



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN-MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE CARAZO  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y HUMANIDADES.

**TEMA GENERAL:**

Estrés laboral Asistencial

**TEMA ESPECÍFICO**

Síndrome de Estrés laboral asistencial en docentes de la UNAN Managua -  
FAREM Carazo, en el segundo semestre 2019.

**AUTORES:**

Bismarck Santiago Mena Aburto	15092785
Danny Raphael Cruz Alemán	15090596
Angelie Michelle Guevara García	15091531

**TUTOR:**

MSc. Dustin Ezequiel Amador Jiménez

JINOTEPE; 2019

## **Dedicatoria**

Dedicado a Dios en su Santísima Trinidad, quien me ha concedido el Don de vida e inteligencia; A María, Virgen y madre, San José, Al Patrón Santiago, San Sebastián y San Marcos por cuya intercesión logre superar cada reto presentado en mi formación profesional.

A mi madre, padre y hermanos; a mis familiares que me apoyaron durante mi formación académica.

A mi equipo de trabajo: Danny Cruz y Angelie Guevara y sus familiares, quienes juntos nos apoyamos y superamos cada obstáculo para realizar este estudio pasando por momentos de angustia y júbilo a los que les doy mi eterna gratitud y admiración,

A mis amigos: P. Pedro, Guadalupe, Fernanda, Calen, Luis, José, Gerardo, Gil, Humberto, Edgardo, Alexander; a mis colegas: Jhon, Yesmin, Amarilys, Fátima, Ligia, Miguel y compañeros de curso quienes estuvieron a mi lado en cada uno de los momentos más importantes de mi vida y siempre me alentaron a no declinar.

Finalmente, como tributo a la Memoria de José Lorenzo Aburto y Aydalila Aburto (QEPD), quienes a través de su vida y ejemplo fueron y serán un ejemplo de esfuerzo y dedicación

Bismarck Santiago Mena Aburto.

Agradezco a Dios por la vida que él me ha dado, las fuerzas y motivación que da todos los días; a mis padres y hermanos que me han apoyado durante todo mi proceso de formación; a la universidad que me ha dado la oportunidad de formarme profesionalmente, a mis docentes que me han compartido los conocimientos que utilizare en el ejercer de mi carrera y por ultimo agradezco a mis compañeros por el apoyo y esfuerzo mutuo que hemos compartido durante estos cinco años de formación.

Danny Raphael Cruz Alemán

El presente trabajo de seminario de graduación va primeramente dedicado a Dios y su hijo quienes me guiaron y brindaron las fuerzas suficientes para culminar uno de mis más grandes anhelos, a mi mamá, papá y hermano quienes me motivaron y apoyaron

incondicionalmente a lo largo de esta etapa que finalmente logré concluir con enorme satisfacción y orgullo al lado de dos grandes profesionales.

Angelie Michelle Guevara García

### **Agradecimientos**

Agradezco a la Trinidad de los Cielos y a la de la Tierra, al Patrón Santiago, San Sebastián y San Marcos, a quienes doy humildes gracias por haber alcanzado a culminar con éxito mis estudios para alcanzar el título de Licenciado en Psicología.

A mi madre, padre y hermanos; a mis familiares a los cuales les doy gracias por brindarme su apoyo en cada uno de los momentos de mi formación profesional con sus consejos, ayudas económicas y medios necesarios, en especial, a mi tío Julio quien con mucho esfuerzo me regalo la Laptop que ha sido el principal medio del cual me he servido para salir adelante.

Agradezco a Danny Cruz y Angelie Guevara, mi extraordinario equipo de trabajo, quienes juntos nos apoyamos y superamos cada obstáculo para realizar este estudio, pasando por momentos de angustia y júbilo.

A la Familia de Danny, por abrirnos las puertas de su hogar y velar por el bienestar de Angelie y el mío, alimentándonos y brindando sus recursos, cuando hacíamos extensas horas de trabajo en el proceso de investigación, Así mismo, a la Familia de Angelie, por el apoyo, los estímulos y la confianza que nos brindaron a Danny y a mí, sin el apoyo de ambas familias nada de esto fuese posible.

A nuestros asesores externos quienes sin su apoyo hubiésemos fracasado en el proceso investigativo, así mismo, reconocer a nuestros docentes de quienes aprendimos a tomar estrategias para lograr cumplir las metas académicas y desarrollar aptitudes profesionales. Finalmente, a mis amigos y colegas quienes fueron, son y serán mi mayor tesoro al estar conmigo apoyándome y soportándome en cada uno de los momentos de mi vida.

A todos, ¡Gracias!

Bismarck Santiago Mena Aburto.

Dedicado a Dios el que me ha dado la vida, a mis padres y hermanos por el apoyo incondicional que me han brindado siempre y a mis compañeros con los cuales he compartido experiencias memorables durante este periodo de formación.

Danny Raphael Cruz Alemán

Agradezco a Dios nuestro padre celestial quien nos bendice cada día con la oportunidad de vivir y servirme de guía en mi andar, logrando alcanzar una de mis metas propuestas y sin su ayuda no hubiese sido realidad.

A mi familia quienes con su apoyo, amor, confianza y aliento fueron mi mayor motivación para culminar mi carrera universitaria, especialmente a mis padres quienes con su ejemplo y enseñanzas lograron convertirme en lo que hoy en día soy.

A mis compañeros de trabajo quienes se convirtieron en más que compañeros; en amigos y camaradas entrañables, logrando compartir momentos especiales que marcaron significativamente mi vida y logrando alcanzar en conjunto la meta tan añorada como es graduarnos, a la familia de ambos que siempre contamos con su respaldo.

A los docentes quienes compartieron su conocimiento y paciencia a lo largo de los años de la carrera y a la universidad que me dio la oportunidad de cursar la carrera y brindarnos las herramientas necesarias.

Angelie Michelle Guevara García

## ÍNDICE

1.	Resumen.....	1
2.	Introducción .....	2
3.	Planteamiento del problema: .....	3
4.	Justificación: .....	4
5.	Antecedentes: .....	5
6.	Objetivos: .....	8
7.	Marco teórico: .....	9
6.1.	Estrés.....	9
A.	Manifestaciones Fisiológicas: .....	10
B.	Manifestaciones psicológicas:.....	10
6.1.2.	Causas del estrés.....	12
6.1.3.	Tipos de estrés.....	13
6.1.4.	El estrés como trastorno .....	14
6.1.5.	Consecuencias .....	15
6.1.6.	Teorías del estrés.....	17
6.1.6.1.	Teoría basada en la interacción: .....	17
6.1.6.2.	La teoría basada en la respuesta: .....	18
6.1.6.3.	Teoría de Maslach y Jackson.....	18
6.2.	Síndrome de Estrés Laboral Asistencial o síndrome de Burnout .....	19
6.2.1.	Definición del síndrome de estrés laboral asistencial: .....	19
6.2.2.	Niveles de las dimensiones de estrés laboral asistencial. ....	21
6.2.3.	Factores de riesgo.....	21
A.	Estresores de tipo personales.....	22
B.	Estresores de tipo laboral: .....	22
C.	Estresores de tipo organizacional: .....	22
D.	Estresores de tipo ambiente laboral físico:.....	22
6.2.4.	Consecuencias del estrés laboral asistencial.....	22
A.	Consecuencias personales .....	23
B.	Consecuencias organizacionales .....	23
6.3.1.	Definición del estrés laboral asistencial en los docentes.....	24
A.	Etiología del estrés laboral asistencial en los docentes. ....	24
6.3.2.	Modelos explicativos del estrés docente .....	25
6.3.3.	Consecuencias del estrés docente.....	25
8.	Formulación de hipótesis: .....	28
9.	Diseño metodológico.....	29
10.	Análisis y discusión de resultados:.....	38

11.	Conclusiones: .....	48
12.	Recomendaciones.....	49
13.	Referencias.....	50
14.	Anexos: .....	52
15.	Apéndice .....	56

## **1. Resumen**

El estrés es la caracterización de signos y síntomas que afectan a niveles físicos y psicológicos a las personas, es común en los ámbitos laborales, esencialmente en aquellos donde se prestan servicios o asistencia a terceros, esto es denominado como “síndrome de estrés laboral asistencial”.

El presente estudio indaga sobre este síndrome, en los docentes que integran los departamentos académicos de la UNAN -Managua; FAREM - Carazo, durante el segundo semestre del 2019, la problemática de este estudio fue detectada mediante la observación de algunas conductas o comentarios de los docentes hacia los estudiantes sobre lo estresados que se sentían, por tanto, se determinó evaluar la prevalencia de este síndrome con el fin de indicar la relación existente entre las variables sociodemográficas de sexo y edad como factores que requieren de atención especial, para ello se realizó un estudio de tipo descriptivo, de corte transversal característico de estudios cuantitativos.

El estudio incluye un análisis teórico relacionado al problema en estudio, así mismo, se utilizó un instrumento estandarizado que mide las diferentes dimensiones donde el estrés se manifiesta en un individuo, dicho instrumento psicométrico permitió recolectar datos estadísticos que fueron procesados en los programas estadísticos correspondientes utilizando estadística descriptiva, estos resultados fueron analizados desde los enfoques teóricos abordados permitiendo hacer una discusión sobre la prevalencia del estrés laboral asistencial concluyendo que no existe presencia de este síndrome en los docentes de la FAREM, Carazo.

## 2. Introducción

El estrés es una respuesta fisiológica y psicológica ante una situación en la que no se está preparado para enfrentar, ante tal amenaza, ocurre la aparición de este desencadenando una serie de diversos padecimientos a nivel, físico, psicológico y emocional.

La presente investigación estudia el síndrome de estrés laboral asistencial en los docentes, de forma particular los que integran los departamentos académicos de la UNAN -Managua; FAREM - Carazo, durante el segundo semestre del 2019, en la cual se evaluó la prevalencia de este problema en los docentes del alma mater e indicar la relación existente entre las variables sociodemográficas de sexo y edad como factores que requieren de atención especial.

El estrés laboral se genera a partir de las demandas que existen en una organización y del ambiente del mismo, este ha sido el punto de partida de este estudio, puesto que el abordaje del tema en estudios anteriores se ha limitado a evaluaciones de desempeño laboral en organizaciones que no describen precisamente el estrés laboral asistencial.

Antes de ello es necesario de tener una noción teórica y científica que permita conocer los postulados que sustentan el estudio, por ello se ha preparado un marco teórico con los acápites que permiten la comprensión sobre el eje del estudio.

Este informe contempla cada uno de esos aspectos, en un primer orden se presentan los antecedentes realizados previo al estudio, como la justificación, el planteamiento del problema y objetivos del estudio dando pauta al desarrollo de un marco teórico que sustente el eje temático del presente, permitiendo la generación de las hipótesis sobre el fenómeno, en relación estrecha a las características de la población que es objeto de estudio.

El documento explica aspectos esenciales como el tamaño de la población, la muestra y el proceso de muestreo en el que participan los docentes que conforman los departamentos académicos, de igual manera, se plantean los procesos a utilizar en la recolección de los datos y el de su respectivo análisis.

### **3. Planteamiento del problema:**

En cualquier contexto laboral, ya sea en una industria, empresa o en un aula de clases, los individuos, en dependencia de sus condiciones personales o de su susceptibilidad a presentar desgaste son propensos a padecer del síndrome estrés laboral asistencial y los docentes de la UNAN Managua, FAREM Carazo no son la excepción a la regla.

Algunos de los docentes, tienen extensas horas laborales donde imparten clases y seminarios, cumplen con obligaciones institucionales y académicas, a diario lidian con situaciones estresantes en el contexto organizacional; estas situaciones propician la aparición del síndrome en estudio.

De este síndrome, aparecen otras condiciones como agotamiento físico y mental, la desmotivación, la somatización; lo que genera inconformidad con la remuneración profesional, las afectaciones en sus relaciones interpersonales, laborales y académicas son más frecuentes, provocando condiciones de cansancio emocional, apatía e insatisfacción.

Existen infinidad de agentes estresores que podrían afectar el equilibrio y calidad de vida del ser humano, se debe de tomar en cuenta la intensidad con la que la persona logra asumirlo, esto trae a su vez consecuencias que podrían mermar sus capacidades y habilidades, afectando su sistema neurológico, cardiovascular y digestivo.

Para los docentes algunos factores del hogar, del ámbito laboral y lo social suelen resultar agotadores e indeseables, estos factores provocan reacciones de evitación, apatía y despersonalización, afectando el desarrollo personal de los docentes provocando una poca efectividad de su actividad laboral.

Los docentes universitarios no son la excepción, el desgaste laboral y sus ocupaciones propician la aparición de las manifestaciones anteriormente expuestas, ante todo es necesario evaluar *¿Cuál es la prevalencia de estrés laboral asistencial en que están expuestos los docentes de la FAREM CARAZO, en el segundo semestre 2019?*

#### **4. Justificación:**

El estrés laboral asistencial como tal, ha sido estudiado por diversos autores en diferentes contextos, no obstante, las investigaciones del sobre estrés laboral asistencial en docentes, carecen de datos actuales y pocas se encuentran en el contexto nacional, la actualización por medio de la investigación en esta área es de vital importancia para obtener nuevos aportes que refuercen los ya existentes.

La presente investigación, será conveniente para la UNAN - Managua y otras instituciones de educación superior que realizan procesos de evaluación en el desempeño de los docentes, se brindará un material científico sobre el eje temático. Con el estudio se busca evaluar la prevalencia de estrés laboral asistencial en docentes de la UNAN Managua, FAREM Carazo, y la relación con variables sociodemográficas, todo esto, en busca de potencializar un mejor desempeño docente en el ambiente laboral.

Los beneficiarios de esta investigación serán los docentes de la UNAN- Managua, esencialmente los de la FAREM - Carazo, al exponer una problemática que repercute dentro de su ambiente laboral; se contribuirá a presentar una investigación que fortalezca el proceso de evaluación periódica de los docentes de la institución universitaria, en otras instancias serán beneficiados estudiantes de psicología que a futuro desean investigar otros puntos de la temática o documentarse sobre lo acá abordado, brindando un antecedente que satisfaga las necesidades académicas en el marco de nuevas investigaciones.

El valor teórico de esta investigación es describir y contextualizar las teorías sobre el estrés laboral asistencial dentro de un centro de estudios superior, aportando nuevos datos del ambiente laboral docente en relación al tema, así mismo, por la metodología implementada se permitirá establecer la prevalencia o no del síndrome de estrés laboral asistencial, permitiendo el desarrollo de nuevos estudios y la creación de nuevas hipótesis relacionadas al caso, así como brindar un aporte académico sustentado en los resultados obtenidos, analizados y discutidos.

Este estudio, permitirá que el elemento de medición y valoración del estrés laboral asistencial sea aplicado a docentes que ejercen sus funciones en la UNAN-Managua en su sede de la FAREM; Carazo.

## **5. Antecedentes:**

Las investigaciones de Estrés laboral asistencial en docentes universitarios se han orientado en identificar niveles de prevalencia del síndrome de estrés laboral asistencial utilizando medios y recursos teóricos sustentados en premisas con un enfoque psicológico.

Dichas investigaciones realizadas a nivel nacional e internacional sustentan teórica y metodológicamente el presente estudio, siendo antecedentes para obtener un marco de referencia certificado y actualizado.

### **Internacional**

1. En el año 2016 se investigó el tema: “El estrés laboral en los empleados de la facultad de ciencias agrarias de la universidad de Antioquia, Colombia. Medición y mecanismos de afrontamiento”, cuyo autor fue Betancur (2016), el objetivo de la investigación fue identificar los factores que están involucrados en las manifestaciones del estrés laboral y las herramientas que practican los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad de Antioquia para el afrontamiento del estrés, para obtener los resultados se empleó los test de medición de estrés y la escala de estrategias de coping.

Sus resultados obtenidos le llevaron a concluir que el estrés laboral se manifiesta en cualquier tipo de cargo que desempeñe, no existe una diferencia en cuanto al género, posición en la que se encuentre o los años de experiencia en el puesto, la edad, todo girara entorno de las situaciones en las cuales pueda sentirse vulnerable ante las exigencias del entorno organizacional a lo cual puede desarrollar estrés.

La utilidad de este antecedente para la presente investigación es extraer información de referencia del estrés laboral, y aportar información acerca del género de los evaluados, las condiciones en las cuales se encuentran y los procedimientos para obtener datos y tener un sustento científico.

2. En el año 2015 se investigó el tema: “Descripción estado de burnout, antes y después de un programa de entrenamiento psicológico, mediante la escala MBI, en un grupo de docentes del Colegio Gimnasio Pilares del Saber del Municipio De Turbo”, siendo su autor Pérez (2015), quien se planteó como objetivo describir el estado del

síndrome de Burnout en las escalas del inventario, en un periodo previo y posterior a un plan de intervención psicológica, en el cual consistía en el afrontamiento del síndrome del burnout en un determinado grupo de docentes del colegio Gimnasio Pílares del Saber del municipio de Turbo. Se empleó el inventario de Burnout de Maslach para evaluar al grupo seleccionado de docentes. Los resultados obtenidos le llevaron a concluir que el plan de entrenamiento psicológico no logró disminuir significativamente los niveles de Burnout en este grupo de Docentes.

La utilidad de este antecedente para la presente investigación es extraer información de referencia del síndrome en estudio, los procedimientos que utilizaron para obtener los datos, corrección e interpretación de los mismos y tener un sustento científico.

