

MANIFESTACIÓN CLÍNICA DE ESTRÉS

UNIVERSIDAD ADVENTISTA DE CENTRO AMÉRICA

ESCUELA DE ENFERMERÍA

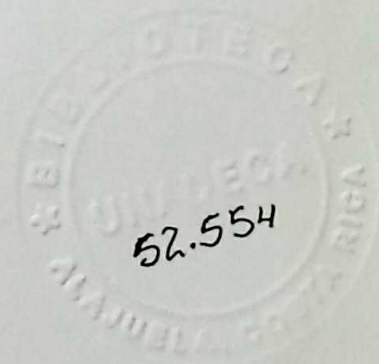


**Exploración sobre la manifestación clínica de estrés en el personal administrativo de la  
Universidad Adventista de Centro América, en La Ceiba, Alajuela, Abril – Agosto, 2018.**

**Rocío Lisbeth Peña Coca**

**Alajuela, Costa Rica**

**Noviembre, 2018**

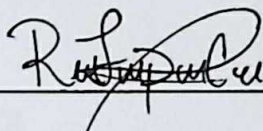


**BIBLIOTECA  
UNADeca  
ALAJUELA COSTA RICA**

**Tema**

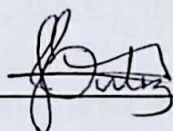
Exploración sobre la manifestación clínica de estrés en el personal administrativo de la Universidad Adventista de Centro América, en La Ceiba, Alajuela, Abril - Agosto, 2018

**Sustentante:**



**Rocío Lisbeth Peña Coca**

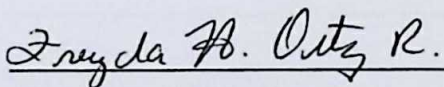
**Aprobado por:**



**Dra. Julia Elena Ortiz Rivera**  
Presidenta Tribunal Examinador

21/11/18

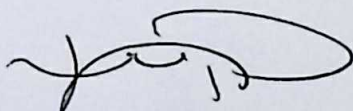
Fecha



**Dra. Freida Ortiz Rivera**  
Lectora del trabajo final de graduación

21/11/18

Fecha



**Dr. Jairo González Porras**  
Tutor del trabajo final de graduación

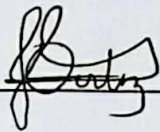
21/11/18

Fecha

MANIFESTACIÓN CLÍNICA DE ESTRÉS

**Tribunal Examinador**

**Escuela de Enfermería**

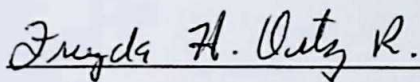


---

**Dra. Julia Elena Ortiz Rivera**  
Presidenta Tribunal Examinador

21/11/18

Fecha

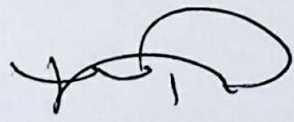


---

**Dra. Freida Ortiz Rivera**  
Lectora del trabajo final de graduación

21/11/18

Fecha




---

**Dr. Jairo González Porras**  
Tutor del trabajo final de graduación

21/11/18

Fecha



---

**Dra. Julia Elena Ortiz Rivera**  
Directora de la Escuela de Enfermería

## Agradecimiento

Primeramente, agradecer a Dios porque sin su ayuda nada es posible, me ha dado fortaleza en los momentos más difíciles tanto de mi vida personal como académica, y tengo muy claro que ponerlo a él en primer lugar, combinado con esfuerzo y disciplina, es la clave del éxito.

A mi madre, María Agripina Coca, por ser mi ángel aquí en la Tierra. Su apoyo incondicional en todo momento es inigualable en mi vida.

A mi padre, Ricardo Peña Ramírez, aunque ya no esté con vida, su ejemplo de un excelente hombre por su trabajo, responsabilidad, disciplina, amor y fe en Dios dejaron huella en mi vida, por lo cual su recuerdo permanecerá siempre en mi corazón.

A mis hermanas, Alejandra Peña, Verónica Peña y Guadalupe Peña, por haber creído siempre en mí y no dudar que puedo lograr todo lo que me proponga. Por brindarme su apoyo, su cuidado, su atención y su cariño; así como por estar siempre presentes, sin condiciones.

A mis dos buenos amigos, Chrisel Argentina Tzib y Ernesto Adler Clarke, por ser como hermanos para mí y saber que puedo contar siempre con ellos.

Al Dr. Jairo González Porras, por compartir sus conocimientos profesionales, como instrumento de ayuda para la elaboración de mi trabajo.

A la Dra. Julia Elena Ortiz Rivera, por ejercer su responsabilidad laboral con abnegación y disciplina, siendo un buen ejemplo para los estudiantes de enfermería.

Al personal administrativo de la Universidad Adventista de Centro América (UNADECA), por su colaboración con mi persona al completar las encuestas como sujetos de estudio, logrando de este modo la finalización de mi investigación.

## **Dedicatoria**

Esta tesis está dedicada a todos los profesionales que sufren de estrés laboral, el cual muchas veces pasa desapercibido, dejando así que afecte su salud en gran manera.

Como seres humanos, debemos aprender a tener un equilibrio, ya que fuimos creados a imagen y semejanza de Dios. Sin embargo, la sociedad cada día manifiesta índices elevados en cuanto a estrés, preocupaciones, cansancio, tristeza y dolor, sin saber abordar de forma adecuada cada una de estas situaciones, por lo que repercuten psicosomáticamente en cada persona que las padece.

No obstante, es decisión de cada sujeto cómo combatir el estrés en su vida, esto incluye: actitud, estilo de vida, hábitos, costumbres, principios y valores.

Al respecto, Hans Selye indica: “No es el estrés lo que nos mata, es nuestra reacción ante él”.

### Resumen

La presente investigación abordó la temática de la manifestación clínica de estrés de tipo laboral en personal profesional. Se elaboró a partir de un diseño cuantitativo de tipo exploratorio, tomando como sujetos de estudio a 30 personas del Área Administrativa de la Universidad Adventista de Centro América (UNADECA). El instrumento empleado para la recolección de datos fue un cuestionario para la evaluación del síndrome de *burnout*, dividido en tres categorías: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Para la obtención de resultados más cuantificables y exactos, se empleó una escala tipo Likert, la cual se elaboró, aprobó y contó con estudios previos validando su efectiva ejecución. Se obtuvo como resultado la manifestación del síndrome de *burnout* parcial en el personal administrativo estudiado, por lo cual se brindaron las debidas recomendaciones ante tal situación.

**Palabras claves:** *manifestación clínica, síndrome de burnout.*

### Abstract

*The present investigation deals with the theme of clinical manifestation of stress in the job, in the professional staff. It was developed from a quantitative design of exploratory, taking 30 people in the administrative area of the Adventist University of Central America (UNADECA) as subjects of study. The instrument used for the collection of data was a questionnaire for the evaluation of the syndrome of burnout which was divided into three categories: emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment; a scale of Likert-type, which was already designed, approved, with previous studies validating their effective implementation and application, was used to obtain more accurate and quantifiable results. Through the investigation, a partial burnout syndrome was manifested in the administrative personnel, recommendations are provided for such a situation.*

**Keywords:** *Clinical manifestation, burnout syndrome.*

## Índice general

Agradecimiento.....	iii
Dedicatoria .....	iv
Resumen .....	v
<i>Abstract</i> .....	v
Índice de tablas .....	ix
Índice de gráficos.....	x
CAPÍTULO I.....	1
Introducción .....	2
Antecedentes .....	3
Justificación .....	4
Relevancia teórica.....	5
Relevancia práctica.....	5
Relevancia social.....	6
Planteamiento del problema.....	6
Tema de investigación.....	6
Pregunta de investigación.....	6
Hipótesis.....	7
Objetivos de investigación.....	7
Delimitaciones .....	7
Limitante.....	8
Recursos.....	8
Humanos.....	8
Tecnológicos.....	8
Financieros.....	9
Bibliográficos.....	9
CAPÍTULO II.....	10
Marco referencial.....	11
Marco teórico .....	11
Marco conceptual .....	18
Definición de estrés .....	18
Definición de estrés laboral.....	21
Definición de estresores laborales.....	22

Signos y síntomas de estrés.....	25
Síndrome de <i>burnout</i> .....	27
Marco empírico.....	29
Internacional.....	29
Nacional.....	31
CAPÍTULO III.....	33
Marco metodológico.....	34
Tipo y diseño de investigación.....	34
Población y muestra.....	35
Operacionalización de variables.....	36
Consideraciones éticas.....	41
Descripción de los sujetos de estudio.....	41
Criterios de inclusión.....	41
Criterios exclusión.....	42
Instrumento y técnicas para la recolección de la información.....	42
CAPÍTULO IV.....	45
Análisis de resultados.....	46
Parte I: Categorización del personal administrativo.....	47
Parte II: Subescalas del instrumento de evaluación: Agotamiento emocional.....	62
Parte III: Subescala: Despersonalización.....	74
Parte IV: Subescala: Realización personal.....	80
Parte V: Preguntas cerradas.....	89
CAPÍTULO V.....	92
Conclusiones y recomendaciones.....	93
Conclusiones.....	93
Objetivo 1.....	93
Objetivo 2.....	94
Objetivo 3.....	94
Objetivo 4.....	95
Objetivo 5.....	95
Recomendaciones.....	96
Recomendaciones a la Universidad Adventista de Centro América.....	96
Recomendaciones individuales para los colaboradores.....	97
Referencias bibliográficas.....	99

Acrónimos .....	103
ANEXOS .....	104
Anexo n.º 1. Cronograma de avance del proyecto de investigación .....	105
Anexo n.º 2. Consentimiento informado .....	108
Anexo n.º 3. Instrumento de evaluación.....	109
CARTAS .....	111

**Índice de tablas**

Tabla 1 Sexo .....	47
Tabla 2 Edad.....	49
Tabla 3 Estado civil .....	51
Tabla 4 Área de desempeño .....	53
Tabla 5 Antigüedad en el cargo actual.....	55
Tabla 6 Tipo de contrato .....	58
Tabla 7 Horas de trabajo semanal.....	60
Tabla 8 Subescala: Agotamiento emocional .....	62
Tabla 9 Subescala: Despersonalización .....	74
Tabla 10 Subescala: Realización personal .....	80

**Índice de gráficos**

Gráfico 1.....	48
Gráfico 2.....	50
Gráfico 3.....	52
Gráfico 4.....	54
Gráfico 5.....	56
Gráfico 6.....	59
Gráfico 7.....	61
Gráfico 8.1.....	64
Gráfico 8.2.....	66
Gráfico 8.3.....	67
Gráfico 8.4.....	68
Gráfico 8.5.....	69
Gráfico 8.6.....	70
Gráfico 8.7.....	71
Gráfico 8.8.....	72
Gráfico 8.9.....	73
Gráfico 9.1.....	75
Gráfico 9.2.....	77
Gráfico 9.3.....	78
Gráfico 9.4.....	79
Gráfico 10.1.....	82
Gráfico 10.2.....	83
Gráfico 10.3.....	84
Gráfico 10.4.....	85
Gráfico 10.5.....	86
Gráfico 10.6.....	87
Gráfico 10.7.....	88

Introducción

El estrés es la respuesta fisiológica y psicológica que surge ante cualquier situación que se percibe como una amenaza o desafío. Esta respuesta puede ser beneficiosa o perjudicial, dependiendo de la intensidad y duración de la exposición a la situación estresante. En este sentido, el estrés puede ser considerado como un mecanismo de defensa que permite al individuo enfrentar y superar situaciones difíciles y desafiantes. Sin embargo, cuando el estrés se vuelve crónico y excesivo, puede tener efectos negativos en la salud física y mental, así como en el rendimiento laboral y académico.

El estrés puede manifestarse de diversas maneras, tanto a nivel físico como psicológico. Algunas de las manifestaciones más comunes del estrés incluyen: cambios en el apetito, problemas de sueño, fatiga, irritabilidad, ansiedad, depresión, entre otros.

# CAPÍTULO I

Este capítulo tiene como objetivo principal presentar una visión general de los conceptos básicos de estrés y sus manifestaciones clínicas. Se abordarán temas como: la definición de estrés, los factores que lo provocan, los tipos de estrés, los síntomas físicos y psicológicos, y las consecuencias del estrés en la salud y el bienestar.

El capítulo está dividido en tres secciones principales: la primera se centra en la definición y tipos de estrés; la segunda describe los síntomas y manifestaciones clínicas del estrés; y la tercera aborda las consecuencias y el impacto del estrés en la vida cotidiana.

En primer lugar, se define el estrés como la respuesta fisiológica y psicológica que surge ante cualquier situación que se percibe como una amenaza o desafío. Esta respuesta puede ser beneficiosa o perjudicial, dependiendo de la intensidad y duración de la exposición a la situación estresante. Se describen los tipos de estrés: agudo y crónico, y se detallan los factores que lo provocan, como cambios de vida, problemas laborales, académicos, familiares, etc. Se mencionan los síntomas físicos y psicológicos más comunes, como cambios en el apetito, problemas de sueño, fatiga, irritabilidad, ansiedad, depresión, entre otros.

Se discute el impacto del estrés en la salud física y mental, así como en el rendimiento laboral y académico. Se menciona que el estrés crónico puede tener efectos negativos en la salud, como problemas cardiovasculares, diabetes, hipertensión, entre otros. También se aborda el impacto del estrés en la salud mental, como ansiedad, depresión, trastornos de conducta, etc. Se menciona que el estrés puede afectar el rendimiento laboral y académico, reduciendo la concentración, la memoria y la capacidad de toma de decisiones.

El capítulo concluye con una breve introducción a las estrategias de manejo del estrés, que serán abordadas en detalle en los capítulos siguientes.

## Introducción

El estrés laboral o estrés en el lugar de trabajo es cada vez más común en las sociedades industrializadas. Por lo tanto, la presente investigación le da importancia a esta temática en un sentido psicosomático, en donde el individuo se encuentra afectado física, mental y emocionalmente, dejando repercusiones que no solo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo, ya sea los compañeros de trabajo, familiares o amigos.

El estrés laboral surge cuando la persona considera que sus habilidades, recursos y destrezas son superados por uno o varios estresores laborales, lo cual se convierte en síndrome de *burnout*.

El síndrome de *burnout* es una respuesta psicosomática al estrés laboral crónico que ocurre con frecuencia en los profesionales de las organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con los usuarios de estas.

Las personas que padecen de dicho síndrome experimentan ciertos cambios en su comportamiento a nivel personal y profesional, tales como agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal y profesional; esto lo que engloba son manifestaciones tales como atención inadecuada o deficiente al cliente, saturación de trabajo, cansancio físico y emocional, entre otras características que se describen en esta investigación.

Por ende, la necesidad de estudiar el estrés laboral crónico está ligada al síndrome de *burnout* en el personal administrativo de la Universidad Adventista de Centro América (UNADECA), ya que en la actualidad las organizaciones se preocupan más por la calidad de vida laboral que ofrecen a sus empleados, porque estos son la clave para que la empresa u organización pueda triunfar.

De manera que se fomenta aprender cómo abordar de forma adecuada el estrés laboral,

brindando recomendaciones, estrategias, cambios en el estilo de vida, tanto a nivel personal como empresarial, para poder mejorar la salud de los trabajadores, así como también el ambiente laboral, y de este modo la organización alcance éxito profesional.

### **Antecedentes**

Para la construcción de antecedentes, se parte de una revisión exhaustiva de literatura, en lo referente a manifestaciones clínicas del estrés y las implicaciones que este conlleva.

Respecto al estrés y el ámbito laboral, Guic, Bilbao y Bertin (2002) en una investigación llevada a cabo en Chile, denominada: *Estrés laboral y salud en ejecutivos chilenos*, plantean como objetivo estudiar los efectos de los estresores laborales y las variables psicológicas en la salud entre los gerentes chilenos.

Trabajan con una muestra de 264 gerentes de oficina, y entre los hallazgos encuentran una alta frecuencia de síntomas, de los cuales destaca el dolor de espalda. Además, los factores estresantes del trabajo y las características psicológicas explican significativamente la autopercepción mental (27,6 %) y física (22,9 %) de la varianza de la salud.

Sus conclusiones determinan que el estrés está asociado a las responsabilidades del rol ejecutivo, el cual es uno de los factores estresantes más altamente prevalentes.

Lo anterior parece confirmar que son factores diversos, sin embargo algunos de ellos repercuten e influyen sobre el aspecto psicológico y la forma en la que el ser humano percibe y canaliza las situaciones estresantes.

A su vez, Maslach (2009) realiza una investigación titulada: *Comprendiendo el burnout*, donde señala que el *burnout* es una manera popular de describir la agonía personal del estrés laboral.

Indica que el *burnout* laboral es un síndrome psicológico que implica una respuesta

prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo. Describe las tres dimensiones claves de esta respuesta como un agotamiento extenuante, sentimiento de cinismo y desapego por el trabajo.

En cuanto a la descripción de la dimensión del agotamiento, la investigación representa el componente de estrés individual básico del *burnout*. Se refiere a sentimientos de estar sobre exigido y vacío de recursos emocionales y físicos. Los trabajadores se sienten debilitados y agotados, sin ninguna fuente de reposición. Carecen de suficiente energía para enfrentar otro día u otro problema, y una queja común, según Maslach (2009), es: "(...) estoy aplastado, sobrecargado y con exceso de trabajo simplemente es demasiado".

En relación con la dimensión del cinismo, representa el componente del contexto interpersonal del *burnout*. Se refiere a una respuesta negativa, insensible o excesivamente apática a diversos aspectos del trabajo. La tercera dimensión que describe la investigación es el desapego al trabajo que deriva en pérdida de idealismo y en deshumanización. Describe que con el tiempo los trabajadores no están simplemente creando formas de contención y reduciendo la cantidad de trabajo, sino que también están desarrollando una reacción negativa hacia la gente y el trabajo.

## **Justificación**

La presente investigación busca describir las manifestaciones clínicas del estrés en el ámbito laboral, específicamente en el personal administrativo de la UNADECA, por lo que se evalúa cuál es el nivel de conocimiento que poseen sobre los signos y síntomas y se caracteriza al personal administrativo socio demográficamente.

De esta manera, se determinan los factores que predisponen la aparición del estrés, al ser un problema que puede tener repercusiones en muchos ámbitos de la vida, desde lo

fisiológico, emocional, religioso hasta social; sin embargo, al obtener el conocimiento y guía necesaria de cómo abordarlos adecuadamente, se pueden sobrellevar o controlar para gozar de una mejor calidad de vida, así como también ser más eficiente y productivo en el lugar de trabajo.

Lo dicho hasta ahora supone que se debe mantener un nivel de conocimiento adecuado sobre el estrés con el cual el personal administrativo de la UNADECA pueda implementar medidas de prevención y control para poder combatir el estrés de la mejor forma posible.

Entiéndase al personal administrativo como las personas profesionales que lideran la UNADECA en cargos de jefes, subordinados, directores de escuelas y departamentos que componen la Universidad, entre estos: departamentos de Biblioteca, Mantenimiento, Limpieza, Conservatorio, Centro de Idiomas, Centro White, Coseva, Mercadeo y directores de las escuelas de Enfermería, Psicología, Ingeniería, Educación, Ciencias Administrativas y Teología. Además, las personas encargadas de áreas como Migración, Preceptores y Salud.

### **Relevancia teórica.**

Oblitas (2004) hace referencia a diferentes concepciones teóricas y cómo estas entienden el término “estrés”. Este autor explica que los enfoques fisiológicos y bioquímicos se centran en las respuestas orgánicas que se generan en la persona cuando se enfrenta a una situación amenazante.

### **Relevancia práctica.**

Por su parte, Fernández, Siegrist, Rödel y Hernández (2003) mencionan la importancia real de la vida laboral activa para la salud en las personas y el futuro desarrollo de prevención y promoción de la salud en el puesto de trabajo.

## **Relevancia social.**

Respecto a la relevancia social que tiene el estrés, Sandín (2002) efectúa un análisis crítico acerca de tres formas principales de estresores sociales:

Sucesos vitales (cambios agudos que requieren reajustes drásticos durante un corto período de tiempo). Estrés de rol (demandas persistentes que requieren reajustes durante periodos de tiempo prolongado) y contrariedades cotidianas (mini eventos que requieren pequeños reajustes diarios; los sucesos menores o estrés diario).

En cuanto a ese análisis, se considera que estos tres tipos de estresores pueden contribuir de modo independiente en la predicción de las perturbaciones de la salud asociadas al estrés.

## **Planteamiento del problema**

Considerando que el tema del estrés aún no es abordado en el personal administrativo de la UNADECA, se cree oportuno explorar cuáles son las manifestaciones clínicas de este en dicho personal.

En aras de lograr una mayor comprensión del fenómeno, que muchas veces pasa desapercibido o es poco atendido por las organizaciones laborales en sus programas formativos, surge la inquietud de investigar acerca del síndrome de burnout por medio de un instrumento de evaluación.

### **Tema de investigación.**

Exploración sobre la manifestación clínica de estrés en el personal administrativo de la UNADECA, en La Ceiba, Alajuela, entre los meses de Abril y Agosto, 2018.

### **Pregunta de investigación.**

¿Cuál es el nivel de conocimiento del personal administrativo de la UNADECA sobre las manifestaciones clínicas de estrés?

**Hipótesis.**

Debido a que se trata de un estudio cuantitativo exploratorio, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), este tipo de estudio no plantea una hipótesis, por tanto busca explorar una situación novedosa, orientada al alcance de objetivos concretos y nunca antes estudiados.

**Objetivos de investigación.**

La presente investigación busca cumplir los siguientes objetivos:

***Objetivo general.***

Explorar la manifestación clínica de estrés en el personal administrativo de la UNADECA, con el fin de ampliar el conocimiento de la aparición de este, así como el adecuado abordaje para prevenir las complicaciones que conlleva a nivel fisiológico.

***Objetivos específicos.***

1. Caracterizar socio demográficamente al personal administrativo de la UNADECA.
2. Identificar signos de estrés.
3. Determinar síntomas manifestados de estrés.
4. Determinar un abordaje adecuado en el manejo del estrés como organización laboral.
5. Brindar recomendaciones para la prevención de las implicaciones del estrés en el área laboral como organización y a nivel personal.

**Delimitaciones**

Se aclara que la investigación se lleva a cabo en el campus de la UNADECA, el cual se encuentra localizado 1,5 km al norte de los Tribunales de Justicia en la provincia de Alajuela, cantón Central, distrito de San Isidro.

## **Limitante**

Al elaborar la investigación, se presenta como limitante que en un principio los sujetos de estudio son 37 personas, sin embargo solo 34 de ellos aceptan participar, pues tres no están en el país. Asimismo, de los 34 participantes que confirman su colaboración, cuatro no devuelven la encuesta. De esta forma, solo 30 personas finalizan con éxito el instrumento de evaluación.

## **Recursos**

### **Humanos.**

Uno de los factores más importantes para realizar la presente investigación es la participación del personal administrativo de la UNADECA, incluyendo a personal de oficinas, directores de departamentos y directores de escuelas.

Igualmente, se toma en cuenta al Dr. Jairo González, asignado como tutor del trabajo final de graduación.

Son personas claves en lo que concierne a estructura, redacción, formato y coherencia del texto y al desarrollo del estudio proyectado por la investigadora.

### **Tecnológicos.**

Cabe destacar el uso indispensable de los dispositivos electrónicos para desarrollar la investigación.

En primera instancia, la utilización de la computadora es ineludible para el procesamiento de la investigación. Asimismo, el dispositivo móvil para la localización de algunos de los sujetos de estudio.

**Financieros.**

Es necesario mencionar que la parte financiera es costeada por la investigadora. La inversión incluye el valor monetario de las encuestas, el consentimiento informado y la obtención física de la investigación.

**Bibliográficos.**

La utilización de Internet y la Biblioteca Dr. Manuel Wong López, fueron medios elementales para la adquisición de información y datos útiles para el enriquecimiento teórico del trabajo de investigación.

Marco referencial

Marco teórico

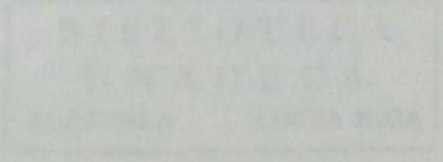
El presente capítulo tiene como finalidad describir los niveles de estrés que se manifiestan en el ámbito laboral, para comprender las implicaciones que genera el estrés en la vida de las personas, así como, conocer las estrategias prácticas de la salud que previenen los efectos negativos de este fenómeno.

Para el cumplimiento del marco teórico, se partió de la revisión de literatura y conceptualización de la manifestación del estrés, así como de la definición de los factores que lo generan.

## CAPÍTULO II

Al exponer acerca de la manifestación del estrés en la actualidad, por su parte Sierra (1998) describe que el término de una persona sufre de un síndrome "físico y emocional de estrés", concepto que se refiere a la superexposición de Hans Selye (1907-1982) quien dice que el estrés es la respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le hace. El estrés es una definición crítica luego de experimentar una demanda que supera la capacidad de adaptación de una persona. Se genera a través de la percepción de una demanda que se percibe como una amenaza a la salud y bienestar.

Según se mencionó en el capítulo anterior, algunos síntomas como hipertensión del corazón, la glándula suprarrenal, estrés del sistema digestivo y sistema inmunológico, así como los síntomas de ansiedad y depresión, se relacionan con el estrés. El estrés es un fenómeno que puede ser positivo y negativo, depende del tipo de demanda que se percibe y de la capacidad de adaptación de la persona. El estrés puede ser agudo o crónico, depende de la intensidad de la demanda y de la duración de la exposición a ella. El estrés agudo es una respuesta inmediata a una demanda que se percibe como una amenaza a la salud y bienestar, mientras que el estrés crónico es una respuesta prolongada a una demanda que se percibe como una amenaza a la salud y bienestar.



## Marco referencial

### Marco teórico

El presente capítulo tiene como finalidad describir las manifestaciones clínicas del estrés enfocado desde un ámbito laboral, para comprender las implicaciones que conlleva el manejo inadecuado de este. Así mismo, enfatizar en las buenas prácticas de la salud que previenen las consecuencias de este fenómeno.

Para la construcción del marco teórico, se parte de la revisión de literatura y exploración de la historia del estrés, considerando la perspectiva de diferentes autores con el fin de tener una mejor comprensión en cuanto a estrés concierne.

Al explorar acerca de la incursión del estrés en la sociedad, por su parte Slipak (1991) describe este término de una manera amplia en su artículo: "Historia y concepto de estrés", conceptualizándolo mediante la experimentación de Hans Selye (1907-1982), quien dice que el estrés es la respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga. Él llega a esta definición cuando luego de experimentar para descubrir una nueva hormona sexual, inyecta extractos de ovarios de ganado a ratas para observar los cambios que no se pueden atribuir a las hormonas ya conocidas.

Selye se encuentra entonces con algunos cambios como hipertrofia del córtex de la glándula suprarrenal; atrofia del ritmo, bazo y ganglios linfáticos; hemorragias y úlceras profundas en el estómago y la parte superior del intestino. También aprecia que cada cambio es interdependiente del otro y el conjunto forma un síndrome bien definido, al que denomina síndrome general de adaptación (SGA) (1936). Pronto descubre que todas las sustancias tóxicas, cualquiera que sea su origen, producen la misma respuesta; incluso el frío, calor, infección, traumatismo, hemorragia, factores emocionales, etcétera.

B2. 554

TFG 0186 Enfermería 2018

Con el experimento realizado por Selye, se puede notar que el estrés afecta de modo fisiológico al organismo, el cual da una respuesta que se refleja en cualquiera de los órganos de este; ahora bien, tomando en cuenta la historia clínica del individuo, así depende su nivel de incidencia y afección, por ejemplo, si este ya padece de alguna enfermedad crónica.

Sin embargo, Slipak (1991) explica la evolución de la palabra “estrés” y su significado. Según este autor, “estrés” deriva del griego *stringere*, que significa ‘provocar tensión’. Esta palabra se utiliza por primera vez en el siglo XIV y a partir de entonces se emplea en distintos textos en inglés como *stress*, *stresse*, *strest* y *straisse*.

Por su parte, Bernard (1867) haciendo referencia al estrés sugiere que los cambios externos en el ambiente, independientemente de cual sea, llámese laboral, familiar, social, etcétera, pueden perturbar el organismo y que una de las principales características de los seres vivos reside en su poder de mantener la estabilidad de su medio ambiente interno aunque se modifiquen las condiciones del medio externo.

De acuerdo con lo anterior, es necesario recalcar que al someter el organismo a una situación de estrés, este rompe su equilibrio, dependiendo de la manera en la que se afronte y según se asimile.

No obstante, Cannon (1922) hace hincapié en el estrés mediante una ejemplificación de homeostasia (del griego *homoios*, ‘similar’ y *statis*, ‘posición’) para designar los procesos fisiológicos coordinados que mantienen constante el medio interno por medio de numerosos mecanismos fisiológicos.

