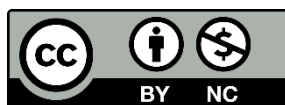


**RELACIÓN ENTRE ESTRÉS Y DESREGULACIÓN EMOCIONAL EN EMPLEADOS
DEDICADOS A LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURANTES Y BARES DE LA
COMUNA 1 DE VILLAVICENCIO**



**LAURA KATHERINE MURCIA TORRES
SEBASTIÁN ANDRÉS PEÑA VILLADA**



**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
VILLAVICENCIO
2022**

**RELACIÓN ENTRE ESTRÉS Y DESREGULACIÓN EMOCIONAL EN EMPLEADOS
DEDICADOS A LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURANTES Y BARES DE LA
COMUNA 1 DE VILLAVICENCIO**

LAURA KATHERINE MURCIA TORRES
SEBASTIÁN ANDRÉS PEÑA VILLADA

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

Asesor

MG. JIMMY ALEJANDRO DELGADO CORREA
Magíster en Psicología Clínica

**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
VILLAVICENCIO
2022**

Autoridades académicas

P. José Gabriel MESA ANGULO, O. P.

Rector General

P. Eduardo GONZÁLEZ GIL, O. P.

Vicerrector Académico General

P. José Antonio BALAGUERA CEPEDA, O.P.

Rector Seccional Villavicencio

P. Rodrigo GARCÍA JARA, O.P.

Vicerrector Académico Seccional Villavicencio

Mg. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria de División Seccional Villavicencio

Mg. ANDREA CAROLINA CAÑÓN SÁNCHEZ

Decano de la Facultad de Psicología

Contenido

Resumen.....	6
Palabras Claves:	6
Abstract	7
Key Words:	7
Problematización.....	8
Planteamiento y Formulación del Problema.	8
Justificación	11
Objetivos	14
Objetivo general	14
Objetivos específicos.....	14
Marcos de Referencia	15
Marco Paradigmático y/o Epistemológico	15
Marco Disciplinar.....	17
Marco Multidisciplinar.....	20
Marco Legal/Normativo	24
Antecedentes Investigativos.....	26
Estrés	26
Internacionales	26
Nacionales	28
Regionales	29
Desregulación Emocional	30
Internacionales	30
Nacional.....	32
Método/ Metódica.....	34
Diseño.....	34
Muestra.....	34
Criterios de inclusión.	34
Criterios de exclusión.	34
Instrumentos	35
Planeación	35
Fase 1.....	35

RELACIÓN ENTRE ESTRÉS Y DESREGULACIÓN EMOCIONAL

Fase 2.....	35
Fase 3.....	36
Fase 4.....	36
Fase 5.....	36
Consideraciones Éticas	37
Resultados	39
Tabla 1 <i>Niveles descriptivos prueba DASS-21</i>	40
Tabla 2 <i>Niveles descriptivos prueba DERS</i>	40
Tabla 3 <i>Correlación de Datos Generales</i>	41
Tabla 4 <i>Correlación de Datos en Mujeres</i>	41
Tabla 5 <i>Correlación de Datos en Hombres</i>	42
Discusión.....	43
Conclusiones	46
Aportes, Limitaciones y Sugerencias.....	47
Aportes	47
Limitaciones	47
Sugerencias.....	48
Referencias.....	49

Resumen

En el presente trabajo de grado, se pretende determinar si existe alguna relación entre estrés y desregulación emocional en empleados dedicados a la atención al cliente en restaurantes y bares de la comuna 1 de Villavicencio, Meta. Esta investigación es de corte cuantitativo de tipo descriptivo-correlacional y se llevará a cabo la aplicación de las pruebas psicométricas, Escalas de depresión, ansiedad y estrés, (DASS-21) destinada a medir la variable de estrés y la Escala de las Dificultades en la Regulación Emocional, (DERS) que por su parte mide la variable desregulación emocional. Como estrategia para evaluar la posible relación entre las variables se utilizará el programa estadístico, Statistical Package for Social Sciences, (SPSS). Se espera encontrar una relación positiva estadísticamente significativa entre el estrés y la desregulación emocional en los participantes.

Palabras Claves: Estrés, Desregulación emocional, Atención al cliente.

Abstract

In this degree work, it is intended to determine if there is any relationship between stress and emotional dysregulation in employees dedicated to customer service in restaurants and bars in the commune 1 of Villavicencio, Meta. This research is of a descriptive-correlational quantitative nature and the application of psychometric tests, Depression, Anxiety and Stress Scales (DASS-21) aimed at measuring the stress variable and the Scale of Difficulties in Emotional Regulation, (DERS) which in turn measures the emotional dysregulation variable. As a strategy to evaluate the possible relationship between the variables, the statistical program Statistical Package for Social Sciences (SPSS) will be used. It is expected to find a statistically significant positive relationship between stress and emotional dysregulation in the participants.

Key Words: Stress, Emotional dysregulation, Customer service.

Problematización

Planteamiento y Formulación del Problema.

Se considera al estrés como un conjunto de reacciones mecánicas y mentales que sufre una persona cuando se ve sometida a diversos factores externos, que superan su capacidad de enfrentarse a ello, provocando a su vez, una saturación física y/o mental, trayendo consigo una sintomatología que afecta directamente las emociones, conductas, su estado fisiológico y cognitivo, ante la efectiva respuesta en momentos de tensión (Sandín, 2003).

Según Bairero (2018), define dos tipos de estrés, el “estrés positivo (eutress)”, es el que surge dentro de las actividades estimulantes que se pueden abordar a voluntad. Pero si el estrés es prolongado y escapa del control del sujeto, el cuerpo no podrá descansar, y los efectos de este “estrés negativo (distress)” puede provocar un desequilibrio en el organismo.

Por otra parte, el estrés laboral produce presiones que, sin lugar a dudas, generan cambios relevantes en el trabajador, trayendo consigo desequilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad de los recursos que se encuentren disponibles en el momento de cumplir con alguna actividad de manera eficiente. Cabe resaltar que la excesiva responsabilidad en el trabajo, manejo de clientes, relaciones humanas problemáticas y condiciones laborales insatisfechas, pueden ser el canal para el desarrollo de patologías psicológicas. Desde el ámbito empresarial, se ha agudizado el estrés, a tal punto que provoca un descenso en la productividad, ausentismo, rotación en masa y disminución de la calidad del servicio (Rincón, Quiñonez, y Durán, 2014).

De esta manera, actualmente las tasas del estrés mal manejado aquejan el entorno laboral, siendo para la Organización Internacional del trabajo (OIT, 2019) y la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021) una de las principales preocupaciones en la población de América Latina, ya que, más del 40% de los trabajadores sin distinción de perfil, ha presentado estrés laboral, teniendo un estado crítico países como México, Argentina, Chile y Colombia (Adán, Cuadrado, Alaejos, Gálvez y García, 2011). De igual forma, según Adán et al. (2011), la afectación es de casi el 60% en el desarrollo de las actividades laborales, lo cual incrementa significativamente los gastos médicos, incapacidades y retiros voluntarios de las organizaciones latinoamericanas.

Por consiguiente, la afectación en el ámbito de la salud es notoria, dado a que no solo se afecta en la salud física sino la salud mental de las personas, generando cambios continuos y

sustanciales para las partes involucradas. Con ello se da lugar a los riesgos psicosociales, asociados a la falta de organización, dolencias físicas y desórdenes mentales, considerándose a este último como una de las enfermedades laborales presentadas con mayor frecuencia en los trabajadores.

De modo general, el factor de riesgo psicosocial al que se enfrenta un trabajador actualmente, se relaciona con la demanda emocional, física y sensorial, a la que el individuo está sometido como parte del desarrollo de sus actividades laborales. Así mismo, el estrés se asocia también con los modelos de trabajo y la composición externa del grupo familiar al que pertenece. Igualmente, de acuerdo con OIT (2019), la salud se ve directamente afectada, cuando las cargas del trabajo están asociadas a la relación desigual, poca oportunidad de emplear habilidades nuevas, disminución de la participación, tareas rutinarias y poca disponibilidad económica para su respectiva remuneración.

Dentro de las organizaciones, las demandas extrínsecas e intrínsecas del trabajo, en ocasiones, el sobre-compromiso, incrementan los esfuerzos físicos y psicológicos, frente a la recompensa y reconocimiento que el trabajador recibe por el desempeño realizado. Sin duda alguna, la motivación y el manejo de las emociones, generan una satisfacción laboral y un bienestar a los colaboradores, sin embargo, el trabajo bajo presión y las altas proyecciones de las metas - objetivos de las organizaciones, propician relaciones débiles y comunicación poco efectiva, afectando de una u otra forma la productividad y calidad del servicio (Sánchez, 2010).

El término de desregulación emocional se puede comprender como la manera en que el individuo puede perder el control emocional de la expresión, olvidándose del contexto, frente a esto Quiroga y Antolín (2013), mencionan que “la desregulación emocional es un término utilizado para referirse a una respuesta emocional pobremente modulada y que no entra dentro de los rasgos convencionalmente aceptados para las mismas” (p.44). En este sentido se puede comprender como desregulación la manera de no comprender o no expresar las emociones.

Ahora bien, frente la desregulación se puede generar una serie de riesgos para el individuo que la padece y para quienes rodean al sujeto que padece el síndrome de desregulación, frente a esto Pérez y Guerra (2014), dicen que las emociones se comprenden o encierran un potencial, tanto de riesgo como de protección. Por tal motivo quien padece una desregulación sufre grandes cambios y riesgos atribuidos a la salud mental, siendo un tema de alta preocupación para los profesionales que se encargan de la salud mental de los individuos.

Según Cabrera Et al (2020) una de las consecuencias más peligrosas de la desregulación emocional estaría relacionada la conducta antisocial, esto debido a que cuando las emociones no actúan bajo estándares de normalidad química en el cerebro, las conductas cognitivas se pueden terminar afectando, generando así entonces, conductas dispositivas que llevan al sujeto en cuestión a una inadaptación social. Del mismo modo Fernández (2018), menciona que la desregulación emocional puede llegar a interrumpir el procesamiento adecuado de las funciones ejecutivas, lo que puede llegar a generar experiencias estresantes e incluso enfermedades crónicas. En este orden de ideas se evidencia que el padecimiento de desregulación es un síndrome de alta complejidad que tiene alto impacto en las diferentes dimensiones del individuo que la padece. Debido a esto se ha formulado la siguiente pregunta: ¿Existe alguna relación entre el estrés y la desregulación emocional en empleados dedicados a la atención al cliente en restaurantes y bares de la comuna 1 de Villavicencio, Meta?

Justificación

El panorama laboral a nivel nacional presenta altos y bajos en empleabilidad, salud y bienestar, frente a esto Rojas (2020, p.1) expone que “el más reciente informe de la Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales determinó que entre 20% y 33% de los trabajadores manifestaban un alto nivel de estrés” en este sentido se evidencia un considerable porcentaje de estrés en empleados, ya que indicaría que dos de cada tres trabajadores sufren de estrés, evidenciando así una problemática o fenómeno dentro de la realidad laboral del país, teniendo en cuenta este panorama, se plantea la importancia de desarrollar la presente investigación, debido a que la salud mental de los trabajadores colombianos es un tema que como lo revelan las cifras debe tratarse y abordarse desde el campo académico de la psicología y por supuesto desde la práctica y aplicación de estrategias.

Dicho lo anterior, es importante reconocer los empleos, oficios y profesiones que más generan estrés en las personas, en este aspecto se evidenció en un reportaje realizado para el medio de comunicación digital Confidencial, que en Colombia los diez trabajos más estresantes están relacionados con profesiones como; ejecutivos, personal militar, profesores, periodistas, médicos residentes, mineros, pilotos, policías, camareros y taxistas (Negrete, 2013). Debido a la población con la que se realizará la investigación se presenta desde el autor las posibles causas que afectan a las personas que trabajan en atención al cliente como los meseros y cajeros, teniendo en cuenta que este es un análisis realizado desde una perspectiva generalizada.

Camareros: Las jornadas laborales son extensas y los turnos con frecuencia son difíciles de adaptar a una rutina diaria corriente. Los ingresos son escasos y las condiciones de trabajo no suelen ser buenas. Es una tarea cansada y que requiere la dedicación de gran parte del tiempo, pero este puesto de trabajo se ha convertido en el ideal para contratar temporalmente a jóvenes y ofrecer así un sueldo y unas condiciones peores de las deseables. Además, no es un trabajo reconocido socialmente. (Negrete, 2013, p.11)

Ahora bien, a nivel local en medio de la revisión literaria y estadística se detectó que frente al tema de estrés en grupos de empleados no existen cifras o datos que permitan medir o conocer con exactitud el fenómeno del estrés y la desregulación emocional en empleados de bares y restaurantes en el departamento del Meta o en la ciudad de Villavicencio, sin embargo, se han

venido realizando trabajos en el campo investigativo de las diferentes facultades de psicología en las universidades de la capital del Meta, donde se aborda el estrés laboral en dos campos, la medicina y la docencia. Comprendiendo esto se establece que este trabajo es importante para poder generar una nueva discusión alrededor del gremio de los empleados en atención al cliente como los meseros y cajeros, los cuales no han sido tenidos en cuenta para el desarrollo de anteriores investigaciones relacionadas con el estrés laboral, la desregulación emocional o los padecimientos psicológicos que se pueden llegar a tener por el tipo de trabajo que desarrollan.