### **Nacional:**

1. En el año 2012 se investigó el Tema: “Estrés laboral y sus consecuencias en docentes del preescolar Transito Berrios López. León, marzo del 2012” siendo su autor Argüello (2012), planteándose como objetivo describir los factores en el entorno laboral que originan el estrés en los docentes del preescolar Transito Berrios López y las consecuencias que podrían subsistir a partir del mismo. Utilizo diversos instrumentos los cuales fueron la entrevista, ficha de observación y diario de campo.

La investigación tuvo como resultados que los tipos de estresores que experimentan los docentes de preescolar son: manifestaciones de agotamiento, estresores ambientales, tareas rutinarias, actividades estresantes, sustitución por motivos de enfermedad, consecuencias de la sobrecarga laboral, al manifestar tales estresores los docentes están siendo afectados considerablemente por el estrés laboral por las circunstancias en las que se ven sometidos en su área laboral, padecen de enfermedades físicas y mentales.

La utilidad de esta investigación para el presente estudio es su procedimiento metodológico, referencias textuales y a pesar de no tener relación directa con el estudio al haberse dirigido a docentes de preescolar y no a docentes universitarios, permitirá obtener una perspectiva exploratoria del contexto nacional acerca de los niveles del estrés laboral en los docentes y los factores ambientales, laborales y familiares que puedan incidir en la aparición del estrés.

2. En el año 2016 se investigó el tema: “Estrés laboral en personal de enfermería en la unidad de cuidados intensivos pediátricos Hospital escuela universitario, Tegucigalpa, Honduras. Enero - Marzo 2016”, siendo su autor Sanders (2016), quien se planteó como objetivo determinar el nivel de estrés laboral que presenta el personal que labora en el área de enfermería de la unidad de cuidados intensivos pediátricos en el Hospital Escuela Universitario de la ciudad de Tegucigalpa, Honduras entre el periodo de enero a marzo del año 2016. Los instrumentos utilizados para la realización de la investigación fueron el Inventario Burnout de Maslach y una encuesta.

Los resultados obtenidos le llevaron a concluir que los evaluados presentaban síntomas característicos al estrés en dependencia a factores sociodemográficos, entre los síntomas más comunes fueron la fatiga, dolores de cabeza, mareos o náuseas, aceleración del ritmo cardíaco, falta de concentración entre otras afectaciones, entre los evaluados se encontró únicamente a una persona con estrés a un nivel alto.

La utilidad de este antecedente para la presente investigación es extraer información de referencia, y los mecanismos de evaluación del síndrome del estrés laboral asistencial según la normativa de evaluación e interpretación del Inventario de Burnout Maslach en sus siglas en inglés MBI. Cabe señalar que, aunque el estudio fue realizado en el extranjero, esta investigación fue realizada en el centro de investigaciones y estudios de la salud de la UNAN-Managua.

## **6. Objetivos:**

### **General:**

Evaluar el estrés laboral asistencial en docentes de la UNAN Managua, FAREM Carazo, en el segundo semestre del año 2019.

### **Específico:**

1. Determinar la prevalencia existente de estrés laboral asistencial de los docentes de la FAREM Carazo.
2. Describir los niveles de cansancio emocional, despersonalización y realización personal del estrés laboral asistencial en los docentes de la FAREM Carazo.
3. Indicar la prevalencia de estrés laboral asistencial según el sexo de los docentes de la FAREM Carazo.
4. Indicar la prevalencia de estrés laboral asistencial según la edad de los docentes de la FAREM Carazo.

## **7. Marco teórico:**

A continuación, en el presente acápite se desarrollarán las bases teóricas de este estudio; sustentando las variables que se están investigando en el mismo.

En primer orden se aborda el estrés, sus manifestaciones, los factores predisponentes, los tipos del estrés; así mismo se aborda al estrés como trastorno y las consecuencias físicas y psicológicas como también se presentan los fundamentos teóricos del estrés.

En un segundo orden se define el estrés laboral, las fuentes que predisponen la aparición de este en el contexto laboral y las consecuencias. Finalmente se presenta el estrés docente que es una manifestación del estrés, en el cual se centra este estudio.

### **6.1. Estrés.**

Se entiende por estrés, como las respuestas psicológicas y fisiológicas ante un evento o situación que afecta el bienestar de una persona, según la APA<sup>1</sup> (2014) el estrés es un “patrón de respuestas específicas y no específicas que una persona experimenta ante los estímulos que perturban su equilibrio y que retan o exceden su capacidad de hacerles frente” p. 822.

Si la persona no está preparada para poder afrontar situaciones estresantes al experimentarlas podrían provocar que el sistema tenga un colapso, el cual causaría múltiples manifestaciones a nivel físico, psicológico y emocional produciendo un deterioro en la vida cotidiana del individuo.

#### **6.1.1. Manifestaciones del estrés.**

La manifestación del estrés corresponde al proceso de respuesta del organismo ante situaciones que representen peligro y generen activación fisiológica y psicológica, cuando la persona percibe una amenaza externa, su cuerpo produce sustancias químicas que elevan la presión sanguínea y desvían la sangre de la piel y del aparato digestivo hacia los músculos, se descargan lípidos en el torrente sanguíneo para producir energía incrementando la concentración de coagulantes en caso de que haya algún daño en el organismo (Chiavenato, 2009).

---

<sup>1</sup> Esta cita hace referencia a la Asociación Americana de Psiquiatría APA.

### **A. Manifestaciones Fisiológicas:**

El estrés puede provocar alteraciones en la salud física de la persona ya que interfiere en el funcionamiento de los sistemas nerviosos autónomos, neuroendocrino e inmune. Estos sistemas están a cargo del buen funcionamiento corporal, y si el estrés interfiere en la funcionalidad de estos sistemas el desempeño se vería en riesgo y desencadenaría una serie de problemas de salud, más aún en personas que son propensas a padecer enfermedades cardiovasculares o tienen enfermedades de alto riesgo.

Según Torres & Bailles (2015) a nivel fisiológico el cerebro logra mandar respuestas ante situaciones estresantes por medios de dos mecanismos, los cuales son:

- La activación del sistema nervioso autónomo: es el encargado de mandar respuestas a todo el cuerpo, cuando detecta un estado de estrés activa el sistema nervioso simpático el cual controla la secreción de hormonas de adrenalina y noradrenalina las cuales están a cargo de acelerar las funciones de varios órganos del sistema, entre el más destacado es el corazón, el sistema nervioso también puede activar el sistema nervioso parasimpático el cual disminuye la velocidad de las funciones de algunos órganos. Si bien ante una situación estresante el sistema nervioso puede optar para poner en marcha a alguno de los dos sistemas, todo dependerá de la circunstancia en la que se dé el episodio estresor.

- La secreción de hormonas: la hormona que juega un papel esencial en el estrés se llama cortisol, esta hormona incrementa la energía, la actividad del sistema inmunitario, minimiza el dolor, mejora la atención y la memoria. En un estado de estrés la persona puede reaccionar de diversas maneras, puede llorar, golpear a las demás personas, gritar, o quedarse estático. Todo va en dependencia de como la persona está adaptada a tales situaciones.

El estrés se manifiesta de diversas formas en la persona, las respuestas ante hechos estresores pueden variar, no obstante, según Torres & Bailles (2015) el estrés se manifiesta de dos formas en la persona que lo experimenta.

### **B. Manifestaciones psicológicas:**

El estrés produce alteraciones en el pensamiento que generan emociones contraproducentes provocando que el individuo cambie su forma de pensar y su comportamiento al realizar nuevas prácticas que no son sanas, con tal de aliviar sus problemas.

Cabe destacar que las respuestas fisiológicas afectan el sistema endocrino de la persona que lo sufre, así mismo, a nivel psicológico, la aparición de estrés causa alteraciones en la conducta, en la afectividad y el pensamiento, al sufrir un bloqueo o activación de mecanismos defensas para sobre guardar a la persona de situaciones que se interpreten como un peligro inminente (Ibid.).

A continuación, se describen las manifestaciones psicológicas del estrés.

#### 1. Manifestación conductual:

Las personas expuestas a altos niveles de estrés pueden ser más susceptibles al momento de reaccionar a situaciones y comentarios de terceros, de modo que sus respuestas se manifestarían de forma agresiva o sumisa en dependencia del nivel de afectación y de cómo se enfrenta a la situación (García R., Gelpi M., Cano V., & Catalina R. 2009).

Al tener una persona estrés es más vulnerable a que esta cree una adicción a sustancias psicoactivas, en las cuales sienta que es un refugio ante situaciones estresantes, los elementos que componen diversos productos conocidos por crear dependencias producen en los individuos efectos relajantes o estimulantes, lo cual hace que la persona tienda a caer en una adicción fácilmente (Ibid.).

El individuo tiende a mermar sus hábitos de cuidado personal, pueden descuidar su ingesta de alimentos ya sea ingiriendo menos o más; trayendo consigo enfermedades que deterioren su salud física, las horas de dormir pueden alterarse de forma considerable lo cual traería consecuencias en compromisos laborales, familiares o escolares, podrían presentar ausencia en visitas al médico o abandonar tratamientos médicos lo que lo situaría en riesgo la salud del individuo (Maslach & Jackson 1997).

El deterioro de las relaciones interpersonales debido al estrés, provoca en muchos casos aislamiento, vulnerabilidad ante críticas y aumento de conductas agresivas u hostiles, en el centro de labores manifestando elementos de deshumanización ante situaciones que suscitarían empatía (Ibid.)

#### 2. Manifestación afectiva:

El estrés repercute significativamente en el estado de ánimo de la persona, manifestándose con la aparición de sentimientos de inutilidad, melancolía y apatía, los cambios de humor repentinamente o la irritabilidad sin causa visible ante agentes externos

en situaciones podría colocar en peligro la integridad física del individuo (García R., Gelpi M., Cano V., & Catalina R. 2009).

De igual forma podrían manifestar sentimientos de falta de control lo que representaría una persona inestable e imprevista ante diversas situaciones convirtiéndola en una persona no confiable ante tareas que ameriten de su colaboración, en otros casos reflejarían preocupación excesiva, tristeza y una baja autoestima siendo vulnerable, estas manifestaciones afectarían la actividad social, familiar y laboral del individuo y está estrechamente ligada a las manifestaciones del tipo conductual y del pensamiento (García R., et al 2009).

### 3. Manifestación cognitiva:

El pensamiento se ve afectado por las manifestaciones mencionadas anteriormente, prevalecen los pensamientos de inutilidad o insatisfacción, existen constantes pensamientos de forma retrospectiva en función negativa, afectando la conducta y la afectividad, se manifestaría dificultad en la concentración lo que afectaría en las actividades cotidianas tanto en el hogar como en el centro de labores siendo esto un impedimento para el desarrollo eficiente de las tareas, en la toma de decisiones sería un impedimento ya que no estará lo suficientemente concentrado en las actividades y podría tomar una decisión desacertada (Maslach & Jackson 1997).

Uno de los cambios más significativos es el olvido lo que esto supondría riesgos en la vida del individuo al no recordar tareas importantes o acciones que estaría realizando, dejando cuantiosas pérdidas o arriesgando la integridad física, o bien podría presentar bloqueos mentales durante esté trabajando o interactuando con otras personas, lo que conllevaría a atrasos y sentimientos de inutilidad (Ibid).

#### **6.1.2. Causas del estrés**

Al hablar de causas, se entiende a estos como hechos o sucesos que desencadenan un efecto negativo sobre la conducta y los procesos mentales de las personas, a los que se les denomina estresores (Sarason & Sarason, 2006).

El estrés se produce por situaciones específicas o de transiciones del desarrollo, los eventos estresantes varían en muchas dimensiones: duración, severidad, predictibilidad, grado de pérdida de control, confianza en sí mismo y aparición repentina del estrés. Los accidentes, los desastres naturales y las guerras pueden provocar altos niveles de estrés y generar un trastorno.

Para que una persona presente un estado de estrés, primero debe de presentarse un acontecimiento que desencadene este estado (alguno u otro de los mencionados anteriormente), lo que a unos les podría provocar la aparición de estrés a otros no, desde un divorcio, hasta realizar una tarea sencilla. Todo va en dependencia de la persona.

### **6.1.3. Tipos de estrés**

El estrés se puede dar en cualquier etapa del desarrollo, partiendo desde la primera infancia, pero este se presentara dependiendo de la susceptibilidad de la persona como respuesta a hechos acaecidos en situaciones desagradables que suelen presentarse en los contextos en los que la persona tiene mayor actividad, esta afirmación explica lo expresado por Lazarus (2000) cuando afirma que “el estrés psicológico no sólo se halla en el entorno ni es consecuencia exclusiva de las características de personalidad, sino que depende de un tipo particular de relación persona-medio” p. 41.

En dependencia de estos factores, es que se han clasificado los diferentes tipos de estrés, pero realmente el estrés es el mismo sin importar la clasificación que se le dé, todos estos tienen los mismos síntomas y afectaciones, además todos los métodos de intervención son válidos, dado a que la variabilidad en los modelos de intervención no difiere de su contenido, pero si en su contexto.

Las personas no están exentas de sufrir de estrés, puesto que en los lugares donde estas se desenvuelven, pueden suceder hechos que produzcan la ansiedad necesaria que da pauta a la aparición de los síntomas del estrés, Lazarus expresa que “el estrés se produce en el puesto de trabajo, en el hogar y en la escuela en efecto, en cualquier lugar donde las personas trabajen en equipo o tengan relaciones estrechas como, por ejemplo, con los compañeros de trabajo, miembros de la familia, amantes, amigos, estudiantes y profesores”,(Ibíd. p. 41).

El intento de establecer una clasificación del estrés se da para separarlo de un nivel meramente clínico y estudiarlo e intervenirlo de forma más específicas desde otras perspectivas, como podría ser la psicología organizacional o los modelos de intervención de counseling.

A pesar de lo mencionado anteriormente, es posible y más preciso clasificar el estrés según su semiología y curso, lo cual se menciona a continuación, basados en la teoría de Richard Lazarus (2000) clasifica el estrés en Distrés, daño/pérdida, amenaza y desafío. Para profundizar en dichos términos estos se entienden como:

- **Distrés:** caracterizado por el dolor, y angustia de tipo destructivo, ilustrado por la ira y la agresión que se puede generar y se dice que es perjudicial para la salud.
- **Eustrés:** Desgaste físico y psicológico de tipo constructivo que permite el desarrollo de competencias y satisfacción laboral en la persona.
- **Daño/pérdida:** se vincula con el perjuicio o pérdida que ya se ha producido producto a la aparición del estrés y sus manifestaciones.
- **Amenaza:** Se relaciona con daño o pérdida que no se ha producido aún, pero que es posible o probable en un futuro cercano.
- **Desafío:** consiste en la sensibilidad de que, aunque las dificultades se interponen en el camino del logro, pueden ser superadas con entusiasmo, persistencia y confianza en uno mismo.

Una tipificación de estrés es presentada por la APA<sup>2</sup> (2010) siguiente manera:

- **Estrés agudo:** Se da de manera inmediata e intensa por presiones del ambiente o ideas futuras de peligros.
- **Estrés episódico:** Estrés agudo por períodos, más fácilmente presente en las personalidades tipo “A” más no exclusivo de ellas, quienes perciben en forma más aguda los estresores Puede producir brusquedad, hostilidad, prisa e irritabilidad.
- **Estrés crónico:** Es un estrés que se mantiene por largos períodos sin que se solucione puede producir suicidio, cáncer y crisis nerviosas.

#### **6.1.4. El estrés como trastorno**

Para lograr entender la clasificación de este punto se deberá de esclarecer la definición de trastorno como tal, postulado por la APA<sup>3</sup> (2014) como:

Un trastorno mental, es un síndrome caracterizado por una alteración clínicamente significativa del estado cognitivo, la regulación emocional o el comportamiento del individuo que refleja una disfunción de los procesos psicológicos, biológicos o del desarrollo que subyacen en su función mental. Habitualmente, los trastornos mentales van asociados a un estrés significativo o discapacidad, ya sea social, laboral o de otras actividades importantes (p. 20).

---

<sup>2</sup> Esta cita hace referencia a la Asociación Americana de Psicología, APA.

<sup>3</sup> Esta cita hace referencia a la Asociación Americana de Psiquiatría APA.

En consideración con lo antes mencionado podemos referirnos que el estrés en dependencia a situaciones o a la intensidad del acontecimiento estresor, este podrá afectar significativamente la actividad del sujeto.

- Trastorno de estrés postraumático:

Este trastorno es común en personas que vivieron escenarios de guerra, pero este trastorno se da por la experimentación de experiencias desagradables o presenciar material audiovisual o acontecimientos sin necesariamente haber sido participe de dicho acontecimiento, a como aparece en el DSM-5 “La característica esencial del trastorno de estrés postraumático (TEPT) es el desarrollo de síntomas específicos tras la exposición a uno o más eventos traumáticos” (APA<sup>4</sup> 2014, p. 274). El nivel de estrés que ocasiona estas situaciones es tan grande que dejan secuelas en las personas que las experimentan, estas podrían ser pesadillas y flashbacks, que afectan la actividad de la persona.

- Trastorno de estrés agudo:

Este trastorno tiene las mismas características que el TEPT, la diferencia entre estos dos trastornos es que el estrés agudo se presenta y desarrolla en el presente del sujeto, así lo expresa la APA<sup>5</sup> (2014) “la característica esencial del trastorno de estrés agudo es el desarrollo de síntomas característicos con una duración de 3 días a 1 mes tras la exposición a uno o más eventos traumáticos” p. 281. La evolución y duración de este trastorno puede conllevar al desarrollo del TEPT, pero esto va en dependencia la resiliencia y la etapa evolutiva donde se presentó el acontecimiento.