Así bien, Cannon (1922) insiste en especial sobre la estimulación del sistema nervioso y en la descarga de adrenalina por las glándulas médula suprarrenales que se produce cuando hay agresiones, ya que este proceso autónomo provoca a su vez modificaciones

cardiovasculares que preparan al cuerpo para la defensa.

De este modo se puede describir cómo funciona el organismo ante la exposición de estrés, ya que frente a una situación desconocida y amenazante en presencia de alteración de la comodidad y confort de este, los mecanismos de defensa siempre van a reaccionar de forma positiva o negativa, alterando el bienestar del mismo.

Es de gran importancia señalar que por medio de las descripciones expuestas, se puede entender que:

Si las demandas del medio externo del individuo son excesivas, intensas, prolongadas, aún sean estas agradables y no meramente de amenaza, si sobrepasan la capacidad de resistencia y de adaptación del organismo, entonces este puede llegar al distress o bien llamado mal estrés, o estrés negativo (Cannon, 1992).

Así, cada factor de estrés tiene como resultado una respuesta inespecífica en el organismo según el agente causal, pero se puede decir que es una respuesta complementaria fisiológica a todos estos factores.

En cuanto a los factores estimulantes de producción o percepción de estrés, se pueden mencionar algunos ejemplos correspondientes al ámbito laboral: un informe inmediato, relaciones inter laborales inadecuadas, desilusión laboral, desorganización, no alcanzar metas laborales, exceso de tareas laborales diarias, una entrevista de empleo inesperada, horario no establecido, salarios atrasados, un éxito laboral inesperado o una frustración real o aparente por expectativas exageradas, lo cual puede ocasionar cambios cardiovasculares, musculares, energéticos y plaquetarios, preparando al organismo para la lucha, la que no siempre se origina, por lo que se generan permanentes cambios funcionales en los órganos, con una energía que no se consume y provoca así, el estrés prolongado.

Sin embargo, Lazarus (1994) comenta que desde el siglo XVII el término “estrés” se utiliza en la literatura inglesa para designar aflicción o adversidad. A partir de allí, aparece por primera vez el uso de la palabra “estrés” para señalar al complejo fenómeno compuesto de tensión, angustia e incomodidad. En el siglo XVIII se produce un cambio de enfoque de la palabra, que pasa a significar ‘acción, presión, fuerza o influencia muy fuerte sobre una persona’.

No obstante, Selye (1952) argumenta que al comenzar el siglo XX el médico inglés William Osler asimila el término “estrés” al trabajo excesivo. Sugiere el uso de la palabra “estrés” para definir este síndrome producido por varios agentes desagradables y, de este modo, la palabra entra en la literatura médica tal como se conoce hoy.

Por su parte, Holmes y Rahe (1967) describen que los sucesos vitales se entienden como experiencias objetivas que causan un reajuste sustancial, es decir, un cierto nivel de cambio en la conducta del individuo. Estos autores exponen que el cambio es la propiedad aceptada universalmente como definitoria de los sucesos vitales, acontecimientos que implican cambios en las actividades usuales de los individuos que los experimentan.

Además, el potencial estresante de un suceso vital está en función de la cantidad de cambio que conlleva. Tales sucesos vitales pueden ser extraordinarios y muy traumáticos, pero en general son eventos habituales dependiendo de la correlación que este contenga externamente en alteración de la zona de confort del individuo.

Respecto a lo anterior, cabe recalcar que los sucesos vitales pueden ser entendidos como factores predisponentes o precipitantes que traen consigo el estrés hacia el individuo. En cuanto a los factores predisponentes, se refieren a la historia clínica del individuo, la cual influye en que este enfrente de forma inadecuada cualquiera que sea la situación estresante a diferencia de

otro que no posea la misma historia clínica; se pueden citar el maltrato infantil, pérdida de un ser querido, duelos no resueltos, o bien, alguna enfermedad psicosomática. Por otra parte, los factores precipitantes son más bien cambios vitales recientes, como por ejemplo, separación matrimonial, despido laboral, etcétera.

Teniendo claro estos dos factores, se debe enfatizar que la capacidad de cada ser humano para abordar el estrés varía en las diferencias individuales de adaptación a una situación desconocida y amenazante, residiendo así en las habilidades y capacidades de superar y afrontar los problemas, ya que no todas las personas tienen la misma aptitud para controlar sus respuestas emocionales, ni la misma motivación y compromiso personal ante una determinada situación.

De igual modo, influye el contexto colectivo, haciendo énfasis en las instituciones de la sociedad, tales como la familia, la organización laboral en la cual se desenvuelve profesionalmente la persona y cómo estas crean habilidades y competencias necesarias en el individuo para afrontar y abordar de manera adecuada cualquier situación estresante que se presente.

Siguiendo la cronología del estrés, cabe recalcar que, Cockerham (2001) le da un sentido al estrés basado en amenazas, afirmando que la mayor parte de amedrentamiento que sufren las sociedades modernas es de tipo simbólico más que físico, y por lo general no conduce a una reacción de tipo físico.

En la actualidad el organismo humano debe responder a múltiples amenazas de tipo social, entre ellas y razón de la presente investigación, se encuentran las de índole laboral. Sin embargo, en términos sociales el organismo humano se queda sin recursos para la acción; esta incapacidad para responder de forma exteriorizada deja al cuerpo fisiológicamente preparado para la acción que nunca llega, un estado de preparación que al mantenerse en el tiempo, puede

dañar con seriedad al organismo.

Las amenazas de la sociedad moderna pueden relacionarse con factores como la competitividad laboral, el tráfico, el ruido, las disputas maritales, la educación de los hijos, etcétera. Diversos estudios demuestran que la incapacidad del organismo humano para controlar los estresores sociales y psicológicos puede llevar al desarrollo de alteraciones cardiovasculares, hipertensión, úlcera péptica, dolores musculares, asma, jaquecas, pérdida de la calidad de vida, depresión y otros problemas de salud.

Por su parte, Miranda (2018) en su artículo: "Estrés: elemento clave en la formación laboral para la salud ocupacional" analiza las diversas manifestaciones generadas por el estrés en el ámbito laboral y su implicación en la salud del individuo y la accidentalidad, en aras de lograr una mayor comprensión del fenómeno, que muchas veces pasa desapercibido o es poco atendido por las organizaciones laborales en sus programas formativos.

Además, hace referencia a dos de los factores fundamentales productores de estrés, a la tipología de los estresores según la duración de estos, así como a algunas estrategias a nivel organizacional e individual que pueden ser utilizadas como parte de la formación laboral de los trabajadores para el afrontamiento del estrés, revelando una solución que integra la subjetividad organizacional en todas sus dimensiones de expresión (individual, grupal, institucional y macro social).

Asimismo, comprende que la sociedad moderna se desarrolla de manera acelerada, al enfrentarse cada día a fuertes demandas impuestas por el medio, las cuales llevan a las personas a modificar su estilo y ritmo de vida, generando una serie de reacciones y estados emocionales tensos, que impiden la realización de tareas específicas; así, el mundo contemporáneo se convierte en una fuente permanente originadora de estrés.

García, González, Aldrete, Acosta y León (2014) enfatizan en el tema de la calidad de vida y su correlación en el área laboral. Hacen hincapié en la concientización a nivel mundial sobre el estrés y la manifestación de sus síntomas, responsables directos de las enfermedades físicas, psíquicas y sociales más comunes que afectan al hombre.

Los síntomas del estrés como la alteración de los ritmos biológicos, fisiológicos y psicológicos; inestabilidad; depresión; inseguridad e incertidumbre interfieren en la salud del trabajador y, a su vez, en el ambiente laboral. El aumento de los niveles de estrés dificulta la integración al trabajo y muchos profesionales experimentan frustración y un estado de tensión emocional.

Todos los trabajos son potencialmente estresantes, sin embargo las tensiones varían de manera considerable en función de cada individuo y su forma de afrontamiento, así mismo el conocimiento que posee cada uno en cuanto a estrés y la capacidad de poder detectar una situación estresante antes de tiempo para su debida prevención respecto a la afección de su salud.

Vieco y Abello (2014) indican los efectos que las condiciones adversas del trabajo tienen sobre los sistemas cardiovascular, musculo esquelético, endocrino, gastrointestinal, y su incidencia en la diabetes tipo II, en los desórdenes del sueño, las interrupciones en la relación trabajo-familia y en trastornos como depresión, ansiedad y alteraciones psiquiátricas menores.

En relación con lo anterior, se puede apreciar que las manifestaciones clínicas de estrés en el ámbito laboral perjudican desde lo emocional, psicológico y fisiológico en cada persona, pero el nivel de afección varía de cómo estas lo afrontan y la solución que le dan a cada situación estresante presentada.

También, las habilidades y capacidad del individuo de abordar el estrés en el ámbito

laboral van de la mano con el ambiente que existe en la institución de trabajo, pues este impacta en el tipo de estrés de los colaboradores y, por ende, en la productividad de los mismos, definiendo la marcha eficaz de las actividades laborales y el bienestar del personal en todos los niveles.

Cuando el ambiente laboral es positivo, agradable y motivador, favorece la existencia y permanencia de un personal productivo, eficiente, comprometido, leal y que sabe trabajar de manera adecuada en equipo, dejando beneficios y éxito tanto a nivel institucional como personal. No obstante, cuando el ambiente laboral es tóxico, los colaboradores perciben negatividad, existe carencia de motivación y carga de trabajo excesiva para sus capacidades de respuesta, se empiezan a notar las manifestaciones clínicas de estrés laboral tales como cansancio, cinismo, fatiga, indiferencia, desgaste tanto físico como mental, dependiendo de las actividades laborales que realice, dejando consecuencias tanto a nivel institucional como personal.

## **Marco conceptual**

### **Definición de estrés**

Según Moscoso (2015), en su artículo “Estrés, salud y emociones: estudio de la ansiedad, cólera y hostilidad”, el término “estrés” es utilizado por primera vez en el idioma inglés durante el siglo XIV, con el propósito de describir opresión, adversidad y dificultad, aún mucho antes de que se le diera una definición científica en el campo de la física y la ingeniería.

Por su parte, Cannon (1922) se refiere al término “estrés” como un estado o reacción del organismo. Él observa cambios en las glándulas adrenales y en el sistema nervioso simpático tanto en seres humanos como en animales expuestos a una variedad de estímulos dolorosos, los cuales incluyen frío extremo, reducción de azúcar y falta de oxígeno, además de otros disturbios

emocionales.

Cannon (1992) atribuye estos cambios de procesos biológicos y fisiológicos a la activación de mecanismos homeostáticos. Él sugiere que la función básica del proceso homeostático es contrarrestar los efectos causados por estimulación nociva, de tal manera que el equilibrio interno se restablezca de forma natural. Cuando el balance homeostático logra ser alterado fuera de sus límites, Cannon (1992) cree que los sujetos se encuentran en estado de estrés.

Cabe recalcar que Selye (1952) se considera como el primero en estudiar el fenómeno del estrés de modo sistemático y científico, definiendo este como el síndrome de adaptación general a la suma de todas las reacciones sistémicas del cuerpo no específicas, las cuales siguen después de una larga y continua exposición al estrés.

No obstante, Rivera (2013) define el estrés como un conjunto de reacciones emocionales, cognoscitivas, fisiológicas y del comportamiento, ante situaciones nocivas del contenido, organización o entorno de trabajo; que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, con la sensación de no poder hacer frente a la situación; considerándose además una falta de satisfacción con la labor.

Weiss (2014) hace hincapié en el estrés que surge cuando se reacciona, desde un punto de vista físico y psicológico, al potencial de cambio del entorno. En esos casos la mente responde con inquietud, preocupación o miedo, y el cuerpo segrega hormonas y sustancias químicas relacionadas con el estrés.

Weiss (2014) hace referencia al circuito fisiológico del estrés, que existe incluso en los seres humanos primitivos como un mecanismo para asegurar la supervivencia de la especie, y menciona que se refina genéticamente a lo largo de miles de años:

El circuito fisiológico del estrés fue diseñado para situaciones de estrés a corto plazo. Cuando percibimos un peligro, el hipotálamo, situado en nuestro cerebro, segrega CRH (hormona liberadora de corticotropina). Esta hormona estimula la glándula pituitaria para que libere ACTH (adrenocorticotropina), que a su vez hace que las glándulas suprarrenales segreguen tres hormonas adicionales: la epinefrina (adrenalina), la norepinefrina (noradrenalina) y el cortisol (glucocorticoide). La epinefrina y la norepinefrina aumentan la presión sanguínea y el ritmo cardíaco, desvían el riesgo sanguíneo del sistema gastrointestinal a los músculos y aceleran el tiempo de reacción. El cortisol libera glucosa (azúcar) de los depósitos fisiológicos para proporcionar al cuerpo combustible inmediato. El cortisol también previene la inflamación en caso de heridas o lesiones. El circuito completo de liberación de hormonas y sustancias químicas se conoce como el eje hipotalámico-pituitario-adrenal (HPA). Una amenaza real o imaginaria activa el eje HPA y nos sitúa en el modo de respuesta activa. En este estado, nos encontramos preparados para luchar o huir, según cual sea la naturaleza del peligro. Entonces nuestra respiración se acelera, nuestro corazón late a un ritmo más rápido y nuestra mente se activa y se concentra al mismo tiempo. Además, los músculos reciben el suministro sanguíneo y de combustible extra y se preparan para una acción inmediata, aumentando nuestra fortaleza y agilidad físicas.

Es necesario indicar que en el mundo actual el estrés que producen las relaciones humanas, los problemas financieros, las noticias, los desplazamientos diarios y el trabajo aumenta o disminuye, pero en raras ocasiones cesa.

De acuerdo con Weiss (2014), la activación a largo plazo del eje HPA provoca enfermedades físicas y psicológicas crónicas y dañinas, como las dolencias cardíacas, las úlceras, la obesidad, las adicciones, la depresión, la debilitación del sistema inmunológico, entre

muchas otras cosas.

Por lo tanto, reducir, prevenir o afrontar de forma adecuada el estrés no solo mejora la calidad de vida, sino que literalmente salva la vida.

### **Definición de estrés laboral**

Al explorar el concepto de estrés laboral, Stonner (1994) lo define como la tensión que se produce cuando un individuo considera que una situación o exigencia laboral puede estar por arriba de sus capacidades y recursos, para enfrentarla.

No obstante Davis y Newstrom (1991) creen que el estrés laboral es la tensión que se origina ante circunstancias donde los trabajadores muestran agotamiento emocional y apatía. Si bien es cierto, al manifestar este estado, los colaboradores se sienten incapaces de alcanzar sus metas laborales.

Por lo tanto, es fundamental para las organizaciones laborales, empresas y lugares donde se brindan servicios profesionales, reconocer, prevenir y darse cuenta del momento cuando los empleados sufren de estrés, ya que tienden a quejarse, a atribuir sus errores a otros y mostrarse muy irritables, disminuyendo así la calidad de trabajo realizado en dicha organización laboral.

También, Cannon (1922) define el estrés laboral como una respuesta del organismo ante una demanda, expresada en el clásico comportamiento de lucha o huida, con componentes conductuales, endocrino metabólicos y cardiovasculares. De esta manera, incide en el estrés laboral como:

La respuesta del organismo como el producto de un estresor en el organismo a nivel fisiológico donde se incorporan variables centrales, de los sistemas nervioso central, neurovegetativo, endocrino e inmunológico, conformando lo que actualmente se reconoce como la psiconeuroendocrinoinmunología, disciplina científica basada en

52.554  
TFG 0186 Enfermería 2018

la idea de que el comportamiento humano puede influir en el sistema inmune (Canon, 1922).

Pero McGrath (1976) enfatiza que el estrés laboral es un desequilibrio entre las demandas del individuo y su capacidad de dar respuesta a ellas.

Por su parte, Peiró y Rodríguez (2008) explican que el estrés laboral es un desajuste en el cual se considera una experiencia subjetiva de una persona, producida por la percepción de que existen demandas excesivas o amenazantes difíciles de controlar y que pueden tener consecuencias negativas para ella.

Cabe resaltar que las consecuencias negativas conciernen a la tensión y a las fuentes de las experiencias en cuanto a estrés se refiere, fuentes también conocidas como los estresores, que son los estímulos desencadenantes de las experiencias de estrés.

#### **Definición de estresores laborales.**

El estrés laboral se vincula a los eventos estresantes, que en la actualidad se llaman estresores. Estos varían de acuerdo al nivel jerárquico en el que se encuentra cada trabajador, la forma en que los controla y cómo los combate.

Es necesario anotar que los estresores pueden ser causados por las exigencias mayores que las capacidades, recursos y necesidades del trabajador; la presión por el aumento de productividad; la falta de entrenamiento o los conflictos mal resueltos.

Por su parte, Cooper, Cooper y Eaker (1988) hacen hincapié en los estresores como las causas del estrés que tienen sus orígenes tanto en factores ambientales como en los individuales. En relación con los primeros, el estrés se vincula a cinco categorías, a saber: factores intrínsecos al trabajo (condiciones de trabajo inadecuadas, jornadas extensas), papel de la organización (responsabilidad excesiva, exigencias acerca del comportamiento adecuado en el desempeño de

la función), relaciones en el trabajo (presiones de los superiores, falta de apoyo social de los colegas), desarrollo de la carrera (falta de seguridad en el trabajo, jubilación precoz, frustración en el desarrollo de la carrera) y estructura del clima organizacional (amenazas a la libertad y autonomía del individuo). En el caso de los factores individuales, se incluyen rasgos de la personalidad, actitudes e indicadores culturales y demográficos.

En cuanto a lo anterior, se muestra al individuo holísticamente en el ámbito laboral, en donde se identifican los factores internos que diferencian a la persona y los factores externos, refiriéndose al ambiente laboral en el que se encuentra cada trabajador, lo cual propicia la aparición de estrés laboral en cada miembro de la organización empresarial.

No obstante, Carayon, Smith y Haims (1999) enfatizan en el concepto de estresores como los factores influyentes de estrés laboral vinculados con la organización, como la presión por la productividad, condiciones desfavorables en el ambiente organizacional, carencia de entrenamiento y de orientación, relación abusiva entre los supervisores y los subordinados, falta de control sobre las tareas y ciclos de trabajo ininterrumpidos, que le imponen al trabajador la obligación de enfrentar una alta demanda. Si el individuo cuenta con bajas defensas respecto a las situaciones ligadas a los factores estresores, se desencadena el estrés ocupacional. En este caso, cuanto mayor sea la demanda y menor el control del trabajador, más probable es que se desencadene el estrés.

Grandjean (1998) conceptualiza los estresores como las causas de estrés laboral, pero desde una perspectiva de discrepancia entre el grado de exigencia del trabajo y los recursos disponibles para asumirlo. Lo muestra como un fenómeno subjetivo que depende de la comprensión individual para enfrentar las demandas vinculadas con el trabajo.

Es importante mencionar que según lo anterior, las circunstancias que producen estrés

laboral están asociadas al contexto organizacional, como el período inicial de adaptación del nuevo empleado a la empresa, la comunicación deformada o deficiente que ocasiona roces innecesarios entre el personal, la distorsión en el suministro de informaciones o la falta de perspectiva de crecimiento profesional, entre otros. Esto provoca que los profesionales tiendan a buscar nuevos lugares de trabajo. Todos estos factores se pueden llamar estresores laborales que desencadenan cada vez más lo que se denomina estrés laboral.

En este sentido, los niveles de manifestación de estrés muy altos en el contexto del trabajo pueden ocasionar caídas en el desempeño y en la productividad, con pérdida de la capacidad de concentración y hasta accidentes graves en áreas que exijan exactitud y precisión en las actividades laborales que requiere la organización laboral. Sin embargo, las caídas se pueden presentar en el ámbito laboral, así como personal, comprometiendo la salud del individuo en cada manifestación clínica de estrés laboral.

Por su parte, Pearlin (1989) describe los estresores laborales como los diferentes tipos de dificultades que pueden registrarse en la organización, tales como sobrecarga de roles, que ocurre cuando las demandas exceden a las capacidades del colaborador; o conflictos entre roles, al haber demandas incompatibles entre diversos roles, como por ejemplo entre las demandas laborales y las demandas familiares. En estos casos, por lo general la persona no puede satisfacer las demandas y expectativas de uno de los roles sin descuidar las demandas del otro, lo que conlleva a un desequilibrio y manifestación de estrés en el individuo.

En cuanto a lo anterior, distintos tipos de autores coinciden en que los estresores laborales es todo aquello que la mayoría de veces sucede de imprevisto, es decir eventos multivariantes resultantes de la relación del colaborador y de su medio laboral que alteran la percepción del individuo a considerar que puede abordarlos y manejarlos adecuadamente.

### Signos y síntomas de estrés.

Trucco, Valenzuela y Trucco (1999) establecen síntomas de estrés divididos en diferentes áreas del individuo. Hacen hincapié en los síntomas psicósomáticos, los cuales incluyen dificultad para permanecer dormido; aumento del apetito; cansancio; molestias estomacales o digestivas; dolor de cuello, hombro, brazos, espalda o cintura; palpitaciones o taquicardia; temblor de manos o parpados; cansancio mental; dolor u opresión en el pecho.

Asimismo, incluyen síntomas tales como trastornos ansiosos, depresivos u otros trastornos emocionales.

Hernández (2003), en su artículo “Estrés y *burnout* en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención”, indica que los síntomas más comunes de estrés son: trastornos del sueño, cefaleas, ansiedad, irritabilidad, depresión, fatiga, debilidad y acidez o ardor estomacal.

De acuerdo con Kyriacou (2003), los síntomas de estrés se dividen en tres categorías:

1. Psicósomática:

Aspecto poco saludable.

Dolor estomacal.

Malestar general.

Llagas bucales.

Indigestión.

2. Ansiosa:

Irritabilidad.

Intranquilidad.

Obsesión compulsiva por el trabajo.

Tensión.

Insomnio.

Tics nerviosos.

Ataques de pánico.

3. Depresiva:

Pérdida del apetito sexual.

Humor inestable.

Depresión.

Facilidad para llorar.

Cansancio.

En relación con lo anterior, es importante destacar que los síntomas de estrés varían en cada individuo y lo que a una persona puede afectarle, otra lo puede asimilar adecuadamente sin hacer afección en su salud.

En otro orden de ideas, González y Landero (2006) proponen un modelo de los efectos del estrés para la descripción de sus síntomas, basados en el sistema inmune. Comentan que cuando una persona experimenta estrés debido a un acontecimiento emocional intenso, su organismo presenta una reacción de alarma tal como la disminución en la capacidad del organismo de contener bacterias o virus y el aumento de la susceptibilidad a las infecciones.

Por su parte, García *et al.* (2014) hacen referencia a los síntomas de estrés partiendo de las áreas física, psíquica y social que afectan al individuo, así como la alteración de los ritmos biológicos, fisiológicos y psicológicos; inestabilidad; depresión; inseguridad e incertidumbre que interfieren en la salud del trabajador y, a su vez, en el ambiente laboral en el cual se desempeña profesionalmente.

### **Síndrome de *burnout***

Gutiérrez, Celis, Moreno, Farias y Suárez (2006) dicen que el estrés forma parte de la vida cotidiana hasta el punto en que puede considerarse como el malestar de la civilización, afectando tanto a la salud y al bienestar personal como a la satisfacción laboral y colectiva. En el contexto de la salud laboral, surge un nuevo proceso: el síndrome de *burnout*.

Diversos autores documentan que este síndrome afecta más a profesionales que requieren un contacto directo con las personas y con una filosofía humanística del trabajo; es decir, las que necesitan altas dosis de entrega e implicación. Son muchos los potencialmente afectados, entre los que se pueden mencionar enfermeros, médicos, trabajadores sociales, psicólogos, profesores, administradores, jefes de cualquier índole laboral, entre otros.

Sin embargo, Pines y Aronson (1988) plantean que cualquier tipo de profesional puede padecer el síndrome de *burnout*, aunque no brinde ayuda a otras personas.

Esta afección es un factor que influye en la disminución de la calidad de atención a los clientes y la falta de compromiso en la práctica laboral.

Por lo tanto, se puede asumir que el síndrome de *burnout* es un trastorno adaptativo, crónico, asociado con el inadecuado afrontamiento de las demandas psicológicas del trabajo que altera la calidad de vida de la persona que lo padece, así como también la institución laboral en la que el individuo se desenvuelve como profesional ya que la eficiencia en el trabajo que brinda se ve grandemente disminuida.

Freundenberger (1974) observa que:

La mayoría de los voluntarios después de un año de trabajar sufren una pérdida progresiva de energía, hasta llegar al agotamiento, síntomas de ansiedad y depresión, así como desmotivación en su trabajo y agresividad con las personas. A raíz de estos

hallazgos el *burnout*, es fallar, desgastarse o sentirse exhausto debido a las demandas excesivas de energía, fuerza o recursos. Es lo que pasa cuando un miembro de una organización por las razones que sean y luego de muchos intentos se vuelve inoperante. Fue en ese momento cuando se introdujo el término *burnout* por primera vez en la literatura médica.

Por su parte, Maslach y Jackson (1981) consideran que el síndrome de *burnout* es una forma inadecuada de afrontar un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal.

Quinceno y Vinaccia (2007) indican que los ambientes laborales pueden ocasionar altos niveles de estrés y cuando no existe una apropiada estrategia de afrontamiento, estos niveles de estrés se pueden prolongar por un periodo de tiempo, lo cual es llamado síndrome de *burnout*.

En otra instancia, Sahili (2010) dice que la raíz del síndrome de *burnout* es el estrés crónico y progresivo que pasa desapercibido y no es atendido. Este autor se refiere al síndrome como un desgaste profesional, que se caracteriza tanto en el medio laboral como en el familiar y social que proviene de un agotamiento intenso y persistente, pérdida de energía, baja motivación, extrema irritabilidad, enojo y a veces agresividad y desmoralización, causados por problemas laborales.

De acuerdo con Carrillo, Gómez y De los Monteros (2012), el síndrome de *burnout* se define como una sensación de fracaso y existencia agotada o gastada resultado de una sobrecarga de trabajo, estrés emocional y recursos personales.

Se puede afirmar que el síndrome de *burnout* se inicia con una carga emocional y su correspondiente tensión que conduce al agotamiento del sujeto, quien comienza a tener conductas de distanciamiento y actitudes cínicas con la persona que atiende, lo que genera dudas

con respecto a la competencia y realización profesional. Generando así un deterioro en los cuidados y atención profesional a los usuarios o clientes de la organización en la cual labora.

Lo anterior produce una alteración en la calidad de vida laboral y el estado de salud física, mental, emocional y religiosa, que conlleva a repercusiones reflejadas en la organización tales como absentismo, disminución de la productividad y de la calidad, etcétera. Igualmente, a nivel personal provoca sensaciones de frustración, indiferencia, agotamiento, cansancio y enojo en la persona que sufre dicho síndrome.

## **Marco empírico**

### **Internacional**

A nivel internacional, la exploración de manifestaciones clínicas de estrés en personal administrativo conduce a Alvis y Camelo (2014) a realizar una investigación sobre la prevalencia de la respuesta al estrés laboral excesivo en trabajadores asistenciales y administrativos. El objetivo del estudio es aportar información significativa acerca de la seguridad y salud en el trabajo, las consecuencias psicosomáticas de no abordar el estrés adecuadamente y la importancia de la protección y promoción de la salud en cada uno de sus colaboradores. Asimismo, brindar acciones de mejora que permitan mejorar la calidad de vida de los trabajadores, fortaleciendo también la eficiencia en el rendimiento laboral.

Los resultados de la investigación, obtenidos a partir de 146 trabajadores asistenciales y administrativos, demuestran el interés de la empresa por conocer las percepciones que tienen sus colaboradores acerca de las condiciones laborales que esta les ofrece, igualmente los factores que afectan el desempeño laboral y el impacto en el manejo del clima organizacional de sus colaboradores.

En este estudio, según Alvis y Camelo (2014), se evidencia:

El clima laboral fue satisfactorio, no obstante, se hacía necesaria la gestión e implementación de planes dirigidos a reforzar los aspectos positivos y mejorar los negativos. El 69% de los trabajadores consideraron que en el lugar de trabajo que ocupaban les brinda posibilidades de tomar decisiones y un 19% consideró que estas posibilidades eran mínimas; por otra parte un 62% consideró que el ambiente de trabajo con el equipo de área era bueno y un 28% muy bueno; ninguno consideró el ambiente de trabajo como malo. De los encuestados, un 49% consideraron que siempre podían desempeñar otro rol dentro de su misma área y un 31% consideró que pocas veces esto es permitido. En cuanto a los estímulos brindados por la entidad hacia el trabajador, el 45% de los trabajadores los identifica y reconoce y un 55% no cree que la entidad brinde algún estímulo a sus colaboradores. También consideraron, que las condiciones o niveles de riesgo en su lugar de trabajo eran altos, con un 49%, mientras que un 25% consideró que era normal. La comunicación con la Gerencia fue considerada en un 49% de los encuestados como fluida, un 31% la consideró con interferencia y un 20% nula. Uno de los resultados más importantes para la institución a partir de este estudio, fue que se observó desmotivación en sus empleados, lo que se traducía en desempeño y productividad baja, afectando la calidad de la prestación del servicio, ausentismo, etcétera.

