


## Diagnóstico del nivel de estrés post pandemia COVID-19 en una Universidad del Sureste Mexicano y su relación con el proceso de enseñanza-aprendizaje

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.9241325010815>

**Giselle Guillermo Chuc**

Doctor en Gestión Administrativa

Institución: Universidad Autónoma de Campeche

Dirección: Av. Agustín melgar s/n, Col. Buenavista, Campeche, México

**ORC ID 0000-0002-7748-4731**

**Susana Frine Moguel Marín**

Doctor en Ciencias Administrativas

Institución: Universidad Autónoma de Campeche

Dirección: Av. Agustín melgar s/n, Col. Buenavista, Campeche, México

**Carlos Alberto Pérez Canul**

Doctor en Ciencias de la Administración

Institución: Universidad Autónoma de Campeche

Dirección: Av. Agustín melgar s/n, Col. Buenavista, Campeche, México

**Rafael Manuel De Jesús Mex Álvarez**

Doctor en Patrimonio y Desarrollo Sustentable

Institución: Universidad Autónoma de Campeche

Dirección: Av. Agustín melgar s/n, Col. Buenavista, Campeche, México

**RESUMEN:** El presente artículo tiene como objetivo determinar el nivel de estrés post pandemia COVID-19 en una Universidad del Sureste Mexicano, particularmente en la Facultad de Contaduría y Administración. Se aplicó el instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) adaptado para medir el nivel de estrés en tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. La muestra estuvo conformada por 2,836 participantes entre estudiantes y tutores de diferentes facultades. Los datos se recolectaron mediante encuestas digitales y se procesaron con el software IBM SPSS Statistics. Los resultados mostraron niveles altos de agotamiento emocional (46.5%) y despersonalización (44.8%), así como bajos niveles de realización

personal (62.3%). Estos resultados reflejan una alta prevalencia de estrés en la comunidad universitaria, lo que puede repercutir negativamente en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Se concluye que es necesario implementar estrategias institucionales que promuevan el bienestar psicológico y reduzcan los factores que incrementan el estrés académico y laboral.

**PALABRAS CLAVE:** Estrés laboral, Educación superior, Salud mental, Docentes, Estudiantes.

### Diagnosis of the level of stress post COVID-19 pandemic in a University in the Mexican Southeast and its relationship with the teaching-learning process

**ABSTRACT:** This article aims to determine the level of stress post COVID-19 pandemic at a University in Southeast Mexico, particularly at the Faculty of Accounting and Administration. The adapted Maslach Burnout Inventory (MBI) instrument was applied to measure the level of stress in three dimensions: emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment. The sample was made up of 2,836 participants, including students and tutors from different faculties. Data were collected through digital surveys and processed with IBM SPSS Statistics software. The results showed high levels of emotional exhaustion (46.5%) and depersonalization (44.8%), as well as low levels of personal accomplishment (62.3%). These results reflect a high prevalence of stress in the university community, which can have a negative impact on the teaching-learning process. It is concluded that it is necessary to implement institutional strategies that promote psychological well-being and reduce the factors that increase academic and work stress.

**KEYWORDS:** Work stress, Higher education, Mental health, Teachers, Students.

## INTRODUCCIÓN

El estrés académico y laboral es un fenómeno que ha adquirido relevancia creciente en los últimos años, especialmente a raíz de los cambios que provocó la pandemia por COVID-19 en los entornos educativos. Las universidades enfrentaron un proceso de adaptación forzada hacia modalidades virtuales y posteriormente hacia esquemas híbridos, lo que modificó profundamente las dinámicas de enseñanza, evaluación y convivencia. Esta transición repentina, sumada al aislamiento social y la incertidumbre sobre el futuro académico y profesional, incrementó de manera significativa los niveles de tensión, ansiedad y agotamiento emocional en estudiantes y docentes.