#### **6.1.5. Consecuencias**

Así mismo, de la forma que el estrés se manifiesta, también repercute negativamente en las áreas físicas y psicológicas, al consultar diferentes perspectivas en las cuales el estrés causa estragos, se ha condensado y clasificado la información recolectada, cotejando con argumentos científicos que respaldan la clasificación que se presenta en este apartado.

#### **A. Físicas:**

---

<sup>4</sup> Esta cita hace referencia a la Asociación Americana de Psiquiatría APA.

<sup>5</sup> Esta cita hace referencia a la Asociación Americana de Psiquiatría APA.

- Síntomas digestivos: el estar bajo situaciones estresantes podría provocar que el sistema reaccione con dolores de estómago, diarrea o estreñimiento.

- Problemas dermatológicos: en la piel podría desarrollar enfermedades como la dermatitis, *Alopecia Areata* o prurito psicógeno.

- Incrementa la presión sanguínea: el estrés podría acelerar el flujo sanguíneo por consiguiente el corazón se vería afectado al tener que bombear la sangre más rápido a todas las partes del cuerpo, también podría facilitar la acumulación de grasa en los vasos sanguíneos, incrementando los factores de riesgo de padecer enfermedades cardíacas.

- Incrementa los niveles de azúcar en la sangre: favorece el incremento de aumento de peso, y eleva las posibilidades de padecer diabetes o enfermedades cardíacas.

- Disminuye el sistema inmune: al disminuir el sistema inmune, brinda una brecha para que las enfermedades logren filtrarse al sistema y empeora los síntomas de las enfermedades autoinmunes (Torres & Bailles, 2015).

## **B. Psicológicas**

Las consecuencias psicológicas del estrés, en su mayoría producen alteraciones en la psique de la persona de las que se pueden derivar a trastornos que inciden de forma integral en la actividad del sujeto con el medio que le rodea, a continuación, se detalla cada uno de los elementos antes abordados con mayor profundidad.

### 1. Trastornos Asociados:

Los trastornos asociados ligados al estrés son caracterizados por una serie de manifestaciones que nosológicamente pueden diagnosticarse como:

- Trastorno de adaptación: una situación estresante durante un tiempo prolongado podría desencadenar este trastorno.

- Trastorno de estrés postraumático: una experiencia traumática directa o indirecta al individuo podría desarrollar este trastorno, y al exponerse a una situación semejante provocaría altos niveles de estrés.

- Trastornos del despertar del sueño no REM: el estrés aumenta la probabilidad de aumento de los episodios de este trastorno.

- **Disfunciones sexuales:** uno de los factores que podría provocar disfunción sexual es el estrés debido a la alta concentración que se dé a un episodio determinado.
- **Amnesia disociativa:** el sujeto no logra recordar sucesos o información importante que tengan que ver con situaciones estresantes o traumáticas, y no es posible asociarlo con el olvido normal.
- **Trastornos relacionados con sustancias:** ante la aparición de un agente estresor las personas que tienen trastornos relacionados con sustancias pueden refugiarse en el consumo continuo de sustancias tóxicas.
- **Trastorno de conversión:** la etiología de este trastorno está asociado con el estrés o un trauma físico o psicológico.

## 2. Conductuales:

Las consecuencias del estrés se manifiestan en la conducta de la persona, su entorno y relaciones interpersonales con otros, en este aspecto se describen manifestaciones como:

- **Desmotivación:** la persona puede perder la motivación en la realización de actividades que fueran antes de su agrado.
- **Interacción social:** las personas con altos niveles de estrés pueden ver deteriorada sus relaciones interpersonales, debido a la apatía que estos sienten hacia otros.

### 6.1.6. Teorías del estrés

Existen innumerables teorías que han buscado la forma de definir el estrés lo que se considera un problema de salud que aqueja a las personas en distintos contextos. Sin embargo, entre todas las teorías que sustentan al estrés las principales son:

#### 6.1.6.1. Teoría basada en la interacción:

Richard Lazarus postula que el estrés mezcla variables ambientales, personales, y experiencias anteriores que el sujeto conserva en relación con la situación estresante, según las manifestaciones emocionales de como el individuo afronta la situación y el entorno en el cual se encontraba, da una pauta para comprender el proceso del estrés en el individuo (Marulanda 2009).

En el análisis realizado por Marulanda (2009) de la teoría anteriormente mencionada, expone que es:

Un proceso en el cual a medida del tiempo si el individuo no logra desarrollar un balance adecuado entre las demandas de las circunstancias estresantes que podrían ocurrir en su entorno o la poca habilidad con la que cuenta el individuo para enfrentar dichas demandas (p. 7).

#### **6.1.6.2.La teoría basada en la respuesta:**

El teórico Hans Selye fue quien empleó por primera vez el término estrés para definir al grupo de reacciones que experimenta un ser humano ante situaciones del ambiente físico o químico, concluyendo que el estrés se manifiesta en problemas físicos como resultado ante prolongadas situaciones amenazadoras, la respuesta que manifiesta el cuerpo es para tratar de contrarrestar la amenaza en la que se encuentra y tratar de equilibrar el sistema fisiológico (Torres & Bailles. 2015).

#### **6.1.6.3.Teoría de Maslach y Jackson.**

Esta teoría postula que aquellos que laboran con personas tienden a estresarse más rápidamente al tener que lidiar con un número de personas, con diferentes formas de pensar y actuar, con diferentes edades y condiciones psicosociales, así mismo hace una referencia equivalente al uso del término de estrés laboral asistencial y Burnout.

En palabras de Maslach & Jackson, (1997) postulan que:

El profesional que continuamente trabaja con personas en esa labor asistencial va acumulando un estrés crónico que puede cansarle emocionalmente y, finalmente, llevarle a una situación de agotado o quemado. Por todo esto, y para evitar el término inglés (burnout) que ha comenzado a entrar y extenderse en el ambiente universitario, parece preferible denominar este constructo con la siguiente perífrasis: Síndrome del estrés laboral asistencial (p. 5).

A esto las autoras le denominan estrés asistencial, al definir que quienes laboran con personas ajenas a su núcleo organizacional pero que se están estrechamente ligados producen la aparición del síndrome.

## **6.2. Síndrome de Estrés Laboral Asistencial o síndrome de Burnout**

Anteriormente se abordaba el concepto de estrés como tal, sin embargo, este se aplica a los contextos que generan cierto grado de activación en las personas al enfrentarse a determinado ambiente o situación que tiende a ser un factor que genere la aparición del estrés.

Generalmente, se acuña junto al estrés, el contexto en el que este aparece sea este en el ámbito laboral, académico, social, situacional; en este caso, se abordará en el contexto laboral de los docentes universitarios, debido a las repercusiones que este puede generar en estos.

A continuación, se detalla con profundidad los elementos que determinan la aparición de estrés en el ambiente laboral.

### **6.2.1. Definición del síndrome de estrés laboral asistencial:**

Los autores García R., Gelpi M., Cano V., & Catalina R. (2009) lo definen como “un estado de tensión física y psicológica que se produce cuando existe un desequilibrio entre las demandas que plantean la organización del trabajo y el medio laboral, y los recursos de los trabajadores para hacerles frente” (p. 44).

Dependiendo de las literaturas y las teorías, el término “estrés laboral” es conocido como estrés ocupacional, asistencial, o bien, organizacional, cualquiera que sea el término que se utilice para referirse esta designación de estrés corresponde al trabajo de asistencias como la docencia, servicios de salud y seguridad.

La definición de estrés como tal, es adaptada al contexto laboral y organizacional que provocan la aparición de estresores de tipo ambiental laboral físico, organizacional, laboral los que a su vez producen estresores de tipo personales, que también desempeñan un papel de activación en el trabajador, siendo las causas o fuentes para la aparición de estrés dentro del contexto laboral.

Al considerar los argumentos de Maslach & Jackson (1997) expresan que el estrés se manifiesta a nivel psicológico, emocional y fisiológico en tres dimensiones que caracterizan la aparición de este, a continuación, se explican las dimensiones que indican la existencia o no del estrés laboral asistencial.

El cansancio emocional es el agotamiento evidente del trabajador generando apatía e irritabilidad prominente, el profesional ve cómo se vacía su capacidad de entrega a los demás, tanto desde un nivel personal como psicológico (Ibíd.).

Otro aspecto del síndrome es la despersonalización, que corresponde a la aparición de sentimientos y actitudes negativas y cínicas acerca del sujeto con el que trabaja convirtiéndose en el endurecimiento, o incluso de deshumanización, lleva a los profesionales a considerar que esas personas son algo o bastante merecedoras de sus problemas (Ibíd.).

La despersonalización y el cansancio emocional como tal son dimensiones ligadas una con otra, razón por la que al momento de determinar la prevalencia del estrés en un sujeto estas dimensiones alcanzan puntuaciones centiles paralelas siendo las categorías similares y no discrepantes, como ejemplo, un nivel alto similar de estas indica la presencia de estrés laboral asistencial frente a un nivel bajo de realización personal.

La Despersonalización y el cansancio emocional influyen en la realización personal, la cual es la tercera dimensión del estrés laboral asistencial, esta corresponde a que la persona que trata con personas ajenas a su ámbito laboral pero que son vitales para el desempeño de sus funciones, propician eventos de tensión, generando insatisfacción laboral y una visión negativa de las funciones del trabajador asistencial (Ibíd.).

- Dimensiones del estrés laboral asistencial

Maslach & Jackson (1997), Postulan tres dimensiones del estrés, estas abordan las áreas psicológicas, motivacionales y personales del individuo, al clasificarlas dan una pauta para determinar los niveles de estrés que existen en la persona.

Dichas dimensiones son denominadas cansancio emocional, despersonalización y autorrealización personal, a continuación, se detalla lo postulado:

**Cansancio emocional:** Cuando la fuerza o capital emocional se va consumiendo, el profesional ve cómo se vacía su capacidad de entrega a los demás, tanto desde un nivel personal como psicológico.

**Despersonalización:** es decir, la aparición de unos sentimientos y actitudes negativas y cínicas acerca del sujeto con el que trabaja. Este proceso de endurecimiento, o incluso de deshumanización, en relación con sus casos lleva a los profesionales a considerar que esas personas son algo o bastante merecedoras de sus problemas.

Autorrealización personal: Esto implica la tendencia a evaluarse negativamente, y surge de modo especial cuando el profesional trabaja con personas. En estos casos este profesional puede sentirse infeliz y descontento, consigo mismo y con su labor.

### **6.2.2. Niveles de las dimensiones de estrés laboral asistencial.**

Este apartado aborda la forma de medición del estrés, sin embargo, se explica desde un punto de vista general e inferencial dado que internacionalmente no se ha establecido una norma estandarizada y fundamentada científicamente para determinar un estrés alto, medio o bajo y este se limita a la interpretación que el evaluador o los evaluadores desean darle.

No existe una medida exacta para clasificar los niveles de estrés, este se suele medir por la intensidad en la que este se presenta en la persona, y por los síntomas que manifiesta; algunos que han realizado pruebas estandarizadas, suelen describir el estrés en las categorías grave, severo, normal, ausente, sin embargo, no exponen una descripción de la categoría, sino de forma escalada o por puntajes de tipo no paramétrico, nominal y la fiabilidad de estos tiende a ser dudosa por la carencia de la validación apropiada a poblaciones significativas (Maslach & Jackson 1997).

El uso de categorías “alto, medio bajo”, corresponde únicamente para determinar el estado de las áreas o dimensiones de las escalas del Inventario Burnout Maslach (MBI), es por ello que, dentro del proceso de evaluación e interpretación de estos datos, debe de realizar una evaluación correlacional sin perder la independencia de las escalas que al final se relacionan por la naturaleza del objeto de estudio del instrumento (Ibíd., p. 8).

Sustancialmente cabe aclarar que el MBI y sus dimensiones de evaluación no miden niveles de estrés presente en una población, sino, busca indicar la prevalencia del mismo mediante la correlación de las dimensiones que lo componen.

Así mismo, la poca formación y experiencia en la aplicación de este instrumento ha generado discrepancias significativas por usos errados por parte de profesionales no aptos para aplicar y analizar este instrumento (Ibíd., p. 8).

### **6.2.3. Factores de riesgo**

Se les denomina factores de riesgos a todo evento que puede propiciar la aparición del estrés laboral asistencial, a estos eventos se les designa como estresores por ser sucesos ligados a la propiciación de activación en la persona afectando sus procesos

mentales y conductuales dependiendo de la intensidad con la que se presenten y repercutan en el trabajador de una organización, dentro de estos se encuentran:

A. Estresores de tipo personales.

También están ligados a factores interpersonales, que afectan la actitud hacia el trabajo creando apatía y poca eficiencia por parte del trabajador, estas no se encuentran en el contexto laboral sino en el familiar y social, en palabras de Aamodt (2010) “Son las situaciones que no tienen que ver con el trabajo, como las relaciones familiares e íntimas, el matrimonio, el divorcio, los problemas de salud y económicos y la crianza de los hijos” p. 559.

B. Estresores de tipo laboral:

Son hechos que acaecen en el ambiente laboral que repercuten en las funciones del trabajador en la ejecución de su quehacer, siendo estos el Conflicto de roles, Ambigüedad de roles y Sobrecarga de roles (Aamodt 2010).

C. Estresores de tipo organizacional:

Estos son factores a los que la persona debe enfrentarse como el ajuste persona-organización (habilidades, conocimientos, capacidades, expectativas, personalidad, valores y actitudes no coinciden precisamente con los de la organización), las reglas y la política en la organización, (Reglamentos internos y códigos institucionales) las relaciones administrativas (relación con los superiores y subordinados) y el cambio organizacional (rotaciones de personal, despido. contrataciones) (Ibíd.).

D. Estresores de tipo ambiente laboral físico:

Se refiere a los factores ambientales como el ruido, la temperatura y la iluminación los cuales interfieren significativamente en la capacidad física del trabajador provocando afectaciones en el desempeño del trabajador, las cuales, aunque sean consideradas insignificantes, cuando se manifiestan en exceso producen anomalías (Chiavenato, 2009).

#### **6.2.4. Consecuencias del estrés laboral asistencial**

La activación física y mental que genera el estrés en el contexto laboral repercute significativamente en la calidad de vida y la salud de la persona que sufre de este, esto se puede afirmar al analizar las diversas literaturas que se han desarrollado alrededor de la temática. Marulanda (2009), expresa:

El estrés de origen ocupacional puede tener como repercusiones en la salud enfermedades del aparato digestivo (enfermedad ácido-péptica por estrés

ocupacional, gastritis por estrés ocupacional, úlcera duodenal por estrés ocupacional, etc.), del sistema cardiovascular (angina de pecho, disritmia cardiaca, insuficiencia cardiaca, enfermedad cardiaca hipertensiva, etc.) y trastornos mentales (estados de ansiedad, neurosis de angustia, trastorno depresivo, etc.) (p. 37).

#### **A. Consecuencias personales**

Al estrés se le ha llamado “el asesino silencioso” a razón, que este va debilitando silenciosamente el sistema inmunológico mermando así la capacidad del cuerpo para prevenir o combatir enfermedades y padecimientos (Aamodt, 2010).

Las formas con las que se responde al estrés no son las más adecuadas, generan problemas familiares, matrimoniales, sociales, las personas que sufren de estrés laboral asistencial y no se les trata adecuadamente pueden enfrentar cargos legales y judiciales por el quebrantamiento de las leyes, responden agresivamente como forma de liberar tensión, según estudios realizados en relación con la temática, la evidencia encontrada, detalla que muchos de estos casos generan problemas en la relación de los padres para con los hijos.

#### **B. Consecuencias organizacionales**

De forma paralela a las consecuencias personales se generan repercusiones laborales, en las organizaciones impera la afirmación “Nadie es indispensable”, muchos trabajadores pueden enfrentarse a serias circunstancias en:

- **Desempeño laboral:** Aamodt, M. (2010, p. 575) citando a Muse, Harris y Field (2003) indican que “Los estudios muestran que, en general, los altos niveles de estrés afectan el desempeño en varias tareas dado que los niveles moderados de estrés realmente mejoran la productividad, aumentan los niveles de energía e intensifican la creatividad”.

#### **Estrés laboral asistencial en los docentes.**

En este apartado se aborda el estrés docente, un estrés ligado al estrés laboral asistencial, iniciando con una definición que nos llevará a entender los modelos explicativos del origen de este y las consecuencias del mismo en los docentes, a pesar de su similitud con el apartado anterior, en este se indica específicamente el estrés laboral asistencial en los docentes permitiendo una descripción específica del estudio.

### **6.3.1. Definición del estrés laboral asistencial en los docentes.**

Para definir el estrés laboral asistencial en docente se postula, que es la manifestación física y psicológica que generan activación conductual y emocional en docentes, los conceptos de estrés abordados anteriormente sustentan la definición que se presenta en este apartado.

#### **A. Etiología del estrés laboral asistencial en los docentes.**

La aparición de estresores se manifiesta por síntomas característicos del estrés en el contexto ocupacional, como:

Los síntomas que presenta el docente cuando no puede afrontar sus objetivos escolares (por la carencia de recursos, tanto internos como externos) pueden ser sumamente complejos y confusos, pueden ir provocando sentimientos de falta de pertenencia hacia su institución, disminución del compromiso organizacional, quejas excesivas, desmotivación, absentismo y fatiga (El-Sahili, M. 2010).