Una de las alternativas incluidas en esta investigación, fueron los incentivos laborales, de allí, se concluyó, que se manifiestan pocos incentivos en el ambiente de trabajo, lo que puede generar bajo desempeño, afectando directamente la motivación. Sin embargo, un 69% de los empleados con vinculación directa y un 79% con vinculación indirecta, se sienten importantes para la institución y se perciben como componentes valiosos para esta. En cuanto al destacamento de los colaboradores por

su buen desempeño, se observó un alto porcentaje de empleados directos e indirectos que tienen la percepción de que la empresa no destaca su buen desempeño, lo que ocasiona desmotivación al momento de cumplir óptimamente con sus actividades. Un 14% considera que los destacamentos que se realizan, no estimulan mucho a los empleados a ser mejores. Sin embargo, un 96% de los encuestados, manifestó compromiso, profesionalismo y pertenencia con la institución y sus objetivos.

Partiendo de la investigación descrita, se evidencia que la respuesta al estrés laboral prolongado es el síndrome de *burnout*, el cual al no tomarle importancia puede afectar la salud de sus colaboradores y el clima organizacional de la empresa ya que no afecta solo a la persona, sino además a la empresa o institución laboral, generando consecuencias y costos difíciles de estimar, tales como aumento de errores laborales en el puesto de trabajo que se desempeña cada colaborador, deficiente trato a los clientes y compañeros de trabajo, no cumplimiento de tareas asignadas, incapacidad para la resolución de problemas organizacionales y estancamiento institucional.

Sin embargo, en la actualidad se fomenta el interés por el bienestar de los colaboradores al ser el elemento clave para alcanzar el éxito organizacional.

No obstante, para lograr la excelencia laboral, es necesario que como institución se implementen estrategias para rehuir el síndrome de *burnout* como respuesta psicosomática del estrés laboral.

### **Nacional.**

En el ámbito nacional, Cabrera y Urbiola (2012) realizan una investigación con el objetivo de comprender cómo se relacionan el compromiso organizacional y el estrés laboral en trabajadores administrativos, jefes y subordinados, lo cual hace énfasis en cómo los colaboradores pueden desarrollar estrategias conscientes e inconscientes para reducir el estrés

laboral.

Dicha investigación describe la presión laboral y el perfil laboral como causas comunes de estrés en los trabajadores, lo cual puede ser manejado y usado dentro de la organización siempre y cuando se canalice en forma positiva y se permita a los trabajadores hacer uso de sus capacidades y recursos para enfrentar las situaciones que se presenten de estrés laboral.

En el cuestionario que se aplica, se incluye una serie de enunciados que representan los posibles sentimientos que una persona puede tener acerca de la organización laboral en la cual se desempeña profesionalmente, refiriéndose a la percepción sobre estrés del colaborador mediante preguntas acerca de la frecuencia de situaciones estresantes y la magnitud de sobrecarga de trabajo. Evaluando así síntomas psicológicos del estrés, como sentimientos de tener demasiada carga de trabajo; no tener los medios y materiales para alcanzar las encomiendas, proyectos o tareas laborales diarias, semanales y mensuales; y en general, estar imposibilitado para manejar todo el trabajo.

Los resultados reflejan que la mayoría de trabajadores que poseen compromiso organizacional poseen más eficiencia y calidad en su trabajo, canalizando adecuadamente el estrés que se les presenta.

Método metodológico

El método metodológico es el plan de trabajo de la investigación de manifestaciones clínicas de estrés en el personal administrativo de la UNADUCA, para la aplicación del estudio de casos, por lo cual se diseñó una encuesta para obtener datos de los sujetos de estudio.

Título y diseño de investigación

Para el título de la investigación, se fundamentó en el estudio con un enfoque cualitativo de las manifestaciones clínicas de estrés en el personal administrativo de la UNADUCA, desde un enfoque profesional de la psicología, para el diseño de la encuesta.

## CAPÍTULO III

El estudio exploratorio se realizó con el propósito de obtener información sobre la existencia de las manifestaciones clínicas de estrés en el personal administrativo de la UNADUCA, para el diseño de la encuesta.

Por lo tanto, se propuso el estudio de las manifestaciones clínicas de estrés en el personal administrativo de la UNADUCA, desde un enfoque profesional de la psicología.

La encuesta fue a través de la cual se obtuvieron los datos de las manifestaciones clínicas de estrés en el personal administrativo de la UNADUCA, para el diseño de la encuesta.

## Marco metodológico

El marco metodológico se plantea partiendo de la exploración de manifestaciones clínicas de estrés en el personal administrativo de la UNADECA, para la exploración del objeto de estudio, por lo cual se aborda desde una investigación cuantitativa de tipo exploratoria.

### Tipo y diseño de investigación

Para llevar a cabo la investigación, se implementa un estudio con un enfoque cuantitativo de tipo exploratorio, porque el tema de estrés laboral, desde un ámbito profesional de administrativos, jefes y subordinados, no es abordado con anterioridad.

De este modo, Hernández *et al.* (2014) indican:

Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas.

Por tal razón, se pretenden explorar las manifestaciones clínicas de estrés laboral en el personal administrativo de la UNADECA, desde una perspectiva psicosomática.

Lo anterior hace hincapié a que por medio de la compilación de la información adquirida se obtengan resultados cuantificables asociados al objeto de estudio establecido previamente. En este caso, se verifican las manifestaciones clínicas de estrés en el personal administrativo de la UNADECA por medio de un instrumento de evaluación de síndrome de *burnout* como respuesta al estrés laboral prolongado. Dicho instrumento evalúa desde una perspectiva psicosocial el síndrome de *burnout*, cuyos síntomas se presentan en bajos niveles de realización personal en el trabajo, altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización.

Por su parte, Maslach y Jackson (1981) definen las tres dimensiones del instrumento de evaluación del síndrome de *burnout* de la siguiente manera:

La falta de realización personal en el trabajo se define como la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente, y de forma especial esa evaluación negativa afecta a la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden. Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismo e insatisfechos con sus resultados laborales. Por agotamiento emocional se entiende la situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto diario y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo (pacientes, presos, indigentes, alumnos, etc.). La despersonalización puede ser definida como el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos, como el cinismo, hacia las personas destinatarias del trabajo. Estas personas son vistas por los profesionales (enfermeras, trabajadores sociales, policías, maestros, funcionarios de prisiones, etc.) de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva que les culpen de sus problemas

### **Población y muestra**

Para la definición de la muestra, se utiliza un margen de error de un 5 %, con un nivel de confianza del 95 %, en una población de 37 colaboradores pertenecientes al personal administrativo. Dato numérico brindado por parte del Área de Secretaria de la UNADECA.

De esta manera, se aplica la siguiente fórmula para la obtención de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 (p \times q)}{e^2 + \frac{(Z^2 (p \times q))}{N}}$$

Para la comprensión de la fórmula, se interpreta:  $n$  = tamaño de la muestra,  $z$  = nivel de confianza,  $p$  = proporción de la población con características específicas,  $e$  = nivel de confianza y  $N$  = tamaño de la muestra; en donde margen = 5 %,  $e = 95$  % y  $N = 32$ .

### **Operacionalización de variables**

A continuación se muestra el sistema de operacionalización de variables de la presente investigación:

**Exploración sobre la manifestación clínica de estrés en el personal administrativo de la Universidad Adventista de Centro América, en La Ceiba, Alajuela, Abril - Agosto, 2018.**

Objetivo	Dimensión	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental	Indicadores
Caracterizar socio demográficamente al personal Administrativo de la UNADECA	Características socio demográficas	Sexo	Condición orgánica que distingue al hombre de la mujer	Cuantitativa	Instrumento de evaluación del síndrome de <i>Burnout</i>	Dato Personal
		Edad	Tiempo que ha vivido una persona desde que nació	Cuantitativa	Instrumento de evaluación del síndrome de <i>Burnout</i>	Dato Personal
		Estado civil	Condición de una persona según el registro civil en función de si tiene o no pareja y su situación legal respecto a esto	Cuantitativa	Instrumento de evaluación del síndrome de <i>Burnout</i>	Dato Personal

		Área de desempeño laboral	Categoría que puede aplicarse a una persona en función de su situación profesional laboral	Cuantitativa	Instrumento de evaluación del síndrome de <i>Burnout</i>	Dato Personal
		Antigüedad en el cargo actual	Cantidad en tiempo de años laborados brindando un servicio	Cuantitativa	Instrumento de evaluación del síndrome de <i>Burnout</i>	Dato Personal
		Tipo de contrato	Acuerdo legal de compromiso laboral destinado a tiempo definido o indefinido	Cuantitativa	Instrumento de evaluación del síndrome de <i>Burnout</i>	Dato Personal
Identificar signos de estrés	Agotamiento emocional	Cansancio emocional del trabajo	Deterioro cognitivo, consistente en la pérdida de la ilusión por el trabajo y el desencanto profesional.	Dependiente	Instrumento de evaluación del síndrome de <i>Burnout</i>	Ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.

Determinar síntomas manifestados de estrés	Despersonalización	Grado de frialdad	Manifestación de indiferencia, desapego, o poco interés en tareas que realiza, baja realización personal en el trabajo.	Dependiente	Instrumento de evaluación del síndrome de <i>Burnout</i>	Ítems 5, 10, 11, 15.
		Distanciamiento Relacional	Alejamiento físico y emocional que puede causar ruptura social	Dependiente	Instrumento de evaluación del síndrome de <i>Burnout</i>	
Identificar manifestaciones de realización personal	Realización personal	Sentimiento de eficacia	Capacidad para alcanzar a través de las acciones el cumplimiento de objetivos	Dependiente	Instrumento de evaluación del síndrome de <i>Burnout</i>	Ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19.
		Realización de objetivos personales	Alcance de metas personales	Dependiente	Instrumento de evaluación del síndrome de <i>Burnout</i>	

Determinar un abordaje adecuado en el manejo de estrés como organización laboral	Estrés laboral	Productividad laboral	Procesos de control y estrategias para mantener una adecuada productividad laboral en relación con costo laboral vs. Beneficios	Dependiente	Libros, internet	Conclusiones
		Excelencia organizacional	Conjunto de prácticas, sistema de calidad, para la gestión de una organización orientada al logro de objetivos concretos y tangibles	Dependiente	Libros, internet	Conclusiones
Brindar recomendaciones para la prevención de las implicaciones de estrés en el área laboral y a nivel personal	Estrés laboral	Salud organizacional	Conjunto de actividades y estrategias para la promoción y mantenimiento del bienestar físico, mental, emocional y religioso de los trabajadores y la organización laboral	Dependiente	Libros, internet	Recomendaciones
		Eficacia personal	Alcance de metas y objetivos laborales previamente ya establecidos	Dependiente	Libros, internet	Recomendaciones

Fuente: elaboración propia, 2018.

### **Consideraciones éticas**

En la investigación se considera la dignidad, beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia de los sujetos participantes del estudio, así como la transparencia en el tratamiento de la información para este trabajo.

Por tanto, no debe generar consecuencia alguna que atente contra el derecho humano, según se recomienda en la Ley n.º 9234, publicada en *La Gaceta* del 25 de abril del 2014, aprobada por la Asamblea Legislativa y decretada en el artículo 9, sobre el uso del consentimiento informado con los datos necesarios para el sujeto participante en investigaciones que garanticen lo antes mencionado.

### **Descripción de los sujetos de estudio**

Se seleccionan como sujetos de estudio 37 personas del Área Administrativa, directores de escuela y directores de departamentos de la UNADECA. 34 de ellos aceptan participar, pero tres no están en el país en ese momento. Además, de los 34 participantes que confirman su colaboración, cuatro no devuelven la encuesta; por lo tanto, solo 30 finalizan con éxito el instrumento de evaluación.

Así bien, para las tablas y gráficos que se presentan posteriormente, solo se utiliza un total de 30 respuestas hechas al instrumento de evaluación aplicado.

Es necesario recalcar que las 30 personas firman el consentimiento informado.

### **Criterios de inclusión**

Dentro de los criterios de inclusión, se establecen:

1. Laborar en la UNADECA.
2. Poseer un rango administrativo de jefe y subordinado, director de escuela y director de departamento de la UNADECA, así también poseer contrato definido o

indefinido, para laborar en la misma.

3. Ser profesional.

### **Criterios exclusión**

Dentro de los criterios de exclusión, se determinan:

1. Docentes.
2. Estudiantes.
3. Laborar por voluntariado.

### **Instrumento y técnicas para la recolección de la información**

Según Gil-Monte (2003), el cuestionario de evaluación del síndrome de *burnout* puede identificar la manifestación de un estrés laboral prolongado o crónico, desde el área psicosomática, en la persona.

El cuestionario de evaluación está formado por veinte ítems que se evalúan mediante una escala de Likert de frecuencia de cinco grados (0 nunca, 1 raramente algunas veces al año, 2 a veces algunas veces al mes, 3 frecuentemente algunas veces por semana y 4 siempre todos los días). El instrumento está formado por tres escalas: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

En cuanto a la manifestación de agotamiento emocional, consta de nueve ítems, donde se pretende valorar si el trabajo supone un reto para el colaborador, si no le apetece atender a algunos estudiantes, si considera que muchos estudiantes son insoportables, si cree que los familiares de los estudiantes son unos pesados, si piensa que está saturado por el trabajo, si tiene remordimientos por algunos de sus comportamientos en el trabajo, si etiqueta o clasifica a los estudiantes según su comportamiento, si piensa que debe pedir disculpas a alguien por su comportamiento, si se siente mal por algunas cosas que dice en el trabajo.

Por otra parte, para evidenciar la presencia de despersonalización, se cuenta con cuatro ítems, que valoran si el colaborador ve su trabajo como una fuente de realización personal, si piensa que su trabajo le aporta cosas positivas, si le apetece ser irónico con algunos estudiantes, si su trabajo le resulta gratificante.

Por consiguiente, la evaluación de realización personal cuenta con siete ítems, donde se determina en el trabajador si le preocupa el trato que da a algunas personas en su trabajo, si piensa que trata con indiferencia a algunos estudiantes, si se siente culpable por alguna de sus actitudes en el trabajo, si se siente agobiado por el trabajo, si se siente cansado físicamente en el trabajo, si se siente desgastado emocionalmente, si se siente ilusionado por su trabajo.

Además de describir las variables e indicadores tomados en cuenta en el instrumento de evaluación para la exploración de manifestaciones clínicas de estrés en el personal administrativo de la UNADECA, se realizan siete preguntas cerradas que consideran si el colaborador padece de enfermedad crónica, si padece de enfermedad cardíaca, si padece de enfermedad gastrointestinal, cuántas horas semanales de ocio tiene, si realiza ejercicio o no, si consume algún fármaco para dormir, y si la cantidad de trabajo por día es insuficiente, adecuada o excesiva. Todos estos factores están altamente relacionados con el inadecuado abordaje del estrés en la vida laboral. Dependiendo del índice que brinden los resultados de dichas preguntas, así se puede relacionar con el mal manejo del estrés.

Acorde con la declaración descrita, se aplica el instrumento de evaluación del síndrome de *burnout*, juntamente con el consentimiento informado en físico para aprobar la inclusión a la presente investigación.

Es importante mencionar, que el cuestionario de evaluación aplicado, estaba validado por Gil Monte (2003), sin embargo se seleccionan tres personas al azar del Área Administrativa

con el propósito de que completen la encuesta, cuya finalidad es la comprensión de los encuestados.

## CAPÍTULO IV

Análisis de resultados

En este capítulo se describen los resultados obtenidos por cada uno de los grupos de estudio de parte de el personal administrativo analizado, así como los individuos de las variables del instrumento de evaluación del estrés de forma general, específica y por sexo. Se describen en tres categorías: síntomas emocionales, fisiológicos y conductuales. Se describen los resultados de cada una de las pruebas de diagnóstico de estrés que se incluyeron en el instrumento de evaluación, así como el puntaje obtenido por cada individuo y una descripción de cada uno de ellos.

# CAPÍTULO IV

En este capítulo se describen los resultados obtenidos por cada uno de los grupos de estudio de parte de el personal administrativo analizado, así como los individuos de las variables del instrumento de evaluación del estrés de forma general, específica y por sexo. Se describen en tres categorías: síntomas emocionales, fisiológicos y conductuales. Se describen los resultados de cada una de las pruebas de diagnóstico de estrés que se incluyeron en el instrumento de evaluación, así como el puntaje obtenido por cada individuo y una descripción de cada uno de ellos.

Es necesario señalar que en ningún momento se debe de olvidar que los resultados de las pruebas de diagnóstico de estrés de cada uno de los miembros del instrumento de evaluación, así como el puntaje obtenido por cada uno de ellos, se describen en tres categorías: síntomas emocionales, fisiológicos y conductuales. Se describen los resultados de cada una de las pruebas de diagnóstico de estrés que se incluyeron en el instrumento de evaluación, así como el puntaje obtenido por cada individuo y una descripción de cada uno de ellos.

Por consiguiente, se describen los resultados de la evaluación de estrés de cada uno de los miembros del instrumento de evaluación, así como el puntaje obtenido por cada individuo y una descripción de cada uno de ellos.

## **Análisis de resultados**

En este capítulo se muestran los resultados empleados para evaluar la manifestación clínica de estrés en el personal administrativo analizado, con base en los indicadores de las variables del instrumento de evaluación del síndrome de *burnout* como respuesta al estrés laboral crónico, dividido en tres categorías: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Asimismo, cabe mencionar que se toman en cuenta las siete preguntas cerradas que se incluyen en el instrumento de evaluación, al estar estrechamente relacionadas al manejo adecuado o inadecuado del estrés.

De esta forma, se utilizan porcentajes basados en las 30 personas encuestadas, lo cual se evidencia mediante gráficos para determinar con puntualidad la incidencia de cada uno de ellos, por medio de la manifestación de cada variable.

Es necesario resaltar que se emplea la escala de Likert para indicar con exactitud las respuestas de los sujetos de estudio en cada una de las variables del instrumento de evaluación, la cual se dividen en: nunca (0), raramente algunas veces al año (1), a veces algunas veces al mes (2), frecuentemente algunas veces por semana (3), siempre todos los días (4).

Por consiguiente, se elaboran tablas y gráficos a partir de la información recolectada en el cuestionario. Seguidamente, se plantea un análisis de los datos obtenidos.

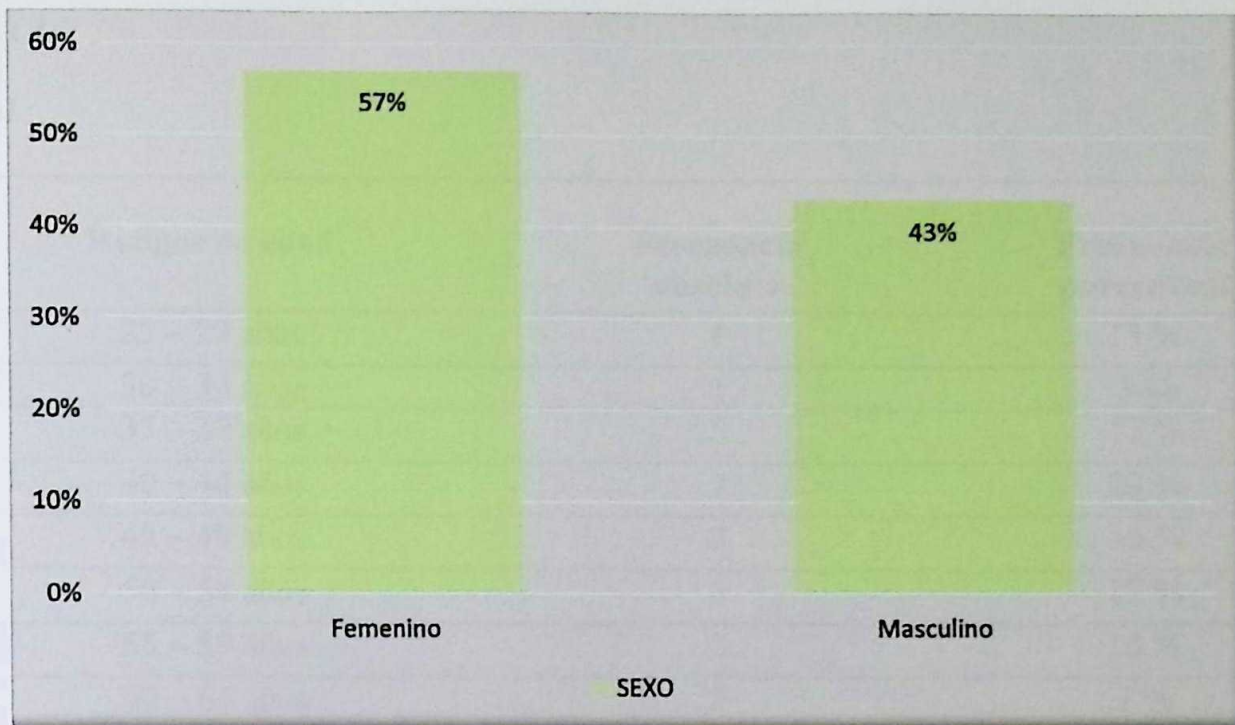
**Parte I: Categorización del personal administrativo**

Tabla 1

*Sexo*

<b>Sexo</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia porcentual</b>
Femenino	17	57 %
Masculino	13	43 %
Total	30	100 %

Fuente: Cuestionario para la evaluación del síndrome de *burnout*, elaboración propia, 2018.



*Gráfico 1. Sexo*

Fuente: Elaboración propia, 2018, con base en la tabla 1.

### **Análisis del resultado**

De las 30 personas encuestadas, 17 participantes (57 %) son del sexo femenino, mientras que 13 (43 %) son del sexo masculino; por lo tanto, el personal administrativo de la UNADECA está conformado mayormente por colaboradores del sexo femenino.

Tabla 2

*Edad*

Rangos de edad	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
25 – 29 años	4	13 %
30 – 34 años	1	3 %
35 – 39 años	5	17 %
40 – 44 años	7	23 %
45 – 49 años	3	10 %
50 – 54 años	5	17 %
55 – 59 años	3	10 %
60 – 64 años	2	7 %
Total	30	100 %

Fuente: Cuestionario para la evaluación del síndrome de *burnout*, elaboración propia, 2018.

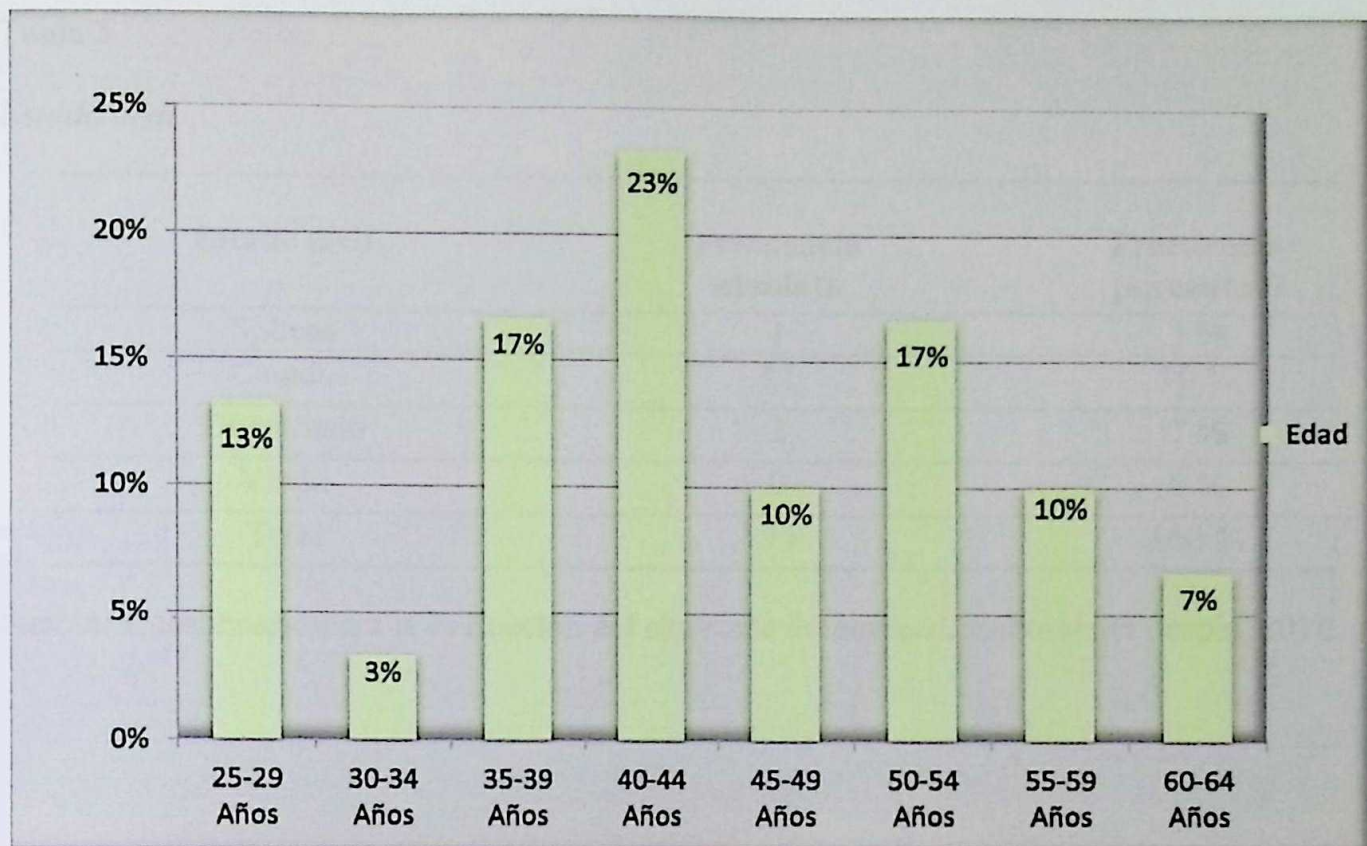


Gráfico 2. Edad

Fuente: Elaboración propia, 2018, con base en la tabla 2.

### Análisis del resultado

De acuerdo con las 30 personas encuestadas del Área Administrativa de la UNADECA, la mayoría se encuentra en la edad de 40 a 44 años, con un indicador de 7 personas (23 %); seguidamente 5 colaboradores (17 %) están entre los 35 a 39 años y otras 5 personas (17 %), en la edad de 50 a 54 años. Además, 4 participantes tienen la edad de 25 a 29 años (13 %), 3 colaboradores (10 %) están entre los 45 a 49 años y la misma cantidad de 3 personas (10 %) corresponde a la edad de 55 a 59 años, dejando así a 2 participantes (7 %) con la edad de 60 a 64 años. Finalmente, solo 1 persona se encuentra entre la edad de 30 a 34 años (3 %).

Tabla 3

*Estado civil*

<b>Estado civil</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia porcentual</b>
Soltero	1	3 %
Casado	27	90 %
Divorciado	2	7 %
Viudo	0	0 %
Total	30	100 %

Fuente: Cuestionario para la evaluación del síndrome de *burnout*, elaboración propia, 2018.