Se ha escogido teniendo en cuenta que es una de las modalidades que más genera empleabilidad en Villavicencio, ya que, según Fenalco, en la ciudad la demanda del mercado hotelero, restaurantes, bares y centros nocturno ocupa cerca del 40 % de la actividad comercial de la capital, esto debido a que la región se ha venido consolidando como una potencia turística. Por este motivo la investigación se centra de manera más concreta en el personal de meseros y cajeros de restaurantes y bares de la comuna 1 de Villavicencio, esto debido a que es una zona que ha venido tomando fuerza en cuanto a los centros de entretenimiento tanto para locales como para turistas, debido a la gran demanda que tienen los sitios comerciales en este sector de la ciudad se podrá observar y determinar si existe alguna relación entre el estrés y la desregulación emocional en empleados dedicados a la atención al cliente, debido a que las personas que trabajan en los sitios ubicados en este sector enfrenta una gran demanda de público, lo que puede permitir evidenciar de manera más cercana el fenómeno de estudio de la investigación.

Para el desarrollo de esta investigación se realizará la aplicación de dos pruebas: DASS-21 la cual, según Alves, Cruz y Aguilar, permite “evaluar simultáneamente los tres estados emocionales, depresión, ansiedad y stress, por ser una versión corta y de fácil aplicación en ambiente clínico y no clínico, y, poder utilizarse en adolescentes y adultos” (2006, p.2). y DERS, “la cual es un instrumento diseñado para medir la desregulación emocional”. (Muñoz, Vargas y Hoyos, 2016, p.10), por medio de estas herramientas de recolección de la información se desarrollará la parte metodológica y aplicable, para lograr conocer resultados que contribuyan a la literatura científica de la ciudad, al conocimiento de cifras y datos relacionados con estrés y desregulación emocional de trabajadores dedicados al oficio de atención al cliente en el estatus de mesero y cajeros. Cabe resaltar que, esta investigación contribuye al proceso de validación de la Escala de Dificultades en la Regulación Emocional DERS para poder desarrollar un puntaje total de esta escala en la población colombiana.

El trabajo se desarrollará bajo la línea de investigación denominada abordajes psicosociales en el ámbito regional, la cual tiene como objetivo reconocer el rol del psicólogo de acuerdo a las necesidades particulares. Esta línea investigativa es la más pertinente para poder desarrollar el trabajo, debido a que establece el rol de psicólogo dentro de una apuesta local (Villavicencio, Meta), en donde este puede estudiar y validar fenómenos de manera particular para luego aportar a lo macro, que en este caso en específico es la disciplina de estudio y el campo académico a nivel nacional e internacional.

Objetivos

Objetivo general

Determinar si existe alguna relación entre el estrés y la desregulación emocional en empleados dedicados a la atención al cliente en restaurantes y bares de la comuna 1 de Villavicencio.

Objetivos específicos

Medir los niveles de estrés en empleados dedicados a la atención al cliente en restaurantes y bares de la comuna 1 de Villavicencio, Meta.

Identificar las dificultades en la regulación emocional en empleados dedicados a la atención al cliente en restaurantes y bares de la comuna 1 de Villavicencio, Meta.

Marcos de Referencia

Marco Paradigmático y/o Epistemológico

Para el abordaje de este apartado se trabajarán temáticas las cuales se encuentran inmersas en la metodología de una investigación cuantitativa, el desarrollo de los ítems se hace pertinente en la investigación ya que serán la columna vertebral de la metodología que se llevará a cabo para dar respuesta a la pregunta problema que ha precedido la presente investigación.

Atendiendo a la temática se aborda en primer lugar, la noción de paradigma, un concepto fundamental para el desarrollo del proyecto en cuestión, este término es considerado polisémico, ya que a través de la historia, la academia ha definido en múltiples formas lo que es o lo que se puede considerar un paradigma, uno de las definiciones más cercanas a la variación del término es la que plantea Marín (2007, p.8), quien dice que “un paradigma es un conjunto de valores y saberes compartidos colectivamente, es decir, usados, tratados o limpiamente, por una comunidad. Compartidos significa también convalidados tácita o temáticamente” por otro lado, Gonzales menciona que “paradigma proviene del griego paradina (que significa ejemplo o, mejor aún, modelo o patrón); originalmente, Platón utilizó esta expresión para designar un instrumento de mediación entre la realidad y su ideación” (2005, p.7). Comprendiendo ambas propuestas se puede decir que el término paradigma cumple una función de agrupar o generar un modelo en el que las disciplinas se basan para investigar y teorizar.

Reconociendo lo anterior, ahora se da una mirada de la noción de paradigma desde el enfoque cuantitativo, esto debido a que el estudio que se desarrollará milita en este enfoque. Frente a esto Vega, Ávila, Vega, Camacho, Becerril y Amador (2014, p. 525), especifican que en el paradigma cuantitativo: Se utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar una o varias preguntas de investigación y probar las hipótesis establecidas previamente. Confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud, patrones de comportamiento en una población. Se fundamenta en un esquema deductivo y lógico, es reduccionista y pretende generalizar los resultados de sus estudios mediante muestras representativas. Primero elige una idea, que transforma en una o varias preguntas de investigación.

Mide y define las variables en un determinado contexto. Analiza las mediciones obtenidas por métodos estadísticos.

Teniendo en cuenta el trabajo y las implicaciones del paradigma cuantitativo, surge otro campo paradigmático el cual se conoce como paradigma empírico analítico, este corresponde a la tercera categoría que se requiere para la aplicación metodológica, y establece o propone lo siguiente: El paradigma cuantitativo empírico analítico posee una concepción global positivista, hipotético-deductiva, particularista, objetiva, orientada a los resultados y propia de las ciencias naturales. En contraste, al paradigma cualitativo que postula una concepción global fenomenológica, inductiva, estructuralista, subjetiva, orientada al proceso y propia de la antropología social (Inche et al., 2003, p. 23).

Según lo anteriormente dicho este paradigma se considera como una de las formas de trabajar bajo una postura exacta que permite la objetivación de los resultados y del fenómeno observado. Dentro de este mismo espacio se puede abordar la epistemología desde un referente positivista y neopositivista, desde la perspectiva de Echeverri (2003), la epistemología no es un sistema dogmático conformado por leyes inmutables e impuestas; sino que más bien, es ese trasegar por el conocimiento científico que se mueve en el imaginario de la época; las reflexiones sobre el mismo, y el quebranto o "crisis" de las normas que sustentan un paradigma en particular propio de una comunidad científica, de esta manera se puede comprender que la epistemología permite que se cuestione el campo científico, o de alguna forma los paradigmas impuestos en el campo científico.

Dilucidando lo anterior, ahora se puede comprender o dar pasó a la explicación del positivismo lógico o neopositivismo, Saldivia (2004), desde el punto de vista de la Teoría del Conocimiento, menciona que es posible observar que la tarea del positivismo lógico, se enmarca en las preocupaciones de la filosofía kantiana. Esto significa que los exponentes del mismo, abordan el problema de la aprehensión cognitiva y la relación entre el sujeto y el objeto en dicho proceso convirtiéndose de esta manera en el referente oportuno para el desarrollo de la investigación.

De esta manera y para ir cerrando este apartado, se aborda a Popper (1994), con la explicación de la realidad desde los tres mundos Según el autor: "El primer mundo se refiere al mundo físico: los aspectos tangibles físicamente; por ejemplo, árboles, piedras y campos físicos de fuerzas. El segundo mundo, por su parte, es el mundo psicológico compuesto por experiencias

subjetivas, subconscientes o inconscientes. Por último, el tercer mundo, hace referencia a “los productos de la mente humana” Burbano, J. (2020).

Esta explicación de los tres mundos habla de la existencia de diversos mundos que se mezclan con otras dimensiones, para luego convertirse en realidad, las cuales pasa el investigador a observar e intentar explicar lo tangente o material desde la ciencia. Este postulado se opone expresamente al neopositivismo así como crítico fuertemente el verificacionismo que mantenían los miembros del Círculo de Viena, defendiendo que la ciencia operaba por falsación, y no por inducción, este criterio de la falsabilidad, permite identificar que es ciencia y que no es ciencia, debido a que el hecho de que una teoría o postulado sea compatible con todos los hechos conocidos no demuestra que la teoría o postulado sea verdadero.

Es así que se encuentra una relación entre el pensamiento Popperiano y el planteamiento investigativo del presente trabajo, en primer lugar al entender el primer mundo cómo materia y fenómenos físicos los cuales son evidenciados en las variables de estrés y desregulación emocional, por otra parte el segundo mundo comprendido desde la experiencia personal que en relación con la investigación serán medidas mediante los instrumentos DASS-21 y DERS, finalmente el tercer mundo entendido desde los saberes como el producto de la formalidad positivista en el que la investigación será una representación simbólica de conocimientos y los resultados el saber obtenido.

Marco Disciplinar

En este espacio se trabajarán ampliamente las variables de la investigación las cuales son estrés y desregulación emocional, estas se definirán desde autores que aporten a la construcción conceptual de los términos que son la columna vertebral de la indagación, de igual manera se ampliará la información de las teorías desde los autores de las pruebas que se aplicaran a la población objeto de estudio, las cuales son DASS-21 que trabaja la variable estrés y la prueba DERS permite testear la desregulación emocional.

El estrés será la primera variable que se revise en este espacio desde el ámbito plenamente psicológico, logrando un compilado de diversas definiciones que permitan tener claridad de este término, en ese orden de ideas, Sierra, Ortega, Virgilio y Ihab (2003,p. 37), dicen que “el origen del término estrés se encuentra en el vocablo *distres*, que significa en inglés antiguo *pena o*

aflicción; con el uso frecuente se ha perdido la primera sílaba”, teniendo en claro esto, los autores definen esta variable como “estar sometido a una gran presión, sentirse frustrado, aburrido, encontrarse en situaciones en las que no es fácil el control de las mismas” (Sierra, Et. Al, 2003).

Según la Organización Mundial de la Salud (como se citó en Torrades, 2007) dice que “el estrés es como el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción” a partir de esto se puede comprender que el estrés es una respuesta biología que puede considerarse innata en los seres humanos. De manera más profunda, la DSM5 define el estrés desde lo que dice la Asociación Americana de Psiquiatría (2013), quien menciona que este se puede comprender como las alteraciones negativas cognitivas y del estado de ánimo asociadas a los sucesos traumáticos, que comienzan o empeoran después de los sucesos, esto teniendo en cuenta una serie de características que permiten diagnosticar el nivel de estrés. Por último, desde Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE 10), define el estrés como Trastorno transitorio de una gravedad importante que aparece en un individuo sin otro trastorno mental aparente, como respuesta a un estrés físico o psicológico excepcional y que por lo general remite en horas o días. El agente estresante puede ser una experiencia traumática devastadora que implica una amenaza seria a la seguridad o integridad física del enfermo o de persona o personas queridas. Estas definiciones permiten comprender cuál es su categoría y de qué manera se puede validar el estrés en la aplicación de los test.

Desde otra perceptiva, el planteamiento del término estrés según Blanco, ha presentado una serie de ambigüedades, “El primer problema teórico referido al estrés es la ambigüedad del concepto ante la cual los investigadores han planteado diversas propuestas” (2003, p.5) ante esta situación se puede comprender que al no definirse con claridad, en múltiples ocasiones esta reacción en el comportamiento humano puede ser tomada de manera muy ligera sin darle el trato que este merece desde el campos de la psicología para generar estrategias de asistencia y atención hacia quien padece esta reacción.

Valdés, de manera más amplia y desde la psicología del estrés, explica que, este se produce en segundos e implica la liberación de catecolaminas. El estímulo estresor ingresa a través de los receptores sensoriales (exterior) o desde las vías aferentes viscerales (interior) hacia áreas subcorticales que son más antiguas filogenéticamente que la corteza cerebral. (2011, p.180), también menciona el papel de las emociones dentro de la noción de estrés, las cuales intervienen

como un vehículo tensor en el sistema corporal, que termina reflejándose en el comportamiento humano.

La segunda variable que corresponde a la desregularización emocional, el cual Rodríguez y Pelaz, definen como “un término utilizado para referirse a una respuesta emocional pobremente modulada y que no entra dentro de los rasgos convencionalmente aceptados para las mismas” (2013, p. 1), “La Desregulación emocional está asociada de manera importante a padecimientos como depresión, ansiedad y conductas desadaptativas como la impulsividad y autolesiones no suicidas” (Marín, Robles, González-Forteza y Andrade, 2012). Comprendiendo esta variable como una consecuencia de un evento de alta presión o baja en la carga emocional.

Bertomeu, plantea que, los seres humanos son por naturaleza vulnerables a sus emociones. Esto no supone algo negativo, sino más bien lo contrario, puesto que predispone al ser humano a actuar frente a los constantes cambios de nuestro entorno. No obstante, una mala regulación de las emociones puede provocar desde conductas puntualmente inapropiadas, hasta trastornos de la personalidad (2019, p.2), de esta manera se evidencia las graves consecuencias que tiene la deligación de las emociones.