Los síntomas experimentados por el docente o trabajador asistencial, El-Sahili (2010) son considerados como estresores los cuales corresponden a:

- Estresores internos: Son propios de las características personales del individuo,
- Estresores externos: Son diferentes a las características del sujeto, por ejemplo, sobrecarga en el trabajo o ambigüedad en el rol.
- Estresores psicológicos: Estos comprenden todas las emociones.
- Estresores provenientes de presiones educativas: Se generan como consecuencia de tener presente toda la demanda de actividades que se requieren.
- Estresores provenientes de la presión cronológica: Se presentan cuando el docente tiene la necesidad de cuidar el tiempo, imponiéndose plazos más cortos para las actividades a realizar.
- Estresores provenientes de la administración escolar: Ocurren cuando visualiza todas las situaciones que tiene que atender, por la diversidad de peticiones y multiplicidad de funciones que existen en algunas instituciones.
- Estresores provenientes de alumnos: Cuando el educador se ve rebasado por el conjunto de demandas que recibe de ellos.
- Estresores físicos: Se han considerado cuatro tipos de estresores físicos: el calor, el frío, la fatiga y el ruido.

### **6.3.2. Modelos explicativos del estrés docente**

El estrés docente al ser abordado en numerosas investigaciones ha sido desarrollado en modelos explicativos, sus características se destacan por la presencia de estresores siendo explicados los siguientes modelos postulados en El-Sahili (2010):

1. Demanda-control-apoyo de Karasek y Theorel: Consiste en el que el estrés es resultado de la presión del entorno y de la falta de autonomía y apoyo para enfrentarlo.
2. Inadecuación-persona-entorno de Hackman y Oldham: Se caracteriza en una mala adaptación entre las capacidades de los docentes y las actividades realizadas.
3. Desajuste esfuerzo recompensa: El esfuerzo del docente no es retribuido adecuadamente por el centro de labores.

### **6.3.3. Consecuencias del estrés docente.**

Las consecuencias del estrés son descritas en medios electrónicos, en la radiodifusión o en la televisión, en las revistas, libros de auto ayuda, artículos científicos y otros medios indican las graves consecuencias del estrés, así mismo, a pesar de la existencia de investigaciones de estrés laboral, pocas se orientan a evaluar el estrés de los docentes de los distintos niveles educativos.

Varios autores como consultados coinciden en la aparición hábitos no saludables, como el sedentarismo y el consumo de drogas, hasta trastornos de ansiedad, depresión, molestias psicológicas y somáticas que seguramente redundan en una actitud de menor atención, movilidad e interacción grupal por parte del docente.

Como se indicaba anteriormente las manifestaciones del estrés pueden desarrollar patologías considerables a nivel Psicológico y fisiológico. El estrés crea graves consecuencias en la persona, las consecuencias del estrés en docentes y las repercusiones personales, laborales y organizacionales debido a los factores psicológicos y fisiológicos, así mismo al valorar las consecuencias que genera el estrés docente son equivalentes a las que genera el estrés en sus clasificaciones agudo, episódico y crónico (Ibíd.).

Entre otras consecuencias se pueden afirmar problemas personales, familiares, laborales, interpersonales, afectivos, conductuales, no todas las personas reaccionan ante situaciones estresantes, el no tratamiento adecuado puede causar graves repercusiones en

la salud, esta afirmación se sustenta en los numerables señalamientos que han hecho los autores de los cuales se ha hecho referencia.

Debe de considerarse también algunos factores, como el sexo y la edad que predisponen a una prevalencia del estrés laboral asistencial en los docentes, algunos teóricos afirman que a más edad, más desgaste siendo este más evidente en las mujeres que en los hombres, esto porque la mujer no sólo lidia con las funciones de determinada institución si no que se ven sometidas con la carga de trabajo en el hogar exclusivamente, El-Sahili (2010), refiere que en numerosas investigaciones se ha encontrado un “mayor desgaste por el trabajo familiar, por otra parte, derivado de su biología, la mujer, con respecto a los hombres, está más expuesta a factores de estrés interno que externo, consecuencia de la frecuencia de sus cambios hormonales” p. 50.

En síntesis, se considera al estrés laboral asistencial como una respuesta física y psicológica en las personas que brindan asistencia a otras personas, generando sensaciones de cansancio emocional, conductual, social y laboral, que impiden la ejecución de las tareas organizacionales de una institución, generalmente es frecuente en mujeres que en varones, debido a las condiciones físicas y psicológicas en las que los autores a los que se hace referencia en este estudio indican que son más vulnerables a los factores que predisponen a la aparición del estrés.

Las consecuencias del estrés laboral asistencial pueden llevar a las personas que desempeñan un cargo de servicios humanos a no cumplir sus expectativas personales, en algunos casos señalan que su trabajo los “quema” y que las personas a las que brindan servicios les culpan de sus acciones o de sus problemas.

El estrés laboral asistencial afecta a grupos específicos de trabajadores, en este estudio se ha abordado a docentes, por la naturaleza de su oficio al relacionarse con estudiantes, las consecuencias de este tienden a generar la aparición de patologías que si no son tratadas a tiempo pueden convertirse en una patología física o psicológica.

Finalmente se entiende que la evaluación del estrés puede ser muy subjetiva, los indicadores del estrés pueden variar según las circunstancias del sujeto, es por ello que es necesario utilizar el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), un instrumento que dimensiona el síndrome de estrés laboral asistencial e indica la existencia o no de este, sin embargo, debe entenderse al momento de la interpretación de las puntuaciones obtenidas y procesadas en las puntuaciones centiles, indicarán los niveles en los cuales

las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y realización personal se encuentran, mismas que pueden indicar tendencias a estar experimentando factores estresantes que podrían llevar a los evaluados a sufrir uno de los tipos de estrés que Lazarus denomina distrés o eustrés y no precisamente el estrés laboral asistencial.

## **8. Formulación de hipótesis:**

1. La prevalencia del estrés laboral asistencial en los docentes de la FAREM-Carazo, es mayor al 50%.
2. El nivel de cansancio emocional es predominantemente alto en los docentes de la FAREM-Carazo.
3. El nivel de despersonalización es predominantemente alto en los docentes de la FAREM-Carazo.
4. El nivel de realización personal es predominantemente bajo en los docentes de la FAREM-Carazo.
5. Existe relación entre el estrés laboral asistencial en los docentes de la FAREM-Carazo y el sexo.
6. Existe relación entre el estrés laboral asistencial en los docentes de la FAREM-Carazo y la edad.

## **9. Diseño metodológico**

El presente apartado aborda el proceso metodológico que se utilizó en este estudio, el proceso de recolección y análisis de datos; así mismo, se postulan las consideraciones éticas de esta investigación.

### **A. Tipo de estudio**

#### **Según su enfoque:**

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, el cual consiste en una serie de pasos de forma ordenada de los cuales ninguno se debe de eludir, sin embargo, si se pueden reestructurar, a partir de la realización de preguntas para crear hipótesis y posteriormente comprobarlas; por medio del diseño el cual se mide las variables en un contexto determinado para obtener respuestas acerca del fenómeno investigado (Hernández R. et al, 2014). El enfoque utilizado permitirá el cumplimiento de los objetivos planteados, garantizando la implementación del método científico.

#### **Según su diseño:**

El diseño de esta investigación es no experimental, debido a que en una investigación de esta índole no se manipula las variables y se logra observar el ambiente en el que se desarrollan los fenómenos de interés de la investigación sin influir de manera deliberada en el ambiente ni en los resultados obtenidos.

Este diseño ayudará a determinar la prevalencia de estrés laboral asistencial que poseen los docentes que laboran UNAN-Managua FAREM-Carazo en el ambiente que desarrollan sus actividades académicas.

#### **Según el tipo de corte temporal:**

Esta investigación es de corte transversal, debido a que la información es recolectada en un tiempo determinado, en este caso es en el segundo semestre 2019.

#### **Por el tipo de alcance:**

La investigación es de alcance descriptivo, mediante la información obtenida del estudio se describirán los fenómenos encontrados por medio de las técnicas aplicadas a la muestra escogida, con relación a la problemática investigada, así mismo se correlacionarán las variables que se estudian mediante un contraste de las variables de estrés laboral asistencial y las variables sociodemográficas.

Por el alcance descriptivo esta investigación tiene la finalidad de describir las variables del estudio e indicar la prevalencia del estrés laboral asistencial en los docentes de la UNAN Managua FAREM Carazo y su relación con las variables sociodemográficas, en alguna medida se pretende describir de forma parcial la prevalencia del eje de estudio en relación a factores sociodemográficos comunes de grupos de personas.

La investigación descriptiva postula se basa en describir fenómenos, sucesos o situaciones las cuales se detallan y como se manifiestan, los grupos sus características y los perfiles de las variables que se analizan (Hernández R. et al, 2014).

## **B. Unidad de análisis**

- **Población:**

Conformada por 134 docentes de los tres departamentos académicos que conforman la UNAN-Managua FAREM -Carazo (Ciencias de la Educación y Humanidades, Ciencias Económicas y Administrativas, y Ciencias, Tecnología y Salud).

- **Muestra:**

De tipo significativa al estar conformada por 99 docentes, esta muestra se obtuvo mediante el cálculo del programa STATS™ 2.0, la muestra está conformada por 45 docentes del Departamento de Ciencias de la Educación y Humanidades, 26 docentes de Ciencias Económicas y Administrativas, y 28 docentes de Ciencias, Tecnología y Salud Esta muestra fue seleccionada valiéndose de la fórmula la cual es utilizada para la obtención de subgrupos de muestras o estratos:

$$kh = \frac{nh}{NH},$$

La muestra seleccionada cumple con el tamaño idóneo para investigaciones de tipo cuantitativo de alcance descriptivo, puesto que se cumplen con las recomendaciones de Mertens, Borg y Gall quienes indican las recomendaciones idóneas para los tamaños mínimos de las muestras correspondientes al tipo de estudio desarrollado.

Cabe señalar que durante el proceso de aplicación del instrumento no se logró aplicar el 100% de los instrumentos asignados a la muestra, debido a la falta de apoyo de algunos docentes pese a la autorización de los directores de los departamentos académicos a los que se les solicitó su anuencia y autorizaron para la aplicación del instrumento; otra

situación que influyó en este proceso fue el subsidio laboral en el que algunos docentes se encontraban en el momento de la aplicación del instrumento, por lo que únicamente se aplicó 73 instrumentos (37 docentes del Departamento de Ciencias de la Educación y Humanidades, 19 docentes de Ciencias Económicas y Administrativas, y 17 docentes de Ciencias, Tecnología y Salud), por lo que el tamaño de la muestra varió por estas circunstancias, al variar el tamaño de la muestra, el margen de error varió al 7% basándose en la fórmula para estudios sociales, este margen de error es aceptable para estudios de índole social:

$$d^2 = Z^2 p \cdot q (N - n) / n (N - 1)$$

**Muestreo:**

Es de tipo probabilístico estratificado, el cual consiste en la división de la población en diferentes subgrupos o estratos, dichos estratos son los departamentos académicos de la FAREM, Carazo. La elección de este tipo de muestreo se realizó con la intención de obtener resultados equitativos mediante la evaluación de muestras más precisa teniendo.

### C. Operacionalización de variables

Variable	Sub variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Categoría	Nivel de medición	Instrumento
Sociodemográfica	Sexo	Clasificación por las características biológicas, Anatómica y física	Indica el sexo biológico de pertenencia de los evaluados		Sexo biológico del evaluado	Hombre Mujer	Nominal	Ficha de datos MBI
	Edad	Numero en años de la persona desde su nacimiento hasta su muerte	Edad de la persona en números a la fecha cumplida		Edad en años cumplidos	20 a 39 años 40 a 59 años	Ordinal	
Estrés laboral		Estado de tensión física y psicológica que se produce cuando existe un desequilibrio ante las demandas que plantean la organización del trabajo y el medio laboral, y los recursos de los trabajadores para hacerles frente.	Aplicado a docentes universitarios de la UNAN - Managua; FAREM - Carazo.	Cansancio emocional (C-E) Despersonalización (D-P) Realización personal (R-P)	67-99 34-66 1-33	Alto Medio Bajo	Ordinal	MBI

## **D. Instrumento**

Para la recolección de datos se hizo uso de una sola prueba estandarizada, acorde para medir el estrés de nuestra población seleccionada. La prueba aplicada fue el MBI:

### **Inventario Burnout de Maslach (MBI):**

El Inventario Burnout de Maslach (MBI, por sus siglas en inglés) es el resultado de un grupo de investigación en Palo Alto, California, cuyo objetivo fue delimitar de forma conceptual las variables que implican el síndrome de burnout a como son el cansancio emocional, la despersonalización y realización personal, las cuales son medidas en esta prueba.

Esta prueba fue desarrollada para ser utilizado en recursos que trabajen en el ámbito asistencial, lo que quiere de decir que estas personas trabajen en instituciones de servicio social, sanitario o docencia. Existen otras variaciones como: MBI-HSS, MBI-GS Y MBI-SS, que van dirigidos a profesionales de la salud, en cualquier tipo de trabajo (ya sea en contacto con clientes u objetos) y a estudiantes universitarios, respectivamente.

La prueba cuenta con un cuestionario de 22 interrogantes, no tiene un límite de tiempo de aplicación, pero se estima que la persona logre terminar de responderlo alrededor de 10 a 15 minutos; puede ser aplicado de forma individual o grupal e incluso puede ser auto aplicada y está destinada a una población adulta que tenga como mínimo un nivel de educación primaria.

Al momento de aplicar la prueba se leerá y explicará al examinado la consigna que trae el test en su cuestionario, el cual también explica el cómo se procederá para contestar.

La corrección del cuestionario consiste en la suma de las puntuaciones directas en dependencia del grupo al que pertenezca, siendo estas las variables que implica el burnout: cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) y realización personal (RP). Luego de obtenerlas puntuaciones se convertirán las puntuaciones directas a puntuaciones centiles, con esto se procederá a ubicarla en los rangos establecidos que consisten en: bajo (1-33), media (34-66) y alta (57-99), pero hay que tener en cuenta que en la escala RP los rangos son invertidos, es decir la presencia del estrés asistencial se da por el resultado acumulativo de los elementos CE y DP y el negativo de RP.

## **E. Procedimiento de recolección de datos**

Para la recolección de datos de este estudio se considerarán los pasos postulados por Hernández R. et al, (2014), siendo estos concebir el tema a investigar con la idea inicial que fue identificar el fenómeno que afecta al grupo que dio la pauta para la consideración del estudio, posterior a ello se procedió a plantear el problema de investigación indagando sobre los respectivos antecedentes que fueron seleccionados por la similitud al tema de estudio y las características metodológicas de los mismos, se seleccionaron dos antecedentes, dos nacionales y dos internacionales, así mismo se realizó la obtención de bibliografía en la biblioteca de la UNAN - Managua; FAREM – Carazo y libros electrónicos de psicología y afines al estudio.

Una vez se logró documentarse sobre la temática, se procedió a la redacción de los objetivos que surgieron de la pregunta de investigación y las variables a estudiar, con la realización de los objetivos se procedió a realizar la justificación en donde se planteó el por qué y para qué de la investigación, sus beneficiarios, con esto se buscó desarrollar la perspectiva teórica que sustenta científicamente cada una de las variables en las que se respalda el estudio, en esta perspectiva teórica o marco teórico se jerarquizó de lo general a lo particular los elementos que se consideraron. Para la realización de este estudio, utilizando las normativas APA, en su sexta edición en donde se presentaron teorías e inferencias sobre el tema de estudio.

Con las teorías abordadas en la perspectiva teórica se realizaron hipótesis sustentándose en afirmaciones encontradas en las teorías documentadas en este reporte, y que caracterizan el diseño de investigación seleccionado en este estudio dando la pauta a la selección de muestra el proceso del pilotaje, la recolección de los datos y su análisis estadístico los cuales se plasmarán en un reporte formal sobre los resultados de este estudio.

Para la aplicación del instrumento a la muestra seleccionada, se realizó un proceso de pilotaje en el cual se seleccionó a conveniencia a 18 docentes del Departamento de Ciencias de la Educación y Humanidades por la accesibilidad que se tiene al grupo y al cumplir los criterios de inclusión y exclusión similares a los de la muestra.

Para la recolección de datos a los usuarios se les solicitaron los respectivos permisos a los directores de departamentos quienes permitieron que se aplicará a los docentes siempre y cuando se contara con la anuencia de estos para ser sujetos de

evaluación por medio del Inventario Burnout Maslach, (MBI) explicando el objetivo de la evaluación y dando las pautas éticas que conlleva dicha prueba; se indicaron las instrucciones para la realización del instrumento, una vez finalizada la prueba se agradeció a los participantes.

#### **F. Procedimiento de análisis de datos**

El análisis y procesamiento de los datos obtenidos del instrumento a utilizar en esta investigación fue analizado en una primera etapa en forma de pilotaje, la cual se procesó en el programa Microsoft Excel versión 2013 para la realización de una base de datos utilizada para introducir en una segunda etapa en el programa estadístico SPSS versión 18 y Microsoft Excel 2013 los datos obtenidos, con el fin de obtener los resultados estadísticos de la investigación.