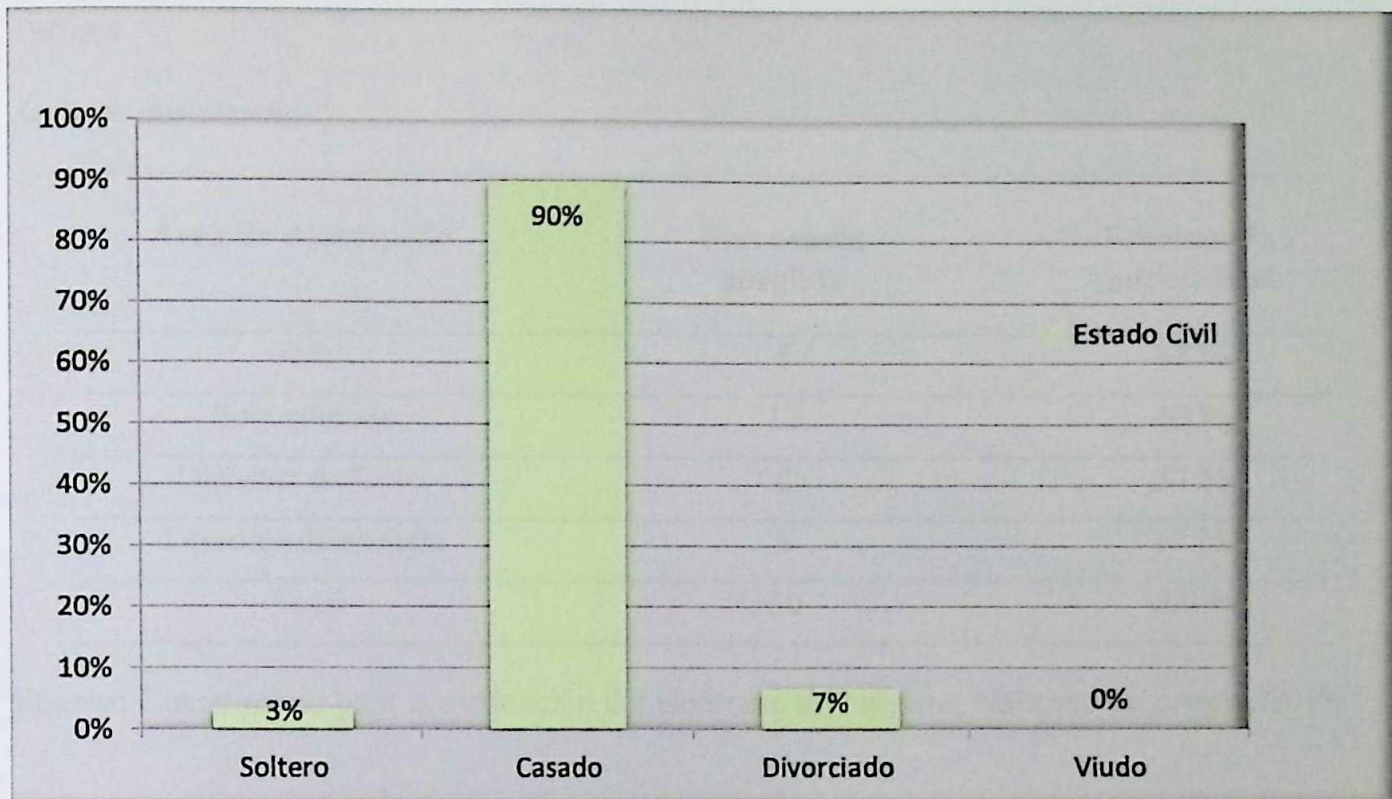


Gráfico 3. Estado civil

Fuente: Elaboración propia, 2018, con base en la tabla 3.

### Análisis del resultado

Según los datos evidenciados, de las 30 personas encuestadas, 27 (90 %) están casadas, 2 (7 %) se encuentran divorciadas y 1 (3 %) está soltera.

Tabla 4

*Área de desempeño*

<b>Área de desempeño</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia porcentual</b>
Jefe	5	17 %
Subordinado	12	40 %
Director de Dpto.	8	27 %
Director de escuela	5	17 %
Total	30	100 %

Fuente: Cuestionario para la evaluación del síndrome de *burnout*, elaboración propia, 2018.

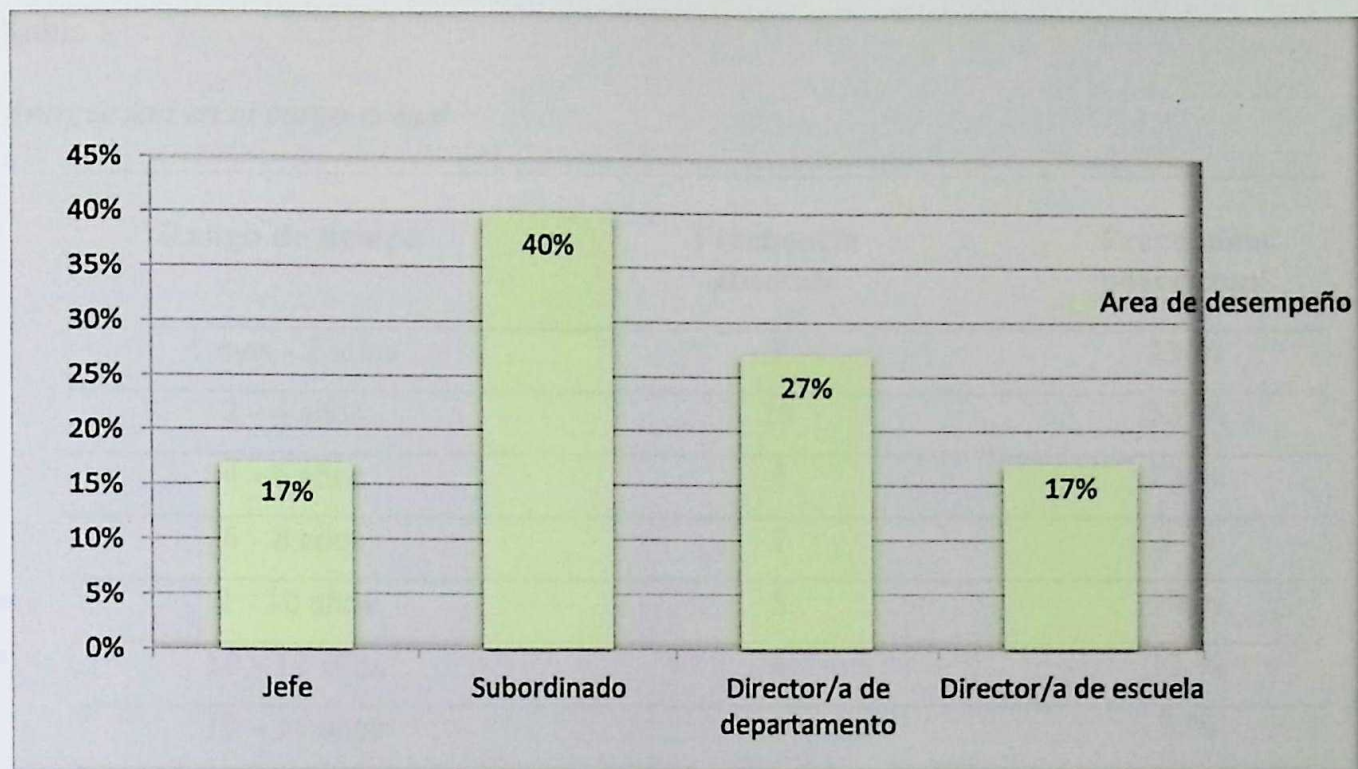


Gráfico 4. Área de desempeño

Fuente: Elaboración propia, 2018, con base en la tabla 4.

#### Análisis del resultado

A partir de la tabla anterior, la mayoría del personal administrativo es subordinado, con un indicador de 12 personas (40 %). Seguidamente, 8 participantes son directores de departamentos de la UNADECA (27 %), 5 colaboradores son directores de escuela (17 %) y 5 personas (17 %) se desenvuelven en el perfil profesional de jefes.

Tabla 5

*Antigüedad en el cargo actual*

<b>Rango de tiempo</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia porcentual</b>
1 mes - 2 años	7	23 %
2 - 4 años	10	33 %
4 - 6 años	4	13 %
6 - 8 años	1	3 %
8 - 10 años	3	10 %
10 - 12 años	4	13 %
12 - 14 años	1	3 %
Total	30	100 %

Fuente: Cuestionario para la evaluación del síndrome de *burnout*, elaboración propia, 2018.

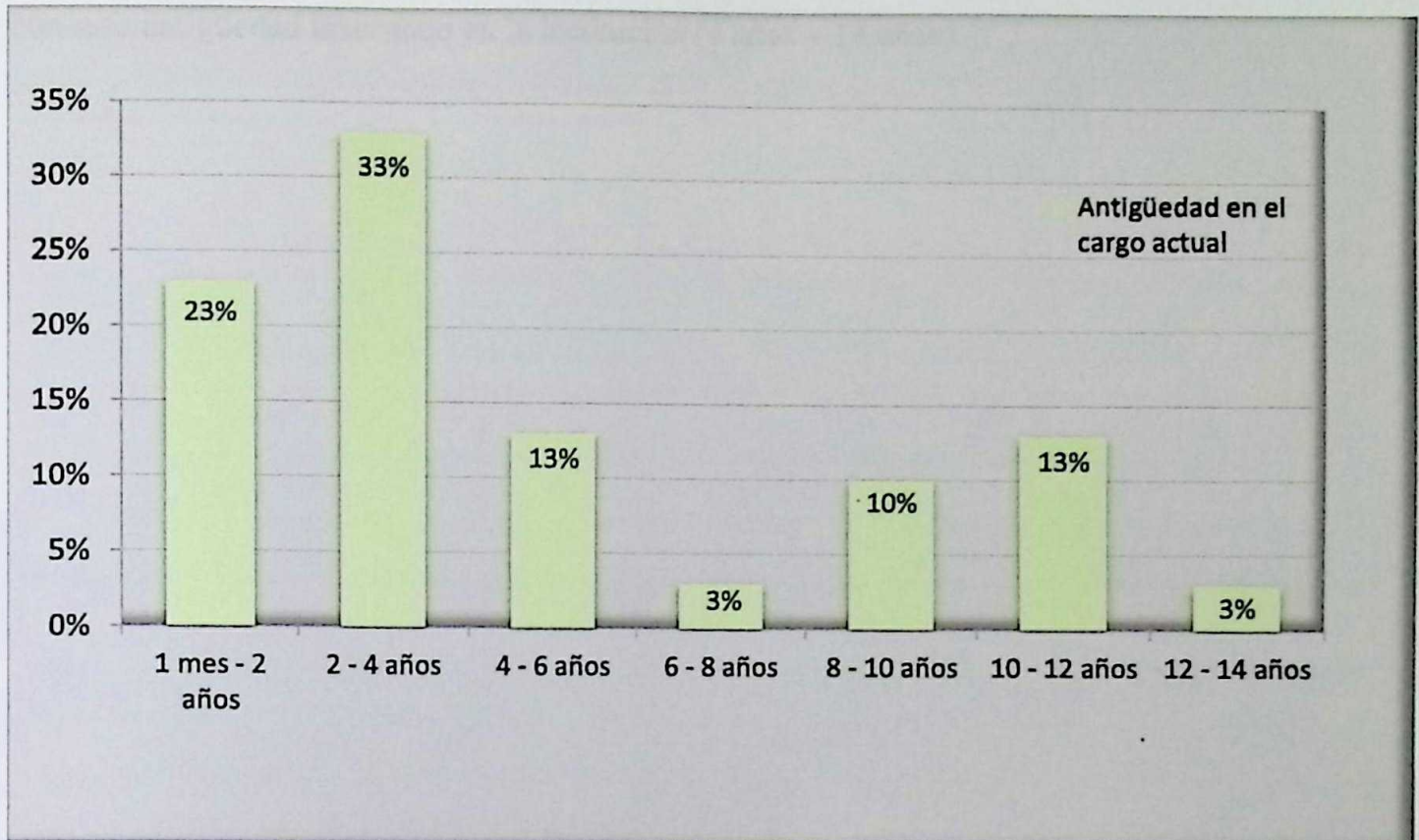


Gráfico 5. Antigüedad en el cargo actual

Fuente: Elaboración propia, 2018, con base en la tabla 5.

### Análisis del resultado

En este gráfico se aprecia que de las 30 personas encuestadas, la mayoría -con un indicador de 10 (33 %)- tiene de 2 a 4 años laborando en la UNADECA; no obstante, 7 participantes (23 %) han estado en el lapso de 1 mes a 2 años trabajando, asimismo 4 personas (13 %) indican que tienen de 4 a 6 años brindando sus servicios, con un mismo porcentaje otros 4 colaboradores (13 %) manifiestan contar con 10 a 12 años de antigüedad en el cargo actual de trabajo, sin embargo 1 persona (3 %) señala que tiene de 6 a 8 años en su área laboral, aunque con igual porcentaje 1 participante (3 %) menciona que está entre 12 a 14 años.

Es importante destacar que la mayoría del personal administrativo de la UNADECA tiene poco tiempo de brindar sus servicios (1 mes – 4 años), mientras que la otra parte cuenta

con más antigüedad laborando en la institución (4 años – 14 años).

Tipo de estudio

Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Gravemente	2	5%
Intermedio	11	27%
Leve	30	73%

Gráfico: Distribución para la evaluación del síndrome de estrés en el personal de enfermería

Tabla 6

*Tipo de contrato*

<b>Contrato</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia porcentual</b>
Definido	9	30 %
Indefinido	21	70 %
Total	30	100 %

Fuente: Cuestionario para la evaluación del síndrome de *burnout*, elaboración propia, 2018.

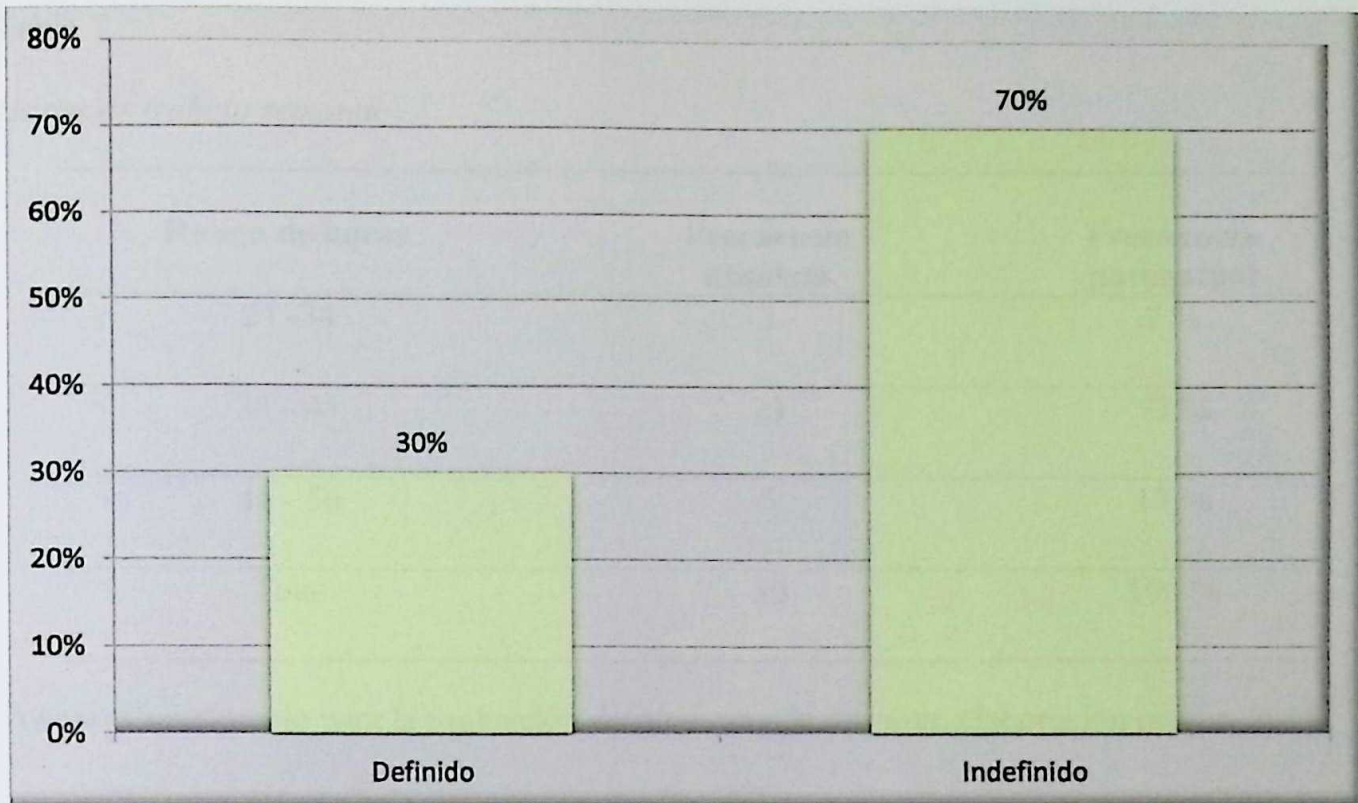


Gráfico 6. Tipo de contrato

Fuente: Elaboración propia, 2018, con base en la tabla 6.

### Análisis del resultado

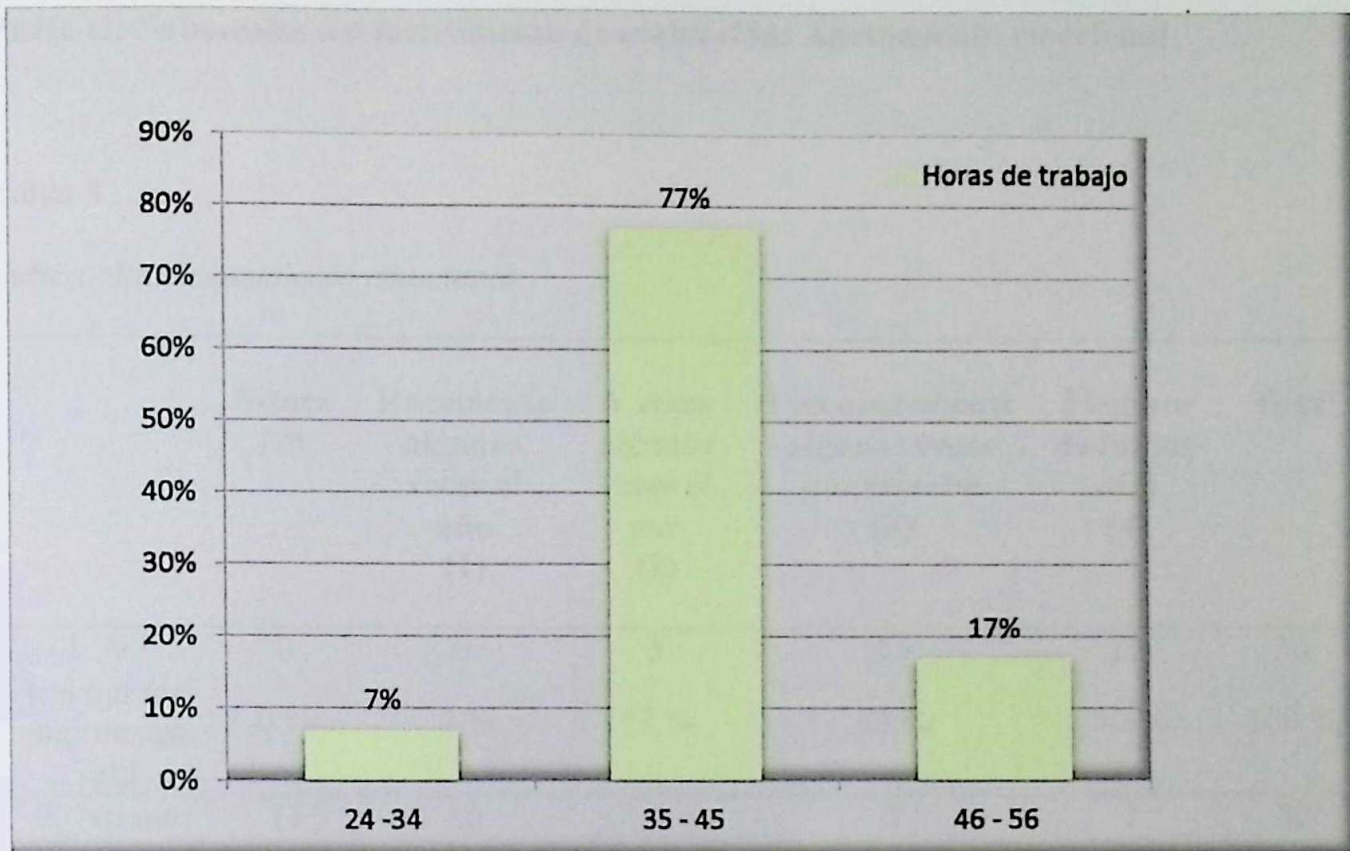
De acuerdo con la tabla anterior, se aprecia que de las 30 personas del personal administrativo encuestado, 21 colaboradores (70 %) brindan sus servicios laborales mediante contrato indefinido, por otra parte 9 participantes (30 %) trabajan por medio de contrato definido.

Tabla 7

*Horas de trabajo semanal*

<b>Rango de horas</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia porcentual</b>
24 -34	2	7 %
35 - 45	23	77 %
46 - 56	5	17 %
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Cuestionario para la evaluación del síndrome de *burnout*, elaboración propia, 2018.



*Gráfico 7.* Horas de trabajo semanal

Fuente: Elaboración propia, 2018, con base en la tabla 7.

### **Análisis del resultado**

De las 30 personas encuestadas, 23 (77 %) trabajan de 35 a 45 horas semanales, mientras que 5 colaboradores (17 %) laboran de 46 a 56 horas y 2 participantes (7 %) gestionan de 24 a 34 horas a la semana.

**Parte II: Subescalas del instrumento de evaluación: Agotamiento emocional**

Tabla 8

*Subescala: Agotamiento emocional*

	Nunca (0)	Raramente algunas veces al año (1)	A veces algunas veces al mes (2)	Frecuentemente algunas veces por semana (3)	Siempre todos los días (4)	Total
1. Mi trabajo me supone un reto	0 0 %	0 0 %	5 17 %	13 43 %	12 40 %	30 100 %
2. No me apetece atender a algunos estudiantes	13 43 %	10 34 %	5 17 %	1 3 %	1 3 %	30 100 %
3. Creo que muchos estudiantes son insoportables	17 57 %	11 37 %	2 6 %	0 0 %	0 0 %	30 100 %
4. Creo que los familiares de los estudiantes son unos pesados	22 74 %	7 23 %	1 3 %	0 0 %	0 0 %	30 100 %
5. Pienso que estoy saturado por el trabajo	1 3 %	2 7 %	9 30 %	14 47 %	4 13 %	30 100 %

6. Tengo remordimientos por algunos de mis comportamientos en el trabajo	16 53 %	11 38 %	1 3 %	1 3 %	1 3 %	30 100 %
7. Etiqueto o clasifico a los estudiantes según su comportamiento	14 47 %	8 27 %	6 20 %	0 0 %	2 6 %	30 100 %
8. Pienso que debería pedir disculpas a alguien por mi comportamiento	10 33 %	14 47 %	3 10 %	0 0 %	3 10 %	30 100 %
9. Me siento mal por algunas cosas que he dicho en el trabajo	7 24 %	21 70 %	1 3 %	0 0 %	1 3 %	30 100 %

Fuente: Cuestionario para la evaluación del síndrome de *burnout*, elaboración propia, 2018.

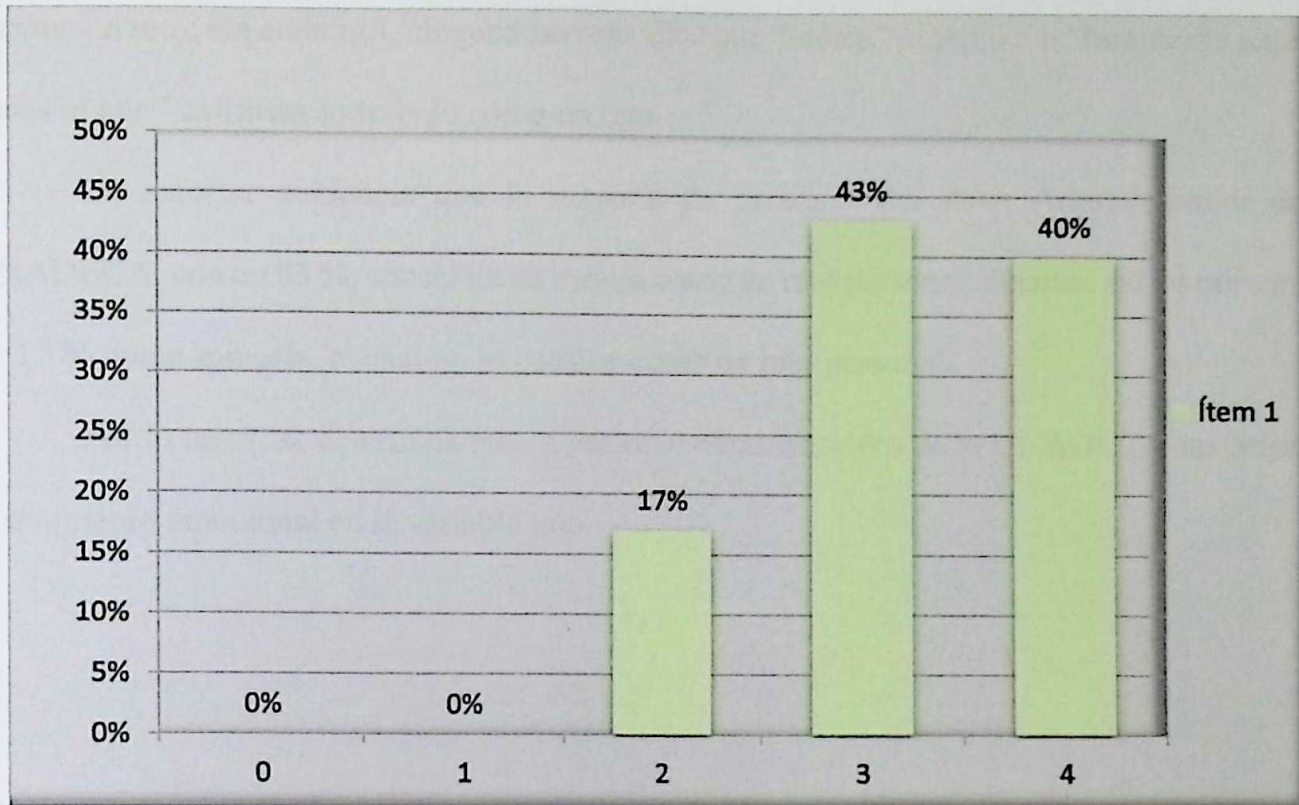


Gráfico 8.1. Mi trabajo me supone un reto

Fuente: Elaboración propia, 2018, con base en la tabla 8.

### Análisis del resultado

Para el análisis respectivo de los datos extraídos por medio del instrumento de evaluación, se procede a examinar cada una de las respuestas obtenidas de cada variable mediante porcentajes.

Por consiguiente, se analiza la manifestación de agotamiento emocional en el personal administrativo de la UNADECA como respuesta psicósomática al estrés laboral crónico.

Como primera variable, se evalúa cuántas personas de las 30 encuestadas toman su trabajo como un reto personal, por lo cual se evidencia a través de la tabla anterior que un total de 13 personas (43 %) frecuentemente algunas veces por semana miran su trabajo como un reto personal, 12 participantes (40 %) indican que siempre todos los días consideran su trabajo como un reto personal y 5 colaboradores (17 %) creen que a veces algunas veces al mes su trabajo les

supone un reto; sin embargo, ninguna persona dice que “nunca” ni tampoco “raramente algunas veces al año” califican su trabajo como un reto.

Lo anterior evidencia que la mayoría de personas del Área Administrativa de la UNADECA, con un 83 %, considera su trabajo como un reto personal, dejando así un porcentaje de 17 % como minoría, el cual no lo califica como un reto personal.

Por lo tanto, se determina que el personal administrativo de la UNADECA no presenta agotamiento emocional en la variable uno.

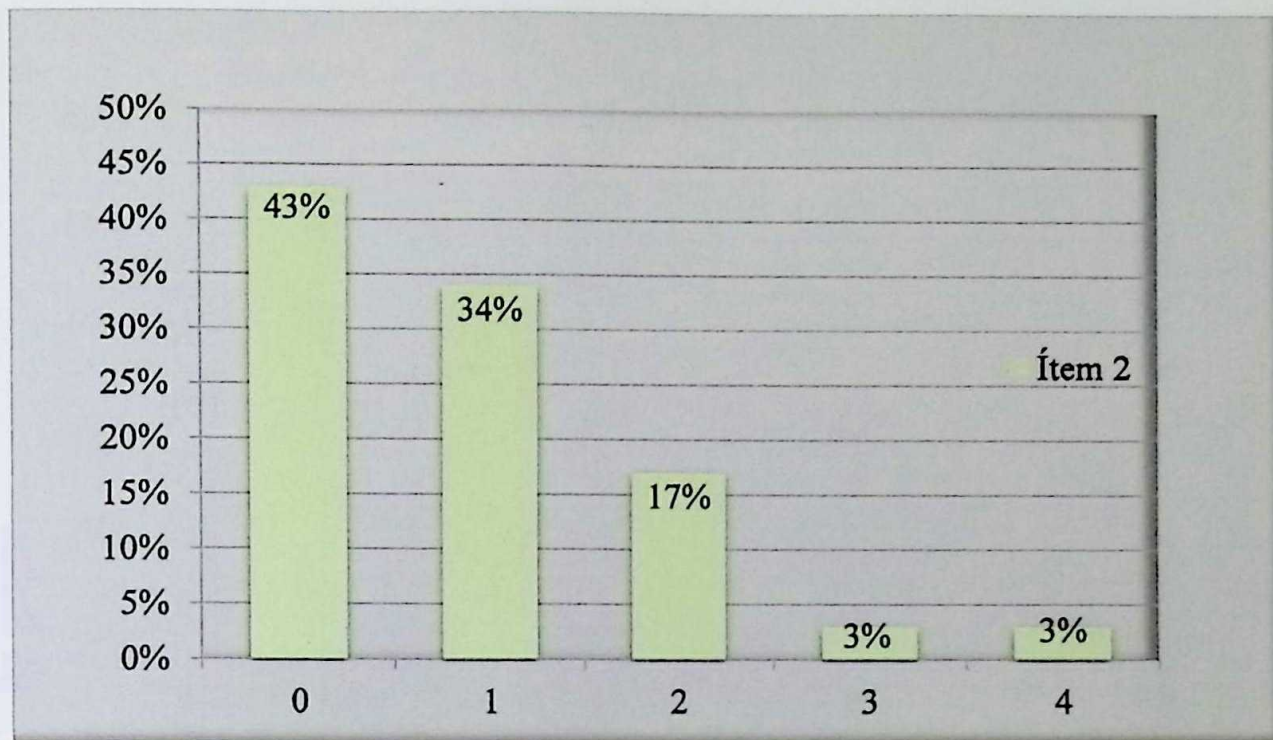


Gráfico 8.2. No me apetece atender a algunos estudiantes

Fuente: Elaboración propia, 2018, con base en la tabla 8.

