte un gran esfuerzo, ya que busca mantener un equilibrio entre su

estado emocional, estado físico y su ambiente laboral. Así mismo, existe una gran influencia por parte de la sociedad actual, la cual está inmersa en los requerimientos que exige la misma, en una época de modernidad, que ha afectado el estilo de vida, teniendo efectos nocivos en su salud física y mental.

Uno de los contextos que más se ve afectado es el educativo, sobre todo en docentes universitarios. Ruiz (2015) expresa, en su artículo denominado *El estrés laboral en el profesorado universitario español*, que las condiciones laborales donde el trabajador se desempeña están conectadas con diferentes aspectos o variables personales, o demandas del ambiente, tales como: ambiente físico, factores como el rol que desempeña y lo que ello implica, además de los factores relacionados con la cultura organizacional, el ritmo de trabajo y demás (Moriana y Herruzo; Guerrero como se citó en Ruiz, 2015).

Por su parte, Domínguez (2009) toma como referencia a Paredes (2002), quien define que el estrés es “una falta de ajuste entre las capacidades del colaborador y las exigencias del ambiente donde realiza su actividad laboral” (p. 3), en especial aquellas actividades que requieren un contacto directo con otras personas. Igualmente, para Peiró (1993), están presentes variables ambientales, características personales, y experiencia subjetiva del estrés.

Retomando la investigación de Naranjo (2009), el autor para hacer frente a esto propone estrategias que contribuyen a fortalecer la forma en cómo se hace frente a este tipo de estresores y aún más en el ámbito educativo o docente, con el fin de contribuir al bienestar del docente universitario, entre ellas: fortalecer y afrontar de una manera óptima a nivel físico y psicológico, por ello, es importante que el sujeto aprenda a disminuir el nivel de estrés. Para esto Lazarus y Folkman (como se citó en Naranjo, 2009) refieren que es importante que el sujeto asuma el agente estresante como un reto, que permita en un futuro enfrentar con mayor capacidad estos agentes, y buscar efectivamente las posibles soluciones, por otro lado, es importante basarse en aspectos como la alimentación, y el buen uso del tiempo libre, ya que esto contribuye a que la persona se sienta más relajada según lo afirman Bensabat; Melgosa; Neidhardt et al. (como se citó en Naranjo, 2009), así mismo, el establecimiento de buenos hábitos relacionados con los aspectos antes mencionados.

Naranjo (2009) también refiere sobre la importancia de potencializar las habilidades de cada persona para afrontar el estrés, y modificar reacciones que son dañinas para el sujeto, para ello debe lograr relajarse, ya que es

una acción que trae efectos positivos en el tratamiento del estrés, además, la práctica regular ayuda a disminuir las tensiones acumuladas en el cuerpo a causa de las diferentes situaciones que implican una amenaza para la persona, lo que permite generar una sensación de bienestar a través de técnicas como de distensión muscular o de técnicas de relajación.

En este mismo artículo se toma como referente a Melgosa (1995), el cual menciona que es importante aprender a preocuparse, pero de una forma constructiva, es decir, afrontar los agentes estresores centrándose en las posibles soluciones. De acuerdo con Beck y Ellis (como se citó en Naranjo, 2004), “las situaciones no determinan los sentimientos, sino el modo en que la persona las interpreta; es decir, la respuesta emocional está condicionada por la percepción de la circunstancia” (p. 183).

En este mismo artículo, se toma como referente a Beck, quien habla sobre la existencia de errores cognitivos que favorecen la presencia del estrés y también de la depresión y la ansiedad, lo cual implica:

- Un pensamiento absolutista de todo o nada. Se manifiesta en la tendencia de ver las experiencias según dos posibilidades opuestas, se busca la solución más favorable.
- La sobregeneralización. Busca una conclusión general a partir de los detalles que no la justifican por tratarse de hechos aislados que no se pueden aplicar a otras situaciones,
- Filtro mental. Proceso de filtrar la experiencia de modo que se atiende solo a un detalle de la situación sin darse cuenta de otros aspectos, tal vez positivos, que suceden alrededor.
- Descalificación de lo positivo. Rechazan las experiencias positivas, insistiendo en que no cuentan por un motivo u otro, de esta forma se mantienen las creencias negativas.
- Sacar conclusiones precipitadas. Esto ocurre sin disponer de datos suficientes que las apoyen.
- Engrandecer o minimizar. Se exagera la importancia de unos acontecimientos en detrimento de otros.
- Deberes e imperativos. Se trata de auto imposiciones que la persona se hace generalmente no son realistas y esta se exige más de lo que puede dar.
- Personalización. Tendencia que tiene la persona de atribuirse a sí misma la res-posibilidad de errores o hechos externos, aunque no haya base para ello. (Naranja, 2009, p. 183).

Esto permite utilizarlos como aspectos básicos de afrontamiento, tal como lo propuso Lazarus (1996). Así mismo, se toma en cuenta las estrategias dirigidas a docentes, propuestas en el estudio denominado *Estrés en la profesión docente: estudio de su relación con posibles variables laborales y de contexto*, llevada a cabo por Zorrilla (2017). El autor plantea en su estudio unas estrategias de intervención individual, que son propias para aumentar la capacidad de adaptación del individuo ante las fuentes de estrés laboral. Zorrilla (2017) también toma como referente a Labrador (1991; 1992; 1996), quien explica que estas situaciones de estrés provocan una respiración rápida y superficial, que implica un aumento en la tensión del organismo, entre ellas: las técnicas conductuales que conllevan a un entrenamiento asertivo; el entrenamiento en habilidades sociales; técnicas de solución de problemas y de autocontrol. A su vez, Guerrero y Vicente (2001), referentes para el trabajo de Zorrilla, presentan las técnicas cognitivas, como la desensibilización sistemática, detención del pensamiento, la inoculación ante el estrés, restauración cognitiva, que buscan mejorar la percepción, la interpretación y evaluación de los problemas laborales, también es importante manejar técnicas fisiológicas para reducir su activación, puesto que hay una sobrecarga de dióxido de carbono en la amígdala cerebral, lo cual causa que el nivel de estrés incremente, para ello, es importante tener en cuenta las técnicas para la relajación física, el control de respiración y *biofeedback*, que permiten al sujeto respirar de manera adecuada ante una situación de estrés.

En este sentido, hay infinidad de estrategias adecuadas para hacerle frente a situaciones estresantes, dichas estrategias pueden mejorar la calidad de vida de las personas, y el bienestar laboral adecuado, en pro de la salud física y mental de la persona que padece estrés.

### Conclusiones

El estrés es un fenómeno de gran envergadura que permea todas las esferas de vida del sujeto, puesto que se evidencian consecuencias a nivel personal, físico y laboral, generando varias situaciones estresantes y un alto riesgo para la salud.

El estrés no solo se debe a factores internos sino también a factores externos, ya que el ser humano está constantemente expuesto a las demandas sociales y al entorno en el que se desenvuelve, lo cual exige una adaptación.

Las estrategias de afrontamiento son importantes debido a que contribuyen a reducir los niveles de estrés, ya que

a través de ellas nos preparamos mejor ante futuras situaciones estresantes, por lo tanto, su objetivo es reducir la tensión, para reaccionar de una manera adecuada, y generar nuevas estrategias, ya que con cada situación se aprende algo nuevo, además, ayudan a mejorar la salud del sujeto, convirtiéndose en un factor protector que puede prevenir el incremento de los niveles de estrés y así reducir y restaurar la tensión.