En este estudio se utilizó estadística descriptiva dado las características metodológicas de este estudio, para el procesamiento de los datos recolectados en el procedimiento se repetirá el proceso anteriormente señalado, posterior se procederá a realizar las tablas de frecuencias de las variables a evaluar, esto con el fin de obtener, jerarquizar, presentar y describir los datos de una manera práctica. Dicho procesamiento brindará la información necesaria para alcanzar los objetivos y comprobar o descartar las hipótesis planteadas permitiendo un análisis claro en la discusión de los resultados encontrados.

## G. Aspectos éticos

El rol del psicólogo abarca muchas responsabilidades y normas que todo profesional en esta área debe de acatar en el desempeño de la labor, la Asociación Americana de Psicología (APA, 2010) ha enumerado las normas que todo profesional de la salud debe cumplir:

- **Autorización institucional:** Previamente se solicitará permiso a los responsables de Departamento para la aplicación de las técnicas que se ejecutarán para la recolección de datos para fines de la investigación mediante carta escrita presentada por las vías institucionales de la facultad.
- **Consentimiento informado para la investigación:** Previo a la aplicación del instrumento se explicará a los docentes evaluados los fines que tienen la investigación, el derecho a rehusarse a ser evaluado y los límites de la confidencialidad, el derecho a preguntar y obtener respuestas de las mismas.
- **Prescindencia del consentimiento informado para investigación:** Se tomarán las debidas precauciones para interrumpir o poner en pausa el proceso de recogida de información si un participante presenta problemas en el transcurso de la evaluación.
- **Engaño en la investigación:** Se especificará desde el primer momento los fines que persigue la investigación sin crear consignas engañosas en los colaboradores.
- **Interrogatorio:** Se enfatizará a los evaluados la disponibilidad de contestar preguntas que les surjan de la investigación o del instrumento utilizado.
- **Informe de los resultados de investigación:** Los resultados obtenidos se plasmarán en el documento sin alteración alguna.
- **Plagio:** Para evitar problemas relacionados al plagio se utilizó adecuadamente la citación de documentos que ayudaron en la elaboración de la investigación, respetando el derecho del autor.
- **Publicación duplicada:** Se plasmará los datos obtenidos a través de la evaluación que se realizara en esta investigación y no se duplicaran datos de otra investigación similar a la presente.

- **Compartir datos de investigación para su verificación:** Los datos plasmados en la investigación serán de dominio público si se solicita para la verificación de la investigación otro profesional. La confidencialidad de los evaluados será respaldada.
- **Revisores profesionales:** El desarrollo de la investigación ha de ser evaluado por un profesional en Psicología, MSc. Dustin Amador, el cual sugerirá los cambios y correcciones durante el desarrollo de este estudio.

## **10. Análisis y discusión de resultados:**

En este apartado se desarrollará un análisis de los resultados obtenidos de la aplicación del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) a los docentes de la FAREM – Carazo, se discutirán los resultados descriptivos por medio de distribución de frecuencias de las variables sociodemográficas y las dimensiones que componen el estrés laboral asistencial, con los gráficos proporcionados por Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

Estos resultados serán discutidos tomando en cuenta las teorías que sustentan el desarrollo de esta investigación lo que permitirá determinar la aceptación.

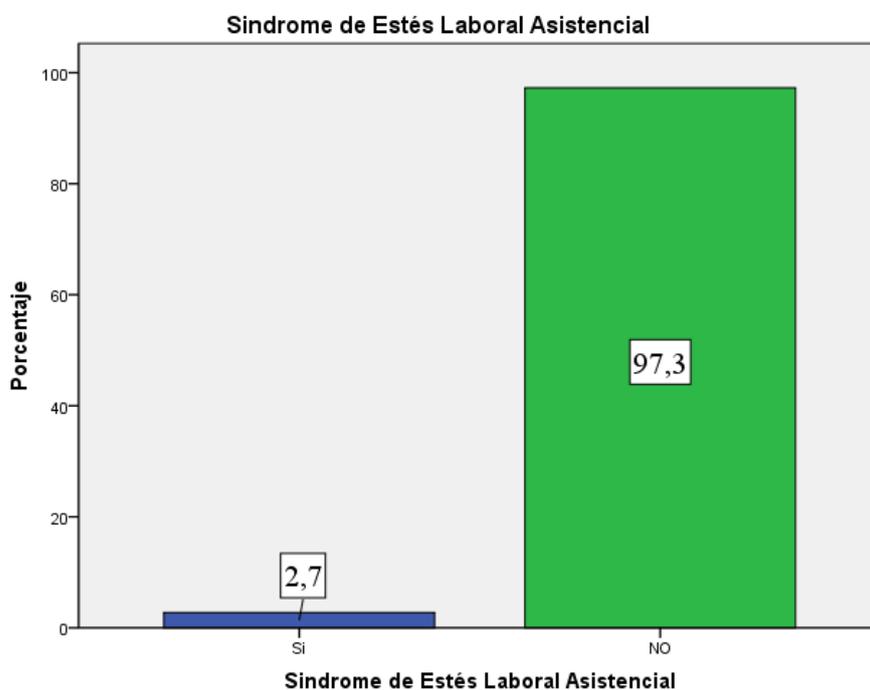
### **Análisis de resultados:**

A continuación, se presentan los resultados correspondientes a los objetivos específicos de este estudio, partiendo con una descripción de las características sociodemográficas de sexo y edad; seguidamente se presentarán de forma gráfica los resultados obtenidos que mide cada dimensión de la escala MBI.

### **Resultados Descriptivos:**

En el presente estudio se utilizó estadística descriptiva, estos resultados se sustentan en una muestra de 73 participantes, de los cuales se obtuvieron los siguientes resultados que son representados en las siguientes gráficas:

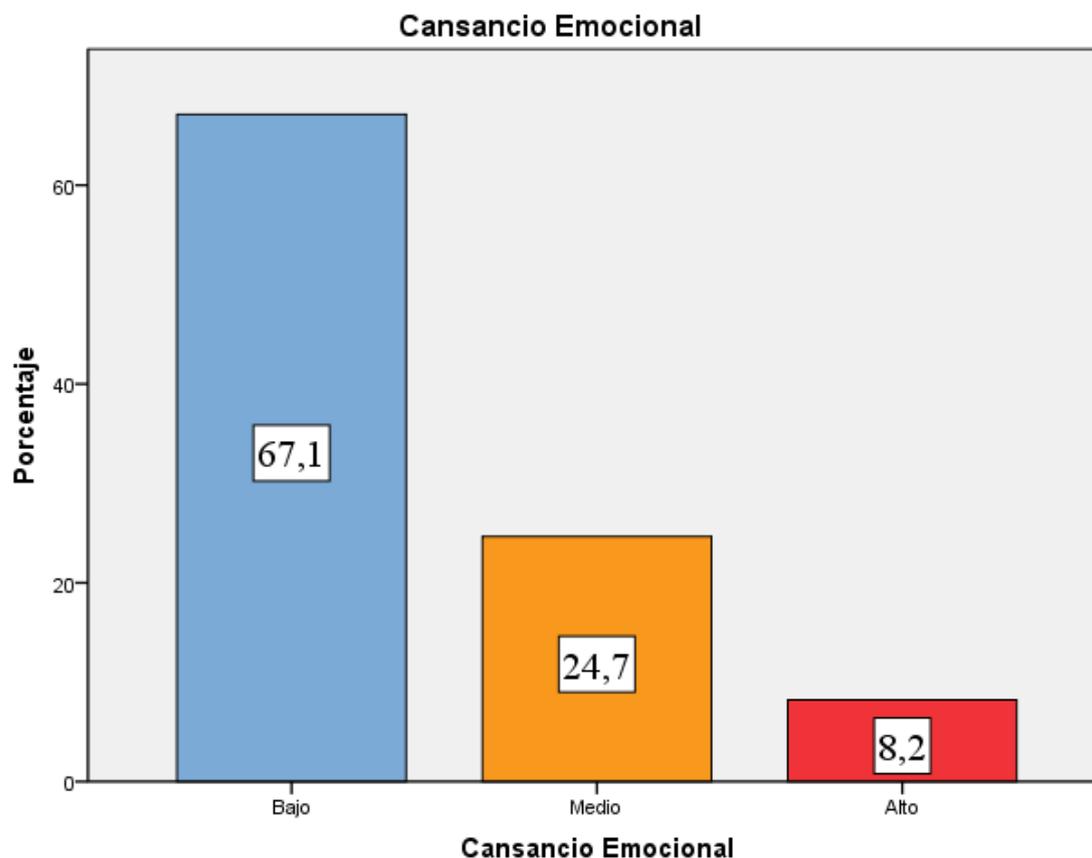
**Gráfico 1: Prevalencia del estrés laboral asistencial en los docentes de la FAREM Carazo.**



En el gráfico se representa el estrés laboral asistencial presente en los docentes de la FAREM Carazo, este resultado se obtuvo en la corrección individual de las dimensiones del estrés laboral asistencial en donde dos de los evaluados que corresponde al 2.7% alcanzaron puntajes que indican la presencia de estrés laboral asistencial, mientras el 97.3% refleja que los docentes no poseen o indican la presencia de este sino más bien a factores externos que generan otros tipos de estrés que no están ligados al ámbito de la docencia.

A continuación, se presentan las gráficas 2, 3 y 4 que responden al objetivo específico 2 con lo cual se busca describir gráficamente los niveles de las de cansancio emocional, despersonalización y realización personal del estrés laboral asistencial en los docentes de la FAREM Carazo.

**Gráfico 2: Escala de Cansancio Emocional**

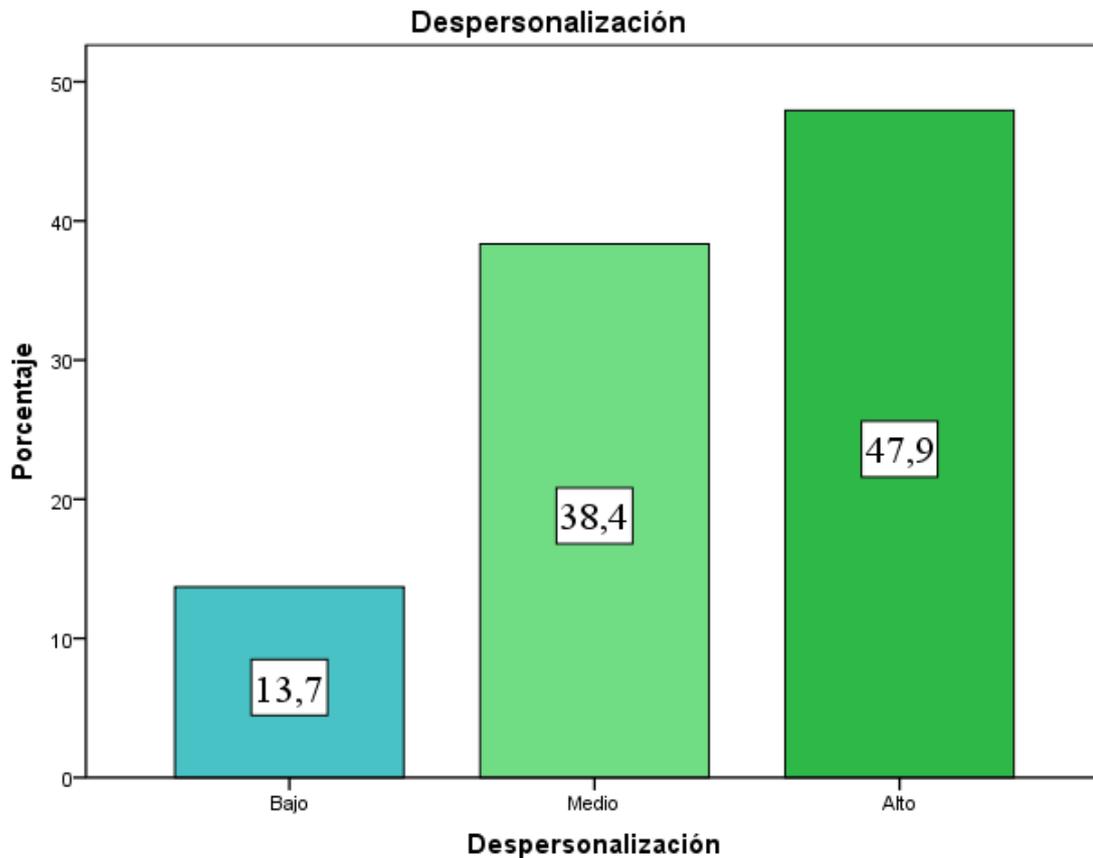


En el gráfico se representan la dimensión de cansancio emocional dando por resultado que el 8.2% tiene Cansancio emocional, mientras que el 24.7% presenta un cansancio medio, y un 67.1% restante proyecta un cansancio bajo.

Al obtener una puntuación alta en esta dimensión, significa que la persona se encuentra en situaciones en las cuales se siente emocionalmente exhausto provocado por su entorno laboral.

Estas situaciones podrían provocar repercusiones en el estado de ánimo del individuo como sentimientos de apatía, melancolía e inutilidad y tener derivaciones en el área social y conductual, sin embargo, a nivel global en esta dimensión predomina el indicador de cansancio emocional bajo, exponiendo que los sujetos evaluados con las puntuaciones bajas manifiestan sentimientos de agrado y satisfacción en su entorno laboral.

**Gráfica 3: Escala de Despersonalización**

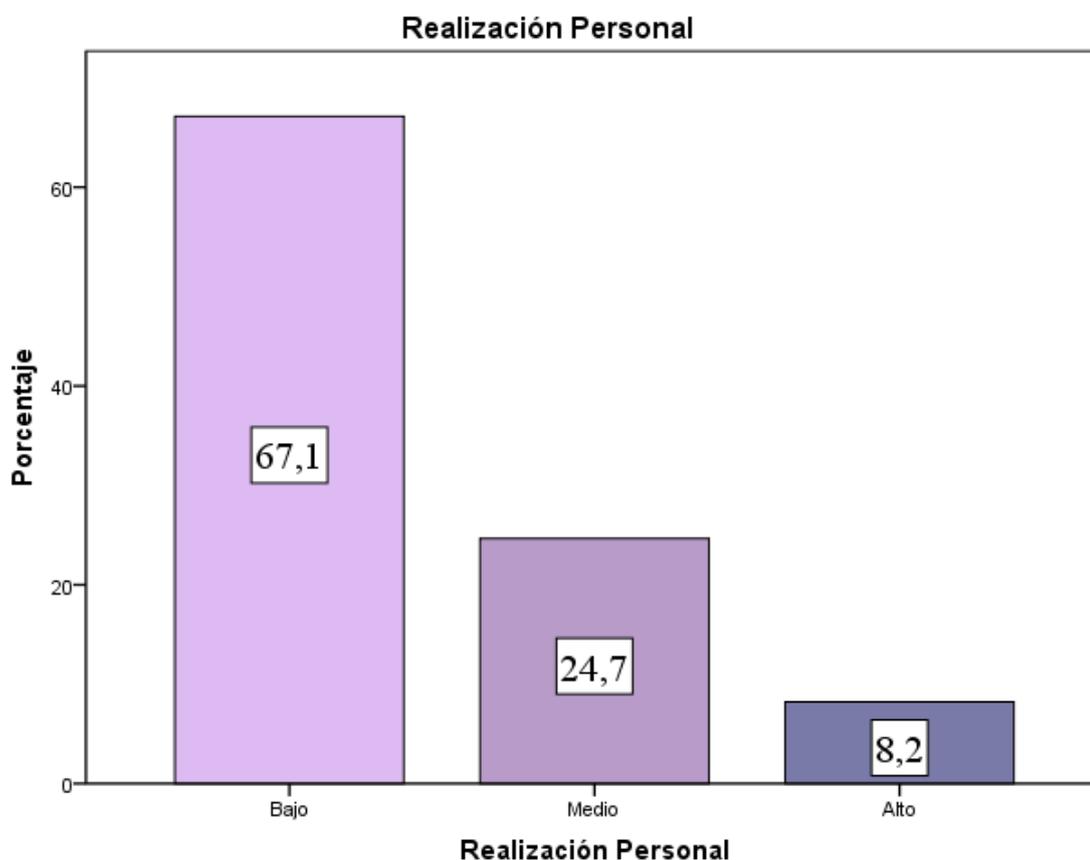


El presente gráfico, corresponde con la dimensión Despersonalización en la cual la muestra evaluada dio como resultado que el 13.7% de los docentes poseen baja despersonalización, mientras que el 38.4% muestra una despersonalización media y el 47.9% restante de la muestra proyecta una despersonalización alto.

La dimensión de Despersonalización se entiende como las respuestas que manifiesta el individuo evaluado sobre los elementos o situaciones que experimenta en su entorno laboral, si la puntuación es alta en esta dimensión, expone que el individuo expresa respuestas frías o actúa como un observador externo ante eventualidades cotidianas de sus funciones dirigida a los receptores o a los cargos que ostenta el profesional.

En esta dimensión predomina la puntuación alta, lo cual refiere que los docentes evaluados actúan ante ciertas situaciones en dependencia de su personalidad con apatía, negatividad y cinismo mientras que otros tratan al menos de lidiar esas situaciones brindando respuestas que no les agradan o bien con una actitud neutra.

**Gráfico 4: Escala de Realización Personal**



En la gráfica número cuatro, representa la realización personal que poseen los docentes evaluados, los resultados obtenidos exponen que el 67.1 % de la muestra tiene una baja realización personal, el 24.7 % de la muestra evaluada posee una Realización Personal media y el 8.2% de la muestra presenta una alta realización con respecto con el puesto que desempeña.