### Análisis del resultado

A partir de la tabla anterior, se evidencian las respuestas de la segunda variable del instrumento de evaluación en la subescala de agotamiento emocional, en cuanto a si al personal administrativo de la UNADECA no le apetece atender a algunos estudiantes. Así, se aprecia un total de 13 personas (43 %) indicando mediante la escala de Likert la opción de “nunca”, 10 participantes (34 %) dicen que raramente algunas veces al año, 5 colaboradores (17 %) señalan que a veces algunas veces al mes, 1 persona (3 %) contesta que frecuentemente algunas veces por semana y 1 último participante (3 %) responde que siempre todos los días.

Por lo tanto, el personal administrativo muestra agotamiento emocional parcial en la variable dos del instrumento de evaluación.

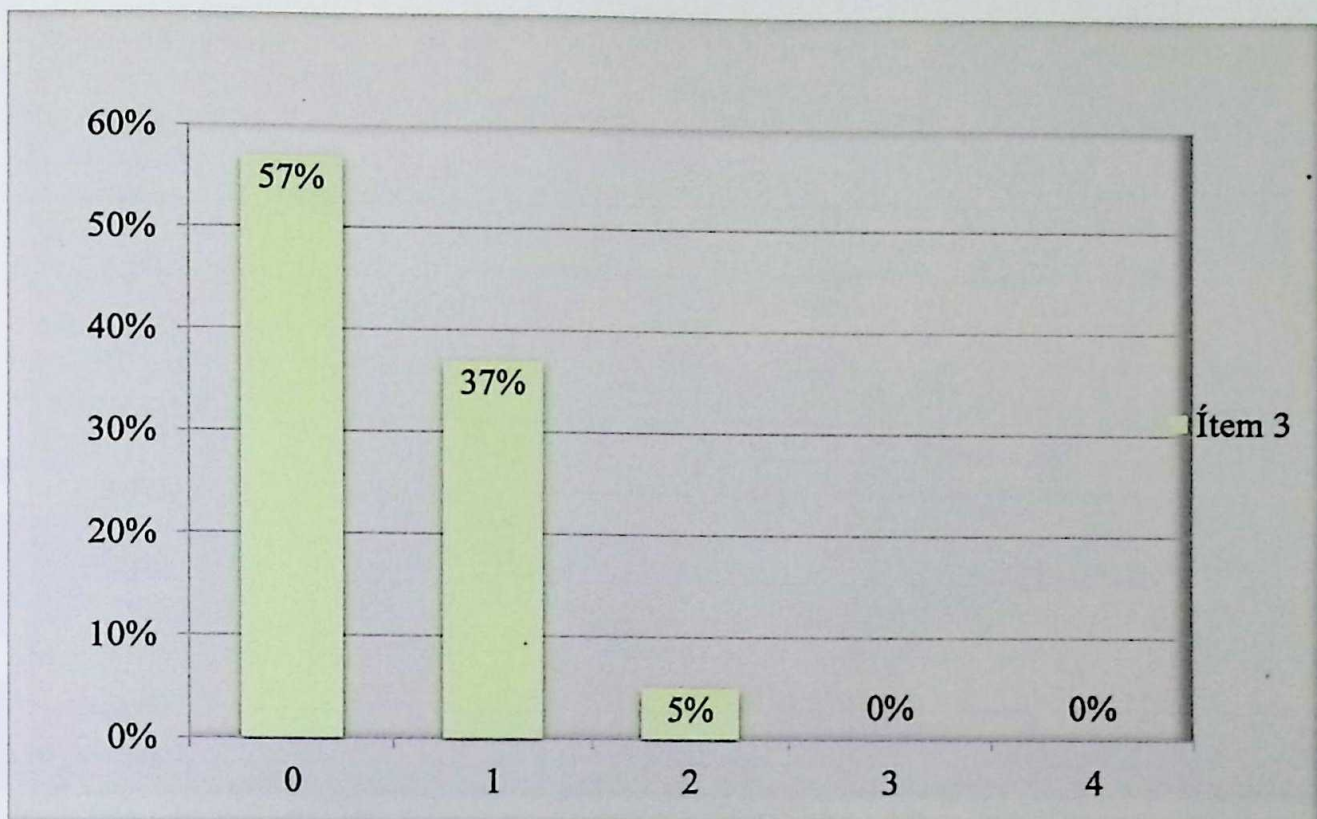


Gráfico 8.3: Creo que muchos estudiantes son insoportables

Fuente: Elaboración propia, 2018, con base en la tabla 8.

### Análisis del resultado

Como tercera variable en cuanto a la manifestación de agotamiento emocional, se evalúa si el personal administrativo de la UNADECA considera que muchos estudiantes son insoportables, obteniendo que 17 personas (57 %) -como mayoría- indican que nunca lo creen de este modo, 11 participantes (37 %) señalan que raramente algunas veces al año, 2 colaboradores (6 %) dicen que a veces algunas veces al mes y ninguna persona responde las opciones “frecuentemente algunas veces por semana” o “siempre todos los días”.

Por lo tanto, lo anterior evidencia que el personal administrativo no presenta agotamiento emocional en la tercera variable del instrumento de evaluación.

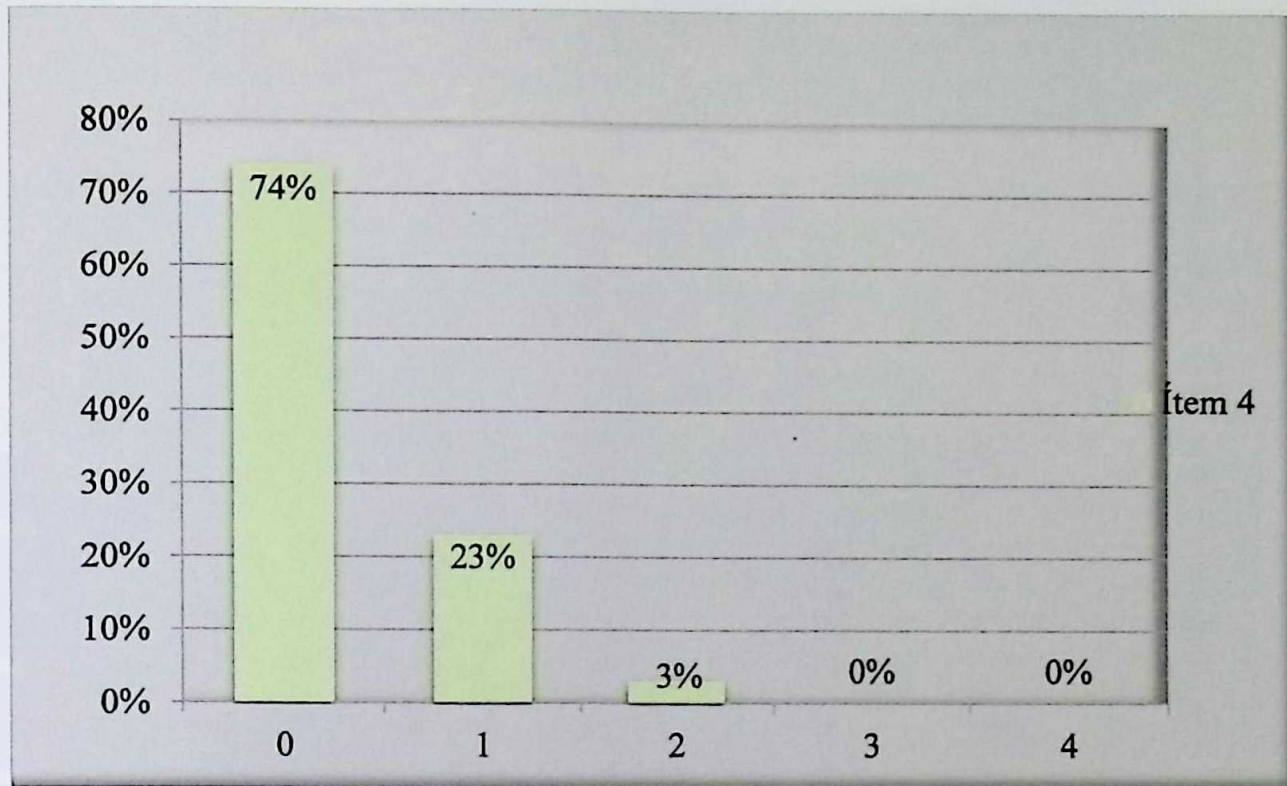


Gráfico 8.4. Creo que los familiares de los estudiantes son unos pesados

Fuente: Elaboración propia, 2018, con base en la tabla 8.

### Análisis del resultado

De acuerdo con la cuarta variable de agotamiento emocional, se toma en cuenta si el personal administrativo considera que los familiares de los estudiantes son unos pesados, obteniendo un resultado de 22 personas (74 %) como mayoría quienes manifiestan que nunca piensan de este modo, 7 colaboradores (23 %) indican que raramente algunas veces al año, 1 participante (3 %) señala que a veces algunas veces al mes y ninguna persona elige las opciones “frecuentemente algunas veces por semana” ni “siempre todos los días”.

Por lo tanto, el personal administrativo no presenta agotamiento emocional en la variable número cuatro.

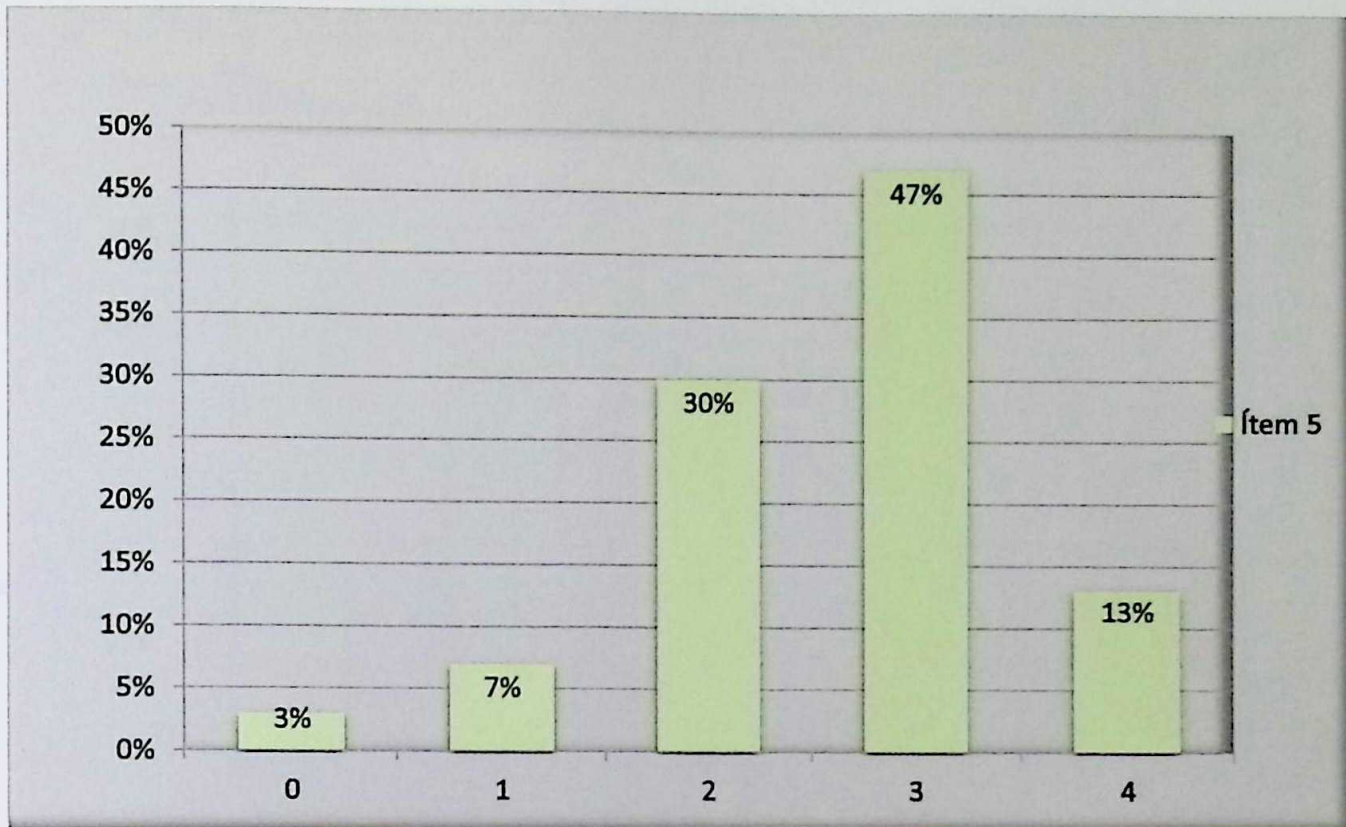


Gráfico 8.5. Pienso que estoy saturado por el trabajo

Fuente: Elaboración propia, 2018, con base en la tabla 8.

### Análisis del resultado

Conforme con la quinta variable de agotamiento emocional, se evalúa si el personal administrativo piensa que está saturado por el trabajo, obteniendo que 14 personas (47 %) afirman que sí están saturadas por el trabajo frecuentemente algunas veces por semanas, 9 participantes (30 %) mencionan que a veces algunas veces por mes, 4 colaboradores (13 %) dicen que siempre todos los días, 2 personas (7 %) contestan que raramente algunas veces al año, mientras 1 persona (3 %) responde que nunca.

Por consiguiente, se evidencia que el personal administrativo manifiesta agotamiento emocional en la variable número cinco.

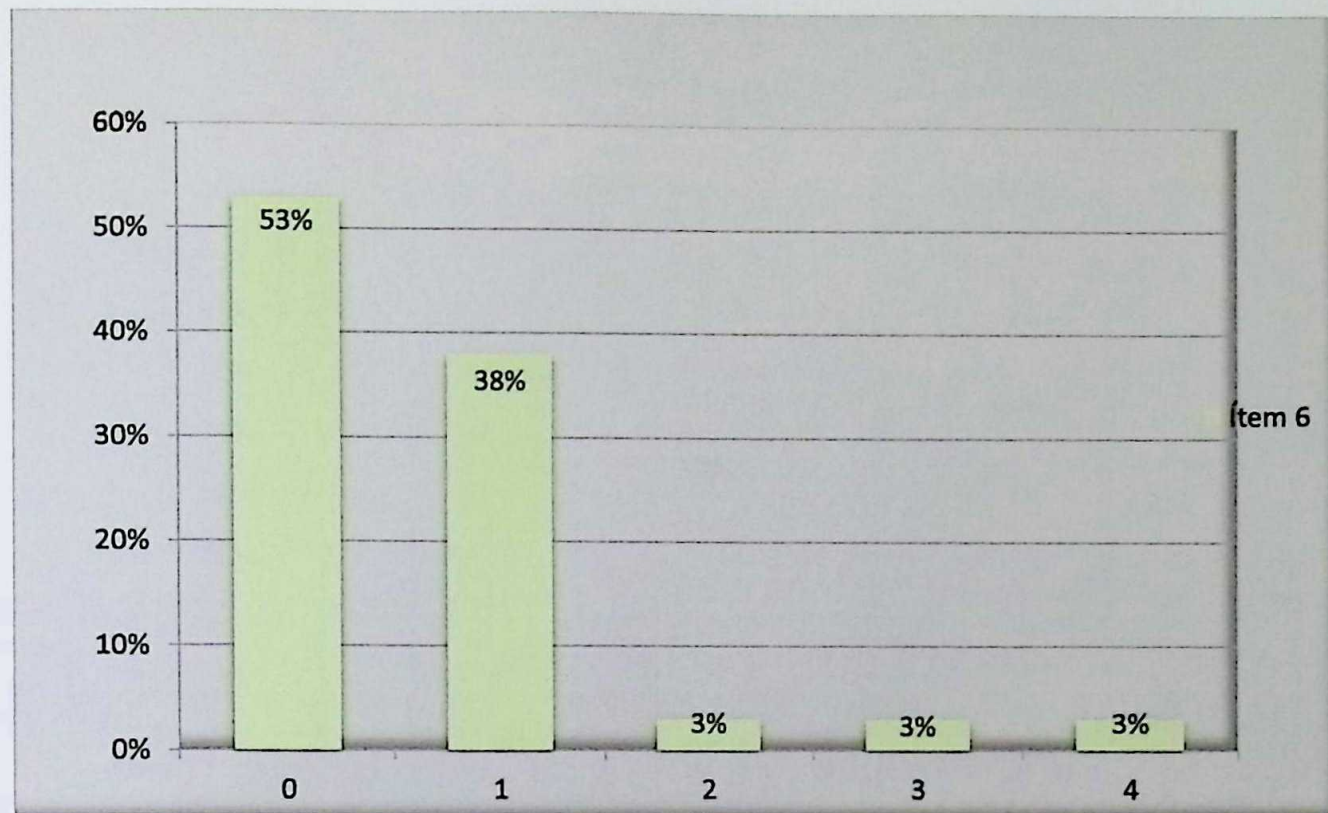


Gráfico 8.6. Tengo remordimientos por algunos de mis comportamientos en el trabajo

Fuente: Elaboración propia, 2018, con base en la tabla 8.

### Análisis del resultado

Según la variable seis de agotamiento emocional, se mide si el personal administrativo tiene remordimientos por algunos de sus comportamientos en el trabajo, determinando que 16 personas (53 %) -como mayoría- no presentan remordimientos nunca, 11 participantes (38 %) dicen que raramente algunas veces al año, 1 persona (3 %) indica que a veces algunas veces al mes, asimismo 1 persona (3 %) afirma que frecuentemente algunas veces por semana y otra persona (3 %) contesta que siempre todos los días.

Por lo tanto, el personal administrativo de la UNADECA no manifiesta agotamiento emocional en la variable número seis.

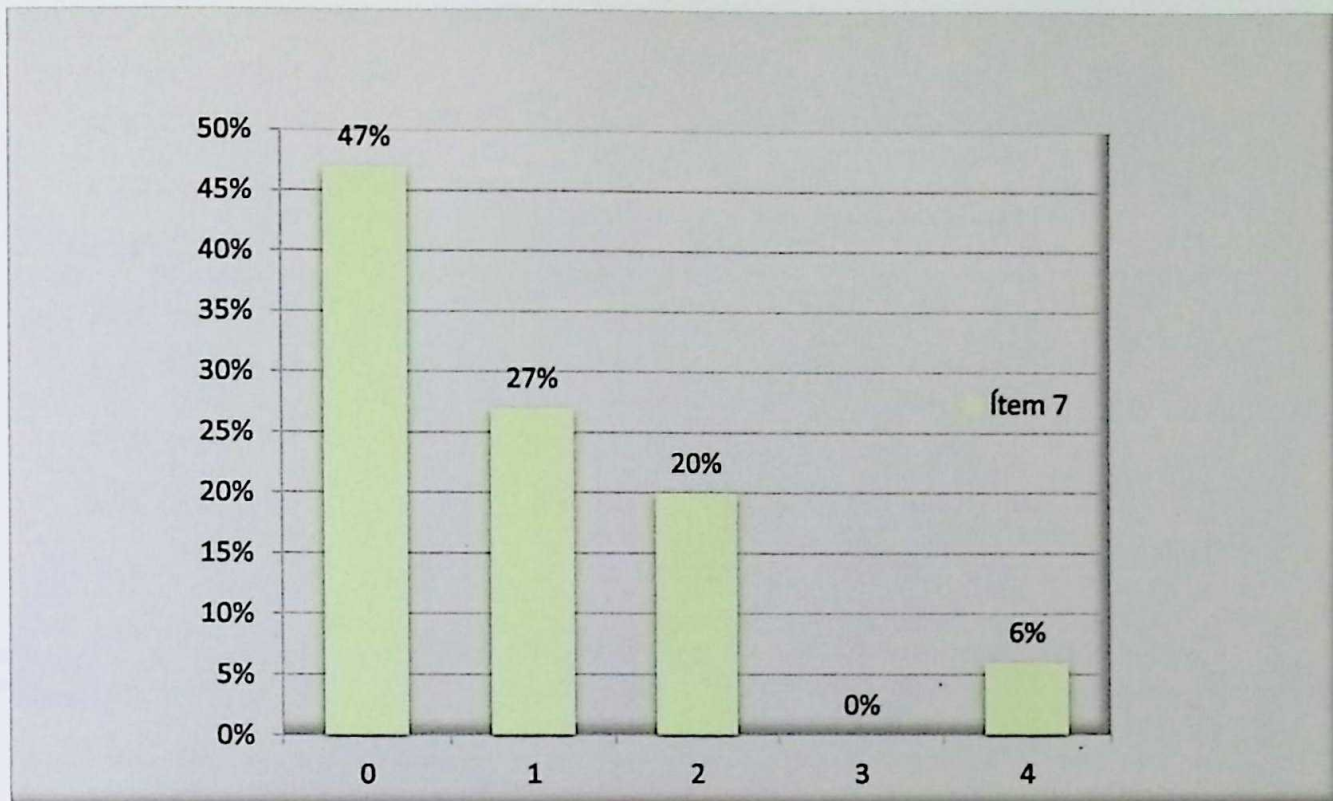


Gráfico 8.7. Etiqueta o clasifico a los estudiantes según su comportamiento

Fuente: Elaboración propia, 2018, con base en la tabla 8.

### Análisis del resultado

Conforme con la variable siete en cuanto a la evaluación de manifestación de agotamiento emocional, se determina si el personal administrativo etiqueta o clasifica a los estudiantes según su comportamiento, obteniendo que 14 personas (47 %) afirman que nunca hacen lo expuesto, 8 colaboradores (27 %) dicen que raramente algunas veces al año, 6 participantes (20 %) señalan que a veces algunas veces al mes, 2 personas (6 %) comentan que siempre todos los días, sin embargo ningún colaborador elige la opción “frecuentemente algunas veces por semana”.

Por lo tanto, cabe esclarecer que el personal administrativo muestra agotamiento emocional parcial en la variable siete.

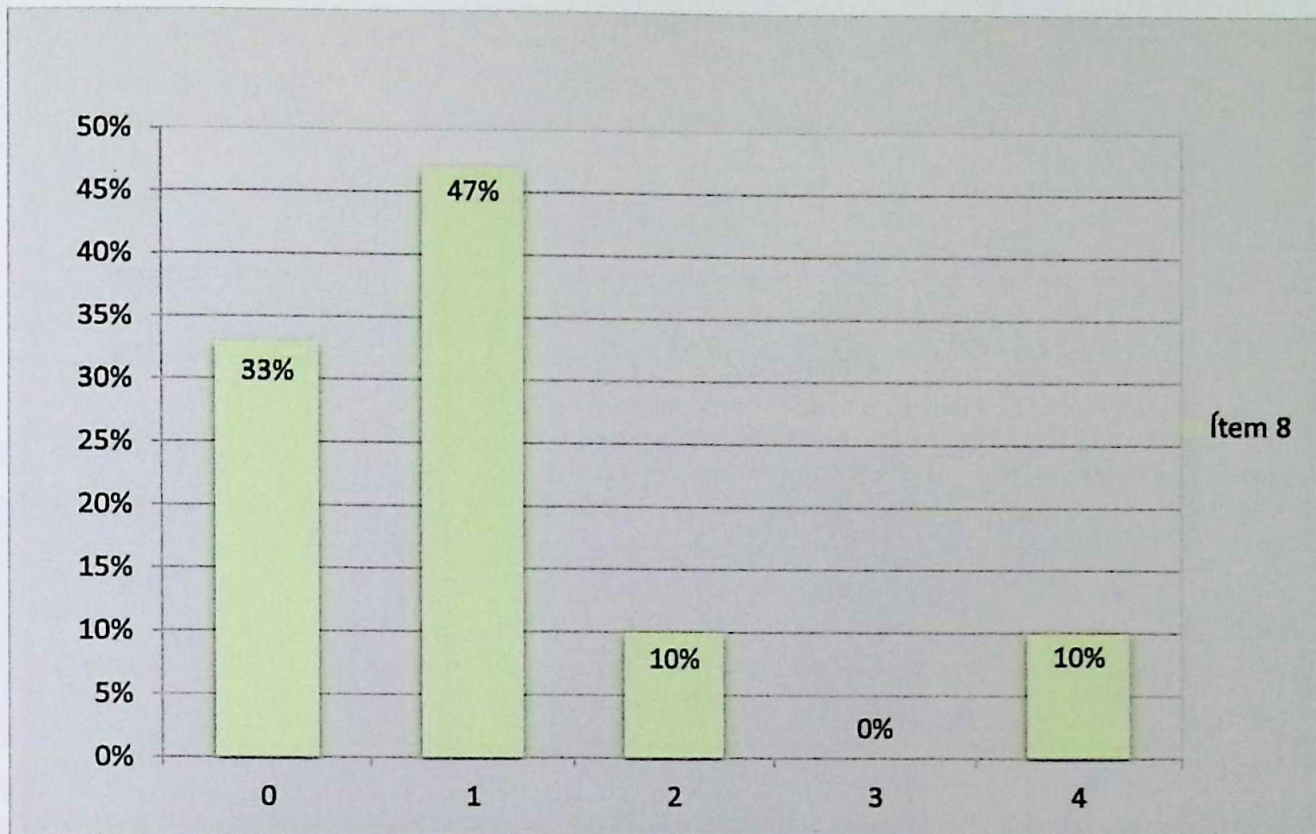


Gráfico 8.8. Pienso que debería pedir disculpas a alguien por mi comportamiento

Fuente: Elaboración propia, 2018, con base en la tabla 8.

### Análisis del resultado

Acorde con la variable ocho de la subescala de agotamiento emocional, se pregunta si el personal administrativo considera que debería pedir disculpas a alguien por su comportamiento en el trabajo, consiguiendo así un resultado de 14 personas (47 %) -como mayor indicador- que raramente algunas veces al año piensan que deberían pedir disculpas, 10 participantes (33 %) señalan que nunca, 3 personas (10 %) indican que a veces algunas veces al mes y 3 colaboradores (10 %) dicen que siempre.

Así las cosas, se hace hincapié en que el personal administrativo muestra agotamiento emocional parcial en la variable número ocho.

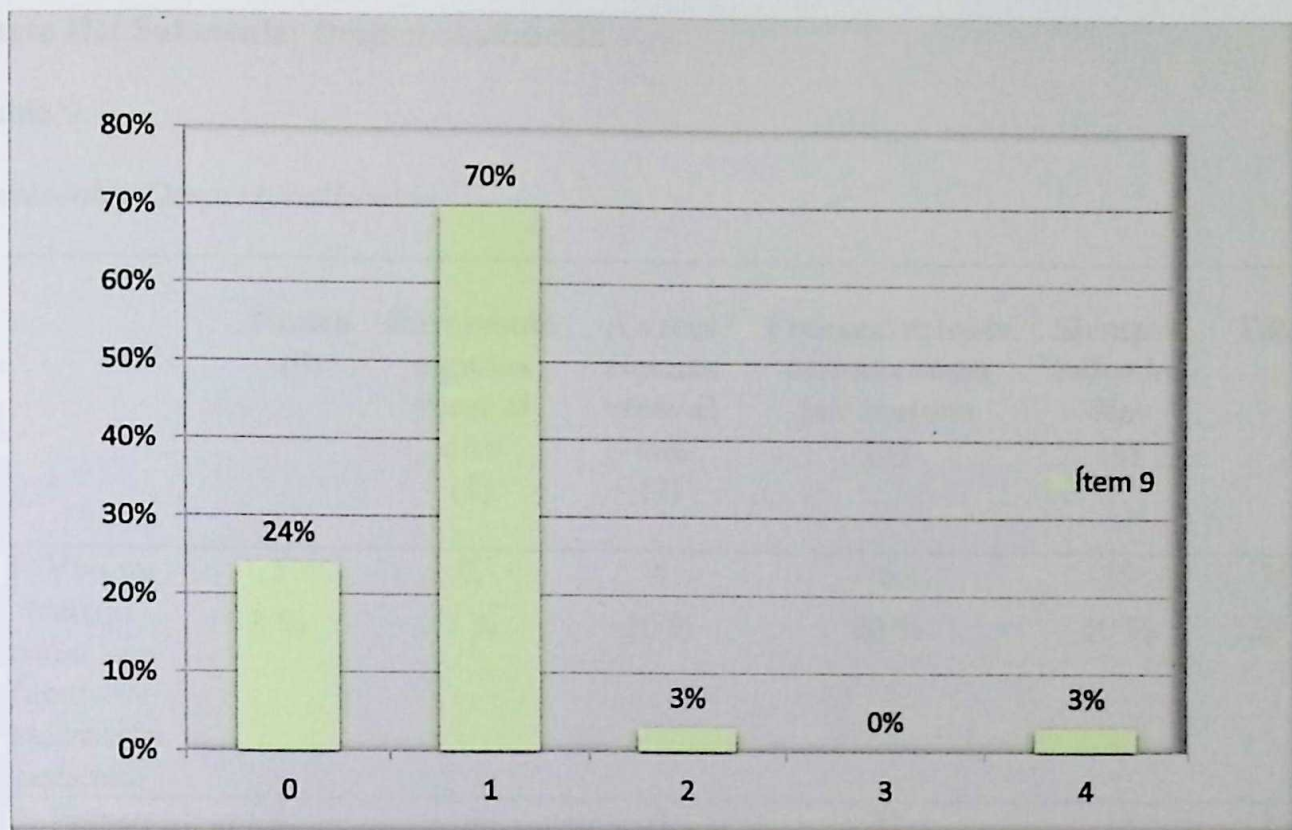


Gráfico 8.9. Me siento mal por algunas cosas que he dicho en el trabajo

Fuente: Elaboración propia, 2018, con base en la tabla 8.