Por otro lado, Gross (2008) propone que la teoría de la desregulación emocional es un proceso que tiene varios componentes, dos de ellos son los más significativos, el de la valoración cognoscitiva y el de la eliminación de la manifestación emocional, en este sentido la desregularización se puede ver como una descompensación en el campo cognitivo. En este mismo sentido (Porro, Andrés y Rodríguez-Espínola, 2012) plantean que la regulación emocional es, entonces, un proceso por el cual la persona evalúa un evento con una carga emocional alta, a partir de las vivencias y la estructuración de los esquemas cognitivos que forman los mismos. Muñoz-Martínez, Vargas y Hoyos-González (2016) agregan y explican que la desregulación, que supone una pérdida del conocimiento y razonamiento lógico sobre la misma, es decir, atender y entender. De esta manera la desregularización emocional se comprende como una pérdida del control de las emociones humanas, donde la persona no puede actuar de manera consciente para dominar su estado anímico, de esta forma y por ultimo Alarcón et al.(2018), afirman que la desregulación de las emociones es una variable de riesgo que permite la aparición de comportamiento antisocial, siendo este último aporte el que pone sobre la balanza el riesgo en el que consiste la desregularización y la necesidad de la intervención de un profesional en psicología.

Para efectos de esta investigación se toma la definición conceptual de estrés y desregulación emocional según los autores de cada prueba que se aplicará con personal en atención a clientes en restaurantes y bares de la comuna 1 de la ciudad de Villavicencio dedicado a la atención al cliente para evaluar su nivel de estrés e identificar si existe desregulación emocional.

Frente a esto se amplía la categoría de estrés y desregularización de las emociones desde la (DASS- 21) la cual fue diseñada por Lovibond y Lovibond (1995), quienes dijeron que el estrés se concibe como un estado de sobre-activación recurrente que refleja la dificultad de hacer frente a los problemas y demandas de la vida, causando en el sujeto un estado de baja tolerancia a la frustración.

Por último, se realiza la ampliación de la Escala de Dificultades en Regulación Emocional (DERS), la cual, según Muñoz, Vargas y Hoyos (2021), En las últimas dos décadas se han logrado avances relevantes en el estudio de la regulación emocional. Específicamente, se ha logrado una comprensión más amplia de la trayectoria de su desarrollo, neuroanatomía, influencias genéticas y ambientales, y su vínculo con la cognición. Sin embargo, el estudio de la regulación emocional aborda una serie de desafíos conceptuales y empíricos. Por ejemplo, la identificación de estrategias de regulación emocional adaptativas y desadaptativas depende del contexto y el propósito.

Marco Multidisciplinar

En este marco se revisarán las dos variables desde otras disciplinas que también ha venido estudiando las categorías de estrés y desregulación emocional, no solo se trabajarán las definiciones, sino que también se revisará cómo las entiende y cómo las estudian.

En el campo de la psiquiatría se conoce el estrés desde un ámbito mucho más médico y se trata en casos severos, de esta manera lo expone Barnhill, “el trastorno por estrés agudo consiste en una reacción disfuncional, desagradable e intensa que comienza poco después de un acontecimiento traumático o abrumador y que se prolonga durante menos de un mes. Si los síntomas persisten durante más de un mes, se diagnostica un trastorno de estrés postraumático”. (2020, p.3) a partir de este concepto preliminar, la psiquiatría lo trata desde una manera médica con la aplicación de un diagnóstico que genera un contexto relacionado a la medicina, viendo a la persona que padece el estrés como enferma o como un paciente, es decir en esta disciplina quien padece de estrés estaría presentando una patología.

Según la Asociación Americana de Psiquiatría, se puede comprender “el estrés como un tipo de enfermedad, una cantidad excesiva de estrés puede tener consecuencias sobre la salud y afectar adversamente el sistema inmunitario, cardiovascular, neuro-endocrino y nervioso central, generando un estado de estrés crónico” (2019, p. 1).

Según la neurociencia en sus estudios acerca del estrés humano, plantea que este el estrés surge si se presenta una o más de las siguientes condiciones: Novedad, imprevisibilidad, sensación de descontrol, percepción de una amenaza. Según la autora estas condiciones pueden percibirse como negativas cuando se prolongan en el tiempo y la percepción de desequilibrio entre presiones-recursos se hace patente a diario. Este estrés puede tener a largo plazo consecuencias fisiológicas, emocionales, sociales entre otros, que podría aumentar el riesgo de enfermarse física y mental (Lupien et al., 2010).

Ahora bien, teniendo en cuenta la temática abordada y la población de estudio, también se aborda el estrés desde en el campo de la salud ocupacional, en donde se comprende desde el estrés en el trabajo, el cual según Sánchez (2016) en el Manual de salud ocupacional, plantea este “surge ante la presencia de riesgos psicosociales laborales, dentro del marco general de la salud en el trabajo. Su debida identificación, evaluación y priorización, permitirá la acción inmediata sobre aquellos que tienen una influencia negativa para la organización y la salud de las personas trabajadoras” (p.7)

Añadiendo a lo anterior la Organización Mundial del Trabajo frente al tema complementa especificando que:

Los riesgos psicosociales pueden tener relación con la tarea en sí, las condiciones físicas en el lugar de trabajo, las relaciones entre trabajadores y con su jefatura y las prácticas de la administración, estos factores se denominan riesgos psicosociales intra-laborales, mientras que los factores de riesgos psicosociales extra-laborales tienen relación con los aspectos externos al lugar de trabajo, pero que guardan relación con las capacidades de las personas trabajadoras, los mecanismos de afrontamiento del estrés, las circunstancias familiares o de la vida privada, los elementos culturales, la nutrición, las facilidades de transporte y la vivienda entre otros. (OIT, 1984)

De esta manera desde lo anterior se puede comprender el estrés desde una óptica organizacional y bajo las categorías que ofrece la salud ocupacional para evaluar y testear el estrés en función de la población obrera.

Según la revisión anterior se puede ver que el estrés tiene múltiples manifestaciones en el campo de la salud y en el estado físico, sin embargo este también tiene una incidencia en lo social, frente a esto se plantea desde la sociología diversas categorías que abordan el estrés como un fenómeno social que parte de múltiples factores no solamente relacionados con la psiquis sino también con la interacciones, costumbres y dinámicas del sistema social, teniendo presente esto Sandín (2003) citado en Cockerham (2001), menciona que:

Las influencias sociales sobre la salud no se limitan al influjo de variables como el sexo, la edad, el nivel de ingresos, etc., sino que incluyen otras variables menos estratificadas, tales como los estilos o hábitos de vida (por ejemplo, fumar, tomar drogas, hacer poco ejercicio físico, seguir una dieta poco saludable, etc.). Estas variables pueden estar afectadas por el estrés social (por ejemplo, el nivel elevado de estrés laboral puede incrementar la práctica de hábitos insanos como fumar y abusar del alcohol, o reducir la práctica de hábitos saludables como la frecuencia de ejercicio físico, etc.), lo cual sugiere que el estrés social no sólo puede inducir efectos directos sobre la salud, sino también efectos indirectos a través de la modificación de los estilos de vida.

Considerando lo anterior en cuanto a la mirada sociológica Sandín (2003) agrega, una de las razones por las que el estudio del estrés posee un enorme interés desde el marco social de la salud, que diversas condiciones sociales pueden actuar como agentes estresantes y modificar el estatus de la salud de los individuos. Delimitando la importancia de reconocer el contexto social en el que el individuo que padece de estrés permanece y la importancia de la influencia en este.

Ahora bien, retomando la segunda variable, desde la psiquiatría, la desregularización de las emociones, se refiere a un escaso control sobre las emociones de parte de los individuos, que se relaciona con una expresión impulsiva de parte de éstos, mostrando las emociones de manera exagerada o de forma fuera de lo esperado socialmente. (Asociación de Psiquiatría, 2021), teniendo en cuenta esto, el Centro de Terapia dialéctica Conductual (CTDC) (2004) menciona que “hay dos tipos de desregulación emocional: la infrarregulación y la sobrerregulación” (p.5) el primer tipo se desarrolla cuando la personas no posee mecanismos regulatorios y tiene una respuesta impulsiva, es decir actúan sin tener en cuenta el contexto o la forma, solo se exalta sin premeditar, este tipo de desregulación Según El CTDC (2004) “puede ser un componente presente en distintos trastornos mentales, aunque no es exclusivo de patología mental. Le puede suceder a cualquier persona de forma más o menos aislada cuando las circunstancias le sobrepasan” (p.5). El segundo tipo, consiste en llevar al extremo el control de las emociones, CTDC (2004) amplia

esto afirmado que “es una estrategia disfuncional de manejo de las emociones igual que lo es la infraregulación y las personas con estas dificultades necesitan un abordaje terapéutico diferencial” (p.7). De esta manera se evidencia que se presentan dos tipos de conductas en aquellos que pueden llegar a padecer desregulación, añadido a esto Lynch (como se citó en CTDC, 2004, p.11) explica y muestra a continuación el perfil de una persona que presenta desregulación.

Baja receptividad y apertura hacia lo nuevo y desconocido, evitación de lo espontáneo y no planificado; así como elevada hipervigilancia. Baja flexibilidad y necesidad de mucha estructura, orden y perfeccionismo. Excesiva planificación y rigidez respecto a lo que es “correcto” o no. Inhibición de la expresión emocional y baja señalización social (poco contacto ocular, mímica facial no acorde a las emociones etc...) o señalización poco sincera (sonreír o hacer ver que “todo está bien” cuando no es así. Baja conectividad emocional e intimidad con otros: distanciamiento de los demás, sensación de ser diferente, compararse, sentir rechazo a priori y baja empatía. (CTDC, 2004, p.11-15)

Además de esto según estudios de la psiquiatría la desregulación emocional surge más como un síntoma frecuente que pueden sufrir las personas que padecen Trastorno por déficit de atención con hiperactividad (TDAH), esto comprendido desde Kutlu, Akyol y Sabri (2017) quienes afirman que:

La desregulación emocional es frecuente en pacientes con TDAH en comorbilidad con TOD/TD. Además, se asocia con los síntomas principales de TDAH y especialmente con la gravedad de los síntomas de TOD. El perfil de desregulación se asociaría en forma más pronunciada con la comorbilidad con el TD, en tanto que el déficit de autorregulación emocional se asociaría especialmente con la comorbilidad con el TOD. (p.14)

Teniendo en cuenta lo anterior se evidencia que existe una gran diferencia entre el diagnóstico psiquiátrico y la definición de la psicología frente a la variable de desregulación emocional, demás desde la psiquiátrica se realizan tratamientos medicados, frente a esto los autores Kutlu, Akyol, Sabri (2017) , menciona que “La administración de metilfenidato resultó eficaz para mejorar los síntomas principales de TDAH y la desregulación emocional” (p.14), añadido a esto establecieron que “el tratamiento con metilfenidato es de utilidad para los pacientes con TDAH en comorbilidad con el TOD/TD que presentan desregulación emocional” (p.14).

Por otro lado, según la neurociencia, la desregulación emocional se entiende como la dificultad para comprender las emociones que sentimos; falta de aceptación y tolerancia de las

emociones negativas; inadecuado comportamiento en referencia a lo socialmente apropiado; alteraciones en la atención e identificación de reacciones emocionales; Falta de uso de estrategias pertinentes de regulación emocional. (Gratz y Roemer, 2004; Marín, Robles, González, Andrade, 2012)

Es importante reconocer las variables que transversalizan el trabajo investigativo, porque de esta manera se logra identificar diversos factores que permean las problemáticas evidenciadas al inicio del estudio, permitiendo delimitar categorías de análisis que más adelante serán útiles en la aplicación práctica del trabajo en curso.

Marco Legal/Normativo

En Colombia, el Sistema General de Seguridad Social en Salud busca velar por la salud mental de todos colombianos por medio de programas de prevención, promoción, diagnóstico y tratamiento oportuno, de ahí la ley 1616 del 21 de enero del 2013 tiene como objetivo garantizar el ejercicio pleno del derecho a la salud mental priorizando los niños, niñas y adolescentes.

La salud mental se entiende a partir del artículo No.3 como un estado dinámico expresado en la vida cotidiana a través del comportamiento y la interacción, que permite a las personas utilizar los recursos emocionales, cognitivos y mentales de manera individual y colectiva. Por lo tanto, la salud mental es parte integral del bienestar general y es de interés y prioridad nacional en tanto contribuye a mejorar la calidad de vida de los colombianos.

Seguidamente, el artículo No.7 del Título III establece que corresponde al Ministerio de Salud promover y coordinar estas estrategias, planes y proyectos para la promoción de la salud mental y la prevención de las enfermedades mentales. En este sentido, el artículo 9 establece que las empresas afiliadas incluyan un permanente monitoreo, a la exposición de factores de riesgo psicosociales en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores.

Por otra parte, debemos tener en cuenta en el área ocupacional el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo (1072 del 2015), el cual compila todas las normas que reglamentan el trabajo y la gestión de salud y seguridad, entre los que destacamos el capítulo 6 denominado sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, en el cual especifican las directrices de obligatorio cumplimiento para implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en Colombia.

Cabe resaltar que estas directrices deben ser cumplidas por todas las empresas y empleadores públicos y privados, los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, empresas de sector cooperativo y servicios temporales, con cobertura sobre los trabajadores dependientes, contratistas, trabajadores cooperados y los trabajadores en misión.