En este contexto, el estrés dejó de ser percibido únicamente como una respuesta individual ante situaciones adversas, para convertirse en un problema institucional que afecta la calidad del proceso educativo. La exposición prolongada a factores estresantes puede derivar en una disminución del rendimiento académico, desmotivación, ausentismo y, en casos graves, abandono escolar. Por parte del profesorado, el exceso de carga laboral, la presión administrativa y la necesidad de adaptarse a nuevas tecnologías también contribuyen al desgaste emocional y a la reducción de la eficacia docente.

La universidad, al igual que muchas instituciones de educación superior en México, se vio impactada por esta realidad. En la Facultad de Contaduría y Administración, se observó que tanto estudiantes como tutores experimentaron niveles elevados de agotamiento emocional y despersonalización, acompañados de una baja sensación de realización personal. Dichos indicadores reflejan un estado de estrés generalizado que influye negativamente en el bienestar psicológico y en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Por tal motivo, el presente estudio tiene como propósito diagnosticar el nivel de estrés post pandemia COVID-19 en la comunidad universitaria de la universidad, con especial énfasis en la Facultad de Contaduría y Administración. A través del análisis de las tres dimensiones propuestas por el instrumento Maslach Burnout Inventory (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) se busca identificar los principales factores asociados al estrés y proponer posibles estrategias de intervención institucional.

La importancia de esta investigación radica en que los resultados permitirán conocer el estado actual del bienestar emocional de la comunidad universitaria, aportando evidencia empírica que respalde el diseño de programas de apoyo psicológico, tutorías integrales y acciones preventivas. De esta manera, se pretende contribuir a mejorar la calidad educativa y fortalecer la salud mental como un componente esencial del desarrollo académico y humano dentro de la universidad.

## MARCO TEÓRICO

El estrés es un fenómeno psicológico complejo que ha sido objeto de estudio desde mediados del siglo XX. Según Selye (1976), el estrés puede entenderse como la respuesta del organismo ante cualquier demanda externa o interna que exige un esfuerzo de adaptación. Esta respuesta puede ser positiva cuando impulsa el desempeño, pero se vuelve perjudicial cuando supera los recursos de afrontamiento del individuo. La Organización Mundial de la Salud (2020) define el estrés como un conjunto de reacciones fisiológicas y emocionales que aparecen cuando las personas enfrentan situaciones que perciben como amenazantes o desbordantes de sus capacidades.

En el ámbito educativo, el estrés académico se manifiesta cuando las demandas del entorno escolar exceden la capacidad percibida del estudiante o del docente para enfrentarlas eficazmente (Cabanach, Valle, Rodríguez & Piñeiro, 2010). Entre los principales factores estresores se encuentran la sobrecarga de tareas, los plazos de entrega, la presión por alcanzar el éxito académico y las dificultades de adaptación a los entornos digitales de aprendizaje (Pérez & López, 2022). De forma similar, el estrés laboral docente surge ante la acumulación de responsabilidades académicas y administrativas, la atención simultánea a grandes grupos de estudiantes y la falta de reconocimiento institucional (García & Jiménez, 2019).

El modelo tridimensional de Maslach y Jackson (1981) ha sido uno de los marcos teóricos más utilizados para comprender el estrés crónico derivado del trabajo y el estudio. Originalmente desarrollado para evaluar el síndrome de burnout, este modelo contempla tres dimensiones: el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal. En el presente estudio, dichas dimensiones se interpretan como indicadores del nivel general de estrés dentro de la comunidad universitaria.

**Agotamiento emocional:** se refiere al cansancio físico y mental que resulta del esfuerzo sostenido y la exposición prolongada a situaciones de alta demanda (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

**Despersonalización:** implica actitudes de distanciamiento, cinismo o frialdad hacia los demás, utilizadas como mecanismo defensivo frente a la presión constante.

**Baja realización personal:** refleja la percepción de ineficacia, pérdida de motivación y falta de logros significativos en el ámbito académico o profesional.