### Análisis del resultado

La variable nueve en cuanto a agotamiento emocional concierne, evalúa si el personal administrativo se siente mal por algunas cosas que ha dicho en el trabajo, con un total de 21 personas (70 %) -como mayoría- en la obtención de respuestas indicativas que raramente algunas veces al año se sienten mal, 7 colaboradores (24 %) responden que nunca, 1 participante (3 %) señala que a veces algunas veces al mes y 1 persona (3 %) dice que siempre.

Por consiguiente, se declara que el personal administrativo de la UNADECA no manifiesta agotamiento emocional en la variable número 9.

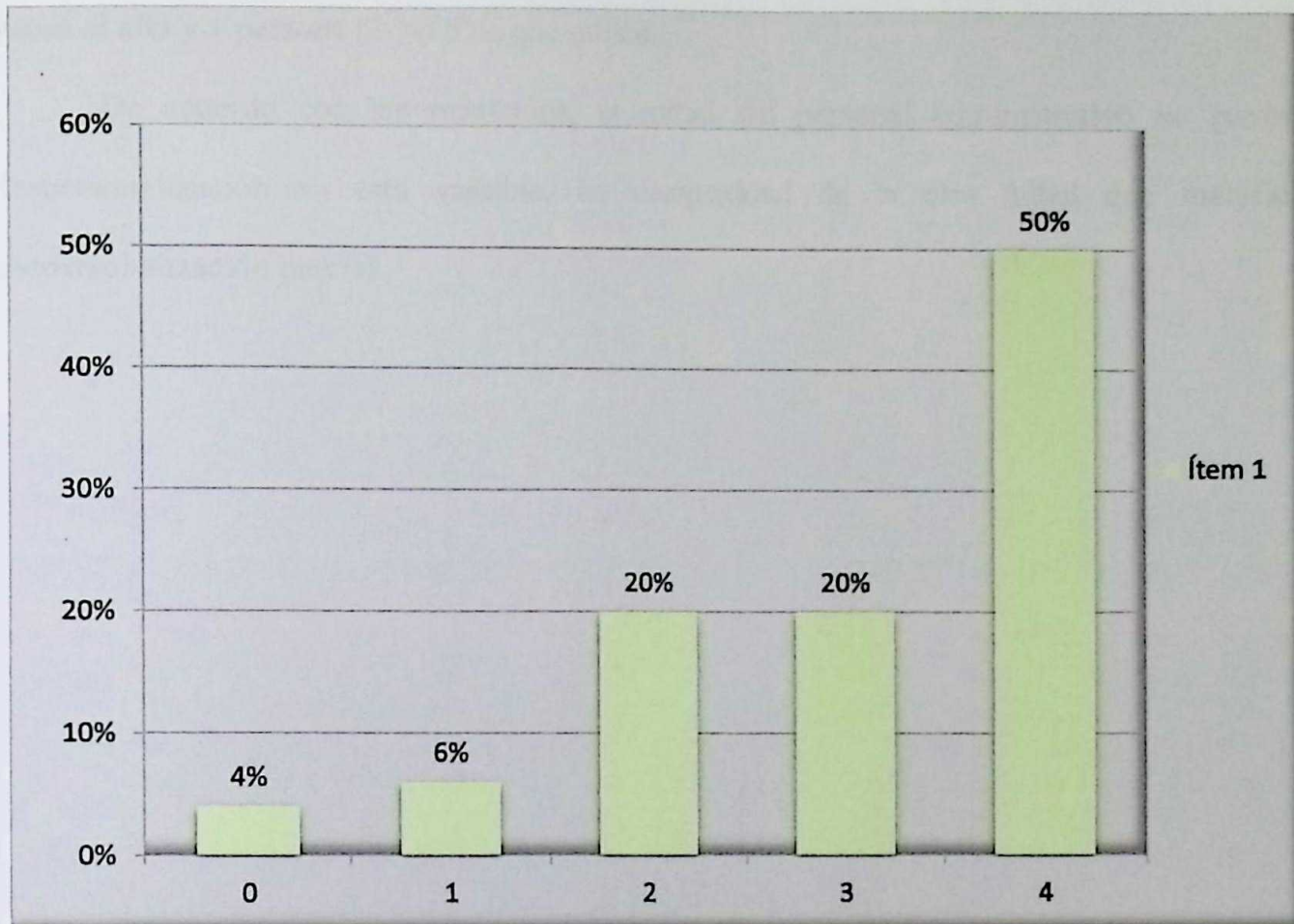
**Parte III: Subescala: Despersonalización**

Tabla 9

*Subescala: Despersonalización*

	Nunca (0)	Raramente algunas veces al año (1)	A veces algunas veces al mes (2)	Frecuentemente algunas veces por semana (3)	Siempre todos los días (4)	Total
1. Veo mi trabajo como una fuente de realización personal	1 3 %	2 7 %	6 20 %	6 20 %	15 50 %	30 100 %
2. Pienso que mi trabajo me aporta cosas positivas	0 0 %	0 0 %	3 10 %	12 40 %	15 50 %	30 100 %
3. Me apetece ser irónico con algunos estudiantes	23 77 %	5 17 %	1 3 %	0 0 %	1 3 %	30 100 %
4. Mi trabajo me resulta gratificante	0 0 %	0 0 %	3 10 %	13 43 %	14 47 %	30 100 %

Fuente: Cuestionario para la evaluación del síndrome de *burnout*, elaboración propia, 2018.



*Gráfico 9.1. Veo mi trabajo como una fuente de realización personal*

Fuente: Elaboración propia, 2018, con base en la tabla 9.

### **Análisis del resultado**

Para el análisis respectivo de datos, en cuanto a la segunda categorización del instrumento de evaluación, se interpretan las respuestas del personal administrativo referentes a despersonalización.

Como primera variable, se examina si el personal administrativo mira su trabajo como una fuente de realización personal, obteniendo como resultado que 15 personas (50 %) contestan que siempre todos los días ven su trabajo como fuente de realización personal, 6 colaboradores (20 %) indican que frecuentemente algunas veces por semana, 6 participantes (20 %) señalan que a veces algunas veces al mes, 2 personas (7 %) contestan que raramente algunas

veces al año y 1 persona (3 %) dice que nunca.

De acuerdo con los resultados, la mitad del personal administrativo no presenta despersonalización en esta variable, en desigualdad de la otra mitad que manifiesta despersonalización parcial.

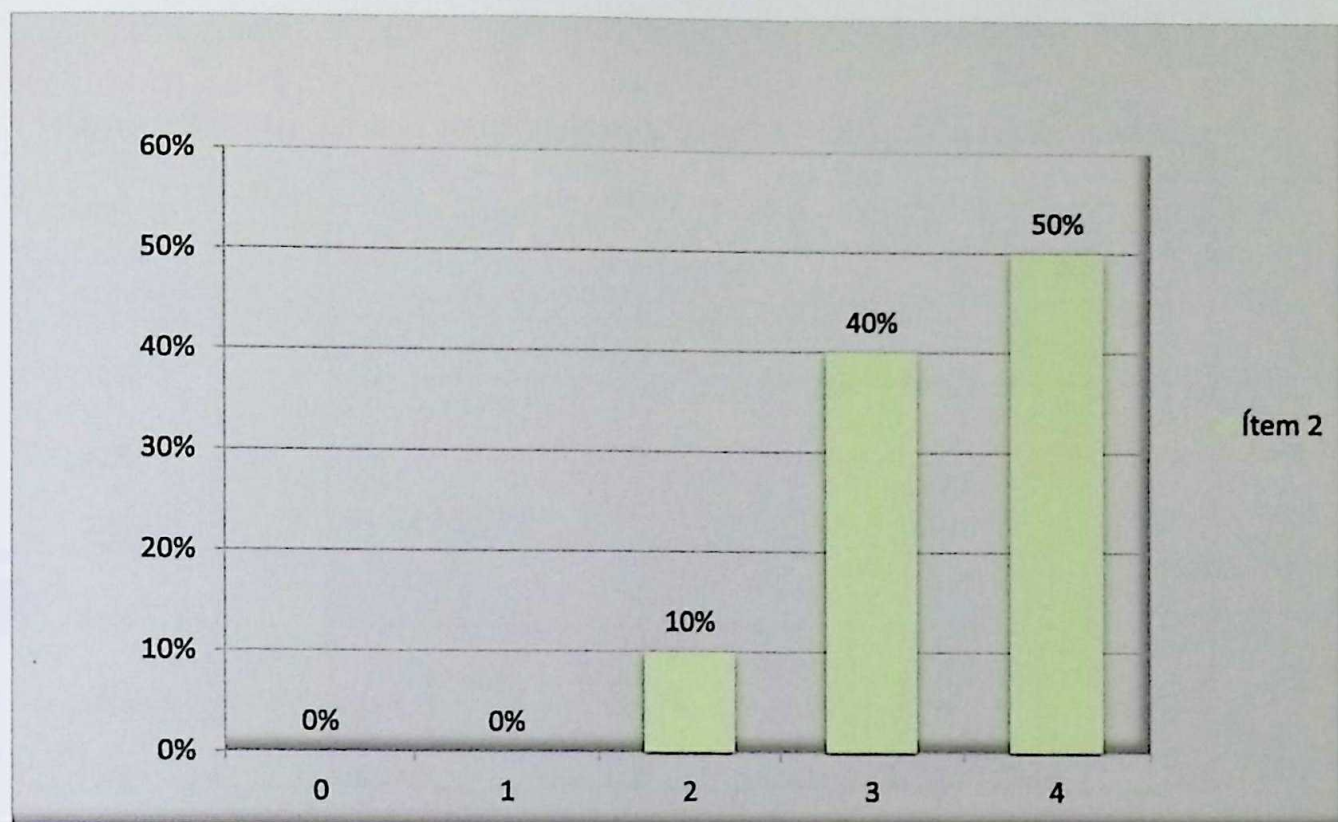


Gráfico 9.2. Pienso que mi trabajo me aporta cosas positivas

Fuente: Elaboración propia, 2018, con base en la tabla 9.

### Análisis del resultado

Respecto a la segunda variable de despersonalización, se evalúa si el personal administrativo de la UNADECA encuestado piensa que su trabajo le aporta cosas positivas. De esta manera, la mitad, 15 personas (50 %), indica que siempre todos los días su trabajo le aporta cosas positivas; 12 colaboradores (40 %) señalan que frecuentemente algunas veces por semana; 3 participantes contestan que a veces algunas veces al mes y ninguna persona elige las opciones “raramente algunas veces al año” o “nunca”.

Por medio de estos resultados, se establece que la mitad del personal administrativo no presenta despersonalización en esta variable, a diferencia de la otra mitad que manifiesta despersonalización parcial.

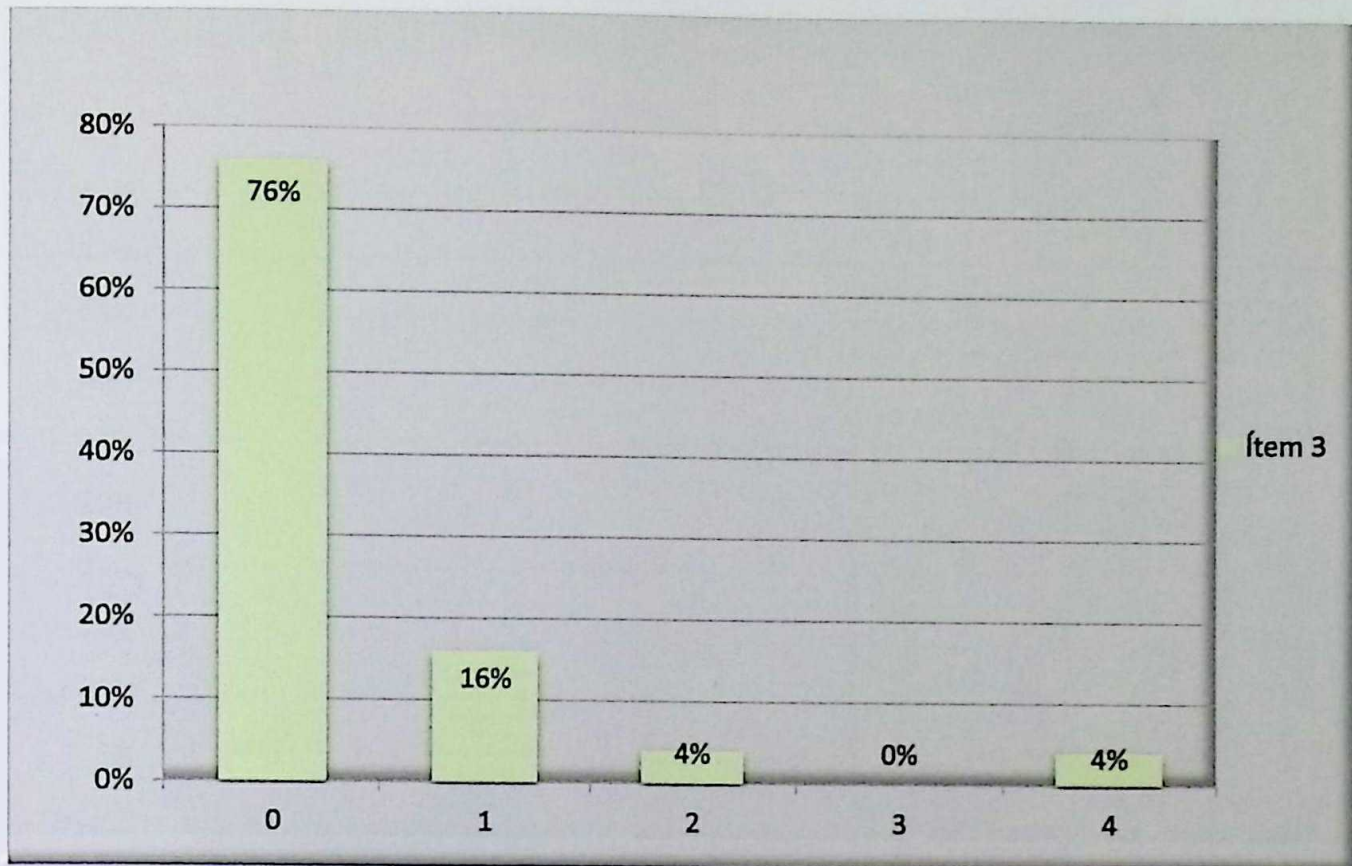


Gráfico 9.3. Me apetece ser irónico con algunos estudiantes

Fuente: Elaboración propia, 2018, con base en la tabla 9.

### Análisis del resultado

Respecto a la tercera variable, se le pregunta al personal administrativo si le apetece ser irónico con algunos estudiantes, obteniendo que 23 personas (77 %) -como mayoría- contestan que nunca, 5 participantes (17 %) señalan que raramente algunas veces al año, 1 colaborador (3 %) menciona que a veces algunas veces al mes y 1 persona (3 %) dice que siempre todos los días.

Lo anterior evidencia que el personal administrativo de la UNADECA no es irónico con algunos estudiantes. Es decir, en la tercera variable no presentan despersonalización como tal.

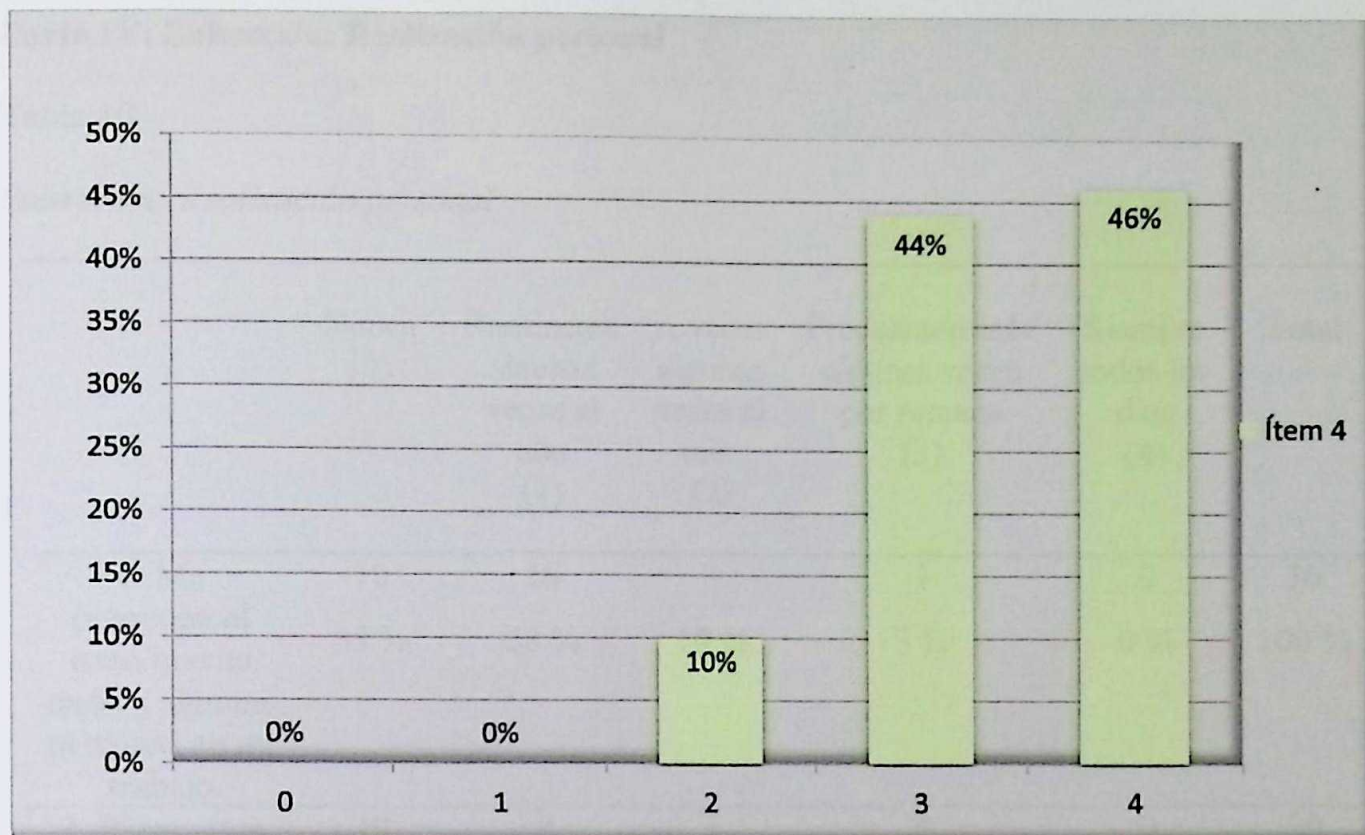


Gráfico 9.4. Mi trabajo me resulta gratificante

Fuente: Elaboración propia, 2018, con base en la tabla 9.

#### Análisis del resultado

Como cuarta variable, en despersonalización se evalúa si al personal administrativo le resulta gratificante su trabajo, obteniendo como resultado que 14 personas (47 %) indican que siempre todos los días les resulta gratificante, 13 colaboradores (43 %) señalan que frecuentemente algunas veces por semana y 3 participantes (10 %) dicen que a veces algunas veces al mes.

Lo anterior evidencia que a la mayoría del personal administrativo le resulta gratificante su trabajo, lo cual no significa despersonalización en la cuarta variable.

**Parte IV: Subescala: Realización personal**

Tabla 10

*Subescala: Realización personal*

	Nunca (0)	Raramente algunas veces al año (1)	A veces algunas veces al mes (2)	Frecuentemente algunas veces por semana (3)	Siempre todos los días (4)	Total
1. Me preocupa el trato que he dado a algunas personas en mi trabajo	10 33 %	16 53 %	3 10 %	1 3 %	0 0 %	30 100 %
2. Pienso que trato con indiferencia a algunos estudiantes	19 63 %	8 27 %	1 3 %	2 7 %	0 0 %	30 100 %
3. Me siento culpable por alguna de mis actitudes en el trabajo	12 40 %	10 33 %	7 23 %	1 3 %	0 0 %	30 100 %
4. Me siento agobiado por el trabajo	0 0 %	11 37 %	12 40 %	4 13 %	3 10 %	30 100 %
5. Me siento cansado físicamente en el trabajo	0 0 %	6 20 %	12 40 %	6 20 %	6 20 %	30 100 %
6. Me siento desgastado emocionalmente	1 3 %	10 33 %	12 40 %	4 13 %	3 10 %	30 100 %

7. Me siento ilusionado por mi trabajo	1	3	6	10	10	30
	3 %	10 %	20 %	33 %	33 %	100 %

Fuente: Cuestionario para la evaluación del síndrome de *burnout*, elaboración propia, 2018.

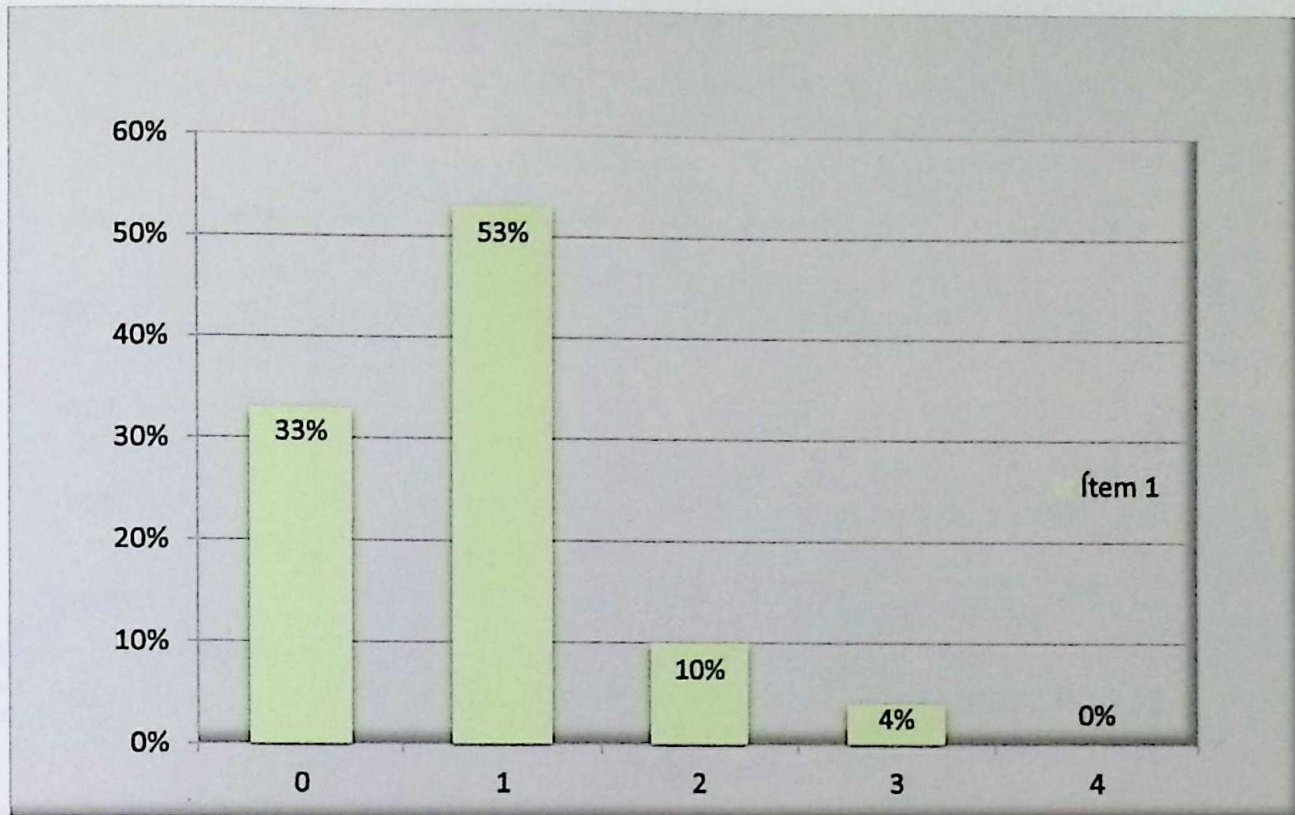


Gráfico 10.1. Me preocupa el trato que he dado a algunas personas en mi trabajo

Fuente: Elaboración propia, 2018, con base en la tabla 10.

### Análisis del resultado

Para la descripción analítica de la tercera subescala del instrumento de evaluación, realización personal, se procede a evaluar cada una de las siete variables que presenta.

En primera instancia, se examina si al personal administrativo le preocupa el trato que ha dado a algunas personas en su trabajo, obteniendo como resultado que 16 colaboradores (53 %) la mayoría afirman que raramente algunas veces al año, 10 participantes (33 %) indican que nunca, 3 personas (10 %) responden que a veces algunas veces al mes y 1 colaborador (3 %) contesta que frecuentemente algunas veces al mes.

Por consiguiente, el personal administrativo no muestra falta de realización personal en la variable uno del instrumento de evaluación.

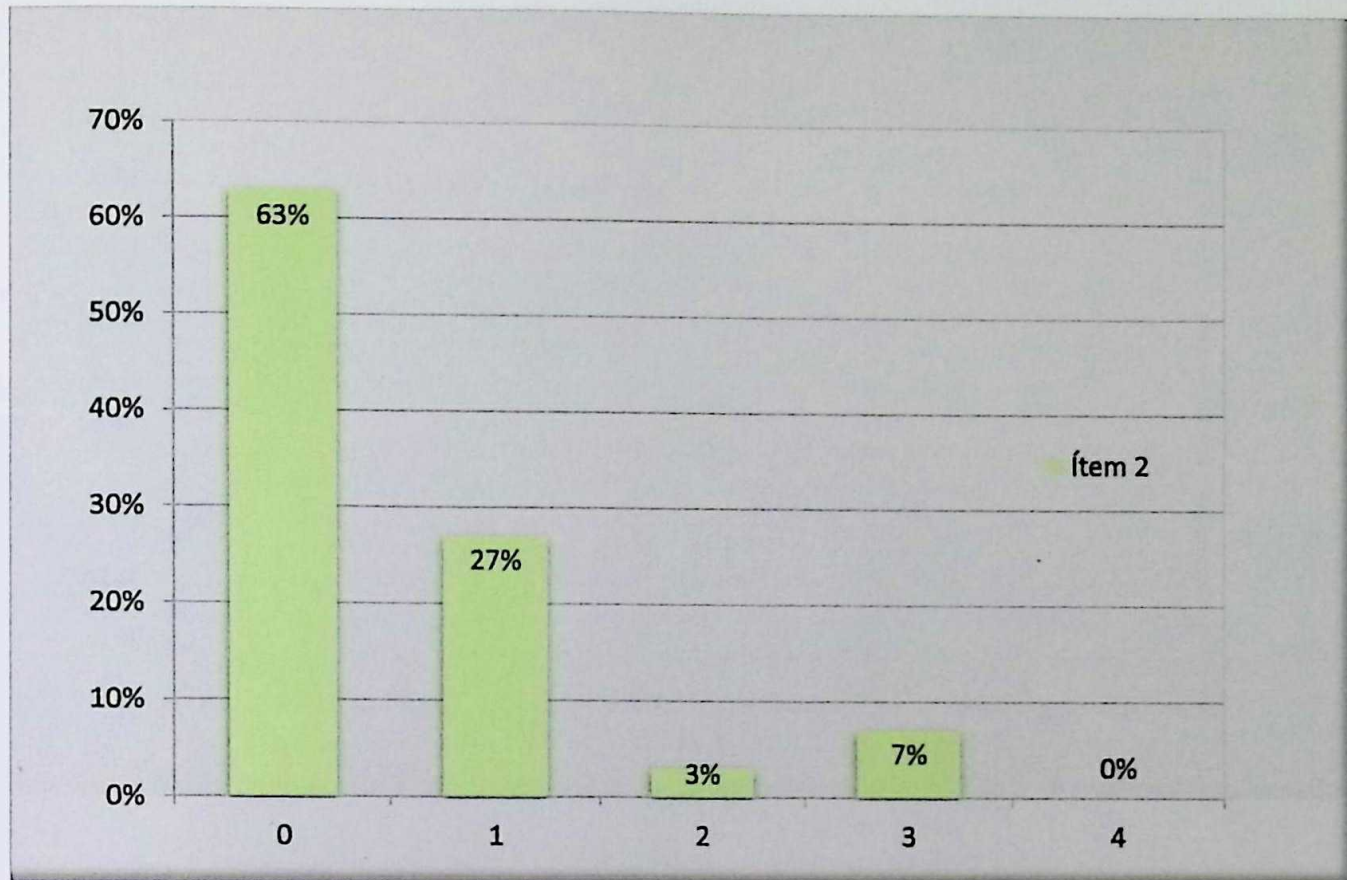


Gráfico 10.2. Pienso que trato con indiferencia a algunos estudiantes

Fuente: Elaboración propia, 2018, con base en la tabla 10.