En concordancia con lo anterior el artículo No. 2.2.4.6.3. Define La Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), como la disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones laborales, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores, con el propósito de mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, lo que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.

Así mismo desde el artículo No.2.2.4.6.4 se establece como un proceso lógico el (SG-SST) el cual debe ser desarrollado por etapas y liderado e implementado por el empleador o contratante, con la participación de los trabajadores o contratistas y según el párrafo No.1 de este mismo artículo, este debe adaptarse al tamaño y características de la empresa; igualmente, puede ser compatible con los otros sistemas de gestión de la empresa y estar integrado en ellos.

El apartado 2.2.4.6.7 del mismo capítulo reitera que los objetivos mínimos de la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo son: 1. Identificar, evaluar y valorar riesgos, y establecer los controles pertinentes. 2. Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores a través de la mejora continua de la empresa en el (SGSST). 3. Cumplimiento de la normativa nacional vigente en materia de riesgos laborales.

De igual importancia, el Decreto 1832 de 1994 artículo No.1 adopta las patologías causadas por estrés laboral entre las que resaltan el colon irritable, hipertensión arterial, ansiedad, depresión, infarto del miocardio, entre otros. Por lo anterior y debido a la índole de esta investigación se resalta que el ejercicio de la profesión de psicología dictaminada por la ley 1090 de 2006, más conocida como el código deontológico y bioético del psicólogo, el cual reconoce que en Colombia “se considera al psicólogo como un profesional de la salud” y por lo tanto se encontrará cobijado bajo las regulaciones de dicho gremio.

El título I, postula la psicología como una ciencia sustentada en la investigación es decir que las intervenciones psicológicas deben ser regidas bajo los parámetros del método científico con la finalidad de potenciar las capacidades humanas en campos de acción como: la educación, salud, trabajo, calidad de vida, entre otros.

Antecedentes Investigativos

En el presente apartado se hace una recopilación de una serie de investigaciones a nivel mundial, latinoamericano, nacional y regional en las que se han abordado las variables del presente estudio.

Estrés

Internacionales

Avila (2020), en su tesis doctoral “Stress and health in blue-collar workers: a mixed study” Abordó la relación entre diversos tipos de trabajo y su relación con los riesgos psicosociales, desarrollando esta categoría como las condiciones que experimenta el trabajador para desarrollar estrés, ansiedad, preocupación y tensión para ello los instrumentos de recolección usados fueron el cuestionario de Contenido del Trabajo, cuestionario Desequilibrio Esfuerzo Recompensa y el cuestionario General de Salud de Goldberg. En total las pruebas fueron aplicadas a 530 trabajadores de los cuales el 57.1 % eran hombres y 42.9 % mujeres. Como resultado se concluyó que existe una relación entre los riesgos psicosociales y la salud mental de los trabajadores.

Desde, Rojas et ál. (2021), en su artículo “Main methodological issues in the study of job stress in college staff: A systematic review” presentó una investigación que consistió, en la revisión sistemática analizaron los principales aspectos metodológicos e instrumentales en estudios publicados entre 2010 y 2019, sobre estrés laboral en docentes, administrativos y personal de apoyo que trabaja en universidades latinoamericanas. Para esto implementaron el modelo PRISMA. Los resultados señalaron que los estudios fueron cuantitativos, no experimentales y transversales, y con alcances descriptivos. Además, se detectó el uso de 15 instrumentos que principalmente evalúan estrés laboral y factores de riesgo laborales.

Mejía et ál. (2020), en el artículo “Factors associated with work-related stress in workers in six Latin American countries” realizaron una investigación observacional multicéntrica, la muestra fueron 2608 trabajadores y usaron el test Alpha de Cronbach=0,73, en este se consideró estresados a los que estuvieron en el tercil superior de las respuestas totales. Además, usaron la estadística bivariada y multivariada para encontrar asociaciones versus otras variables sociales y

laborales. Finalmente precisaron que, el estrés es uno de los problemas más frecuentes entre la población laboral, ya que ocasiona repercusiones de la esfera mental que pueden tener consecuencias en el ambiente de trabajo.

Vidal (2020), en el artículo “Study of labor stress in SMES (small and medium enterprises) in the province of Zaragoza” Se realizó un estudio en las empresas PYMES en Zaragoza (provincia), analizando el nivel de estrés de cada sector, teniendo en cuenta los factores estresores. Para esta investigación se usó una muestra representativa de 164 trabajadores de PYMES, distribuidas en diferentes sectores laborales, a quienes se les aplicó el Cuestionario de estrés laboral (OIT-OMS) y 2-Cuestionario de salud de Golbert (GHQ-12). Como resultado se evidenció que el alto nivel de estrés tiene relación con la alta accidentalidad laboral que sucede en las empresas de los empleados encuestados.

Acosta (2021) el artículo “Psychosocial risk and work stress in the health personnel of the huimbayoc micro network of the San Martín department, 20212”, tuvo como finalidad determinar la relación entre riesgo psicosocial y estrés laboral en el personal de salud, con una investigación de tipo no experimental, la totalidad del personal de salud que labora en dicha entidad aplicó el cuestionario de Riesgo psicosocial y el cuestionario de Estrés laboral. Los resultados de la investigación mostraron que sí existe una fuerte relación entre estas dos variables, riesgo psicosocial y estrés laboral, concluyendo que, el riesgo psicosocial se relaciona significativamente con el estrés laboral en el personal de salud.

Liu et ál. (2019) en el metanálisis “The efficacy of stress reappraisal interventions on stress responsivity: A meta-analysis and systematic review of existing evidence” presentaron una revisión sistemática para corroborar la eficacia de las intervenciones sobre la capacidad de respuesta al estrés en comparación con las condiciones de control. Se incluyeron un total de 22 artículos en la revisión sistémica de los cuales 9 proporcionaron datos extraíbles (ya sea en texto o gráficos), mientras que 2 artículos proporcionaron datos utilizables parciales, finalmente, 14 de estos fueron incluidos en el metanálisis. Los criterios de inclusión incluyeron: (1) estudios escritos en inglés; (2) estudios que incluyeron una condición de intervención de reevaluación; (3) estudios que examinaron las medidas de respuesta al estrés antes y después del estrés (subjetivo y/o fisiológico); y (4) estudios que utilizaron un método de inducción de estrés validado que había sido previamente revisado por pares y publicado (p. ej., Trier Social Stress Test). Los criterios de exclusión incluyeron (6) estudios con poblaciones de niños/jóvenes (menores de 17 años) y adultos

mayores (mayores de 60 años). Como resultado de los hallazgos tanto del metanálisis como de la revisión sistemática revelaron que, en general, las intervenciones de reevaluación son efectivas para atenuar la respuesta subjetiva al estrés entendido como la percepción de la persona sobre sus propios niveles de estrés.

Nacionales

Montero y Zuluaga (2021) en el trabajo de maestría “Resiliencia y estrés laboral en los instructores del Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA” presentaron la relación entre la resiliencia y el estrés laboral, tomando como referencia el contexto de los instructores del Servicio Nacional de Aprendizaje ubicada en Sabanalarga-Atlántico. Aplicando una metodología cuantitativa; la recolección de datos se hizo a través de los instrumentos de estrés laboral de la OMS y la OIT, junto con la escala de Resiliencia de Connor & Davidson. La muestra del estudio fue de 40 instructores del Servicio Nacional de Aprendizaje seccional Sabanalarga. Como resultado, se determinó que entre los factores de resiliencia y estrés laboral no existe correlación.

Gallego et ál. (2017) En el artículo “El estrés laboral y su afectación en la empresa y en los empleados de un contact center de la ciudad de Manizales” realizaron un estudio sobre el estrés laboral para describir e identificar el nivel del mismo de los empleados para determinar cómo esto estaba afectando financieramente a la empresa, para esto aplicaron un enfoque cualitativo con manejo cuantitativo de los datos, la muestra se aplicó a 40 trabajadores entre hombres y mujeres. Utilizando como instrumento o la escala de estrés laboral de la OIT-OMS, de esta manera los resultados arrojaron que el estrés laboral estaba por debajo del límite del rango de estrés intermedio, siendo parte del problema financiero de la empresa el estrés en los empleados.

Sarsosa y Charria (2018) en el artículo “Occupational stress in healthcare staff of four level III health institutions of Cali in Colombia” trataron de identificar el nivel de estrés laboral en personal con cargos asistenciales de cuatro instituciones de salud nivel III de la ciudad de CaliColombia. Para esto se aplicó el cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión del Ministerio de la Protección Social a una muestra de 595 participantes, con cargo asistencial que implica la atención sanitaria al paciente, en procedimientos de alta complejidad como cirugía, hospitalización, urgencias, cuidados intensivos. Como resultado obtuvieron que el personal médico

presentó un nivel alto de estrés laboral, concretamente presentando síntomas fisiológicos, intelectuales y laborales.

Bruges et ál. (2020) en el artículo académico “Estrés laboral en las empresas de telefonía celular privadas en la frontera entre Colombia y Venezuela” El propósito de este artículo fue describir el manejo del estrés laboral. La investigación fue de tipo descriptiva, de campo y no experimental, para esto aplicaron una encuesta para medir el estrés y lo que lo causaba, la población con la que se trabajó fue una muestra de 100 personas pertenecientes a varias empresas de telefonía, frente a esto obtuvieron un resultado sorprendente donde el solo el 35% de la muestra mostró un grado de estrés por encima de la media, mientras el 50% a pesar de no presentar estrés si tenían una tendencia a estar cargados con exceso de trabajo.

Bedoya et ál. (2018) en el artículo “Estrés laboral y engagement en los trabajadores de una empresa de manufactura” se presenta un análisis en la relación entre el estrés laboral y el engagement en los trabajadores del área de producción de una empresa de manufactura de Dosquebradas (Colombia). Para esto, realizaron un estudio no experimental con una muestra conformada por 238 trabajadores, 218 mujeres y 20 hombres. El instrumento de recolección fue el cuestionario para la Evaluación del Estrés y el UtrechtWork Engagement Scale (UWES-9). Los resultados señalaron una relación inversamente proporcional del perfil del estrés laboral con las dimensiones del engagement, es decir entre más compromisos presentaba el empleado más alto nivel de estrés presentaba.

Regionales

Parra et ál. (2019) en el artículo “Variables asociadas al síndrome de burnout en el área de la salud de una clínica de Villavicencio, Colombia” llevaron a cabo una investigación descriptiva - correlacional para establecer la relación entre las variables sociodemográficas, laborales y psicológicas asociadas al síndrome de burnout en 161 profesionales del área de la salud de una clínica de Villavicencio, Colombia, aplicando los cuestionarios de Burnout de Maslach, el MOS de apoyo social, el de Formas de Afrontamiento, el de Orientación hacia la Vida LOT-R y la escala de resiliencia CD-RISC. Los resultados indicaron que una cuarta parte de la muestra manifiesta un alto nivel de agotamiento y baja realización personal, una tercera parte presentaba despersonalización. Además de evidenciar que diez de cada cien trabajadores tenía síndrome de burnout completo.

Desregulación Emocional

Internacionales

Velásquez et ál. (2020) en el artículo “Emotional dysregulation, rumination and suicidal ideation in students who study general studies at a public university in Metropolitan Lima” presenta una investigación que aborda las relaciones entre la desregulación emocional y la ideación suicida. Las variables de estudio se miden por medio de las Escalas de Dificultades de la Regulación Emocional, de Respuestas Rumiativas y de Ideación Suicida Positiva y Negativa, aplicándolas en 1.330 estudiantes de la Escuela de Estudios Generales de una Universidad Pública de Lima. Los resultados demostraron que existen correlaciones significativas entre desregulación emocional e ideación suicida, siendo la mayor la encontrada entre desregulación emocional e ideación y siendo los estudiantes del área de humanidades los que presentaban mayor riesgo.

Contreras et ál. (2018), en la tesis doctoral “Construct Validity of the Emotional Dysregulation Scale, Short Form, for Children and Adolescents” sometieron a prueba el modelo unidimensional de la Escala de Desregulación Emocional, versión corta (EDS-short) para niños y adolescentes, en el muestro participaron, 407 y 546 menores, respectivamente, quienes respondieron la EDS-short y la subescala de afecto negativo de la Positive and Negative Affect Scale para niños. Dicho estudio arrojó como resultado una fuerte relación entre desregulación emocional y el afecto negativo en la parte cognitiva y social en los infantes.

Cabrera et ál. (2020) en el artículo “Emotional Dysregulation and Dissocial Behavior in a Sample of Adolescents in Conflict with the Law” buscó establecer el grado de relación entre la desregulación emocional y la conducta antisocial y delictiva en adolescentes que se encuentran en conflicto con la ley, con un tipo de investigación experimental, con enfoque cuantitativo, en el estudio participaron 62 adolescentes en conflicto con la ley y se implementaron la ficha de caracterización MINI KID y la Escala de Desregulación Emocional (DERS-E). Como resultado la investigación arrojó que el 54.8% de los adolescentes reportaron problemas de conducta. Según los hallazgos, la desatención emocional es diferente entre las personas con trastorno disocial y las que no lo presentan, la desatención emocional predice la aparición de trastorno disocial.