Diversas investigaciones recientes han confirmado la vigencia de este modelo para el estudio del estrés en contextos universitarios. Rodríguez, Flores y Ramírez (2023) encontraron que, después de la pandemia de COVID-19, los estudiantes de educación superior presentaron mayores niveles de agotamiento emocional y menor sentido de realización personal, debido a las dificultades de adaptación a las modalidades virtuales. Asimismo, Delgado y Herrera (2022) señalan que los docentes experimentaron una sobrecarga psicológica vinculada al aumento de tareas administrativas y a la incertidumbre laboral.

En México, estudios como el de López y González (2021) identifican una relación significativa entre el estrés académico y el bajo rendimiento escolar en estudiantes universitarios, destacando que los niveles elevados de tensión emocional repercuten en la concentración, la asistencia y la motivación. Por su parte, Ramírez y Hernández (2022) advierten que los efectos del estrés post pandemia persisten en las instituciones de educación superior, afectando la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje y la salud mental de la comunidad educativa.

Con base en lo anterior, el marco teórico de esta investigación considera el estrés como un fenómeno multifactorial que integra componentes emocionales, cognitivos

y sociales, cuya intensidad puede afectar el bienestar individual y colectivo. Evaluar su presencia en la universidad permite establecer un diagnóstico que contribuya a diseñar estrategias institucionales para la prevención, manejo y reducción del estrés, promoviendo así un entorno académico más saludable y productivo.

## METODOLOGÍA

El presente estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal, cuyo propósito fue diagnosticar el nivel de estrés post pandemia COVID-19 en la comunidad universitaria, con especial atención en la Facultad de Contaduría y Administración. Este tipo de diseño permite describir las características de una población en un momento determinado, identificando tendencias, niveles de incidencia y relaciones entre variables sin manipular los fenómenos observados (Hernández, Fernández & Baptista, 2022).

La población objeto de estudio estuvo conformada por 2,836 participantes, entre estudiantes y tutores pertenecientes a las diez facultades de la universidad. De ese total, se analizó con mayor profundidad la información correspondiente a la Facultad de Contaduría y Administración, por ser una de las unidades académicas con mayor matrícula y representatividad institucional. La muestra fue no probabilística por conveniencia, determinada por la disponibilidad y voluntariedad de los participantes para responder el instrumento aplicado durante el periodo de recolección de datos. Los rangos de edad oscilaron entre 15 y 67 años, lo que permitió incluir tanto población estudiantil como personal docente y administrativo.

Para la medición del nivel de estrés se empleó el Maslach Burnout Inventory (MBI), adaptado al contexto académico y utilizado como herramienta para identificar los niveles de estrés a través de tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal (Maslach & Jackson, 1981). El cuestionario consta de 22 ítems con una escala de tipo Likert de siete puntos que evalúa la frecuencia con la que los participantes experimentan determinadas sensaciones o actitudes relacionadas con su actividad académica o laboral (desde “nunca” hasta “todos los días”). Los ítems se agrupan de la siguiente manera:

Agotamiento emocional: ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20.

Despersonalización: ítems 5, 10, 11, 15 y 22.

Realización personal: ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.

Cada dimensión se calificó según los puntos de corte establecidos por el manual del instrumento:

Agotamiento emocional: alto (>27), medio (19–26) y bajo (<19).

Despersonalización: alto ( $>10$ ), medio (6–9) y bajo ( $<6$ ).

Realización personal: alto ( $\geq 40$ ), medio (31–39) y bajo ( $<30$ ).

El instrumento ha demostrado validez y confiabilidad internacional, con coeficientes de consistencia interna superiores a 0.80 (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). En este estudio, se verificó la confiabilidad del cuestionario mediante el cálculo del alfa de Cronbach, el cual arrojó valores adecuados para cada dimensión ( $\alpha > 0.82$ ).