### Análisis del resultado

En cuanto a la segunda variable de realización personal, se evalúa si el personal administrativo encuestado piensa que trata con indiferencia a algunos estudiantes; así, las respuestas indican que 19 personas (63 %) afirman que nunca, 8 colaboradores (27 %) contestan que raramente algunas veces al año, 2 participantes (7 %) mencionan que frecuentemente algunas veces por semana y 1 persona (3 %) señala que a veces algunas veces al mes.

Por lo tanto, en la variable dos del instrumento de evaluación, el personal administrativo no muestra falta de realización personal.

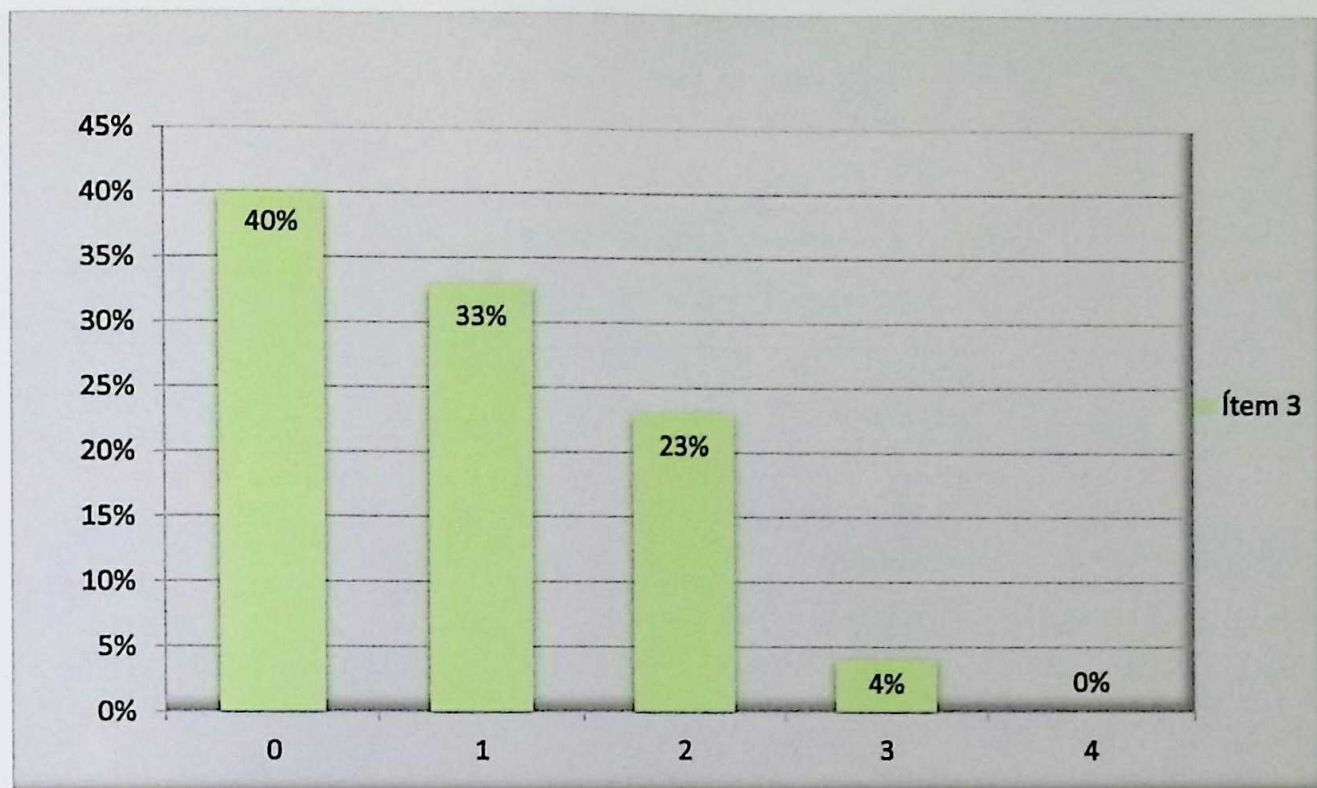


Gráfico 10.3. Me siento culpable por alguna de mis actitudes en el trabajo

Fuente: Elaboración propia, 2018, con base en la tabla 10.

### Análisis del resultado

Respecto a la variable tres de la realización personal, es decir, si el personal administrativo se siente culpable por alguna de sus actitudes en el trabajo, 12 personas (40 %) -mayor incidencia- nunca se sienten culpables en relación con lo dicho, 10 colaboradores (33 %) indican que raramente algunas veces al año, 7 participantes (23 %) dicen que a veces algunas veces al mes y 1 persona (3 %) señala que frecuentemente algunas veces por semana.

De este modo, el personal administrativo presenta falta de realización personal parcial en la variable número tres.

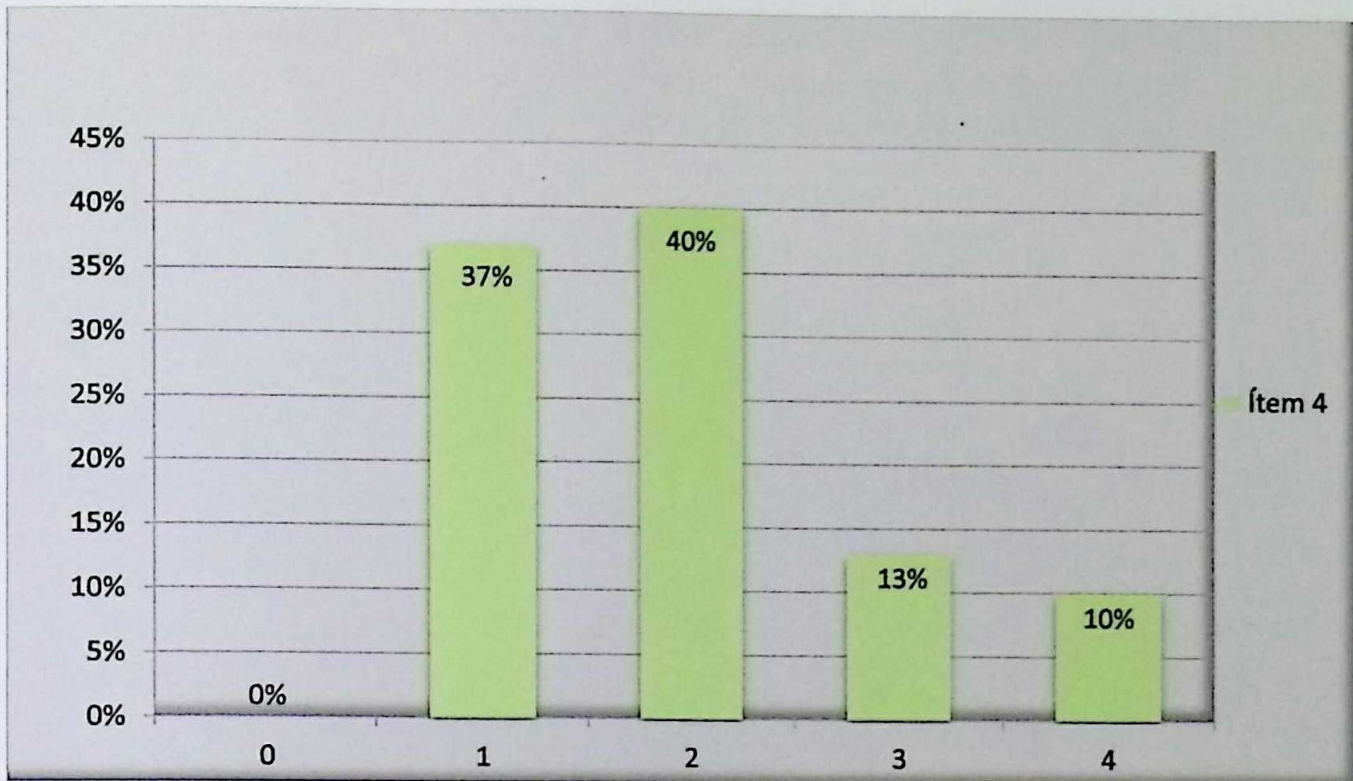


Gráfico 10.4. Me siento agobiado por el trabajo

Fuente: Elaboración propia, 2018, con base en la tabla 10.

### Análisis del resultado

Con relación a la variable cuatro, se evalúa si el personal administrativo se siente agobiado por el trabajo, obteniendo como resultado que 12 personas (40 %) a veces algunas veces al mes, 11 colaboradores (37 %) responden que raramente algunas veces al año, 4 participantes (13 %) dicen que frecuentemente algunas veces por semana y 3 personas (10 %) contestan que siempre todos los días.

Por consiguiente, en la variable cuatro el personal administrativo manifiesta falta de realización personal.

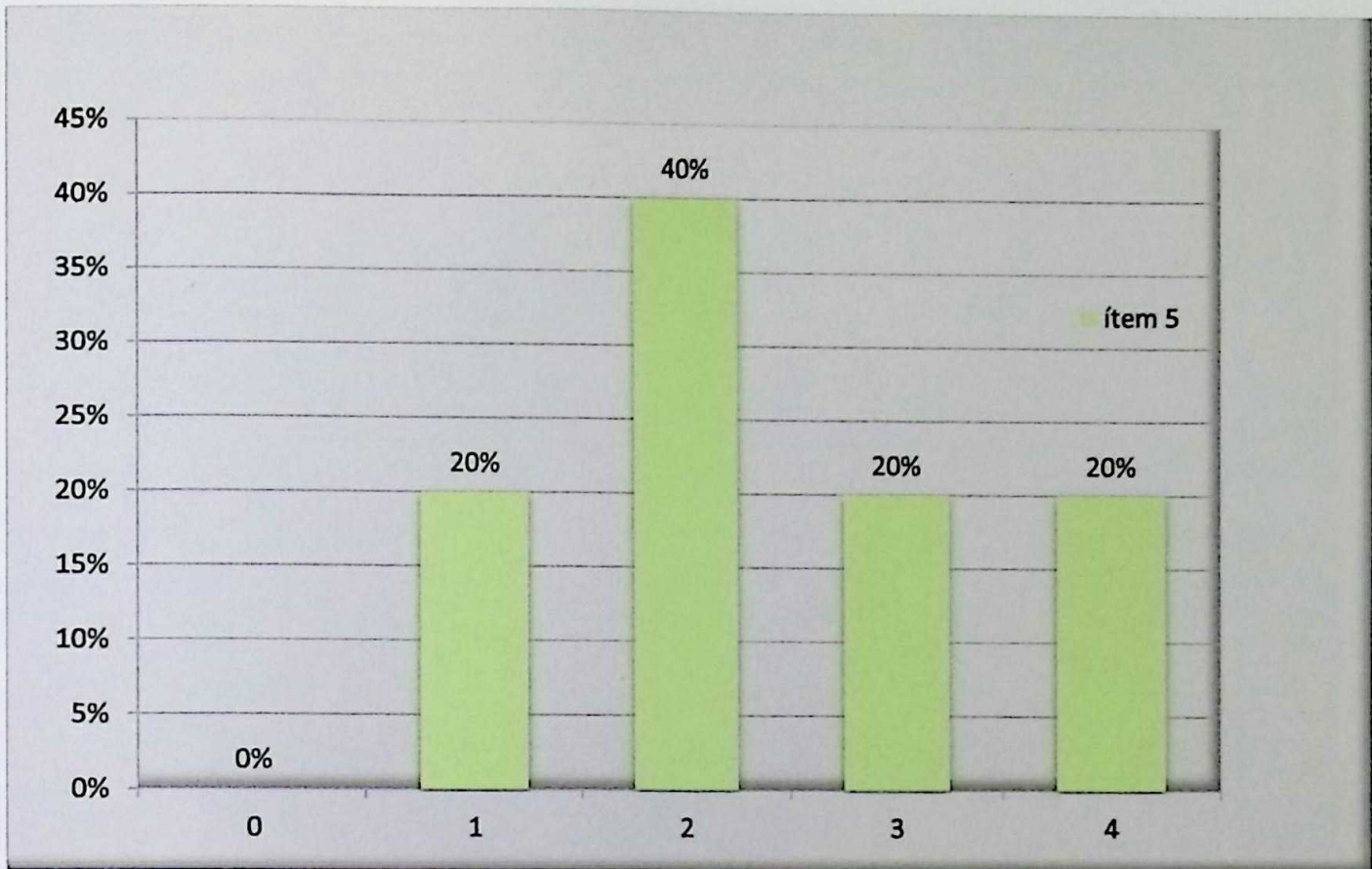


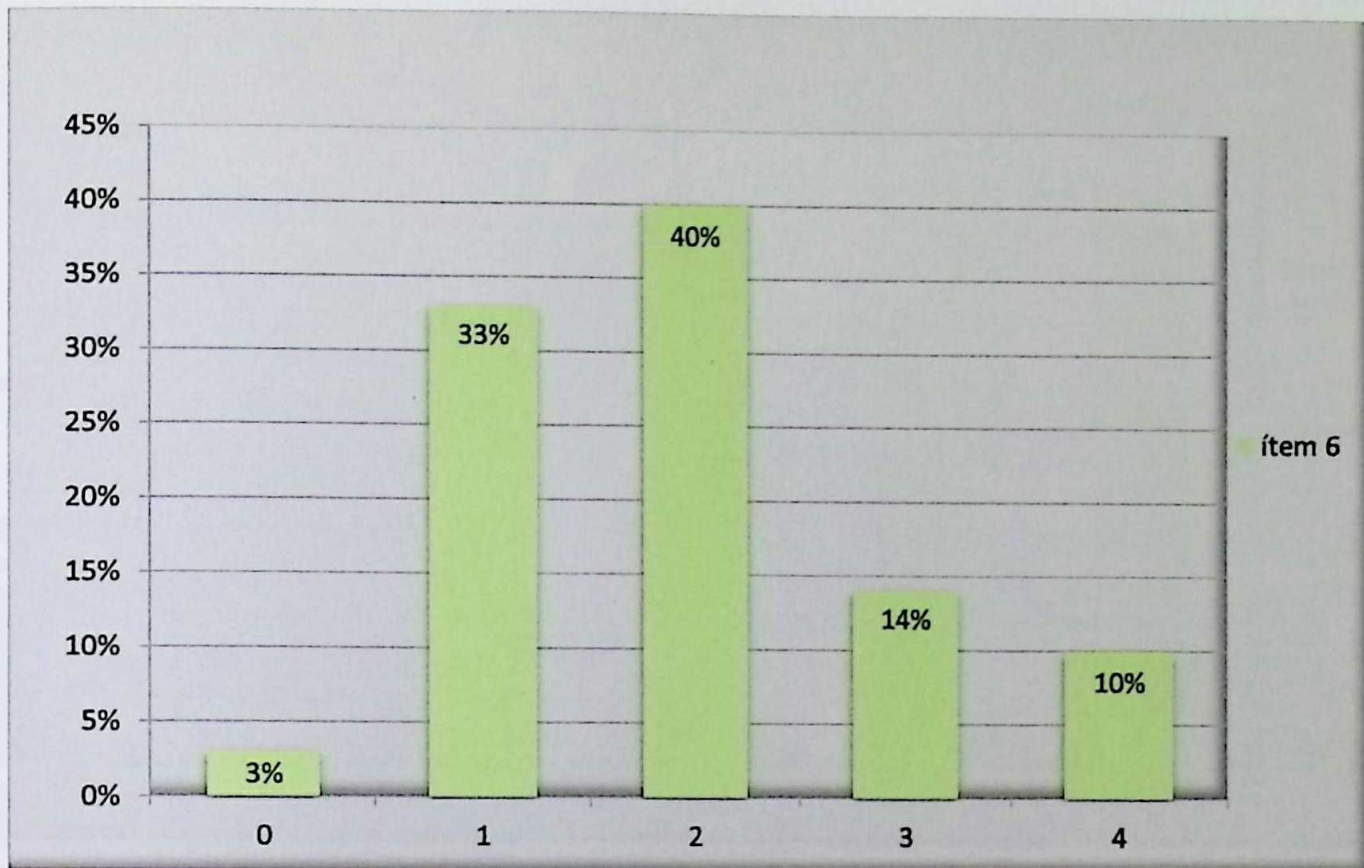
Gráfico 10.5. Me siento cansado físicamente en el trabajo

Fuente: Elaboración propia, 2018, con base en la tabla 10.

### Análisis del resultado

En correspondencia con la variable cinco de realización personal, se hace referencia a si el personal administrativo se siente cansado físicamente por el trabajo, a lo que 12 personas (40 %) indican que a veces algunas veces al mes, 6 colaboradores (20 %) manifiestan que raramente algunas veces al año, 6 participantes (20 %) señalan que frecuentemente algunas veces por semana y 6 personas (20 %) contestan que siempre todos los días. Ningún colaborador dice que nunca.

Por lo tanto, se evidencia que en la variable cinco el personal administrativo muestra falta de realización personal.



*Gráfico 10.6. Me siento desgastado emocionalmente*

Fuente: Elaboración propia, 2018, con base en la tabla 10.

### **Análisis del resultado**

En cuanto a la variable seis de realización personal, examina si el personal administrativo se siente desgastado emocionalmente, obteniendo como resultado que 12 personas (40 %) a veces algunas veces al mes se sienten de esa manera, 10 participantes (33 %) dicen que raramente algunas veces al año, 4 colaboradores (13 %) mencionan que frecuentemente algunas veces por semana, 3 personas (10 %) señalan que siempre todos los días y 1 participante (3 %) elige la opción “nunca”.

Lo anterior evidencia que el personal administrativo muestra falta de realización personal en la variable número seis.

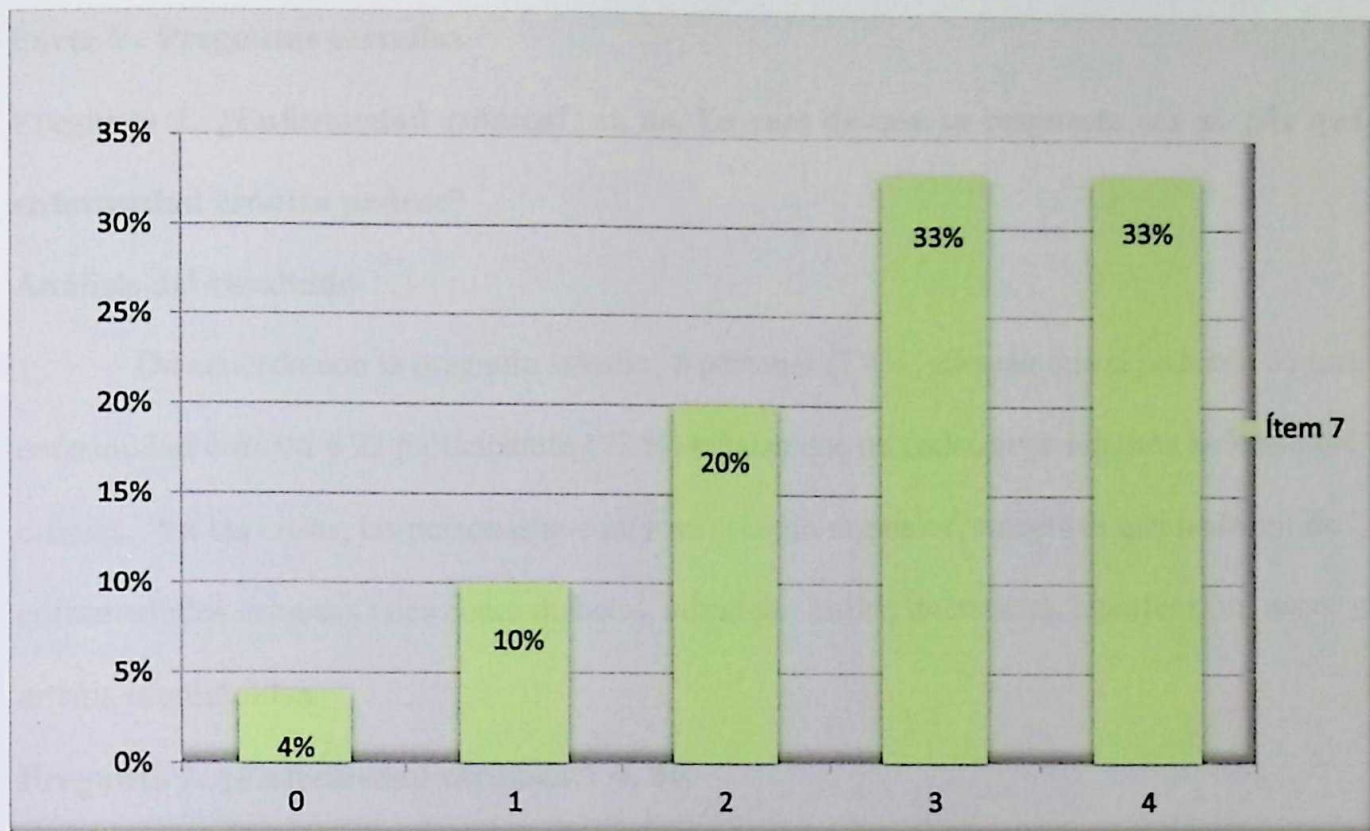


Gráfico 10.7. Me siento ilusionado por mi trabajo

Fuente: Elaboración propia, 2018, con base en la tabla 10

### Análisis del resultado

Como última variable de realización personal, se examina si el personal administrativo se siente ilusionado por su trabajo, en donde se encuentran dos resultados iguales de 10 personas (33 %) indicando “frecuentemente algunas veces por semana” y “siempre todos los días”, 6 colaboradores (20 %) señalan que a veces algunas veces al mes, 3 colaboradores (10 %) mencionan que raramente algunas veces al año y 1 persona (3 %) dice que nunca.

Así, el personal administrativo no muestra falta de realización personal en la variable número siete.

**Parte V: Preguntas cerradas**

**Pregunta 1. ¿Enfermedad crónica?: sí, no. En caso de que su respuesta sea sí, ¿de qué enfermedad crónica padece?**

**Análisis del resultado**

De acuerdo con la pregunta anterior, 8 personas (27 %) afirman que sí padecen de una enfermedad crónica y 22 participantes (73 %) señalan que no padecen de ninguna enfermedad crónica. Así las cosas, las personas que indican sí como respuesta, comentan que padecen de enfermedades crónicas tales como diabetes, insomnio, cistitis intersticial, hipertensión, asma y artritis reumatoidea.

**Pregunta 2. ¿Enfermedad cardíaca?: sí, no.**

**Análisis del resultado**

Con base en la pregunta dos, las 30 personas encuestadas (100 %) contestan que no padecen de enfermedad cardíaca.

**Pregunta 3. ¿Enfermedad gastrointestinal?: sí, no.**

**Análisis del resultado**

Referente a la pregunta tres, 9 personas (30 %) dicen que sí padecen de enfermedad gastrointestinal, sin embargo 21 colaboradores (70 %) contestan que no.

**Pregunta 4. Horas semanales de ocio.**

**Análisis del resultado**

En cuanto a la pregunta cuatro, 7 personas (23 %) la omiten al no contestarla. No obstante, 23 personas (77 %) sí responden, expresando lo siguiente (se anota la persona y la cantidad de horas):

La persona X-1: 10 horas.

X-2: 0 horas.

X-3: 0 horas.

X-4: 6 horas.

X-5: 5 horas.

X-6: 8 horas.

X-7: 2 horas.

X-8: 5 horas.

X-9: 3 horas.

X-10: 15 horas.

X-11: 12 horas.

X-12: 1 – 2 horas.

X-13: 6 horas.

X-14: 10 horas.

X-15: 5 horas.

X-16: 5 horas.

X-17: 48 horas.

X-18: 1 hora.

X-19: 10 horas.

X-20: 10 horas.

X-21: 51 horas.

X-22: 8 horas.

X-23: 10 horas.

**Pregunta 5. ¿Realiza ejercicio?: sí, no.**

**Análisis del resultado**

De acuerdo con la pregunta cinco, 14 personas (47 %) indican que sí realizan ejercicio, por otra parte 16 colaboradores (53 %) comentan que no llevan a cabo ejercicio.

**Pregunta 6. ¿Consume algún fármaco para dormir?: sí, no.**

**Análisis del resultado**

En cuanto a la pregunta seis, 2 personas (7 %) responden que sí consumen fármacos para dormir, sin embargo 28 colaboradores (93 %) indican que no.

**Pregunta 7. ¿Cantidad de trabajo por día?: insuficiente, adecuado, excesivo.**

**Análisis del resultado**

Con base en la pregunta siete, ninguna persona responde que su cantidad de trabajo es insuficiente, 18 participantes (60 %) señalan que su cantidad de trabajo es adecuado y 12 colaboradores (40 %) dicen que es excesivo.

## CAPÍTULO V

## Conclusiones y recomendaciones

### Conclusiones

La manifestación clínica de estrés es evaluada a nivel laboral en el personal administrativo de la UNADECA por medio del instrumento de evaluación del síndrome de *burnout*, siendo este una herramienta eficaz para mostrar los resultados de estrés laboral crónico desde el área psicosomática del individuo; por ende, se concluye mediante el cumplimiento de los objetivos planteados para la realización de la presente investigación.

#### **Objetivo 1.**

Caracterizar socio demográficamente al personal administrativo de la UNADECA.

#### **Conclusión 1.**

Se caracteriza al personal administrativo para tener un panorama más completo en relación con la investigación que se lleva a cabo y así lograr mejores resultados, por lo cual es necesario conocer la edad, sexo, estado civil, área de desempeño, antigüedad en el cargo actual, tipo de contrato y horas de trabajo semanal, en cada colaborador.

Al respecto, se determina que la mayoría de los encuestados son mujeres y también la mayoría son personas casadas, lo que conlleva más responsabilidad en sus vidas, con su familia y trabajo, lo cual puede generar tensiones familiares en el individuo. Por otra parte, la mayor incidencia es en el área de subordinados, a diferencia de la jefatura y directores de departamentos y escuelas. Las responsabilidades son diferentes en cada persona, lo que conlleva distintos tipos de tensiones laborales para cada uno.

En cuanto a la antigüedad de los trabajadores, la mayoría del personal es bastante nuevo en la institución. El tiempo laborando abarca desde 1 mes hasta 6 años, lo que implica más agotamiento emocional y físico para la minoría que tiene más años trabajando.

El tipo de contrato puede ser definido e indefinido, pero la mayoría del personal administrativo cuenta con contrato indefinido. Entiéndase definido como la contratación de la persona a corto plazo, ya sea 6 meses, un año o dos, con probabilidades de renovación o no de contrato. Por otra parte, indefinido es aquel en el cual la contratación es a largo plazo y el trabajador cuenta con una plaza fija.

Lo anterior provoca estresores de inseguridad por mantener el empleo en aquellos trabajadores que poseen contrato definido. Finalmente, las horas de trabajo en la mayoría del personal administrativo van desde las 35 a 45 horas semanales, lo cual se considera adecuado en un trabajador.

### **Objetivo 2.**

Identificar signos de estrés.

### **Conclusión 2.**

Durante el desarrollo de la investigación, se observa al personal administrativo con falta de realización personal debido al cansancio físico. La falta de realización personal conlleva a la tendencia de los profesionales a evaluarse de modo negativo, lo cual afecta la habilidad en la ejecución del trabajo y en la relación con las personas que atienden; no obstante, el personal administrativo manifiesta agotamiento físico, sin evaluarse de manera negativa ni tratar mal a los estudiantes.

### **Objetivo 3.**

Determinar síntomas manifestados de estrés.

### **Conclusión 3.**

El personal administrativo no refiere síntomas de estrés vinculados a agotamiento emocional. Este agotamiento es una situación en la que los trabajadores sienten que ya no

pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo, un agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto diario y mantenido con personas a las que se debe atender como objeto de trabajo. Pero en este caso no se determina un agotamiento total según lo antes expuesto.