Alpizar (2019) en el artículo científico “Emotional dysregulation in the population with ADHD. A Theoretical Approach” realiza una revisión teórica acerca de la desregulación

emocional donde recurrió a fuentes bibliográficas con respaldo científico a partir del año 2005. Con el fin de teorizar y evidenciar la desregulación bajo diferentes aristas científicas, y de esta manera generar una discusión alrededor del síndrome de desregulación, obteniendo como resultado que esta se encuentra en auge de estudio y análisis en la comunidad científica en las últimas décadas, que validan la importancia del conocimiento y del abordaje de la desregulación emocional.

Sánchez (2021) en el artículo “Drug dependence and emotional dysregulation: a systematic review” se estudió la información científica frente a la utilidad de la regulación emocional tanto para la prevención como para la intervención en personas drogodependientes, y de manera más específica, identificar y analizar la relación existente, las técnicas evaluativas, y la muestra empleada. Para esto revisaron 20 artículos relacionados con la regulación emocional y la población drogodependiente. Como resultados se encontró, que se destacan numerosas relaciones beneficiosas entre la regulación emocional y las personas drogodependientes, centrándose las investigaciones encontradas en poblaciones adultas. Asimismo, se distinguen y describen una serie de instrumentos empleados para la evaluación de la R.E.

Fuentes et ál. (2021) en el estudio “Emotional dysregulation in the initial training of teachers of Pedagogy in Physical Education” tenía como objetivo comparar el nivel de desregulación emocional entre estudiantes de primer y último año de la Carrera de Pedagogía en Educación Física de la Universidad Autónoma de Chile, Temuco. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental y transversal. La muestra usada fue de 83 participantes correspondiente a 43 estudiantes de primer semestre y 40 de último. En los resultados pudieron evidenciar diferencias significativas en cuanto a los altos niveles de desregulación en la subescala de Interferencia Emocional en los varones de primeros semestres y en las mujeres de último año, además concluyeron que la versión adaptada al español de la escala DERS-E es altamente confiable para evaluar el nivel de desregulación emocional.

Tirado (2021) en su trabajo de grado para tesis doctoral “Academic stress and emotional dysregulation in academic procrastination in adolescents from an educational institution in Lima Norte, 2021”, tuvo como objetivo determinar la influencia del estrés académico y la desregulación emocional en la procrastinación académica de adolescentes de una institución educativa. El tipo de investigación fue de nivel explicativo no experimental, de tipo cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 162 adolescentes. Los resultados presentaron que la procrastinación académica

sucede más estresores ambientales, síntomas físicos y psicológicos, y, falta de claridad emocional (desregulación).

Daros et ál. (2021) en su metanálisis “A meta-analysis of emotional regulation outcomes in psychological interventions for youth with depression and anxiety” se realizó un metanálisis multivariado de efectos aleatorios utilizando Metafor en R. Los criterios de inclusión incluyeron: estudios que fueran ensayos controlados aleatorios de una intervención psicológica para la depresión o la ansiedad en pacientes de 14 a 24 años. El metanálisis incluye 385 tamaños de efecto de 90 ECA con N total = 11 652. Como resultados se encontró que los tratamientos psicológicos redujeron significativamente la depresión, la ansiedad y la desregulación emocional. Los componentes específicos de las intervenciones psicológicas que se asocian con la reducción exitosa de estos síntomas, son las habilidades de regulación emocional, las cuales pueden tener componentes tanto cognitivos como conductuales y el entrenamiento Cognitivo. (k = 13, Coberturas g = 0,54, $P < 0,001$, intervalo de confianza (IC) del 95 % = 0,30–0,78) y ER de desacoplamiento (k=83, g=0,24, IC del 95 % = 0,15-0,32, $p < 0,001$); la ER de compromiso también aumentó (k = 82, g = 0,26, IC del 95 % = 0,15-0,32, $p < 0,.$

Nacional

Valero et ál. (2022), el artículo “Dificultades en la regulación emocional de pacientes con trastorno límite de personalidad atendidos en un centro de terapia dialéctico conductual de Medellín, Colombia” consistió en caracterizar las dificultades en la regulación emocional en pacientes con trastorno límite de la personalidad (TLP), por medio de un estudio transversal donde la muestra fueron 54 pacientes, principalmente mujeres jóvenes, solteras y de estrato socioeconómico alto con TLP a quienes se les aplicó la “Escala de Dificultades en la Regulación Emocional”, encontrando como resultado que no se encontraron diferencias entre grupos etarios, además lograron indicar que los pacientes en tratamiento con DBT, tienen dificultades en la regulación emocional, siendo mayor en las mujeres.

Curiel (2022) en su publicación de maestría “Aculturación y regulación emocional de los adolescentes migrantes venezolanos ubicados en el departamento de La Guajira” analizó la aculturación desde dos de sus escalas; Aculturación orientación y aculturación psicológica con tres estrategias de regulación emocional; afrontamiento, inhibición y desregulación, en tres emociones básicas (rabia, tristeza y miedo). La muestra de esta investigación fue de 253 de nacionalidad

RELACIÓN ENTRE ESTRÉS Y DESREGULACIÓN EMOCIONAL

venezolana, entre el rango de edad de 15 – 19 años, esto por medio de la aplicación de test de regulación y desregulación. Los resultados arrojaron, las diferencias de género en las percepciones sobre la experiencia migratoria, mientras que, en cuanto a la regulación emocional, se encontró que las mujeres puntuaron más alto que los hombres en la desregulación de la rabia y la tristeza.

Método/ Metodica

Diseño

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo-correlacional, con el que se buscó obtener información acerca del posible grado de relación entre las variables de estrés y desregulación emocional. Hernández, Fernández y Baptista (2014), consideran que la investigación de tipo descriptiva busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno de estudio, desde la medición de conceptos y definición de variables. Por otra parte, mencionan que los estudios de tipo correlacional tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre las variables en una muestra o contexto en particular.

Muestra

Se propuso como población general, adultos que desempeñan sus actividades laborales en restaurantes y bares de la comuna 1 de Villavicencio, Meta. La muestra está compuesta por un total de 42 participantes, quienes fueron seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a que, en las muestras no probabilísticas la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Criterios de inclusión.

Trabajadores en atención al cliente mayores de 18 años que laboren en restaurantes o bares en la comuna 1 de la ciudad de Villavicencio, Meta.

Criterios de exclusión.

Se excluyen de la investigación trabajadores que indiquen estar diagnosticados con algún tipo de trastorno de ansiedad, trastornos depresivos, trastorno bipolar tipo I o II, trastorno por consumo de sustancias, algún tipo de trastorno psicótico o trastorno de personalidad.

Instrumentos

Entre los instrumentos utilizados se encuentra, en primer lugar, la escala de depresión, ansiedad y estrés DASS-21, validada en Colombia por Ruiz et al. (2017), es una escala tipo Likert de 21 ítems empleada para medir los síntomas emocionales que va desde 0 puntos hasta 3 puntos y debe ser interpretada mediante puntuación directa, es decir, a mayor puntuación mayor es el índice de síntomas emocionales. Cabe resaltar, que para efectos de esta investigación se tendrá en cuenta la puntuación obtenida en la escala de estrés en la cual encontramos los siguientes puntos de corte: 8-9 estrés leve, 10-12 estrés moderado, 13-16 estrés severo y 17 o más estrés extremadamente severo.

El segundo instrumento utilizado es la escala de dificultades en regulación emocional DERS, fue aplicada en Colombia por Muñoz-Martínez. A.M., Vargas, R.M. y Hoyos González, J.S. (2016). La escala consiste en 36 ítems reunidos en seis factores: la no aceptación, las metas, la impulsividad, la conciencia, las estrategias y la claridad.

Planeación

Para la presente investigación se ejecutó una exploración de la literatura para delimitar el tema de estudio. Posteriormente el procedimiento de esta investigación se desarrollará mediante las siguientes fases:

Fase 1.

Se realizó la transcripción de los ítems de los instrumentos en un formulario de google, donde se incluyó el consentimiento informado y se brindó una breve explicación del propósito de la investigación, a su vez se hizo una invitación para participar de manera libre y voluntaria y se proporcionó una pequeña descripción de los instrumentos que se aplicaron.

Fase 2.

Para conseguir la muestra, nos dirigiríamos a cada uno de los establecimientos donde se habló con los empleados y sus jefes inmediatos para solicitar la autorización de la participación de los empleados en la investigación.

Fase 3.

Se aplicaron los instrumentos DASS-21 y DERS a los participantes.

Fase 4.

Se calificaron e interpretarán los instrumentos mediante un análisis estadístico de datos a través del software estadístico JASP.

Fase 5.

Se envió vía correo electrónico, una descripción general de los resultados obtenidos donde se incluyeron los resultados, interpretaciones y recomendaciones, así mismo, se abrió un espacio para que los participantes formularan preguntas a través del correo electrónico.

Consideraciones Éticas

Debido a la índole de esta investigación se resalta que el ejercicio de la profesión de psicología dictaminada por la ley 1090 de 2006, más conocida como el código deontológico y bioético del psicólogo, el cual reconoce que en Colombia “se considera al psicólogo como un profesional de la salud” y por lo tanto se encontrará cobijado bajo las regulaciones de dicho gremio. El título I, postula la psicología como una ciencia sustentada en la investigación es decir que las intervenciones psicológicas deben ser regidas bajo los parámetros del método científico con la finalidad de potenciar las capacidades humanas en campos de acción como: la educación, salud, trabajo, calidad de vida, entre otros.

Título II, en este destacamos el artículo No.2 el cual habla de los principios generales que deben seguir los psicólogos que ejercen su profesión en Colombia, por tanto, resaltamos el principio 5 donde se menciona que los psicólogos tienen la obligación fundamental de mantener la confidencialidad de la información que reciben de las personas en el ejercicio de su labor como psicólogos. Dicha información sólo será revelada a terceros con el consentimiento de la persona o de su representante legal. Sin embargo, excepto en circunstancias especiales en las que pueda existir un daño evidente para la persona o para otros, a su vez los psicólogos notifican a los usuarios dichas restricciones legales sobre la confidencialidad. Por otra parte, en el principio 6 se enfatiza en que los psicólogos respetan la honestidad y protegen el bienestar de las personas y los grupos con los que trabajan. Los psicólogos informan razonablemente a los usuarios de la finalidad y naturaleza del proceso de evaluación, intervención educativa o formación y reconocen la libertad de participación que tienen los usuarios, estudiantes o participantes de la investigación pues la participación no ha de ser obligatoria sino voluntaria por lo que se pueden retirar cuando así lo deseen.

Así mismo, el principio 9 habla de los parámetros para investigar con participantes humanos, además, destacamos el artículo No.5 donde se menciona que el psicólogo ejerce sus funciones de forma autónoma siempre y cuando se respeten los principios y normas de la ética profesional fundamentado bajo la validez científica. Adicionalmente, en el capítulo VII, enfatizamos en el artículo No.50 puesto que menciona que al realizar investigaciones científicas se debe salvaguardar el bienestar y los derechos de los participantes.

Finalmente, los datos e información recogidos en esta investigación serán tratados acogiendo y dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, pues en dicha ley se promulgan las consideraciones éticas frente al derecho constitucional de toda persona a conocer, actualizar y corregir la información recabada sobre ella en una base de datos o archivo, así como los demás derechos, libertades y garantías que le son reconocidos, previstos en el artículo 15 de la constitución política; Así como el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la misma. En concordancia con lo anterior también se tiene en cuenta el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 en el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 y la Resolución 8430 de 1993 artículo No. 14, en el cual se define la naturaleza y los alcances del consentimiento informado.

Resultados

A continuación, se expondrán los resultados que se han organizado de acuerdo con los objetivos general y específicos planteados para este trabajo investigativo, el objetivo general de esta investigación es: “Determinar si existe alguna relación entre el estrés y la desregulación emocional en empleados dedicados a la atención al cliente en restaurantes y bares de la comuna 1 de Villavicencio”, para cumplir con el objetivo general se plantearon dos objetivos específicos, los cuales se abordarán a continuación con sus respectivos resultados y posteriormente se describirán los resultados con respecto al objetivo general.

Con respecto al primer objetivo específico, “Medir los niveles de estrés en empleados dedicados a la atención al cliente en restaurantes y bares de la comuna 1 de Villavicencio, Meta”, se evidencia que en la muestra en términos generales (ver tabla 1), del 61,04% de la población total, el 30,95% se ubica en el nivel leve de estrés y el 30,09% restante no presentan puntuaciones lo suficientemente representativas para clasificar en algún nivel de estrés. En cuanto a los niveles de estrés según el sexo, se encontró porcentajes elevados en los niveles de estrés leve con 36 % y severo con 16 % en el sexo femenino. En cuanto, al sexo masculino se pudo evidenciar porcentajes elevados en el nivel leve con 23,5% y moderado con 29,4%.

Referente al rol que desempeñan los participantes en su contexto laboral, se pudo evidenciar que el 66,6%, del total de la muestra, son mesero(a)s, y de estos; el 64,2% corresponde al sexo femenino, y el 35,7% a sexo masculino. Es importante resaltar que el 7,14% de los participantes en general desempeñan más de un cargo en el bar o restaurante en el que laboran, donde se destacan labores como caja, barra, preparación de bebidas, Stewart, entre otros. De esta población se halló que el 66,6% de personas que desempeñan cargos varios, son mujeres, las cuales presentan niveles leves en la variable de estrés.