En la dimensión de Realización Personal una puntuación baja es muestra de que el profesional tiene una perspectiva de bajo rendimiento o de poca competencia en el desarrollo de su trabajo, manifestando sentimientos de agotamiento, desagrado, decepción o baja autoestima, que sus expectativas han sido desplazadas y sus funciones no las realza por competencia, si no como una obligación de su labor.

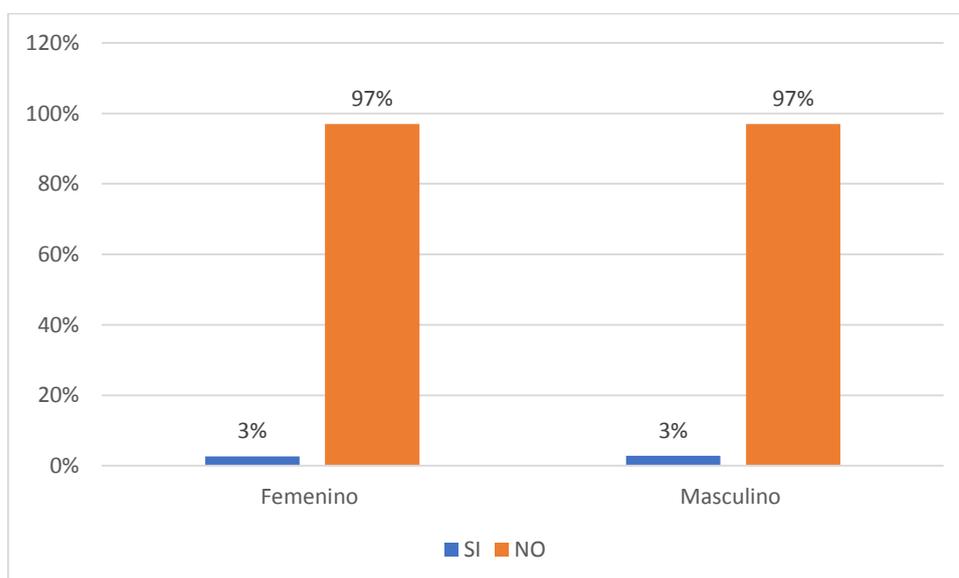
Sólo un 8.2 % de los evaluados puntuaron una alta realización personal, lo cual equivale a que tiene una alta autoestima, sintiéndose a gusto en la posición en la que se encuentra en su centro de trabajo y en el desempeño de sus labores contrario al 61.7%

que refieren que sus labores son una carga que no ha sustentado sus necesidades personales y académicas.

Tomando en cuenta los datos estadísticos obtenidos de la aplicación de 73 instrumentos a los docentes de la UNAN- Managua FAREM Carazo, se considera que la presencia del estrés laboral asistencial en la muestra evaluada es baja, debido a que solo un pequeño porcentaje de los sujetos evaluados (2.7%) cumple con puntuaciones altas en las escalas Cansancio Emocional y Despersonalización y además de puntuaciones bajas Realización

Personal, dichas puntuaciones definen la presencia del estrés laboral asistencial como tal, no obstante a pesar que la presencia del estrés laboral asistencial en los docentes de la FAREM Carazo es baja, los factores estresantes que afectan a los docentes de la universidad son externos al ámbito académico pero que de una u otra manera están generando incompetencia en el desarrollo de las funciones académicas dentro de la institución de estudios superiores.

**Gráfico 5: Prevalencia del Estrés laboral asistencial por sexo**

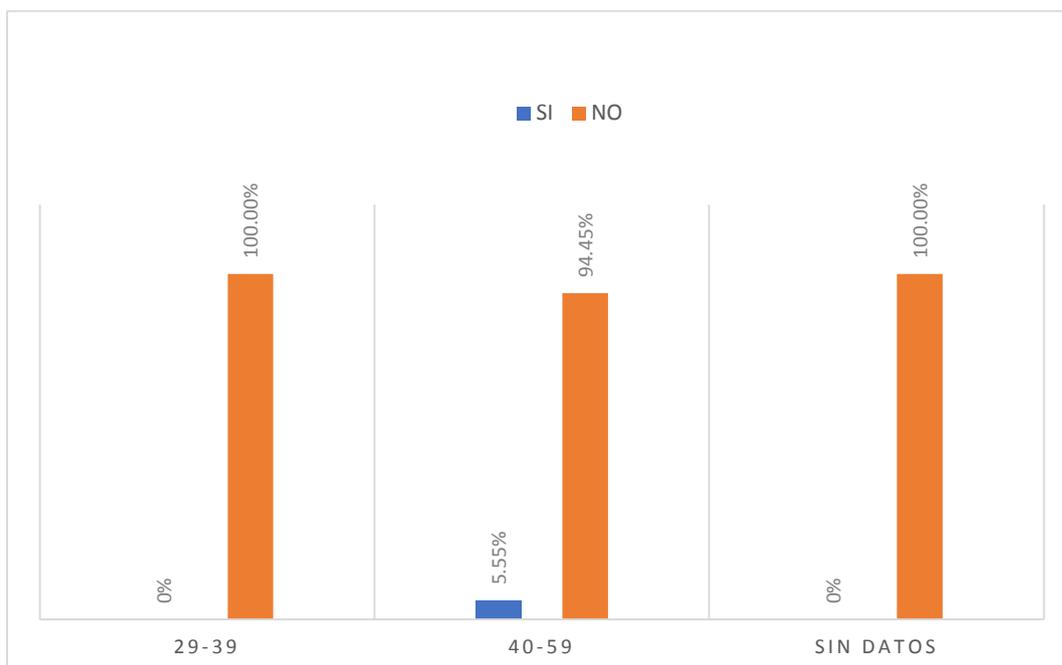


En el gráfico 5 se muestra la prevalencia del estrés laboral asistencial en docentes en función del sexo, se observa que el 3% de la muestra perteneciente al sexo femenino y el 3% que pertenece al sexo masculino, padecen de estrés laboral asistencial, contrario a ello, el 97% de la muestra de ambos sexos, no presenta esta condición.

Este resultado indica que la prevalencia el sexo y el estrés laboral asistencial afecta por igual a los docentes del sexo masculino como del femenino, al evaluar a la muestra

existe la tendencia que el síndrome de estrés laboral asistencial afecta por igual a hombres y a mujeres de esta institución

**Gráfico 6: Prevalencia del estrés laboral asistencial por edad**



En el gráfico se muestra la prevalencia del estrés laboral asistencial en función de la edad, de la muestra evaluada, en la cual se observa que el 100% de los evaluados que comprenden las edades entre 29-39 años no padecen de esta condición,

El 94.45% que comprenden las edades entre 40-59 años, no presentan de esta circunstancia, pero en este mismo rango de edad existe un 5.55% que, si presentan este estado, cabe señalar que un 100% de los evaluados que no indican su edad, tampoco manifiestan que sufran del estrés laboral asistencial.

#### **Discusión de los resultados:**

A continuación, se plasma el contraste que se realizó entre los resultados obtenidos y la teoría seleccionada para la investigación y realizar un análisis con los resultados para brindarle a los objetivos propuestos una respuesta apropiada.

El estrés es una de respuestas que el cuerpo emite precipitadamente ante un estímulo no grato o esperado, estas respuestas podrían conllevar reacciones a nivel cognitivo, afectivo o conductual a grandes rasgos dependiendo de cómo la persona está preparada para asumir tales situaciones. La APA (2013) define al estrés como un “patrón

de respuestas específicas y no específicas que una persona experimenta ante los estímulos que perturban su equilibrio y que retan o exceden su capacidad de hacerles frente” p. 822. Esta definición también vincula al estrés hacia las alteraciones que puede interferir en el bienestar y en el equilibrio de una persona afectando de manera considerable la vida cotidiana de la persona.

Según los planteamientos de las referencias de este estudio, expresa que las principales manifestaciones que podría tener una persona que padece de estrés están a nivel cognitivo, afectivo y conductual, las cuales se manifiestan en múltiples formas como en las reacciones que podría tener la persona a situaciones; a raíz de un episodio de estrés como la agresividad, resignación, pensamientos de inutilidad o insatisfacción, podría embargar la mente de una persona junto con sentimientos de ira, tristeza y apatía, afectando su relación con su entorno social, laboral y familiar (Betancur, 2016)

Por medio de la aplicación del Inventario Burnout Maslach (MBI), un instrumento que indica la prevalencia del síndrome en estudio, se encontró que la presencia de estrés laboral asistencial es baja en el cuerpo de docentes, porque solamente 2 docentes tienen en consonancia las tres dimensiones requeridas para confirmar la presencia del síndrome, por lo que se descarta el planteamiento realizado en la hipótesis 1 donde se indicaba que la prevalencia del estrés laboral asistencial en los docentes de la FAREM-Carazo, es mayor al 50%, el resultado obtenido es por debajo de este planteamiento.

Los docentes que conforman este centro de educación superior, es un grupo susceptible de sufrir de estrés por el ámbito laboral en el que se desenvuelven, al ser docentes universitarios siempre están en constante interacción con terceros (alumnos) los cuales tienen diversas formas de pensar y comportarse con diferentes rangos de edades y condiciones psicosociales que podrían interferir en las relaciones y el ambiente dentro del aula de clases.

El Inventario Burnout Maslach (MBI) está conformado por tres dimensiones en las cuales se complementan para determinar si la persona dentro de la muestra evaluada presenta estrés.

En la primer dimensión que corresponder a cansancio emocional, dio como resultado un nivel bajo descartando la hipótesis 2 de este estudio, al ser contrario el resultado al planteamiento realizado.

Los docentes con este nivel de cansancio emocional bajo, presentan en su mayoría, sentimientos de agrado y satisfacción, naturalmente algunos de los docentes presentan un grado medio de agotamiento, mientras que algunos casos aislados, presentan un nivel de cansancio emocional alto lo que nos demuestra que están emocionalmente agotados, y podrían manifestar apatía, melancolía o inutilidad.

En Despersonalización dio como resultado que una mayoría de los docentes presentan un alto nivel, lo que significa que en el área laboral sus acciones son de apatía, cinismo, suelen dar respuestas frías y se ven como un agente externo en su entorno académico, las valoraciones estadísticas confirman que aunque los docentes no sufran de estrés laboral asistencial, pueden reaccionar ante los estímulos del ambiente laboral con respuestas o acciones que se consideran anómalas e inaceptables para la convivencia, evidencia de ello fue el trato de una buena parte de los docentes hacia los evaluadores, algunos fueron inaccesibles mientras otros discriminaron negativamente con comentarios o gestos faciales de displacer, confirmando los planteamientos teóricos de Maslach y Jackson y el realizado en la hipótesis 3 de este estudio.

La última dimensión que posee el test es Realización Personal, comprende como el docente se siente en la posición en la que se encuentra en su centro de labor, el resultado obtenido indican un nivel bajo de realización lo que confirma el planteamiento de la 4 hipótesis, muestra de que tienen la percepción de tener un bajo rendimiento y tener grados de decepción, agotamiento o desagrado con respecto a su posición y labor.

El resultado anterior, complementa los datos de altos niveles de despersonalización, sin embargo, el instrumento requiere que el cansancio emocional y la despersonalización estén en consonancia para indicar que existe prevalencia de estrés laboral asistencial, en esta investigación la consonancia discrepa, el nivel de realización personal y los niveles de cansancio emocional son similares, indicando que paralelamente los que menos se esfuerzan tendrán menos realización personal.

Estos resultados no se pueden contrastar con los estudios de referencia a este, debido a que se han encontrado errores en la corrección de este instrumento en las investigaciones anteriores debido a que los evaluadores desconocen los procedimientos paramétricos de un instrumento psicológico de tipo paramétrico, sin embargo, el planteamiento de la teoría de Maslach y Jackson se confirma y respalda teóricamente los resultados del fenómeno en cuestión.

La prevalencia de estrés laboral asistencial en relación a los géneros, indica que existe 1 caso por cada género, es decir, la prevalencia entre varones y mujeres de estrés laboral asistencial será del 1% para los docentes del sexo masculino y femenino, descartando la hipótesis 5, debido a que según este estudio el estrés afecta a hombres y a mujeres por igual, así mismo, la relación del síndrome de estrés laboral asistencial y la edad demuestra que entre más años cumplidos habrá más tendencia a estar expuestos al estrés, confirmando lo planteado por Betancurt en su estudio de 2016 que expresa que todos los sujetos están expuestos al estrés sin importar el sexo y la edad.

Los presentes resultados no difieren de una realidad académica en donde los docentes ejercen sus funciones como una obligación y no una vocación, los niveles de realización personal son considerablemente bajos puesto que algunos docentes indican que no han alcanzado sus metas y objetivos personales en relación a su oficio.

En la caracterización de un proceso de evaluación de rendimiento organizacional pueden cumplirse las metas y objetivos de la institución, pero el personal no está respondiendo a sus expectativas, es donde la frustración, la apatía y el trato despersonalizado o minimizado hacia terceros provocan la necesidad de deshacerse de tareas que les resultan estresantes y que no tienen relación directa con las funciones de docente.

En términos generales, el tipo de estrés que se está manifestando en esta institución es el estrés denominado “Eustrés”, un estrés de tipo positivo que se presenta al realizar acciones en búsqueda del cumplimiento de los objetivos organizacionales, los cuales si tienen que ver con el quehacer académico, pero hay que considerar que el cumplimiento de los objetivos que se plantea la institución está llevando a una buena parte de los docentes a no cumplir sus metas personales y es ahí donde dos de los docentes evaluados ya han presentado indicadores de sufrir estrés laboral asistencial.

## 11. Conclusiones:

En este acápite se presentan las conclusiones obtenidas en la investigación realizada, lo cual es sustentada por los resultados encontrados.

1. La prevalencia de estrés laboral asistencial de los docentes de la UNAN-Managua; FAREM Carazo, siendo está baja, a pesar de este resultado, los datos indican que hay afectaciones en otras áreas que podrían contribuir a la aparición de estrés, que no corresponde precisamente al síndrome en estudio.
2. Según los datos obtenidos el nivel de cansancio emocional es predominantemente bajo, es decir, los docentes presentan un bajo desgaste emocional respecto al ejercicio de sus funciones y que en ellas alcanzan cierto grado de compensación emocional.
3. Se establece que la despersonalización en los docentes de la FAREM Carazo es alto, presentan apatía, respuestas impersonales, frialdad, respuestas desinteresadas, el resultado es evidente durante el proceso de recolección de datos debido a la actitud que algunos de los evaluados fueron desafiantes, negativo y poco interesada.
4. Según los resultados obtenidos el nivel de realización personal es bajo, el problema encontrado plantea que los docentes no se sienten conformes con su ejercicio profesional dado que sus expectativas laborales no cumplen las personales, aunque ellos están desempeñando plenamente sus funciones profesionales, ellos no están cumpliendo sus expectativas personales.
5. Se indica que la relación entre el estrés laboral asistencial en los docentes de la FAREM Carazo y el sexo no es significativa, no se puede afirmar la teoría establecida que indica que el estrés en estudio afecta en su mayoría a las mujeres y que este puede presentarse en ambos géneros.
6. Se indica que la presencia de estrés laboral asistencial en docentes de la FAREM-Carazo, es más evidente en sujetos de mayor edad, es decir a más edad mayor probabilidad de sufrir estrés laboral asistencial.

## **12. Recomendaciones.**

Habiendo concluido esta investigación se hacen las siguientes recomendaciones a:

### **A. Los participantes:**

1. Realizar actividades de relajación, recreación, sociales, familiares y ocio para evitar el estrés laboral asistencial.

### **B. Institución (UNAN-Managua; FAREM-Carazo).**

1. Comunicar por medio de charlas preventivas las consecuencias del estrés asistencial en el desempeño laboral y en la calidad de vida de los docentes.
2. Implementar técnicas y estrategias organizacionales que mantengan una poca presencia del estrés laboral asistencial.
3. Realizar evaluación semestral sobre la prevalencia del estrés laboral asistencial.
4. Desarrollar proyecto institucional donde se establezca un protocolo de prevención y tratamiento del estrés laboral en coordinación con la carrera de psicología.

### **C. Futuras investigaciones:**

Desarrollar un estudio correlacional sobre la prevalencia de estrés laboral asistencial en relación al sexo y a la edad.

Adaptar las técnicas de recolección de datos al contexto nacional utilizado como base el instrumento estandarizado implementado en este estudio.

Utilizar correctamente las pautas de evaluación e interpretación que indica el manual del Inventario Burnout Maslach (MBI), con el fin de no representar los datos obtenidos valiéndose de puntuaciones directas sin utilizar los baremos correspondientes.

### 13. Referencias

Aamodt, M. G. (2010). *Psicología industrial/organizacional* 6a. edición. México D.F: Cengage Learning.

Asociación Americana de Psiquiatría, *Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales (DSM-5®)*, 5a Ed. Arlington, VA, Asociación Americana de Psiquiatría, 2014.

APA. (2010). Centro de apoyo de la A.P.A. Disponible el 11 de septiembre de 2019, del Centro de Apoyo de la Asociación de Psicología Americana: <https://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos>

Barraza Macías, A., & Jaik Dipp, A. (2011). *Estrés, burnout y bienestar subjetivo, Investigaciones sobre la salud mental de los agentes educativos*. Durango: Instituto Universitario Anglo Español.