#### **Objetivo 4.**

Determinar un abordaje adecuado en el manejo del estrés como organización laboral.

#### **Conclusión 4.**

Se establece que el personal administrativo de la UNADECA maneja el estrés. Al haber un desequilibrio en el mal manejo de este, se presenta despersonalización, que se entiende como el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos como el cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo, quienes son vistas por los profesionales de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo. Sin embargo, el personal administrativo no presenta despersonalización total en cuanto a la descripción antes expuesta pues trata con agrado, amabilidad y humanismo a los estudiantes.

#### **Objetivo 5.**

Brindar recomendaciones para la prevención de las implicaciones del estrés en el área laboral como organización y a nivel personal.

#### **Conclusión 5.**

La UNADECA es una institución fundada a partir de principios cristianos que abarcan todas las áreas en las que se desenvuelve, por lo cual -según los resultados obtenidos- los colaboradores manejan el estrés laboral en primer lugar con la ayuda de Dios, lo cual se manifiesta en su filosofía educativa. No obstante, se brindan recomendaciones para que los

participantes sigan manteniendo un equilibrio en sus vidas tanto a nivel organizacional como personal.

## **Recomendaciones**

Los tensores evocan diversas respuestas en cada persona; algunas son más capaces de enfrentar un tensor que otras y pueden adaptar su conducta de tal forma para enfrentar directamente ese factor. Por otra parte, hay otras que están predispuestas al estrés, es decir, no son capaces de superar los tensores que se les puedan presentar.

A continuación se establecen algunas recomendaciones para llevarlas a cabo como equipo de trabajo, tomando en cuenta el bienestar del trabajador y el de la institución, partiendo del cumplimiento de objetivos por medio de las conclusiones.

### **Recomendaciones a la Universidad Adventista de Centro América.**

1. Respaldo social: tanto la cantidad como la calidad de las relaciones sociales que los individuos tienen con otros poseen un efecto importante en la cantidad de estrés que presentan y en la probabilidad de experimentar efectos adversos en la salud física, emocional y mental. El respaldo social se puede describir como la comodidad, la ayuda o la información que se recibe por medio de los compañeros laborales. El respaldo social puede tener la forma de *respaldo emocional*, en donde el colaborador puede expresar sus preocupaciones, indicar confianza, escuchar y ser escuchado. También se cuenta con un *respaldo de evaluación*, en el cual puede proporcionarse realimentación y reafirmación ante situaciones en las que considere que no es lo suficientemente eficiente. Entre quienes pueden servir como fuentes de respaldo social en el trabajo, se encuentran los jefes, compañeros de trabajo, subordinados o cualquier otro miembro de la institución con el cual el colaborador tenga contacto.

2. Maximizar la compatibilidad de persona y ambiente: se enfoca en ajustar las habilidades, capacidades y experiencias del empleado para que concuerden con las demandas y requerimientos del empleador. El grado en que los talentos y destrezas del individuo sean desperdiciados o insuficientes por los requerimientos del puesto de trabajo, determina que haya o no estrés. Al mejorar o maximizar la calidad de ajuste entre el colaborador y el ambiente organizacional, se eliminan los tensiones posibles y se evita su existencia.
3. Programas de prevención y manejo del estrés organizacional: los programas de prevención implican fomentar en el trabajador involucrarse en actividades recreativas, donde se deje por un lado el cargo laboral por ciertos periodos de tiempo; tales como una caminata de 20–30 minutos durante el día o asistir los fines de semana a actividades deportivas como fútbol, básquetbol, entre otros deportes que puedan ejecutar los trabajadores. Así mismo, incentivar en los colaboradores a realizarse chequeos médicos frecuentes, para descartar y prevenir cualquier enfermedad a causa de estrés laboral crónico.

#### **Recomendaciones individuales para los colaboradores.**

1. Técnicas cognitivas: las técnicas cognitivas se refieren al razonamiento básico de algunos enfoques individuales para el manejo del estrés, son los pensamientos que tienen las personas como respuesta a los tensiones. La suposición subyacente de estas técnicas es que los pensamientos de las personas, en forma de expectativas, creencias y suposiciones, son etiquetas que se aplican a situaciones y provocan respuestas emocionales ante una situación. Esta técnica se centra en eliminar las distorsiones cognitivas como magnificar (creer que la pérdida de un ascenso laboral es un evento

sumamente negativo), generalizar (pensar que no ser ascendido significa que la carrera está terminada; nunca se va a lograr un ascenso en ningún trabajo) y personalizar (considerar que como no se obtiene el ascenso, es una persona ineficiente). La técnica cognitiva tiene un objetivo: ayudar al colaborador a obtener un mayor control sobre sus reacciones a los tensiones, modificando su proceso de pensamiento.

2. Buenas prácticas laborales: esto implica un orden y lineamiento en el área laboral, en cuanto a organización de tiempo, disciplina personal, técnicas como elaboración de agendas diarias con las tareas laborales requeridas, cumplimiento de asignaciones por orden de prioridades, mantener una posición corporal adecuada y no hacer caso omiso ante cualquier situación de disfuncionamiento físico o mental.
3. Fomentar los principios básicos de salud: los principios de la salud son elementales en la vida de cada persona, para que el cuerpo responda de forma adecuada ante las demandas laborales que se le exigen. Entre estos, están: beber suficiente agua durante el día, descansar las horas requeridas durante la noche, realizar algún tipo de ejercicio diario, recibir la luz del sol en las horas requeridas, respirar aire puro, incluir todos los alimentos que el organismo necesita en la dieta, practicar la temperancia en todos los aspectos de la vida y tener confianza en Dios.

## Referencias bibliográficas

- Alvis, J. y Camelo, D. (2014). *Prevalencia del síndrome de desgaste laboral o burnout en trabajadores asistenciales y administrativos de la ESE Clínica de Maternidad Rafael Calvo C. de Cartagena, 2014*. (Trabajo de graduación). Universidad de Cartagena. Colombia.
- Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (22 de abril de 2014). Ley Reguladora de Investigación Biomedica. (Ley n.º 9234, 2014). Publicada en La Gaceta n.º 79 del 25 de abril de 2014.
- Bernard, C. (1867). *El estrés en la evaluación institucional*. México: McGraw Hill.
- Cabrera, J. y Urbiola, A. (2012). Compromiso organizacional y estrés ocupacional: estudio de caso en una empresa de distribución y venta de gas lp en Costa Rica. *Gestión y estrategia*, 41.
- Cannon, W. (1922). *Historia y concepto del estrés*. México: McGraw Hill.
- Carayon, P., Smith, M. y Haims, M. (1988). Organización del trabajo, estrés laboral y trastornos musculoesqueléticos relacionados con el trabajo. *Human Factory*, 644-663.
- Cárdenas, M., Méndez, L. y González, M. (2014). Evaluación del desempeño docente, estrés y burnout en profesores universitarios. *Actualidades Investigativas en Educación*, 14(1), 1-22.
- Carrillo, R., Gómez, C. y De los Monteros, I. (2012). Síndrome de burnout en la práctica médica. *Medicina Interna México*, 28(6), 579-584.
- Cockerham, W. (2001). *Manual de sociología médica*. Nueva York, Estados Unidos: Prentice-Hall.
- Cooper, C., Cooper, R. y Eaker, L. (1988). *Viviendo con estrés*. Londres, Inglaterra: Penguin

## Books.

- Davis, K. y Newstrom, J. (1991). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill.
- Fernández, J., Siegrist, J., Rödel, A. y Hernández, R. (2003). El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo. *Atención Primaria*, 31(8), 1-10.
- Freundenberger, H. (1974). Burnout en el personal. *Journal of Social Issues*, 159-165.
- García, M., González, R., Aldrete, M., Acosta, M. y León, S. (2014). Relación entre calidad de vida en el trabajo y síntomas de estrés en el personal administrativo universitario. *Ciencia y Trabajo*, 16(50).
- Gibson, J. (2011). *Organizaciones: comportamiento, estructura y procesos*. México: McGraw-Hill.
- Gil-Monte, P. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo. *Neurociencia*, 19-33.
- Gutiérrez, G., Celis, M., Moreno, S., Farias, F. y Suárez, J. (2006). Síndrome de burnout. *Medigraphic Artemisa*, 11(4), 305-309.
- González, M. y Landero, R. (2006). Síntomas psicósomáticos auto-informados y estrés en estudiantes de psicología. *International Journal of Social Psychology*, 21(2), 141-152.
- Grandjean, E. (1998). *Manual de ergonomía*. Porto Alegre, Brasil: Bookman.
- Guic, E., Bilbao, M. y Bertin, C. (2002). Estrés laboral y salud en una muestra de ejecutivos chilenos. *Revista Médica de Chile*, 130(10), 1101-1112.
- Hernández, J. (2003). Estrés y burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención. *Revista Cubana de Salud Pública*, 29(2).
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: McGraw Hill.

- Holmes, T. y Rahe, R. (1967). *La escala de reajuste social*. México: McGraw Hill.
- Kyriacou, C. (2003). El estrés en la enseñanza. Revisión histórica y estado actual. En D. García-Villamizar y T. Freixas-Guinjoan (Eds.), *El estrés del profesorado – una perspectiva internacional* (pp. 39-59). Valencia, España: Promolibro.
- Lazarus, R. (1994). *Estrés*. Nueva York, Estados Unidos: Oxford U. Press.
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el burnout. *Ciencia y Trabajo*, 11(32), 37-43.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). Un estudio de validación cruzada del inventario de Maslach *Burnout*. *Revistas SAGE*.
- McGrath, J. (1976). *Estrés y comportamiento en las organizaciones*. Chicago, Estados Unidos: Rand McNally.
- Miranda, A. (2018). Estrés: elemento clave en la formación laboral para la salud ocupacional. *Revistas de Educación*, (número especial), 67-77.
- Moscoso, M. (2015). Estrés, salud y emociones: estudio de la ansiedad, cólera y hostilidad. *Revista de Psicología*, II(2), 47-68.
- Oblitas, L. (2004). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 141-157.
- Pearlin, L. (1989). El estudio sociológico del estrés. *Journal of Health and Social Behavior*, 30, 241-256.
- Peiró, J. y Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 68-82.
- Pines, A. y Aronson, E. (1988). *Síndrome del quemado: causas y curas*. Nueva York, Estados Unidos: The Free Press.
- Quinceno, J. y Vinaccia, S. (2007). Burnout: síndrome de quemarse en el trabajo. *Acta*

*Colombiana de Psicología*, 10(2), 117-125.

Rivera, J. (2013). Estrés laboral y sus repercusiones. *Medigraphic*, 36(3), 173-175.

Sahili, E. (2010). *Psicología para el docente: Consideraciones sobre los riesgos y desafíos de la práctica magisterial*. México: Universidad de Guanajuato.

Sandín, B. (2003). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales.

*International Journal of Clinical and Health Psychology*, 3(1).

Selye, H. (1952). *Historia de adaptación al síndrome de burnout*. México: McGraw-Hill.

Slipak, E. (1991). *Historia y concepto de estrés*. México: McGraw-Hill.

Stonner, J. (1994). *Administración*. México: Prentice-Hall.

Trucco, M., Valenzuela, P. y Trucco, D. (1999). Estrés ocupacional. *Revista Médica de Chile*, 127(12), 1453-1461.

Vieco, G. y Abello, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*, 31(2), 354-385.

Weiss, B. (2014). *Eliminar el estrés*. España: Ediciones B.

### **Acrónimos**

**UNADECA:** Universidad Adventista de Centro América

**BURNOUT:** Agotamiento.

## ANEXOS

## Anexo n.º 1. Cronograma de avance del proyecto de investigación

## Cronograma de avance del proyecto de investigación 2018

ETAPAS	ACTIVIDAD	Estrategia	Interventores	PERIODO					OBERVACIONES
				MA YO	JUNIO	JULI O	AGOS TO	SEPTIE MBRE	
I CAPÍTULO	ANTECEDENTES	Observación Identificación del objeto de estudio	Investigador Tutor	X					Objetivo logrado
	JUSTIFICACIÓN	Análisis de la situación problemática	Investigador Tutor	X					Objetivo logrado
	PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN SUBPREGUNTAS HIPÓTESIS	Observación Identificación del objeto de estudio	Investigador Tutor		X				Objetivo logrado
	OBJETIVOS GENERALES OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Análisis de la situación problemática	Investigador Tutor		X				Objetivo logrado
II CAPÍTULO	MARCO REFERENCIAL MARCO TEÓRICO MARCO	Uso de herramientas tecnológicas para la obtención de datos	Investigador Tutor		X				Objetivo logrado

	CONCEPTUAL MARCO EMPÍRICO								
III CAPÍTULO	MARCO METODOLÓGICO TIPO DE DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	Uso de herramientas tecnológicas para la obtención de datos	Investigador Tutor			X			Objetivo logrado
	POBLACIÓN Y MUESTRA SISTEMA DE VARIABLES INSTRUMENTO Y TÉCNICA PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	Aplicación de instrumento de evaluación	Investigador Tutor				X		Objetivo logrado
	ANÁLISIS DE DATOS CONSIDERACIONES ÉTICAS	Uso de herramientas tecnológicas para la obtención de datos	Investigador Tutor				X		Objetivo logrado
IV CAPÍTULO	CONCLUSIONES	Análisis de la situación	Investigador Sujetos de estudio				X		Objetivo logrado
	RECOMENDACIONES	Análisis de la situación	Investigador				X		Objetivo logrado

REFERENCIAS BIBLIOGRÁ- FICAS ANEXOS: CONSENTI- MIENTO INFORMADO E INSTRUMEN- TO	Uso de herramientas tecnológicas para la obtención de datos	Investigador Tribunal Evaluador Invitados					X	Objetivo logrado
------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------	--	--	--	--	---	---------------------

Hernández et al. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana

UNIVERSIDAD ADVENTISTA DE CENTRO AMERICA

ESCUELA DE ENFERMERÍA

CRONOGRAMA GENERAL DEL PROCESO DE TESIS

JUNIO, 2018

**20 Y 21 DE AGOSTO:** Matricular trabajo final de graduación.

**19 DE SEPTIEMBRE DE 8:30 A 10:30 AM:** Entrega de dos copias de la tesis en la dirección de la escuela de enfermería, con la carta del tutor de que está lista para ser revisada por los lectores.

**20 DE SEPTIEMBRE AL 4 DE OCTUBRE:** Revisión por parte de los lectores del documento.

**4 DE OCTUBRE:** Los lectores regresan los documentos ya revisados para realizar las correcciones.

**4 AL 10 DE OCTUBRE:** Realizar las correcciones y observaciones de los lectores. Debe ser elaborado en conjunto con el tutor.

**11 DE OCTUBRE:** El tutor deberá entregar una carta firmada a la Dirección de la Escuela de Enfermería, avalando que se realizaron las correcciones y observaciones realizadas por parte de los lectores.

**15 AL 28 DE OCTUBRE:** Entrega del documento al filólogo para la primera revisión. Debe tener código oficial de filólogo reconocido por la Asociación Costarricense de Filólogos.

**28 DE OCTUBRE AL 1 DE NOVIEMBRE:** Trabajar en conjunto con el tutor las recomendaciones del filólogo.

**1 DE NOVIEMBRE:** Recoger en la Oficina de Registro la solicitud de estudio para revisión de documentos para autorizar la defensa de tesis.

**1 AL 4 DE NOVIEMBRE:** Segunda revisión del filólogo y entrega de la carta de aceptación de revisión por parte del mismo.

**7 DE NOVIEMBRE:** Recoger las dos cartas del tutor avalando que el documento está listo para la defensa. Entregar una a la Dirección de la Escuela de Enfermería y la otra carta entregarla junto con la solicitud a la Oficina de Registro.

**8 DE NOVIEMBRE:** Llevar la solicitud a la Oficina de Registro con todo lo requerido, para se realice el estudio para poder matricular la defensa de tesis.

**13 DE NOVIEMBRE:** Matricular la defensa de tesis.

**DEFENSA DE TESIS 19, 20 Y 21 DE NOVIEMBRE DEL 2018**

**27 DE NOVIEMBRE DEL 2018:** En horario de oficina entregar en la Escuela de Enfermería el documento empastado, con sus respectivas firmas y anexar una copia digital para la biblioteca en el empastado y otro para la escuela de enfermería (traer ambos cd identificados) para poder pasar las notas a la oficina de registro, para el trámite de su título.

**Anexo n.º 2. Consentimiento informado****Consentimiento Informado  
Estudio sobre estrés laboral****Datos de Investigador****Nombre y apellido:** Rocío Lisbeth Peña Coca**Cédula:** 122200659626**Número de teléfono:** 6462 8063**Correo electrónico:** [rocio\\_270694@hotmail.com](mailto:rocio_270694@hotmail.com)

Como investigador reconozco la responsabilidad de asegurar la confidencialidad en el manejo de la información obtenida a través de este documento, me comprometo a asegurar el respeto, la dignidad, beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia de los sujetos participantes del estudio, así como transparencia en el tratamiento de la información para la investigación. El objetivo principal de esta investigación es explorar la manifestación clínica de estrés en el personal administrativo de la UNADECA.

**Consecuencias:**

No existen consecuencias que atenten contra el derecho humano.

No existen beneficios de participación en el estudio.

No existen pagos o remuneración económica.

En mi voluntad como sujeto de estudio, autorizo que la información brindada por mi persona, sea utilizada únicamente por el investigador de este estudio, siempre y cuando se me respete mi derecho de confidencialidad, integridad y justicia como persona.

Como sujeto de estudio manifiesto mi comprensión y entendimiento de participación en este estudio en donde serán utilizados datos personales aportados y en garantía de mi derecho a la privacidad y confidencialidad en la información brindada al investigador.

 Acepto participaciónNo acepto participación \_\_\_\_\_  
Firma Participante\_\_\_\_\_  
Cédula de Identidad/Número de pasaporte

## Anexo n.º 3. Instrumento de evaluación

UNIVERSIDAD ADVENTISTA DE CENTRO AMÉRICA  
ESCUELA DE ENFERMERÍA

## REQUISITO PARCIAL PARA OPTAR A LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

Cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo  
(Gil Monte)

A continuación usted encontrará una serie de preguntas, personales y sobre su trabajo. Por favor conteste todas las preguntas, sin omitir ninguna respuesta. Muchas gracias por su colaboración.

- Fecha: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo (F) (M)
- Estado civil: Soltero/a \_\_\_ Casado/a \_\_\_ Divorciado/a \_\_\_ Viudo/a \_\_\_
- Área de desempeño: Jefe \_\_\_ Subordinado \_\_\_ Director/a de departamento \_\_\_  
Director/a de escuela \_\_\_
- Antigüedad en el cargo actual: \_\_\_\_\_ (años, meses)
- Tipo de contrato: definido \_\_\_ indefinido \_\_\_
- Horas de trabajo semanal \_\_\_\_\_

- Enfermedad crónica: sí \_\_\_ no \_\_\_
- En caso de que su respuesta sea sí, ¿de qué enfermedad crónica padece?  
\_\_\_\_\_
- Enfermedad cardíaca: sí \_\_\_ no \_\_\_ , enfermedad gastrointestinal: sí \_\_\_ no \_\_\_
- Horas semanales de ocio: \_\_\_\_\_ , realiza ejercicio: sí \_\_\_ no \_\_\_
- Consume algún fármaco para dormir: sí \_\_\_ no \_\_\_
- Cantidad de trabajo por día: insuficiente \_\_\_ Adecuado \_\_\_ Excesivo \_\_\_

	Nunca	Raramente Algunas veces al año	A veces Algunas veces al mes	Frecuentemente Algunas veces por semana	Siempre Todos los días
1. Mi trabajo me supone un reto	0	1	2	3	4
2. No me apetece atender a algunos estudiantes	0	1	2	3	4
3. Creo que muchos estudiantes son insoportables	0	1	2	3	4
4. Me preocupa el trato que he dado a algunas personas en mi trabajo	0	1	2	3	4
5. Veo mi trabajo como una fuente de realización personal	0	1	2	3	4
6. Creo que los familiares de los estudiantes son unos pesados	0	1	2	3	4
7. Pienso que trato con indiferencia a algunos estudiantes	0	1	2	3	4
8. Pienso que estoy saturado/a por el trabajo	0	1	2	3	4
9. Me siento culpable por alguna de mis actitudes en el trabajo	0	1	2	3	4
10. Pienso que mi trabajo me aporta cosas positivas	0	1	2	3	4
11. Me apetece ser irónico/a con algunos estudiantes	0	1	2	3	4
12. Me siento agobiado/a por el trabajo	0	1	2	3	4
13. Tengo remordimientos por algunos de mis comportamientos en el trabajo	0	1	2	3	4
14. Etiqueto o clasifico a los estudiantes según su comportamiento	0	1	2	3	4
15. Mi trabajo me resulta gratificante	0	1	2	3	4
16. Pienso que debería pedir disculpas a alguien por mi comportamiento	0	1	2	3	4
17. Me siento cansado/a físicamente en el trabajo	0	1	2	3	4
18. Me siento desgastado/a emocionalmente	0	1	2	3	4
19. Me siento ilusionado/a por mi trabajo	0	1	2	3	4
20. Me siento mal por algunas cosas que he dicho en el trabajo	0	1	2	3	4

ASUNTO: PRESENTACIÓN DE PROPUESTA PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

## CARTAS

Alajuela, Costa Rica

23 Abril 2018

Señores  
Comisión de Aval Proyectos de Investigación  
Universidad Adventista de Centroamérica

**ASUNTO: PRESENTACIÓN DE PROPUESTA PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Estimados Señores(as):

Cortésmente, me dirijo a ustedes, con el fin de someter a solicitud de aval mi propuesta de investigación final, con el objetivo de optar por el grado académico de Licenciatura en Enfermería, que aborda la siguiente temática: **Exploración sobre la manifestación clínica de estrés en el personal administrativo de la UNADECA**

Atentamente,

Rocío Lisbeth Peña Coca.

Rocío Lisbeth Peña Coca  
Cédula: 122200659626



ESCUELA  
**ENFERMERÍA**  
UNADECA

Alajuela, 5 de junio del 2018

Bach. Rocío Peña  
Estudiante Licenciatura  
Enfermería

En respuesta a la solicitud del anteproyecto de tesis, la Comisión hizo revisión del mismo, encontró algunos detalles que deben ser modificados para su respectiva aprobación.

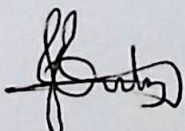
A continuación un desglose de lo encontrado que requiere ser corregido:

- Errores de ortografía en todo el documento.
- Revisar la utilización del formato Apa 6ta especialmente en la revisión de la bibliografía y citas bibliográficas, citas.
- Faltan algunas referencias bibliográficas, no se puede citar sin colocarlas en la bibliografía.
- Unificar el uso de doble espacio y verificar el espaciado, y los márgenes.
- Todo el documento debe estar redactado en tercera persona.
- En los objetivos específicos ampliar un poco más, a que se refiere a caracterizar al personal administrativo.
- La justificación hay que enriquecerla, no solo citas.

En el documento para su beneficio se han señalado algunos de los puntos, sin embargo es importante que usted revise bien todo el documento.

Es necesario que al entregar nuevamente la propuesta, se acompañe del documento ya revisado para facilitar la revisión y la aprobación.

Atentamente,



J. Elena Ortiz R.  
Directora  
Escuela de Enfermería



Alajuela, Costa Rica

09 Julio 2018

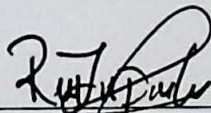
Señores  
Comisión de Aval Proyectos de Investigación  
Universidad Adventista de Centro América

**ASUNTO: PRESENTACIÓN DE PROPUESTA PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Estimados Señores(as):

Cortésmente, me dirijo a ustedes, con el fin de someter a solicitud de aval mi propuesta de investigación final, con el objetivo de optar por el grado académico de Licenciatura en Enfermería, que aborda la siguiente temática: **Exploración sobre la manifestación clínica de estrés en el personal administrativo de la UNADECA**

Atentamente,



---

Rocío Lisbeth Peña Coca

Cédula: 122200659626

10 de Julio del 2018

Saludos Cordiales:

Por éste medio queremos desearle las más ricas bendiciones de nuestro Dios.

Queremos comunicarle que la Comisión de Tesis de la Escuela de Enfermería, se reunió y revisó en conjunto, el anteproyecto de tesis de la BACHILLER, ROCÍO LISBETH PEÑA COCA y acordó aprobarlo:

“EXPLORACIÓN SOBRE LA MANIFESTACIÓN CLÍNICA DE ESTRÉS EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD ADVENTISTA DE CENTRO AMÉRICA, ABRIL A AGOSTO, 2018”

Debe incluir en el anteproyecto en conjunto con su tutora las correcciones anotadas en todo el documento si las hay.

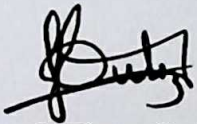
El tutor asignado por la Comisión de Tesis es el: Dr. Jairo González Torres, puede comunicarse con ella al número Tel. 8387-9668 o correo electrónico [jairogonzalez81@gmail.com](mailto:jairogonzalez81@gmail.com)

Estamos adjuntando las fechas del cronograma que está establecido de acuerdo al reglamento de tesis institucional y a las fechas de la defensa. Es muy importante que se respeten al pie de la letra las fechas, sugerencias y recomendaciones del tutor, lectores y filólogo, con el objetivo de estar listo para la defensa.

Desde ya le deseamos éxito en el desarrollo de la tesis.

Agradecemos la atención a las pautas a seguir en el proceso.

Atentamente,



Dra. J. Elena Ortiz R.  
Directora  
Escuela de Enfermería



Alajuela, 19 de Septiembre del 2018

Consejo técnico  
Escuela de Enfermería  
Universidad Adventista de Centroamérica

Estimada Directora:

Por este medio hago de su conocimiento que la estudiante Rocío Lisbeth Peña Coca con documento de identidad 122200659626 ha finalizado su trabajo de investigación.

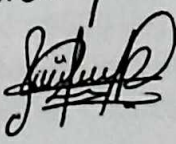
“Exploración sobre la manifestación clínica de estrés en el personal administrativo de la Universidad Adventista de Centroamérica, en la Ceiba, Alajuela.”

El mismo ha cumplido con los requisitos pertinentes solicitados por la Universidad Adventista de Centro América, y pueda ser revisada por los lectores.

Agradeciendo su atención a la presente

~~Dr. Jairo González Porr~~  
~~Enfermero General~~  
~~Código 7828~~

Dr. Jairo Gonzalez P.  
Enfermero Cód. 7828

Recibido  
Saraí flores Romero  
  
19/sep/2018  
10:20 am

## Carta de revisión filológica

Heredia, Costa Rica, noviembre 2018

Universidad Adventista de Centro América  
Escuela de Enfermería  
S.M.

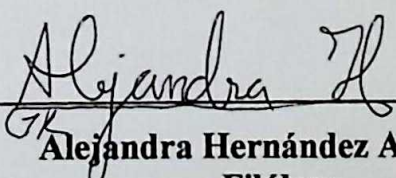
Estimados(as) señores(as):

Luego de un respetuoso saludo, hago de su conocimiento que he recibido de la estudiante Rocío Lisbeth Peña Coca, el trabajo final de graduación que lleva por nombre: *Exploración sobre la manifestación clínica de estrés en el personal administrativo de la Universidad Adventista de Centro América, en la Ceiba, Alajuela*, para su respectiva revisión filológica.

Añado que he procedido a revisar los aspectos de forma, redacción, estilo y otros vicios del lenguaje encontrados en el texto.

Por lo tanto, una vez incorporadas las correcciones en el texto por parte de la interesada, expido esta carta de revisión filológica, pues el documento se encuentra listo para ser presentado a la Universidad Adventista de Centro América para lo correspondiente.

Se despide atentamente,

  
Alejandra Hernández Arguedas  
Filóloga  
Cédula 4 193 626  
Carné 66820 del Colegio de  
Licenciados y Profesores en Letras,  
Filosofía, Ciencias y Artes

Alejandra Hernández Arguedas  
Filóloga  
Teléfono 22 37 61 66  
San Rafael de Heredia

Alajuela, 07 de Noviembre del 2018

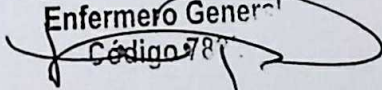
Consejo técnico  
Escuela de Enfermería  
Universidad Adventista de Centroamérica

Estimada Directora:

Por este medio hago de su conocimiento que la estudiante Rocío Lisbeth Peña Coca con documento de identidad 122200659626, ha cumplido con los requisitos correspondientes en la elaboración de la tesis "Exploración sobre la manifestación clínica de estrés en el personal administrativo de la Universidad Adventista de Centro América, en la Ceiba, Alajuela." la misma a su vez está lista para la defensa.

Agradeciendo su atención a la presente.

**Dr. Jairo González Pom**  
Enfermero General  
Código 7828



Dr. Jairo Gonzalez P.  
Enfermero Cód. 7828