En una primera etapa, el grupo investigador diseñó y digitalizó el instrumento utilizando Google Forms, con el apoyo del Departamento de Tutorías de la Universidad Autónoma de Campeche. Posteriormente, se distribuyó el enlace a la encuesta a través de medios institucionales (correo electrónico y redes académicas) para garantizar la participación de los miembros de la comunidad universitaria. La aplicación se realizó bajo criterios de anonimato, confidencialidad y consentimiento informado, en conformidad con las normas éticas de investigación con seres humanos (American Psychological Association, 2020). Una vez finalizada la fase de recolección, los datos fueron exportados a hojas de cálculo de Microsoft Excel para su depuración y codificación inicial.

## RESULTADOS

El análisis de los datos obtenidos a partir de la aplicación del instrumento Maslach Burnout Inventory adaptado para medir el nivel de estrés permitió identificar las tendencias más relevantes en la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Campeche. Los resultados revelan la presencia de niveles de estrés elevados en la comunidad universitaria, afectando tanto a estudiantes como a tutores.

En la dimensión de agotamiento emocional, el 46.5 % de los participantes presentó un nivel alto, el 17.9 % un nivel medio y el 35.6 % un nivel bajo. Este resultado evidencia que casi la mitad de los encuestados experimenta una sensación constante de cansancio, irritabilidad o falta de energía asociada a la carga académica y a las exigencias del entorno universitario. Dichos hallazgos sugieren que las actividades cotidianas y las responsabilidades académicas están generando una sobrecarga emocional sostenida, que podría afectar directamente la capacidad de concentración y el rendimiento académico.

En cuanto a la despersonalización, el 44.8 % de los participantes mostró niveles altos, el 19 % niveles medios y el 36.2 % niveles bajos. Esta dimensión refleja la tendencia de algunos individuos a desarrollar actitudes de distanciamiento, frialdad o apatía hacia los demás, como mecanismo de defensa ante el agotamiento prolongado. En el contexto educativo, este patrón se traduce en una disminución del interés por

las relaciones interpersonales, una menor participación en actividades colaborativas y una percepción negativa de la interacción con compañeros y docentes.

Por otro lado, los resultados correspondientes a la realización personal muestran que el 62.3 % de los encuestados reportó niveles bajos, el 23.5 % niveles medios y solo el 14.1 % niveles altos. Esto indica que una mayoría significativa percibe una baja satisfacción con su desempeño académico o laboral, acompañada de sentimientos de ineficacia, frustración o falta de reconocimiento. Este hallazgo es especialmente relevante, ya que la baja realización personal se asocia con una menor motivación para continuar desarrollando actividades académicas y una mayor predisposición al abandono o la desmotivación.

El análisis comparativo por variables demográficas permitió identificar algunas diferencias relevantes. En cuanto al género, las mujeres reportaron niveles ligeramente más altos de agotamiento emocional, mientras que los hombres tendieron a presentar mayores indicadores de despersonalización. Respecto al rol desempeñado, los tutores y docentes mostraron una mayor incidencia de agotamiento emocional y baja realización personal, lo que puede explicarse por la multiplicidad de funciones que desempeñan —docencia, investigación, gestión y acompañamiento estudiantil—. Finalmente, el turno académico no presentó diferencias estadísticamente significativas, aunque se observó que los estudiantes de turnos vespertinos reportaron una mayor fatiga general, posiblemente por la combinación de actividades laborales y escolares.

En términos generales, los resultados evidencian que los niveles de estrés en la Facultad de Contaduría y Administración son altos y generalizados. El predominio del agotamiento emocional y la despersonalización, junto con la baja realización personal, reflejan un escenario en el que las demandas académicas, la adaptación a nuevas modalidades de enseñanza y los efectos prolongados de la pandemia continúan afectando la estabilidad emocional de la comunidad universitaria. Estos datos constituyen una base sólida para proponer estrategias institucionales de apoyo psicológico, fortalecimiento de tutorías y mejora del clima académico.

## CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en esta investigación permiten concluir que el nivel de estrés post pandemia COVID-19 en la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Campeche es significativamente alto y afecta de manera transversal a estudiantes y tutores. Las tres dimensiones analizadas —agotamiento emocional, despersonalización y realización personal— confirman que la comunidad universitaria enfrenta un estado de tensión y desgaste sostenido que puede repercutir en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.

El predominio del agotamiento emocional refleja el impacto de la sobrecarga de trabajo, la presión por cumplir con tareas y evaluaciones, y la dificultad de equilibrar las responsabilidades académicas con la vida personal. A su vez, la despersonalización evidencia el distanciamiento afectivo y la disminución del compromiso interpersonal como respuesta al cansancio y la falta de motivación. Finalmente, la baja realización personal indica que una parte considerable de los participantes no percibe reconocimiento o satisfacción en su desempeño académico, lo que incrementa la sensación de frustración y desaliento.

Estos resultados confirman las observaciones de investigaciones previas (Delgado & Herrera, 2022; Rodríguez, Flores & Ramírez, 2023), que destacan un incremento en los niveles de estrés académico y laboral en las instituciones de educación superior posteriores a la pandemia. En el caso de la Universidad Autónoma de Campeche, la persistencia de este fenómeno plantea un desafío importante para las políticas institucionales de bienestar y acompañamiento.

A partir del diagnóstico realizado, se considera fundamental que la universidad implemente estrategias preventivas y programas de intervención orientados a la promoción de la salud mental, tales como talleres de manejo del estrés, asesorías psicológicas, espacios recreativos y acciones que favorezcan la integración y el sentido de pertenencia. Asimismo, es recomendable fortalecer los programas de tutoría académica, capacitando al personal docente en el reconocimiento de síntomas de estrés y en técnicas de acompañamiento emocional.

De igual forma, se sugiere promover políticas institucionales que permitan equilibrar la carga laboral y académica, fomentando la flexibilidad, el trabajo colaborativo y la comunicación empática entre los distintos actores educativos. Estas acciones no solo contribuirán a reducir los niveles de estrés, sino también a mejorar el clima organizacional y la calidad del proceso formativo.

En conclusión, el estudio demuestra que el estrés en el ámbito universitario no debe considerarse únicamente una respuesta individual, sino una problemática colectiva que requiere atención integral y sostenida. Diagnosticar, prevenir y atender el estrés académico y laboral es esencial para garantizar un entorno educativo saludable, fortalecer el desempeño institucional y contribuir al desarrollo humano de la comunidad universitaria.

## REFERENCIAS

Cabanach, R. G., Valle, A., Rodríguez, S., & Piñeiro, I. (2010). Estrés académico en estudiantes universitarios: un estudio multidimensional. *Revista de Psicología Educativa*, 16(1), 35–47.



Delgado, M., & Herrera, J. (2022). Impacto del estrés laboral docente post pandemia en instituciones de educación superior. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 13(38), 91–107.

García, A., & Jiménez, M. (2019). Estrés y afrontamiento en docentes universitarios: un análisis desde la psicología organizacional. *Revista Mexicana de Psicología*, 36(2), 75–89.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2022). *Metodología de la investigación* (7.ª ed.). McGraw-Hill Education.

López, V., & González, P. (2021). Estrés académico y rendimiento escolar en estudiantes universitarios mexicanos. *Educación y Desarrollo*, 29(4), 115–128.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99–113.

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422.

Organización Mundial de la Salud. (2020). *Salud mental y estrés durante la pandemia de COVID-19*. OMS.

Pérez, J., & López, M. (2022). Estrés académico y estrategias de afrontamiento en estudiantes universitarios. *Revista de Psicología Educativa*, 28(3), 45–60.

Rodríguez, D., Flores, A., & Ramírez, L. (2023). Estrés académico y salud mental post COVID-19 en universidades públicas mexicanas. *Revista de Investigación Educativa*, 41(2), 223–240.

Selye, H. (1976). *Stress in health and disease*. Butterworths.