Betancur, M. (2016). *El estrés laboral en los empleados de la Facultad De Ciencias Agrarias De La Universidad De Antioquia. Medición y mecanismos de afrontamiento*. Obtenido de Repositorio digital FCSH: <http://200.24.17.74:8080/jspui/handle/fcsh/523>

Chiavetano, I. (2009). *Comportamiento organizacional, La dinámica del éxito en las organizaciones; Segunda edición*. México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.

El-Sahili, L. (2010). *Psicología para el Docente. Consideraciones sobre los riesgos y desafíos de la práctica magisterial*. Guadajara, México.: Universidad de Guanajuato.

García, J., Gelp, J., Cano, A., & Catalina, C. (2009). *Manual Ibermutuamur. Cómo combatir el estrés laboral*. Madrid: Editorial y Producción Arteamima, S.L.

Gonzales, L. F. (2010). *Psicología para el Docente: Consideraciones sobre los riesgos y desafíos de la práctica magisterial*. Guadajara: Universidad de Guanajuato.

Herranz, J., Reig-Ferrer, A., & Cabrero, J. (2006). *La prevalencia del estrés laboral asistencial entre los profesores universitarios*. Obtenido de RUA. Repositorio Institucional de la Universidad de Alicante: <http://hdl.handle.net/10045/25008>

Lazarus, R. (2000). *Estrés y emoción manejo e implicaciones en nuestra salud*. Madrid, España.: Editorial Desclée De Brouwer.

Marulanda Ruiz, I. C. (2009). Estrés laboral enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida, segunda edición. Bogotá, Colombia: Ediciones Uniandes.

Maslach, C., & Jackson, S. (1997). Inventario Burnout de Maslach. Madrid, España.: TEA Ediciones.

Pérez, P. (2015). Descripción estado de Burnout, antes y después de un programa de entrenamiento psicológico, mediante la escala MBI, en un grupo de docentes del colegio Gimnasio Pilares del Saber del municipio de Turbo. Obtenido de Repositorio digital FCSH: <http://200.24.17.74:8080/jspui/handle/fcsh/337>

Sampieri, R. (2014). Metodología de la Investigación Sexta Edición. México D.F., México.: McGraw-Hill Education.

Sarason, I., & Sarason, B. (2006). Psicopatología, Psicología anormal. El problema de la conducta inadaptada. México D.F., México.: Pearson Education.

Torres, X., & Bailles, E. (2015). Comprender el estrés. Barcelona, España: Amat Editorial.

## **14. Anexos:**

## Tabla de frecuencias

### Síndrome de Estés Laboral Asistencial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	2	2,7	2,7	2,7
	NO	71	95,9	97,3	100,0
	Total	73	98,6	100,0	

### Cansancio Emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	49	66,2	67,1	67,1
	Medio	18	24,3	24,7	91,8
	Alto	6	8,1	8,2	100,0
	Total	73	98,6	100,0	
Total		74	100,0		

### Despersonalización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	10	13,5	13,7	13,7
	Medio	28	37,8	38,4	52,1
	Alto	35	47,3	47,9	100,0
	Total	73	98,6	100,0	

### Cansancio Emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	49	66,2	67,1	67,1
	Medio	18	24,3	24,7	91,8
	Alto	6	8,1	8,2	100,0
	Total	73	98,6	100,0	
Total		74	100,0		

### Realización Personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	49	66,2	67,1	67,1
	Medio	18	24,3	24,7	91,8
	Alto	6	8,1	8,2	100,0
	Total	73	98,6	100,0	
Total		74	100,0		

### Prevalencia del estrés laboral asistencial por sexo

EDAD	SI		NO	
	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia
29-39	0%	0	100.00%	34
40-59	1.46%	2	94.45%	36
Sin Datos	0%	0	100.00%	1

Prevalencia del estrés laboral asistencial en función a la edad

	SI		NO	
	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia
Femenino	3%	1	97%	36
Masculino	3%	1	97%	35

## 15. Apéndice

### Artículo científico

#### ***“Síndrome de Estrés laboral asistencial en docentes de la UNAN Managua - FAREM Carazo, en el segundo semestre 2019”***

*"UNAN Managua Teacher Assistance Work Stress Syndrome - FAREM Carazo, in the second half of 2019"*

Br: Bismarck Santiago Mena Aburto  
bicksantiago25@gmail.com

Br. Danny Raphael Cruz Alemán  
drca242@gmail.com

Br. Angelie Michelle Guevara García  
angelie1996@gmail.com

**Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, UNAN  
Managua**

**Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo FAREM- Carazo**

#### **Resumen:**

El estrés es la caracterización de signos y síntomas que afectan a niveles físicos y psicológicos a las personas, es común en los ámbitos laborales, esencialmente en aquellos donde se prestan servicios o asistencia a terceros, esto es denominado como “síndrome de estrés laboral asistencial”.

El presente estudio indaga sobre este síndrome en los docentes que integran los departamentos académicos de la UNAN -Managua; FAREM - Carazo, durante el segundo semestre del 2019, la problemática de este estudio fue detectada mediante la observación de algunas conductas o comentarios de los docentes hacia los estudiantes sobre lo estresados que se sentían, por tanto, se determinó evaluar la prevalencia de este síndrome con el fin de indicar la relación existente entre las variables sociodemográficas de sexo y edad como factores que requieren de atención especial, para ello se realizó un estudio de tipo descriptivo, de corte transversal característico de estudios cuantitativos.

El estudio incluye un análisis teórico relacionado al problema en estudio, así mismo, se utilizó un instrumento estandarizado que mide las diferentes dimensiones donde el estrés se manifiesta en un individuo, dicho instrumento psicométrico permitió recolectar datos estadísticos que fueron procesados en los programas estadísticos correspondientes utilizando estadística descriptiva, estos resultados fueron analizados desde los enfoques teóricos abordados permitiendo hacer una discusión sobre la prevalencia del estrés laboral asistencial concluyendo que no existe presencia de este síndrome en los docentes de la FAREM, Carazo.

**Palabras clave:** Estrés, docentes, síndrome, estrés laboral asistencial, prevalencia.

**Abstract:**

Stress is the characterization of signs and symptoms that affect people's physical and psychological levels. It is common in work environments, essentially in those where services or assistance are provided to third parties, this is called "welfare work-related stress syndrome".

The present study investigates on this syndrome, in the teachers that integrate the academic departments of the UNAN -Managua; FAREM - Carazo, during the second semester of 2019, the problematic of this study was detected through the observation of some behaviors or comments of the teachers towards the students on how stressed they felt, therefore, it was determined to evaluate the prevalence of this syndrome in order to indicate the existing relation between the sociodemographic variables of sex and age as factors that require special attention, for it a study of descriptive type was carried out, of characteristic cross-sectional cut of quantitative studies.

The study includes a theoretical analysis related to the problem in study, likewise, a standardized instrument was used that measures the different dimensions where stress manifests itself in an individual, this psychometric instrument allowed to collect statistical data that were processed in the corresponding statistical programs using descriptive statistics, these results were analyzed from the theoretical approaches approached allowing to make a discussion on the prevalence of the welfare work-related stress concluding that there is no presence of this syndrome in the teachers of the FAREM, Carazo.

**Keywords:** Stress, teachers, syndrome, welfare work-related stress syndrome, prevalence.

### **Introducción:**

El presente artículo tiene como objetivo principal evaluar el estrés laboral asistencial en docentes de la UNAN Managua, FAREM Carazo, en el segundo semestre del año 2019, para ello se debe determinar la prevalencia existente de estrés laboral asistencial de los docentes, con el fin de describir los niveles de cansancio emocional, despersonalización y realización personal e indicar la prevalencia de este síndrome según el sexo y la edad. Se entiende por estrés, como las respuestas psicológicas y fisiológicas ante un evento o situación que afecta el bienestar de una persona, según la APA (2014) el estrés es un “patrón de respuestas específicas y no específicas que una persona experimenta ante los estímulos que perturban su equilibrio y que retan o exceden su capacidad de hacerles frente” p. 822.

El estrés laboral se genera a partir de las demandas que existen en una organización y del ambiente del mismo, este ha sido el punto de partida de este estudio, puesto que el abordaje del tema en estudios anteriores se ha limitado a evaluaciones de desempeño laboral en organizaciones que no describen precisamente el estrés laboral asistencial, los autores García R., Gelpi M., Cano V., & Catalina R. (2009) definen el estrés laboral asistencial como “un estado de tensión física y psicológica que se produce cuando existe un desequilibrio entre las demandas que plantean la organización del trabajo y el medio laboral, y los recursos de los trabajadores para hacerles frente” (p. 44).

El desgaste laboral y ocupaciones propician la aparición del estado expuesto en los docentes, ante todo es necesario evaluar ¿Cuál es la prevalencia de estrés laboral asistencial en que están expuestos los docentes de la FAREM Carazo, en el segundo semestre 2019?, con el fin de describir y contextualizar nuevos datos en relación al tema, así mismo, por la metodología implementada se permitirá establecer la prevalencia o no del síndrome de estrés laboral asistencial, permitiendo el desarrollo de nuevos estudios y la creación de nuevas hipótesis relacionadas al caso, así como brindar un aporte académico sustentado en los resultados obtenidos, analizados y discutidos.

## Métodos

### Tipo de estudio:

El estudio es una investigación aplicada, se empleó el enfoque cuantitativo, el cual permitió determinar, describir e indicar el estrés laboral asistencial en docentes de la UNAN –Managua, FAREM –Carazo; se utilizó un diseño no experimental de corte transversal, con un alcance descriptivo.

### Participantes:

La muestra está compuesta por 99 docentes de la UNAN. Managua, FAREM –Carazo, la cual se obtuvo por medio del programa STATS™ 2.0, esta muestra se divide en tres departamentos; 45 docentes del Departamento de Ciencias de la Educación y Humanidades, 28 docentes del Departamento de Ciencias, Tecnología y Salud, 26 docentes del Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas, esta muestra fue seleccionada por medio de la fórmula para la obtención de subgrupos de muestras:

$$kh = \frac{nh}{NH},$$

La negativa de algunos docentes de participar pese a la anuencia y autorización solicitada previamente a cada uno de los directores de los departamentos académicos y el subsidio laboral en el que algunos docentes se encontraban en el momento de la aplicación, por lo que únicamente se aplicó 73 instrumentos (37 docentes del Departamento de Ciencias de la Educación y Humanidades, 19 docentes del Departamento de Ciencias de Económicas y Administrativas y 17 docentes del Departamento de Ciencias, Tecnología y Salud, el margen de error varió al 7% basándose en la fórmula para estudios sociales, este margen de error es aceptable para estudios de índole social:

$$d^2 = Z^2 p \cdot q \frac{(N - n)}{n} / n (N - 1)$$

El muestreo del estudio es de tipo probabilístico estratificado, el cual consiste en la división de la población en diferentes subgrupos o estratos, dichos estratos son los departamentos académicos de la FAREM -Carazo. La elección de este tipo de muestreo

se realizó con la intención de obtener resultados equitativos mediante la evaluación de muestras más precisa.

### **Instrumentos:**

Se aplicó el Inventario Burnout de Maslach (MBI, por sus siglas en inglés), la cual consta de tres dimensiones que se evalúan individualmente, las cuales se procesaron en el programa Microsoft Excel versión 2013 para la realización de una base de datos utilizada para introducir en una segunda etapa en el programa estadístico SPSS versión 18 y Microsoft Excel 2013 los datos obtenidos, con el fin de obtener los resultados estadísticos de la investigación.

### **Resultados:**

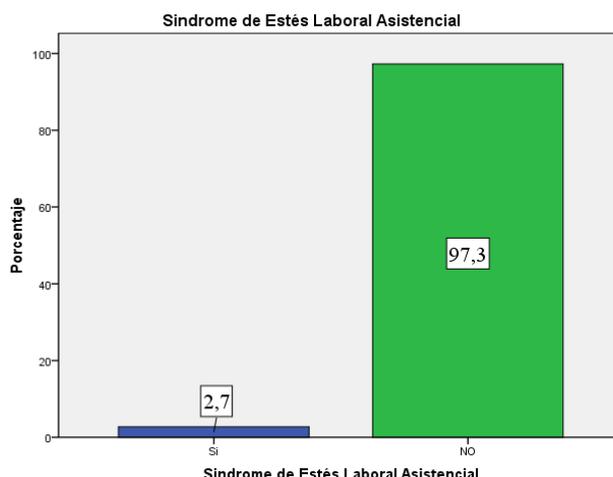
La definición de estrés como tal, es adaptada al contexto, dependiendo de las literaturas y las teorías, la designación de estrés descrita en este estudio corresponde a la que presentan personas que tiene trabajos de asistencias como la docencia, servicios de salud y seguridad.

Maslach & Jackson (1997), Postulan tres dimensiones del estrés, estas abordan las áreas psicológicas, motivacionales y personales del individuo, al clasificarlas dan una pauta para determinar los niveles de estrés que existen en la persona.

Sustancialmente cabe aclarar que el MBI y sus dimensiones de evaluación no miden niveles de estrés presente en una población, sino, busca indicar la prevalencia mediante la correlación de las dimensiones que lo componen.

En el gráfico 1 se representa el estrés laboral asistencial presente en los docentes de la FAREM Carazo, este resultado se obtuvo en la corrección individual de las dimensiones del estrés laboral asistencial en donde dos de los evaluados que corresponde al 2.7% alcanzaron puntajes que indican la presencia de estrés laboral asistencial, mientras el 97.3% refleja que los docentes no poseen o indican la presencia de este sino más bien a factores externos que generan otros tipos de estrés que no están ligados al ámbito de la docencia.

**Gráfica 1:**

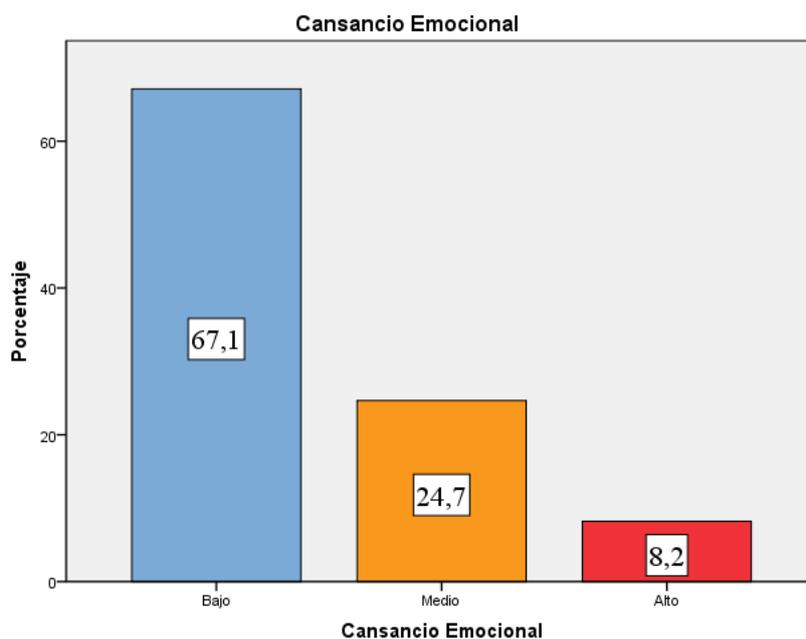


En el gráfico 2 se representan la dimensión de cansancio emocional dando por resultado que el 8.2% tiene Cansancio emocional, mientras que el 24.7% presenta un cansancio medio, y un 67.1% restante proyecta un cansancio bajo.

Al obtener una puntuación alta en esta dimensión, significa que la persona se encuentra en situaciones en las cuales se siente emocionalmente exhausto provocado por su entorno laboral.

Estas situaciones podrían provocar repercusiones en el estado de ánimo del individuo como sentimientos de apatía, melancolía e inutilidad y tener derivaciones en el área social y conductual, sin embargo, a nivel global en esta dimensión predomina el indicador de cansancio emocional bajo, exponiendo que los sujetos evaluados con las puntuaciones bajas manifiestan sentimientos de agrado y satisfacción en su entorno laboral.

**Gráfica 2:**

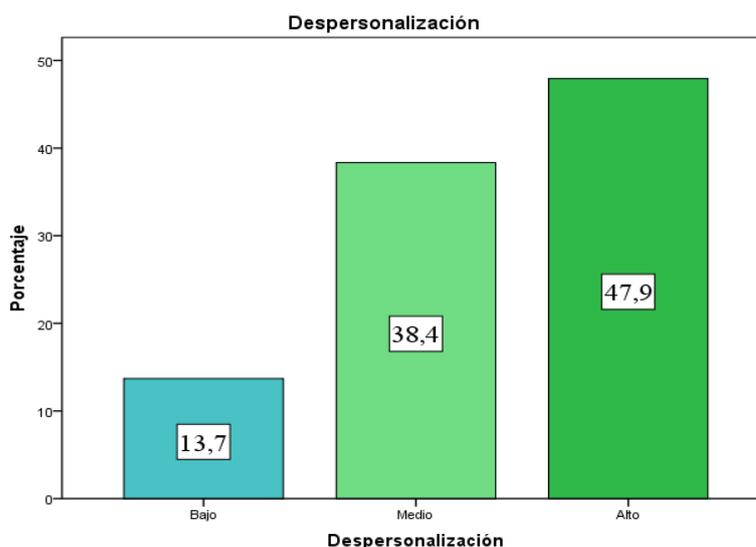


En la gráfica 3 corresponde a la dimensión Despersonalización en la cual la muestra evaluada dio como resultado que el 13.7% de los docentes poseen baja despersonalización, mientras que el 38.4% muestra una despersonalización media y el 47.9% restante de la muestra proyecta una despersonalización alto.