Tabla 1. Niveles descriptivos prueba DASS-21

Variable	Porcentaje Total por Nivel		Porcentaje Nivel por Sexo	
			Hombres	Mujeres
Estrés	Leve:	30,95%	23,5%	36%
	Moderada:	16,6%	29,4%	8%
	Severa:	11,9%	5,8%	16%
	Extremadamente severa:	2,38%	0	4%
	No Aplica:	30,09%	41,1%	36%

Nota: Porcentajes de la variable estrés, generales por nivel y por sexo (Murcia y Peña, 2022)

En lo que concierne al segundo objetivo específico “Identificar las dificultades en la regulación emocional en empleados dedicados a la atención al cliente en restaurantes y bares de la comuna 1 de Villavicencio, Meta”. Es importante resaltar que la variable de desregulación emocional se mide a partir de dos factores, el primer factor es “estrategias” y el segundo factor es “conciencia”; se debe tener en cuenta que entre más alta sea la puntuación más dificultades de desregulación emocional se presenta, a partir de esto se evidenció (ver tabla 2), que el porcentaje más alto del total de los participantes se encuentran en el nivel bajo tanto del factor de “estrategias” con un 71,42%, como en el factor de “conciencia” con un 42,2%. Del mismo modo, se evidenció que los hombres y las mujeres tienen porcentajes similares en el nivel alto del factor “estrategias”.

Por otra parte, se halló que del 24% del total de las mujeres participantes presentan un nivel alto en el factor de estrategias y todas ellas se desempeñan como meseras, asimismo del total de los hombres participantes, el 23,52% presentan niveles altos en el factor de “estrategias”, y de ellos el 75 % se desempeñan como meseros y el 25% restante se desempeñan como cajeros. En cuanto al factor de conciencia se evidenció que el 84% del total de las mujeres participantes, así como el 82,34% del total de los hombres participantes, se encuentran en los niveles medio y bajos.

Tabla 2 Niveles descriptivos prueba DERS

Factor	Porcentaje Total por Nivel		Porcentaje Nivel por Sexo	
			Hombres	Mujeres
Estrategias	Alto:	23,8%	23,52%	24%
	Medio:	4,76%	5,88%	4%
	Bajo	71,42%	70,58%	72%
Conciencia	Alto:	16,6%	17,64%	16%
	Medio:	38,9%	35,29%	40%
	Bajo:	42,2%	47,05%	44%

Nota: Porcentajes de las variables estrategias y conciencia por nivel y por sexo (Murcia y Peña, 2022).

Con respecto al objetivo general: “Determinar si existe alguna relación entre el estrés y la desregulación emocional en empleados dedicados a la atención al cliente en restaurantes y bares de la comuna 1 de Villavicencio”, y teniendo en cuenta el coeficiente de correlación de Pearson, el cual adopta un valor en el intervalo entre -1 y 1 entre más cerca este el valor a -1 o a 1, más estrechamente relacionadas están entre si las variables, por otra parte, el valor 0 indica que no existe ninguna correlación. Se encontró (ver tabla 3) una correlación moderadamente positiva entre las variables de estrés y desregulación emocional en el factor “estrategias”. A su vez, se puede evidenciar una correlación nula entre el factor “conciencia” en relación a la variable de estrés y el factor de “estrategias”.

Tabla 3 Correlación de Datos Generales

	Estrés	Estrategias	Conciencia
Estrés	1		
Estrategias	0,688237641	1	
Conciencia	0,006301601	-0,037210881	1

Nota: Correlación de las variables estrés y desregulación emocional de todos los participantes, (Murcia y Peña, 2022).

Por otro lado con respecto a la correlación de las variables de acuerdo al sexo femenino (ver tabla 4), se encontró una correlación fuertemente positiva entre las variables de estrés y desregulación emocional en el factor “estrategias”, asimismo se puede evidenciar que en el factor “conciencia” una correlación nula frente a la variable de estrés, en contraste, frente a el factor “estrategias” expresa una correlación débilmente negativa.

Tabla 4 Correlación de Datos en Mujeres

	Estrés	Estrategias	Conciencia
Estrés	1		
Estrategias	0,7204287419	1	
Conciencia	-0,02205405457	-0,1928707858	1

Nota: Correlación de las variables estrés y desregulación emocional de los participantes de sexo femenino, (Murcia y Peña, 2022).

RELACIÓN ENTRE ESTRÉS Y DESREGULACIÓN EMOCIONAL

En análisis correlacional de los participantes de sexo masculino (ver tabla 5), se pudo evidenciar una correlación moderadamente positiva, entre las variables de estrés y desregulación emocional en el factor “estrategias”, de igual modo, se puede evidenciar una relación nula entre el factor de “conciencia” y la variable de estrés, y una correlación débilmente positiva entre el factor “conciencia” y factor “estrategias”.

Tabla 5 *Correlación de Datos en Hombres*

	Estrés	Estrategias	Conciencia
Estrés	1		
Estrategias	0,6213539854	1	
Conciencia	0,05897273413	0,203472151	1

Nota: Correlación de las variables estrés y desregulación emocional de los participantes de sexo masculino, (Murcia y Peña, 2022).

Discusión

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, los antecedentes y referentes teóricos, se pudo evidenciar en los resultados correspondientes al primer objetivo específico, que el 28,5% de los participantes presentan un nivel moderado o severo en la variable de estrés. Este resultado se asemeja con los resultados de la investigación de Acosta (2021), la cual tuvo como finalidad determinar la relación entre riesgo psicosocial y estrés laboral en el personal de salud y donde al igual que esta investigación, los porcentajes más altos se presentaron en los niveles bajo con el 44,2% y medio 16,3% de la variable de estrés laboral. Esta semejanza se puede deber a las diversas exigencias, como por ejemplo la sobre carga laboral, tanto en cargos en atención al cliente, como en cargos relacionados al personal de la salud.

Sin embargo, son las mujeres quienes presentan un mayor porcentaje 16%, en el nivel severo de estrés, frente al 5,8% de los hombres. Esta diferencia podría deberse al hecho de que la mayoría de quienes se desempeñan como meseros son mujeres con un 64,2%. Justamente, quienes desempeñan este cargo, están más expuestos a factores como la interacción directa con el cliente, la alta cantidad de solicitudes por parte de estos, de manera simultánea, y los constantes cambios en las comandas o pedidos, además de los bajos ingresos económicos que de esta actividad laboral se obtienen entre otros factores. En esa misma línea Negrete (2013), señala que las posibles causas que afectan a las personas que trabajan en atención al cliente como los meseros, son las jornadas laborales extensas, los escasos ingresos y las pésimas condiciones de trabajo.

Teniendo en cuenta el estudio de Bruges, López y Socarrás (2020), el cual tenía como propósito describir el manejo del estrés laboral en trabajadores de empresas de telefonía, encontraron que el 50% de los participantes a pesar de tener una tendencia a cargos con excesiva carga laboral, presentan niveles bajos en la variable de estrés. Es importante resaltar que al igual que los hallazgos de ellos, en esta investigación se evidencia que el 61,04% de la población presentan niveles bajos o en su defecto no puntúan para clasificarlos en algún nivel de estrés, lo que según Bairero (2018), quien define la existencia de un estrés positivo (Eutress) y un estrés negativo (Distress), se podría estimar que los participantes podrían estar vivenciando un estrés de tipo adaptativo, es decir, eustress.

En el caso de los resultados correspondientes al segundo objetivo específico, en el factor “estrategias” perteneciente a la variable de desregulación emocional, se pudo evidenciar que el 71,42% del total de la muestra presenta un nivel bajo, resultado que se diferencia con los hallazgos de la investigación de Valero et ál. (2022), La cual consistió en caracterizar las dificultades en la regulación emocional en pacientes con trastorno límite de la personalidad y cuyos resultados evidencian que el puntaje total en la DERS presentó una mediana de 134 con mayor alteración en el acceso limitado a las estrategias de regulación con un puntaje de 29 teniendo en cuenta que el rango en este factor esta entre 22 y 33. No obstante, esta diferencia podría deberse a que los participantes de la investigación de Valero estaban diagnosticados con trastorno límite de la personalidad TLP e incluso algunos de ellos presentan comorbilidades con trastornos de ansiedad y bipolaridad.

Por otra parte en la investigación de, Velásquez et ál. (2020), la cual abordo las relaciones entre la desregulación emocional y la ideación suicida en estudiantes universitarios, y encontraron que no hay diferencias significativas en la variable desregulación emocional en función al sexo, pues las mujeres puntuaron en un rango promedio de 660,58 y los hombres por su parte puntuaron 669,40. Esta semejanza se puede deber a que el 71,42% de la población total de esta investigación son estudiantes de niveles tecnólogos y profesionales, además tanto las responsabilidades académicas como laborales en cargos de esta índole, pueden implicar descontrol de respuestas emotivas en situaciones extremas de alta demanda y no están necesariamente están vinculadas en función al sexo.

En cuanto al factor “conciencia” se encontraron hallazgos similares al análisis factorial realizado por Muñoz, Vargas y Hoyos (2016), dado que en este análisis se evidenció que el factor “conciencia” es independiente al factor “estrategias”, lo que coincide con los resultados de esta investigación en donde se halló que el factor de “conciencia” no influye ni tiene una relación significativa con el factor de “estrategias”, ni la variable de estrés, debido a que dicho factor no solo se relaciona con las respuestas emocionales sino que está influido por otros comportamientos.

Al establecer variables y factores de correlación según el método aplicado por Pearson y adoptado al modelo dentro de la presente investigación, se obtuvo una serie de datos correlacionados entre sí, la variable estrés contra el factor “estrategias” y el factor “conciencia”, de lo cual se estableció una mayor influencia del factor “estrategias” sobre la variable estrés, las correlaciones en ambos sexos indica que existe una correlación fuertemente positiva, más

RELACIÓN ENTRE ESTRÉS Y DESREGULACIÓN EMOCIONAL

predominante en el sexo femenino en un 0,1; al mismo tiempo ambos sexos afirman una correlación nula o débil, sea positiva o negativa, entre el factor “conciencia” contra la variable estrés y el factor “estrategias”. Lo anterior da a entender primero, que en el modelo adoptado la aplicación del factor “conciencia” dentro de la población de estudio analizada y dentro de la variable de desregulación emocional en este caso no es un indicador de confianza para comprender y estipular las razones por las cuales existe un incremento en las dificultades de regulación emocional, así como en la tasa de estrés y segundo que la presente investigación si cumplió con los objetivos establecidos y la hipótesis planteada.

Conclusiones

Los resultados indican una correlación moderadamente positiva, es decir proporcional entre las variables de estrés y desregulación emocional específicamente en el factor “estrategias”, teniendo en cuenta que la variable de desregulación emocional fue medida por los factores “estrategias” y “conciencia”, pese a esto se encontró que el factor “conciencia” no influye significativamente en la variable de estrés y el factor “estrategias”. A su vez se destaca una correlación fuertemente positiva en la variable de estrés y el factor “estrategias” con predominancia del sexo femenino.

De igual forma, se logra concluir de los resultados obtenidos en relación a la variable de estrés, puntuaciones altas en los niveles de estrés leve y severo del sexo femenino, en hombres se logra evidenciar puntajes altos en los niveles leve y moderado, sin embargo, se hallaron puntuaciones aún más altas tanto en hombres como en mujeres en el nivel no aplica, puesto que sus puntajes no son lo suficientemente significativos para clasificarlos en los niveles leve, moderado, severo y extremadamente severo.

En cuanto a la variable de desregulación emocional, evaluada con el factor “estrategias”, se destaca que las puntuaciones más altas del total de los participantes se encuentran en el nivel bajo en el factor de “estrategias”, del mismo modo, se evidencio que los hombres y las mujeres tienen porcentajes similares en el factor “estrategias”. Teniendo en cuenta que la mayoría de participantes pertenecen al sexo femenino, se encontró que gran parte de esta muestra desempeñan el cargo de meseras.

Aportes, Limitaciones y Sugerencias

Aportes

A pesar que la variable de estrés, cuenta con un amplio referente teórico, no se logró evidenciar investigaciones que relacionen las variables estrés y desregulación emocional, así mismo se evidenció que la población estudiada no ha sido tomada en cuenta en investigaciones anteriores referentes a dichas variables, por lo que, esta investigación genera un aporte significativo a la psicología en función de visibilizar la relación entre la variable de estrés y la variable de desregulación emocional en empleados dedicados a la atención al cliente, aumentando así la información disponible sobre mencionadas variables y visibilizando la problemática en salud mental dentro de la realidad laboral del país.

De igual forma, esta investigación contribuye a la posible validación de la adaptación de Muñoz, Vargas y Hoyos (2016) de la prueba Escala de dificultades en regulación emocional (DERS) , en Colombia debido a que su adaptación fue aplicada en esta investigación a una población no clínica, como lo son los empleados dedicados a la atención al cliente.

Por otra parte, genera un aporte a la sociedad ya que se obtienen resultados de la realidad social local que está vivenciando esta población y donde esta investigación junto a otras investigaciones posteriores pueden contribuir a posibles reformas de las políticas públicas que regulan la actividad comercial y laboral de este tipo de establecimientos. A su vez esta información aporta a los participantes, ya que puede ser usada por los distintos establecimientos participantes en función de mejorar las condiciones laborales y generar estrategias para optimar el bienestar de los empleados, así como su desempeño.