### Referencias

- Alcalde, J. (2010). Estrés Laboral Informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo. Recuperado de [https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/salud\\_5af958726e177\\_estres\\_laboral\\_informe\\_pslt.pdf](https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/salud_5af958726e177_estres_laboral_informe_pslt.pdf)
- Canchi, A. (2014). Estrés académico en estudiantes de medicina de la Universidad Nacional de San Agustín (tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4275/MDcahuaj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cleves, A., Guerrero, G. y Macías, A. (2014). *Condiciones Laborales Relacionadas con los Niveles de Estrés en los Docentes de una Institución de Educación Técnica de Bogotá-2014* (trabajo de especialización). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/15547/ClevesCalderonAdriana2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Coduti, P., Gattá, Y., Sarmiento, S. y Schmid, A. (2013). *Enfermedades Laborales: cómo afectan el entorno organizacional* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Cuyo, San Rafael, Mendoza. Recuperado de [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf)
- Daneri, M. (2012). Biología del Comportamiento -090. Psicobiología del Estrés. Recuperado de [http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios\\_catedras/electivas/090\\_comportamiento/material/tp\\_estres.pdf](http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/electivas/090_comportamiento/material/tp_estres.pdf)
- Di-Collaredo, C., Aparicio, D. y Moreno, J. (2007). Descripción de los estilos de afrontamiento en hombres y mujeres ante la situación de desplazamiento. *Psychologia. Avances de la disciplina*, 1(2), 125-156.
- Domínguez, J. (2009). Riesgo psicosocial en la universidad: Estresores propios del docente universitario. *Revista*

- digital de prevención y seguridad en el trabajo*. Recuperado de <http://rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/4845>
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos* (Trad. M. Zaplana). España: Ediciones Martínez Roca.
- Leka, S., Griffiths, A. y Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Francia: Organización Mundial de la Salud. Recuperado de [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1)
- Martínez, A., Piqueras, J. e Inglés, C. (2011). Relaciones entre Inteligencia Emocional y Estrategias de Afrontamiento ante el Estrés. Recuperado de <http://reme.uji.es/articulos/numero37/article6/article6.pdf>
- Matud, M., García, M. y Matud, J. (2006). Estrés y malestar en el profesorado. *International journal of psychology and psychological therapy*, 6(1), 63-76.
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (1994). Decreto 1295 de 1994. Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales. Recuperado de [https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/Decretos/D1295\\_94.pdf](https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/Decretos/D1295_94.pdf)
- Naranjo, M. (2009). Una Revisión Teórica Sobre el Estrés y Algunos Aspectos Relevantes de éste en el Ámbito Educativo. *Educación*, 33(2), 171-190.
- Nogareda, S. (1998). NTP 355: Fisiología del estrés. Recuperado de [https://www.insst.es/documents/94886/326827/ntp\\_355.pdf/d0c209e9-026e-4d85-8faf-5a9fcea97276](https://www.insst.es/documents/94886/326827/ntp_355.pdf/d0c209e9-026e-4d85-8faf-5a9fcea97276)
- Oramas, A. (2013). *Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria* (tesis doctoral). Escuela Nacional de Salud Pública, La Habana, Cuba. Recuperado de [file:///C:/Users/UMARIANA/Downloads/ORAMAS\\_VIERA.pdf](file:///C:/Users/UMARIANA/Downloads/ORAMAS_VIERA.pdf)
- Osorio, J. y Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: perspectivas en psicología*, 13(1), 81-90. doi: <http://dx.doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>
- Paris, L. y Omar, A. (2009). Estrategias de afrontamiento del estrés como potenciadoras de bienestar. *Psicología y salud*, 19(2), 167-175.
- Rosales, R. (2014). *Estrés y Salud* (tesis de pregrado). Universidad de Jaén, España. Recuperado de [http://tauja.ujaen.es/bitstream/10953.1/952/1/TFG\\_RosalesFern%C3%A1ndez%2CRosaura.pdf](http://tauja.ujaen.es/bitstream/10953.1/952/1/TFG_RosalesFern%C3%A1ndez%2CRosaura.pdf)
- Ruiz, R. (2015). El estrés laboral en el profesorado universitario español. *Semana europea*, 84, 56-61.
- Truco, M. (2002). Estrés y trastornos mentales: aspectos neurobiológicos y psicosociales. *Revista chilena de neuro-psiquiatría*, 40(2). Recuperado de <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-92272002000600002>
- Zorrilla, A. (2017). *Estrés en la profesión docente: estudio de su relación con posibles variables laborales y de contexto* (tesis doctoral). Universidad de Sevilla, Sevilla. Recuperado de <https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/65269/tesisV5.pdf?sequence=1&isAllowed=y>