La dimensión de Despersonalización se entiende como las respuestas que manifiesta el individuo evaluado sobre los elementos o situaciones que experimenta en su entorno laboral, si la puntuación es alta en esta dimensión, expone que el individuo expresa respuestas frías o actúa como un observador externo ante eventualidades cotidianas de sus funciones dirigida a los receptores o a los cargos que ostenta el profesional.

En esta dimensión predomina la puntuación alta, lo cual refiere que los docentes evaluados actúan ante ciertas situaciones en dependencia de su personalidad con apatía, negatividad y cinismo mientras que otros tratan al menos de lidiar esas situaciones brindando respuestas que no les agradan o bien con una actitud neutra.

**Gráfica 3:**

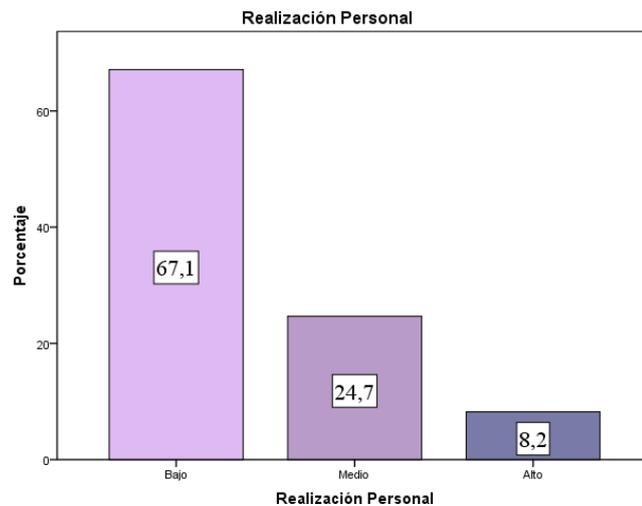


En la gráfica 4 se representa la realización personal que poseen los docentes evaluados, los resultados obtenidos exponen que el 67.1 % de la muestra tiene una baja realización personal, el 24.7 % de la muestra evaluada posee una Realización Personal media y el 8.2% de la muestra presenta una alta realización con respecto con el puesto que desempeña.

En la dimensión de Realización Personal una puntuación baja es muestra de que el profesional tiene una perspectiva de bajo rendimiento o de poca competencia en el desarrollo de su trabajo, manifestando sentimientos de agotamiento, desagrado, decepción o baja autoestima, que sus expectativas han sido desplazadas y sus funciones no las realza por competencia, si no como una obligación de su labor.

Sólo un 8.2 % de los evaluados puntuaron una alta realización personal, lo cual equivale a que tiene una alta autoestima, sintiéndose a gusto en la posición en la que se encuentra en su centro de trabajo y en el desempeño de sus labores contrario al 61.7% que refieren que sus labores son una carga que no ha sustentado sus necesidades personales y académicas.

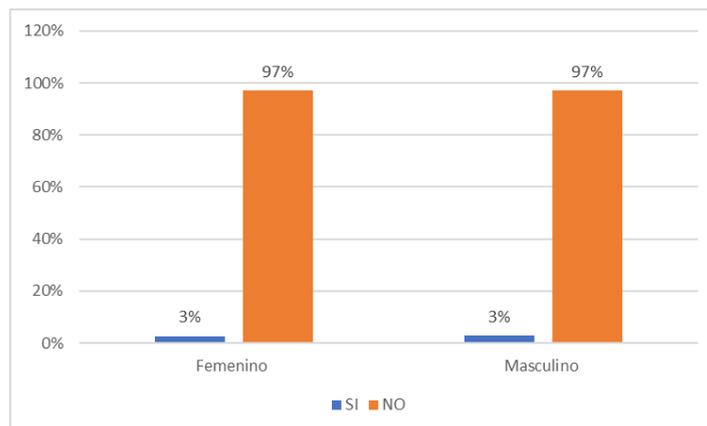
**Gráfica 4:**



En el gráfico 5 se muestra la prevalencia del estrés laboral asistencial en docentes en función del sexo, se observa que el 3% de la muestra perteneciente al sexo femenino y el 3% que pertenece al sexo masculino, padecen de estrés laboral asistencial, contrario a ello, el 97% de la muestra de ambos sexos, no presenta esta condición.

Este resultado indica que la prevalencia el sexo y el estrés laboral asistencial afecta por igual a los docentes del sexo masculino como del femenino, al evaluar a la muestra existe la tendencia que el síndrome de estrés laboral asistencial afecta por igual a hombres y a mujeres de esta institución

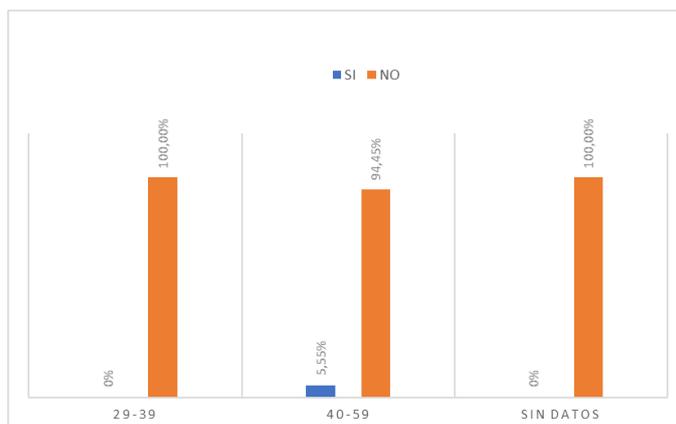
**Gráfica 5:**



En el gráfico se muestra la prevalencia del estrés laboral asistencial en función de la edad, de la muestra evaluada, en la cual se observa que el 100% de los evaluados que comprenden las edades entre 29-39 años no padecen de esta condición,

El 94.45% que comprenden las edades entre 40-59 años, no presentan de esta circunstancia, pero en este mismo rango de edad existe un 5.55% que, si presentan este estado, cabe señalar que un 100% de los evaluados que no indican su edad, tampoco manifiestan que sufran del estrés laboral asistencial.

**Gráfica 6:**



### **Discusión:**

El estrés es una de respuestas que el cuerpo emite precipitadamente ante un estímulo no grato o esperado, estas respuestas podrían conllevar reacciones a nivel cognitivo, afectivo o conductual a grandes rasgos dependiendo de cómo la persona está preparada para asumir tales situaciones. La APA (2013) define al estrés como un “patrón de respuestas específicas y no específicas que una persona experimenta ante los estímulos que perturban su equilibrio y que retan o exceden su capacidad de hacerles frente” p. 822. Esta definición también vincula al estrés hacia las alteraciones que puede interferir en el bienestar y en el equilibrio de una persona afectando de manera considerable la vida cotidiana de la persona.

Según los planteamientos de las referencias de este estudio, expresa que las principales manifestaciones que podría tener una persona que padece de estrés están a nivel cognitivo, afectivo y conductual, las cuales se manifiestan en múltiples formas como en las reacciones que podría tener la persona a situaciones; a raíz de un episodio de estrés como la agresividad, resignación, pensamientos de inutilidad o insatisfacción, podría embargar la mente de una persona junto con sentimientos de ira, tristeza y apatía, afectando su relación con su entorno social, laboral y familiar (Betancur, 2016).

Por medio de la aplicación del Inventario Burnout Maslach (MBI), un instrumento que indica la prevalencia del síndrome en estudio, se encontró que la presencia de estrés laboral asistencial es baja en el cuerpo de docentes, porque solamente 2 docentes tienen en consonancia las tres dimensiones requeridas para confirmar la presencia del síndrome, por lo que se descarta el planteamiento realizado en la hipótesis 1 donde se indicaba que la prevalencia del estrés laboral asistencial en los docentes de la FAREM-Carazo, es mayor al 50%, el resultado obtenido es por debajo de este planteamiento.

Los docentes que conforman este centro de educación superior, es un grupo susceptible de sufrir de estrés por el ámbito laboral en el que se desenvuelven, al ser docentes universitarios siempre están en constante interacción con terceros (alumnos) los cuales tienen diversas formas de pensar y comportarse con diferentes rangos de edades y condiciones psicosociales que podrían interferir en las relaciones y el ambiente dentro del aula de clases.

El Inventario Burnout Maslach (MBI) está conformado por tres dimensiones en las cuales se complementan para determinar si la persona dentro de la muestra evaluada presenta estrés.

En la primera dimensión que corresponder a cansancio emocional, dio como resultado un nivel bajo descartando la hipótesis 2 de este estudio, al ser contrario el resultado al planteamiento realizado.

Los docentes con este nivel de cansancio emocional bajo, presentan en su mayoría, sentimientos de agrado y satisfacción, naturalmente algunos de los docentes presentan un grado medio de agotamiento, mientras que algunos casos aislados, presentan un nivel de cansancio emocional alto lo que nos demuestra que están emocionalmente agotados, y podrían manifestar apatía, melancolía o inutilidad.

En Despersonalización dio como resultado que una mayoría de los docentes presentan un alto nivel, lo que significa que en el área laboral sus acciones son de apatía, cinismo, suelen dar respuestas frías y se ven como un agente externo en su entorno académico, las valoraciones estadísticas confirman que aunque los docentes no sufran de estrés laboral asistencial, pueden reaccionar ante los estímulos del ambiente laboral con respuestas o acciones que se consideran anómalas e inaceptables para la convivencia, evidencia de ello fue el trato de una buena parte de los docentes hacia los evaluadores, algunos fueron inaccesibles mientras otros discriminaron negativamente con comentarios o gestos

faciales de displacer, confirmando los planteamientos teóricos de Maslach y Jackson y el realizado en la hipótesis 3 de este estudio.

La última dimensión que posee el test es Realización Personal, comprende como el docente se siente en la posición en la que se encuentra en su centro de labor, el resultado obtenido indican un nivel bajo de realización lo que confirma el planteamiento de la 4 hipótesis, muestra de que tienen la percepción de tener un bajo rendimiento y tener grados de decepción, agotamiento o desagrado con respecto a su posición y labor.

El resultado anterior, complementa los datos de altos niveles de despersonalización, sin embargo, el instrumento requiere que el cansancio emocional y la despersonalización estén en consonancia para indicar que existe prevalencia de estrés laboral asistencial, en esta investigación la consonancia discrepa, el nivel de realización personal y los niveles de cansancio emocional son similares, indicando que paralelamente los que menos se esfuerzan tendrán menos realización personal.

Estos resultados no se pueden contrastar con los estudios de referencia a este, debido a que se han encontrado errores en la corrección de este instrumento en las investigaciones anteriores debido a que los evaluadores desconocen los procedimientos paramétricos de un instrumento psicológico de tipo paramétrico, sin embargo, el planteamiento de la teoría de Maslach y Jackson se confirma y respalda teóricamente los resultados del fenómeno en cuestión.

La prevalencia de estrés laboral asistencial en relación a los géneros, indica que existe 1 caso por cada género, es decir, la prevalencia entre varones y mujeres de estrés laboral asistencial será del 1% para los docentes del sexo masculino y femenino, descartando la hipótesis 5, debido a que según este estudio el estrés afecta a hombres y a mujeres por igual, así mismo, la relación del síndrome de estrés laboral asistencial y la edad demuestra que entre más años cumplidos habrá más tendencia a estar expuestos al estrés, confirmando lo planteado por Betancurt en su estudio de 2016 que expresa que todos los sujetos están expuestos al estrés sin importar el sexo y la edad.

Los presentes resultados no difieren de una realidad académica en donde los docentes ejercen sus funciones como una obligación y no una vocación, los niveles de realización personal son considerablemente bajos puesto que algunos docentes indican que no han alcanzado sus metas y objetivos personales en relación a su oficio.

En la caracterización de un proceso de evaluación de rendimiento organizacional pueden cumplirse las metas y objetivos de la institución, pero el personal no está respondiendo a sus expectativas, es donde la frustración, la apatía y el trato despersonalizado o minimizado hacia terceros provocan la necesidad de deshacerse de tareas que les resultan estresantes y que no tienen relación directa con las funciones de docente.

En términos generales, el tipo de estrés que se está manifestando en esta institución es el estrés denominado “Eustrés”, un estrés de tipo positivo que se presenta al realizar acciones en búsqueda del cumplimiento de los objetivos organizacionales, los cuales si tienen que ver con el quehacer académico, pero hay que considerar que el cumplimiento de los objetivos que se plantea la institución está llevando a una buena parte de los docentes a no cumplir sus metas personales y es ahí donde dos de los docentes evaluados ya han presentado indicadores de sufrir estrés laboral asistencial.

### **Conclusiones:**

- La prevalencia de estrés laboral asistencial de los docentes de la UNAN-Managua; FAREM Carazo, es baja pero los resultados de las dimensiones indican que existen afectaciones que podrían contribuir a la aparición de estrés, que no corresponde precisamente al síndrome en estudio.
- Según los datos obtenidos el nivel de cansancio emocional es predominantemente bajo, es decir, los docentes presentan un bajo desgaste emocional respecto al ejercicio de sus funciones y que en ellas alcanzan cierto grado de compensación emocional.
- Se establece que la despersonalización en los docentes de la FAREM Carazo es alto, presentan apatía, respuestas impersonales, frialdad, respuestas desinteresadas, el resultado es evidente durante el proceso de recolección de datos debido a la actitud que algunos de los evaluados fueron desafiantes, negativo y poco interesada.
- Según los resultados obtenidos el nivel de realización personal es bajo, el problema encontrado plantea que los docentes no se sienten conformes con su ejercicio profesional dado que sus expectativas laborales no cumplen las personales, aunque ellos están desempeñando plenamente sus funciones profesionales, ellos no están cumpliendo sus expectativas personales.
- Se indica que la relación entre el estrés laboral asistencial en los docentes de la FAREM Carazo y el sexo no es significativa, no se puede afirmar la teoría

establecida que indica que el estrés en estudio afecta en su mayoría a las mujeres y que este puede presentarse en ambos géneros.

- Se indica que la presencia de estrés laboral asistencial en docentes de la FAREM-Carazo, es más evidente en sujetos de mayor edad, es decir a más edad mayor probabilidad de sufrir estrés laboral asistencial.

### **Referencias Bibliográficas**

Aamodt, M. G. (2010). *Psicología industrial/organizacional* 6a. edición. México D.F: Cengage Learning.

Asociación Americana de Psiquiatría, *Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales (DSM-5®)*, 5a Ed. Arlington, VA, Asociación Americana de Psiquiatría, 2014.

APA. (2010). Centro de apoyo de la A.P.A. Disponible el 11 de septiembre de 2019, del Centro de Apoyo de la Asociación de Psicología Americana: <https://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos>

Barraza Macías, A., & Jaik Dipp, A. (2011). *Estrés, burnout y bienestar subjetivo, Investigaciones sobre la salud mental de los agentes educativos*. Durango: Instituto Universitario Anglo Español.

Betancur, M. (2016). *El estrés laboral en los empleados de la Facultad De Ciencias Agrarias De La Universidad De Antioquia. Medición y mecanismos de afrontamiento*. Obtenido de Repositorio digital FCSH: <http://200.24.17.74:8080/jspui/handle/fcsh/523>

Chiavetano, I. (2009). *Comportamiento organizacional, La dinámica del éxito en las organizaciones; Segunda edición*. México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.

El-Sahili, L. (2010). *Psicología para el Docente. Consideraciones sobre los riesgos y desafíos de la práctica magisterial*. Guadajara, México.: Universidad de Guanajuato.

García, J., Gelp, J., Cano, A., & Catalina, C. (2009). *Manual Ibermutuamur. Cómo combatir el estrés laboral*. Madrid: Editorial y Producción Arteanima, S.L.

Gonzales, L. F. (2010). *Psicología para el Docente: Consideraciones sobre los riesgos y desafíos de la práctica magisterial*. Guadajara: Universidad de Guanajuato.

Herranz, J., Reig-Ferrer, A., & Cabrero, J. (2006). La prevalencia del estrés laboral asistencial entre los profesores universitarios. Obtenido de RUA. Repositorio Institucional de la Universidad de Alicante: <http://hdl.handle.net/10045/25008>

Lazarus, R. (2000). Estrés y emoción manejo e implicaciones en nuestra salud. Madrid, España.: Editorial Desclée De Brouwer.

Marulanda Ruiz, I. C. (2009). Estrés laboral enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida, segunda edición. Bogotá, Colombia: Ediciones Uniandes.

Maslach, C., & Jackson, S. (1997). Inventario Burnout de Maslach. Madrid, España.: TEA Ediciones.

Pérez, P. (2015). Descripción estado de Burnout, antes y después de un programa de entrenamiento psicológico, mediante la escala MBI, en un grupo de docentes del colegio Gimnasio Pilares del Saber del municipio de Turbo. Obtenido de Repositorio digital FCSH: <http://200.24.17.74:8080/jspui/handle/fcsh/337>

Sampieri, R. (2014). Metodología de la Investigación Sexta Edición. México D.F., México.: McGraw-Hill Education.

Sarason, I., & Sarason, B. (2006). Psicopatología, Psicología anormal. El problema de la conducta inadaptada. México D.F., México.: Pearson Education.

Torres, X., & Bailles, E. (2015). Comprender el estrés. Barcelona, España: Amat Editorial.