Limitaciones

Una de las principales limitaciones que se encontraron al realizar la investigación, fue la aplicación de los instrumentos debido que en muchas ocasiones los potenciales participantes no respondían el cuestionario debido a que no comprendían la importancia de participar en la investigación, o en su defecto lo respondían de manera indispuesta y de rapidez, esto debido a que el formulario estuvo adaptado a un cuestionario de Google forms, el cual era resulto por los

participantes en plena jornada laboral o en el horario de almuerzo debido a que este era el único espacio que ellos podían disponer para participar en la investigación, lo cual afectó en gran medida la cantidad de participantes que se tenían previstos.

Sugerencias

Se sugiere para próximas investigaciones, incluir una mayor cantidad de participantes, así como coordinar con los administrativos y dueños de los diferentes establecimientos un espacio propicio para llevar a cabo la aplicación de los diferentes instrumentos, donde se presenten la menor cantidad de factores distractores, los participantes se sientan cómodos y se puedan resolver dudas. De igual manera se sugiere incluir más variables como, la depresión y la ansiedad, ya que pueden presentar una relación importante con las variables de estrés y desregulación emocional.

Referencias

- Adán, J., Cuadrado, P., Alaejos, R., Gálvez, M., y García, M. (2011). El trabajador con problemas de salud mental: Pautas generales de detección, intervención y prevención. *Medicina y seguridad del trabajo*, 57, 188-205. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500012>
- Alarcón, P. A., Pérez-Luco, R. X., Wenger, L. S., Salvo, S. I. y Chesta, S. A. (2018). Personalidad y gravedad delictiva en adolescentes con conducta antisocial persistente. *Revista Iberoamericana de Psicología y Salud*, 9(1), 58-74. doi: <https://doi.org/10.23923/j.rips.2018.01.015>
- Alonso, J. S. (2021). Drogodependencia y desregulación emocional: una revisión sistemática. *MLS Psychology Research*, 4(1). <https://www.mlsjournals.com/Psychology-Research-Journal/article/view/597>
- Alpízar-Velázquez, A. (2019). Desregulación emocional en población con TDAH; una aproximación teórica. *Revista Costarricense de Psicología*, 38(1), 17-36. <https://dx.doi.org/10.22544/rcps.v38i01.02>
- Aldao, A., & Nolen-Hoeksema, S. (2012). When are adaptive strategies most predictive of psychopathology?. *Journal of abnormal psychology*, 121(1), 276. Doi: <https://doi.org/10.1037/a0023598>
- Alves, J., Cruz, M., & Aguilar, Z. (2006). Adaptación para la lengua portuguesa de la Depression, Anxiety and Stress Scale (DASS). *Revista Latinoamericana Enfermagem*, 14(6). Doi: <https://doi.org/10.1590/S0104-11692006000600006>
- Archila Santamaría, S. C., Fernández Correa, G. P., Martínez Pineda, L. M., Pinzón Ortiz, H. M., & Urrutia Cifuentes, C. A. (2020). Cambios y estrés laboral en empleados que realizan trabajo en casa. <http://hdl.handle.net/10823/2247>
- Asociación Estadounidense de Psiquiatría (2014). Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales (**DSM-5**) (Quinta edición). Madrid: Editorial Médica Panamericana. ISBN 978-8-4983-5810-0.

Asociación Americana de Psiquiatría. (2019). Definición de estrés. https://psiquiatria.com/buscar.php?wbusqtxt=estr%C3%A9s+®ister_vars%5Bwbusqrea%5D=

Asociación de Psiquiatría. (2021). Estrés. <https://www.apa.org/topics/stress/estres>

Atauje Santivañez, C. I. (2021). Regulación emocional, agotamiento emocional y engagement a través de la satisfacción o frustración de las necesidades psicológicas básicas en trabajadores de empresas del sector financiero. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/19117>

Avila, A. C. (2020). Estrés y salud en trabajadores obreros: un estudio mixto. <http://riaa.uaem.mx/handle/20.500.12055/1181>

Barnhill, J. (2020). Trastorno por estrés agudo. <https://www.msmanuals.com/es-co/hogar/trastornos-de-la-salud-mental/ansiedad-y-trastornos-relacionados-con-el-estr%C3%A9s/trastorno-por-estr%C3%A9s-agudo#:~:text=El%20trastorno%20por%20estr%C3%A9s%20agudo,un%20trastorno%20de%20estr%C3%A9s%20postraum%C3%A1tico>

Baumeister, R., & Heatherton, T. (1996). Self-regulation failure: An overview. *Psychological Inquiry*, 7, 1-15. https://doi.org/10.1207/s15327965pli0701_1

Bairero Aguilar, M. (2018). El estrés y su influencia en la calidad de vida. *MULTIMED*, 21(6). <http://www.revmultimed.sld.cu/index.php/mtm/article/view/688/1054>

Barnhill, J. (2020). Trastorno por estrés agudo. <https://www.msmanuals.com/es-co/hogar/trastornos-de-la-salud-mental/ansiedad-y-trastornos-relacionados-con-el-estr%C3%A9s/trastorno-por-estr%C3%A9s-agudo#:~:text=El%20trastorno%20por%20estr%C3%A9s%20agudo,un%20trastorno%20de%20estr%C3%A9s%20postraum%C3%A1tico>

Beidatsch, A. A. (2005). Emotion dysregulation and tension-reducing behaviors in college students with a history of child maltreatment (Doctoral dissertation, Miami University). http://rave.ohiolink.edu/etdc/view?acc_num=miami1133559474

Bedoya, D. A., González, C. M., & González, E. Y. Q. (2018). Estrés laboral y engagement en los trabajadores de una empresa de manufactura. *Textos y sentidos*, (17), 101-122. <https://revistas.ucp.edu.co/index.php/textosysentidos/article/view/82/81>

Bermúdez, C. I. M. (2001). Paradigmas de la investigación sobre lo cuantitativo y lo cualitativo. *Ciencia e Ingeniería neogranadina*, 10, 79-84. <https://doi.org/10.18359/rcin.1382>

- Bertomeu, E. (2019). La desregulación emocional en los trastornos de personalidad. <https://edupsicologo.com/desregulacion-emocional-trastornos-de-personalidad/>
- Blanco Guzmán, M. (2003). El estrés en el trabajo. *Revista Ciencia y Cultura*, (12), 71-78.
- Brenner, E. M., & Salovey, P. (1997). Emotion regulation during childhood: Developmental, interpersonal, and individual considerations. In P. Salovey & D. J. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp. 168–195). Basic Books. https://www.researchgate.net/publication/232591365_Emotion_regulation_during_childhood_Developmental_inter-personal_and_individual_considerations
- Bruges, D. P., López, D. D., Socarrás, C. A. (2020). Estrés laboral en las empresas de telefonía celular privadas en la frontera entre Colombia y Venezuela. *Revista ESPACIOS*. ISSN, 798, 1015. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n25/a20v41n25p20.pdf>
- Burbano, J. P. . (2020). Teoría metafísica de los tres mundos de Popper. *Episteme. Revista De divulgación En Estudios Socioterritoriales*, 11(2). <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/episteme/article/view/6122>
- Cabrera, G., Londoño, N., Arbeláez, J., Cruz, J., Macías, L., y España, A. (2020). Desregulación emocional y conducta disocial en una muestra de adolescentes en conflicto con la ley. *Pensamiento Psicológico*, 18 (1), 103-115. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-8961202000010010
- Carbajal Borda, M. T., & Peñarrieta Carbajal, M. Y. (2021). Estrés laboral en tiempos de pandemia, en trabajadores del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/63430>
- Cabrera Gutiérrez, G., Londoño Arredondo, N. H., Arbeláez Caro, J. S., Cruz Valencia, J. D., Macías Castillo, L. Y., & España Macías, A. M. (2020). Emotional Dysregulation and Dissocial Behavior in a Sample of Adolescents in Conflict with the Law. *Pensamiento Psicológico*, 18(1), 103-115. <https://doi.org/10.11144/javerianacali.ppsi18-1.decd>
- Carhuayo Gonzales, A. M. (2021). Regulación emocional y estrés laboral en el personal de salud del hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73875>
- Carver, C., & Scheier, M. (1996). Self-regulation and its failures. *Psychological Inquiry*, 7, 32-40, DOI: [10.1207/s15327965pli0701_6](https://doi.org/10.1207/s15327965pli0701_6)

- Centro de Terapia dialéctica Conductual (CTDC). (2004). Desregulaciones emocionales. <https://tlptratamientos.com/desregulaciones-emocionales-severas/>
- Cicchetti, D., Ackerman, B., & Izard, C. (1995). Emotions and emotion regulation in development psychopathology. *Development & Psychopathology*, 7, 1-10. DOI: <https://doi.org/10.1017/S0954579400006301>
- Clasificación Internacional de Enfermedades, undécima revisión (CIE-11), Organización Mundial de la Salud (OMS) 2019/2021, <https://icd.who.int/browse11>
- Contreras-Valdez, J. A., Hernández-Guzmán, L., & Freyre, M. Á. (2018). Validez de constructo de la versión corta de la Escala de Desregulación Emocional para niños y adolescentes. *Pensamiento Psicológico*, 16(1), 19-31. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-89612018000100002&lng=en&tlng=es
- Cuenya, L., & Ruetti, E. (2010). Controversias epistemológicas y metodológicas entre el paradigma cualitativo y cuantitativo en psicología. *Revista Colombiana de Psicología*, 19 (2) 271-277. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-54692010000200009&lng=en&tlng=es
- Curiel Arismendy, J. (2022). Aculturación y regulación emocional de los adolescentes migrantes venezolanos ubicados en el departamento de La Guajira. <http://hdl.handle.net/10584/10400>
- Damiani L. (1997). Epistemología y ciencia en la modernidad. Caracas: UCV Ediciones
- de la Rosa-Gómez, A., Hernández-Posadas, A., Valencia, P. D., & Guajardo-Garcini, D. A. Análisis dimensional de la Escala de Dificultades en la Regulación Emocional (DERS-15) en universitarios mexicanos. *Revista Evaluar*, 21(2), 80-97. <https://doi.org/10.35670/1667-4545.v21.n2.34401>
- Daros, A. R., Haefner, S. A., Asadi, S., Kazi, S., Rodak, T., & Quilty, L. C. (2021). A meta-analysis of emotional regulation outcomes in psychological interventions for youth with depression and anxiety. *Nature human behaviour*, 5(10), 1443-1457. <https://doi.org/10.1038/s41562-021-01191-9>
- De Quirós-Aragón, M. B., & Labrador-Encinas, F. J. (2007). Evaluación del estrés laboral y burnout en los servicios de urgencia extrahospitalaria. *International Journal of Clinical and health psychology*, 7(2), 323-335. <https://www.redalyc.org/pdf/337/33717060005.pdf>

- Echeverri, L. G. J. (2003). ¿Qué es epistemología? *Cinta de Moebio: Revista Electrónica de Epistemología de Ciencias Sociales*, (18), 2. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/858711.pdf>.
- Extremera, N., Durán, M., & Rey, L. (2007). Inteligencia emocional y su relación con los niveles de burnout, engagement y estrés en estudiantes universitarios. *Revista de Educación*, 342, 239-256. <http://hdl.handle.net/11162/68970>
- Función pública. (1994). Decreto 1832, “*Por el cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales*”. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=8802>
- Función pública. (2006). Ley 1090, “*Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones.*” <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=66205>
- Fuentes-Vilugron, G., Saavedra Vallejos, E., & Salvador Soler, N. (2021). Emotional dysregulation in the initial teacher training of Physical Education Pedagogy. <https://repositorio.uautonoma.cl/handle/20.500.12728/8974>
- Fernández, M. (2018). La relación entre regulación emocional y desempeño académico en niños. (Tesis de licenciatura) Universidad Nacional Mar de Plata. Argentina. <http://rpsico.mdp.edu.ar/bitstream/handle/123456789/796/M.C.%20Fern%c3%a1ndez%20Puentes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gallego, C. F., Ramírez, N. X., Rendón, M. M., & Díaz, J. T. (2017). El estrés laboral y su afectación en la empresa y en los empleados de un contact center de la ciudad de Manizales. <https://hdl.handle.net/10901/17392>
- Garrido, J. V. G., Rubio, C. G., & Ferrer, J. G. (2014). Cuestionarios TDAH para profesores. Un análisis desde los criterios del DSM-IV-TR y DSM-V. *REOP-Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 25(1), 62-77. <https://doi.org/10.5944/reop.vol.25.num.1.2014.12013>
- González, F. (2005). ¿Qué es un paradigma? Análisis teórico, conceptual y psicolingüístico del término. *Investigación y postgrado*, 20(1), 13-54. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-00872005000100002&lng=es&tlng=es

- Gómez, M. A. G., Ospina, J. P. Z., Carrillo, R. A., & Jaramillo, S. E. (2022). Dificultades en la regulación emocional de pacientes con trastorno límite de personalidad atendidos en un centro de terapia dialéctico conductual de Medellín, Colombia. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 15(1), 11-19. <https://doi.org/10.33881/2027-1786.rip.15102>
- Gratz, K. y Roemer, L. (2004). "Multidimensional Assessment of Emotion Regulation and Dysregulation: Development, Factor Structure, and Initial Validation of the Difficulties in Emotion Regulation Scale". *Journal of Psychopathology and Behavioral Assessment*, 26 (1), pp. 41-54. <https://doi.org/10.1023/B:JOBA.0000007455.08539.94>
- Gresham, D., & Gullone, E. (2012). Emotion regulation strategy use in children and adolescents: The explanatory roles of personality and attachment. *Personality and Individual Differences*, 52(5), 616-621. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2011.12.016>
- Gross, J. (2008). Emotion regulation. *Emotion*, 20(1), 1–9. <https://doi.org/10.1037/emo0000703>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Herrán, J. N. (2016). Diagnóstico del estrés laboral empresa continental de concentrados E.U. en la ciudad de Villavicencio. <http://hdl.handle.net/11371/769>.
- IncheM., J., AndíaC., Y., HuamanchumoV., H., LópezO., M., VizcarraM., J., & FloresC., G. (2003). Paradigma cuantitativo:un enfoque empírico y analítico. *Industrial Data*, 6(1), 23-37. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81606104.pdf>
- Jiménez, M., y López-Zafra, E. (2008). Autoconcepto emocional como factor de riesgo emocional en estudiantes universitarios, diferencias de género y edad. *Boletín de Psicología*, 93, 21-39. <https://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N93-2.pdf>
- Juster, RP, McEwen, BS y Lupien, SJ (2010). Biomarcadores de carga alostática de estrés crónico e impacto en la salud y la cognición. *Revisiones de neurociencia y biocomportamiento* , 35 (1), 2-16.
- Kashdan, T., Barrios, V., Forsyth, J., & Steger, M. (2006). Experiential avoidance as generalized psychological vulnerability: Comparisons with coping and emotion regulation strategies.

- Behaviour Research and Therapy, 44, 1301-1320.
<https://doi.org/10.1016/j.brat.2005.10.003>
- Kuhn, T. (1962). The structure of scientific revolutions. Chicago: Chicago University.
- Kutlu, A., Ardic, UA y Ercan, ES (2017). El Metilfenidato es Útil en Pacientes con Trastorno por Déficit de Atención e Hiperactividad y Desregulación Emocional.
<https://www.bago.com.ar/vademecum/bibliografia/el-metilfenidato-es-util-en-pacientes-con-trastorno-por-deficit-de-atencion-e-hiperactividad-y-desregulacion-emocional/>
- Congreso de la república de Colombia. (2012). Ley 1581 de 2012, “*Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.*”
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>
- Congreso de la república de Colombia. (2013). Ley 1616 de 2013, “*Por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones*”.
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>
- Luceño Moreno, L., Martín García, J., Rubio Valdehita, S., & Díaz Ramiro, E. M. (2004). Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad.
<https://repositorio.ucjc.edu/bitstream/handle/20.500.12020/104/C00028511.pdf>
- Liu, J. J., Ein, N., Gervasio, J., & Vickers, K. (2019). The efficacy of stress reappraisal interventions on stress responsivity: A meta-analysis and systematic review of existing evidence. PLoS One, 14(2), e0212854. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0212854>
- Luna, D. (2010). Dificultades de regulación emocional (facilitado por el contexto de crianza) y su intervención desde una perspectiva conductual-cognoscitiva basada en solución de problemas, identificación de reglas, respiración y relajación en un niño de 8 años (Tesis de Especialista en Psicología Clínica Comportamental-Cognoscitiva, Pontificia Universidad Javeriana). Repositorio institucional. <https://repository.javeriana.edu.co>
- Lupien, S. J., McEwen, B. S., Gunnar, M. R., & Heim, C. (2009). Effects of stress throughout the lifespan on the brain, behaviour and cognition. Nature reviews neuroscience, 10(6), 434-445. <https://doi.org/10.1038/nrn2639>
- Lovibond, P. F., & Lovibond, S. H. (1995). The structure of negative emotional states: Comparison of the Depression Anxiety Stress Scales (DASS) with the Beck Depression and Anxiety

- Inventories. *Behaviour research and therapy*, 33(3), 335-343.
[https://doi.org/10.1016/0005-7967\(94\)00075-U](https://doi.org/10.1016/0005-7967(94)00075-U)
- Marín Ardila, L. F. (2007). La noción de paradigma. *Signo y pensamiento*, (50), 34-45.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-48232007000100004&lng=en&tlng=es
- Marín Tejeda, M; Robles García, R; González-Forteza, C. y Andrade Palos, P. (2012). “Propiedades psicométricas de la escala “Dificultades en la Regulación Emocional” en español (DERS-E) para adolescentes mexicanos”. *Salud Mental*, 35 (6), pp. 521-526.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-33252012000600010&lng=es&tlng=es
- Mejia, C. R., Chacon, J. I., Enamorado-Leiva, O. M., Garnica, L. R., Chacón-Pedraza, S. A., & García-Espinosa, Y. A. (2020). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211.
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004&lng=es&tlng=es
- Mendes, A. C., & Azeredo, Z. A. (2006). Adaptación para la lengua portuguesa de la Dépression, Anxiety and Stress Scale (DASS). *Rev Latino-am Enfermagem*, 14(6).
<https://doi.org/10.1590/S0104-11692006000600006>
- Mendoza Coronel, L. Y. (2022). Desregulación emocional entre estudiantes de una institución educativa privada y estatal de Trujillo. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/8477>
- Mennin, D., Turk, C., Heimberg, R., & Carmin, C. (2004). Focusing on the regulation of emotion: A new direction for conceptualizing and treating generalized anxiety disorder. In M. S. Reinecke & D. A. Clark (Eds.), *Cognitive therapy over the lifespan: Evidence and practice* (pp. 60-89). New York, NY: Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1002/cpp.389>
- Ministerio de gobierno. (2015). Decreto 1377 de 2015, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, Derogado Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015. *Obtenido de:* <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=53646#0>
- Ministerio de salud y protección social. (2013). <https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2019/julio/bienestar-y-salud-mental-un-compromiso-de-mintrabajo-y-el-sector-publico>

- Ministerio de salud. (1993). Resolución 8430, “*Por medio de la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud.*”
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>
- Ministerio de trabajo. (2015). Decreto 1072, “*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.*”
<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>
- Minsalud. (2021). <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/salud-mental-clave-para-el-desarrollo-de-empresas-y-trabajadores.aspx>
- Muñoz-Martínez, A. M., Vargas, R. M., & Hoyos-González, J. S. (2016). Escala de dificultades en regulación emocional (DERS): análisis factorial en una muestra colombiana. *Acta Colombiana De Psicología*, 19(1), 225–236. <https://doi.org/10.14718/ACP.2016.19.1.10>
- Murphy, B., Eisenberg, N., Fabes, R., Shepard, S., & Guthrie, I. (1999). Consistency and change in children’s emotionality and regulation: A longitudinal study. *Merrill-Palmer Quarterly*, 45(3), 413-444.
- Montero Fontalvo, K. D. J., & Zuluaga Acuña, S. (2021). Resiliencia y estrés laboral en los instructores del Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA (Master's thesis, Corporación Universidad de la Costa). <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/8809>
- Negrete, E. (2013, 30 de julio) Los diez trabajos más estresantes. Confidencial. https://confidencialcolombia.com/actualidad/los-diez-trabajos-mas-estresantes_220383/2013/07/30/
- OIT. (2019). https://www.ilo.org/sanjose/sala-de-prensa/WCMS_477047/lang--es/index.htm
- Pérez, N. (2006). Relaciones entre la inteligencia emocional y el cociente intelectual con el rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Revista Electrónica de Motivación y Emoción*, 19. <http://reme.uji.es>
- Pérez Díaz, Y., & Guerra Morales, V. M. (2014). La regulación emocional y su implicación en la salud del adolescente. *Revista cubana de pediatría*, 86(3), 368-375. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75312014000300011&lng=es&tlng=es

- Plasencia, C. (2012). Estilos de personalidad y estrategias de afrontamiento del estrés en mujeres de organizaciones de base. *Revista de investigación de estudiante de Psicología "JANG"*
- Parra, K. T. C., Vargas, N. C., Sánchez, J. S. V., Munévar, F. R., Vargas, L. B., & Moreno, A. P. Q. (2019). Variables asociadas al síndrome de burnout en el área de la salud de una clínica de Villavicencio, Colombia. *Psicología y Salud*, 29(1), 51-62. <https://doi.org/10.25009/pys.v29i1.2568>
- Popper, K. (1962). *Lógica de la investigación científica, Estructura y función o el porvenir actual de la ciencia*. Madrid, España: Técnos.
- Popper, K. (1994). *En búsqueda de un mundo mejor*. Barcelona, España. Paidós.
- Porras, D., Hernández, J., Forgiony, J., Bonilla Cruz, N. J., & Roza, C. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. <http://hdl.handle.net/20.500.12442/2168>
- Porro, M., Andrés, M. y Rodríguez-Espínola, S. (2012). Regulación emocional y cáncer: utilización diferencial de la expresión y supresión emocional en pacientes oncológicos. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 30(2), 341-355. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-47242012000200010&lng=en&tlng=es
- Quiroga, A. R., & Antolín, A. P. (2013). Síndrome de disregulación emocional. Una nueva entidad diagnóstica. A propósito de un caso. *Revista de Psiquiatría Infanto-Juvenil*, 30(4), 44-48. <https://www.aepnya.eu/index.php/revistaaepnya/article/view/248>
- Ramírez Velázquez, J. (2019). El estrés laboral desde una perspectiva relacional. Un modelo interpretativo. *Revista Colombiana de Antropología*, 55(2), 117-147. <https://doi.org/10.22380/2539472x.802>
- Rincón, R., Quiñonez, J., y Durán, M. (2014). Estrés laboral en el sector servicios. *Lebret*, (6), 351-366. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5983202>
- Rivera-Rojas, F., Ceballos-Vásquez, P., & González-Palacios, Y. (2021). Psychosocial risks and job satisfaction: A meaningful relationship for oncology workers. *Aquichan*, 21(1). <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v21n1/2027-5374-aqui-21-01-e2114.pdf>
- Rivadeneira, A. G. (2015). *Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE)*.
- Rodríguez Moya, Laura, & Peláez, José Carlos. (2013). Terapia familiar en los trastornos de personalidad. *Acción Psicológica*, 10(1), 75-84. <https://dx.doi.org/10.5944/ap.10.1.7035>

- Rojas, D. (2020). Estrés laboral, una enfermedad común que sufre 33% de los trabajadores en Colombia. Asuntos legales. <https://www.asuntoslegales.com.co/actualidad/estres-laboral-una-enfermedadcomun-que-sufre-33-de-los-trabajadores-en-colombia-2995082>
- Rojas-Solís, J. L., Flores-Meza, G., & Cuaya-Itzcoatl, I. G. (2021). Principales aspectos metodológicos en el estudio del estrés laboral en personal universitario: Una revisión sistemática. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 15(1). <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2021.1248>
- Saldivia, Z. (2004). El positivismo lógico: su derrotero y su legado. *Trilogía*, 21(30/31), p27-32.
- Sánchez, J. (2010). Estrés laboral. *Revista hidrogénesis*, 55-63.
- Sánchez Pinilla, M. R. (2016). Los SG SST En Colombia. <http://hdl.handle.net/10654/14379>
- Sandín, B. (2003). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. *International Journal of clinical and health psychology*, 3(1), 141-157. <https://www.redalyc.org/pdf/337/33730109.pdf>
- Sarsosa-Prowesk, K., & Charria-Ortiz, V. H. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y Salud*, 20(1), 44-52. <https://doi.org/10.22267/rus.182001.108>
- Sierra, J. C., Ortega, V., & Zubeidat, I. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Revista mal-estar e subjetividade*, 3(1), 10-59. <https://www.redalyc.org/pdf/271/27130102.pdf>
- Silla, J. M. P. (2011). Estrés laboral y riesgos psicosociales: *Investigaciones recientes para su análisis y prevención*. Universitat de València.
- Tirado Chacaliaza, K. P. (2021). Estrés académico y desregulación emocional en la procrastinación académica en adolescentes de una institución educativa de Lima Norte, 2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/88727>
- Thompson, R. (1994). Emotion regulation: A theme in search of a definition. *Monographs of the Society for Research in Child Development*, 59, 25-52. <https://doi.org/10.2307/1166137>
- Torrades, S. (2007). Estrés y burnout. Definición y prevención. *Offarm*, 26(10), 104-107.
- Valdés, M., & De Flores, T. (1985). *Psicobiología del estrés*. Barcelona: Martínez Roca, 2.
- Vega-Malagón, G., Ávila-Morales, J., Vega-Malagón, A. J., Camacho-Calderón, N., Becerril-Santos, A., & Leo-Amador, G. E. (2014). Paradigmas en la investigación. Enfoque

- cuantitativo y cualitativo. *European Scientific Journal*, 10(15).
<https://core.ac.uk/download/pdf/236413540.pdf>
- Velásquez, C., Montalvo, A. G., López, V. M., Montgomery, W., & Vásquez, K. E. (2020). Desregulación emocional, rumiación e ideación suicida en estudiantes que cursan estudios generales en una universidad pública de Lima Metropolitana. *Revista de investigación en psicología*, 23(1), 5-22. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v23i1.18090>
- Vidal Lacosta, V. (2019). Estudio del estrés laboral en las PYMES (pequeña y mediana empresa) en la provincia de Zaragoza. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(4), 254-267.
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000400004&lng=es&tlng=es