



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión administrativa y estrés laboral en el nivel primario  
de la Institución Educativa Fe y Alegría 20 de Santiago

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**AUTORES:**

Br. Fredy Francisco Aparicio Montesinos

Br. Norka Flores Huillca

**ASESORA:**

Dra. Belén Uscamayta Guzmán

**SECCIÓN:**

Educación

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión y calidad educativa

**PERÚ – 2018**

## **PÁGINA DEL JURADO**

-----  
Dr. José Eduardo Maguiña Vizcarra  
Presidente

-----  
Dr. Flavio Ricardo Sánchez Ortíz  
Secretario

-----  
Dra. Belén Uscamayta Guzmán  
Vocal

## DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a Dios por darme la bendición de vida y permitirme disfrutar de este logro profesional. Con el más eminente de las ternuras a mi esposa Norka y a mis hijos: Dennis, Erika, Diana Lucía y Joselyn Camila, quienes han sido mi fortaleza incondicional durante el transcurso de mi vida, en la construcción de mis objetivos.

Fredy

Quiero dedicar este mi trabajo a mi Dios Bendito, por regalarme la vida y permitirme realizar este logro más en mi vida y poder disfrutarlo.

A mi esposo amado esposo Fredy y a mis queridos hijos: Dennis, Erika, Diana Lucía y Joselyn Camila quienes me impulsan a seguir avanzando cada día en mi carrera profesional.

Norka

## **AGRADECIMIENTO**

Nuestro especial agradecimiento a la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad “César Vallejo” sede filial Cusco, programa que nos permitió fortalecer nuestras capacidades profesionales, las mismas que nos posibilitarán aportar en el desarrollo de las instituciones donde nos desenvolvemos.

A nuestra asesora, la Dra. Belén Uscamayta Guzmán, por todo su valioso aporte y entrega en el asesoramiento metodológico para la elaboración e informe final de la tesis.

Y por último, queremos agradecer a la Directora Hermana Lucía Zubileta Alegre y a los docentes de Educación Primaria de la Institución Educativa Fe y Alegría N° 20 de Santiago, quienes posibilitaron la recolección de información sobre la gestión administrativa y el estrés laboral.

Los autores.

## **PRESENTACIÓN**

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En cumplimiento de las normas establecidas por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad “César Vallejo” de Trujillo para obtener el Grado Académico de Maestro en Administración Educativa, nos es grato dirigirnos a ustedes con la finalidad de dar a conocer la tesis titulada “Gestión administrativa y estrés laboral en el nivel primario de la Institución Educativa Fe y Alegría N° 20 de Santiago”, cuyo propósito fue determinar en qué medida la gestión administrativa se relaciona con el estrés laboral en el nivel primario de la Institución Educativa N° 20 de Santiago.

Esperando cumplir con los requisitos establecidos.

Los autores.

## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
ÍNDICE .....	vii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>11</b>
1.1 Realidad problemática .....	11
1.2 Trabajos previos .....	13
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	18
1.3.1 Gestión administrativa .....	18
1.3.2 Estrés laboral .....	30
1.4 Formulación del problema .....	49
1.5 Justificación del estudio .....	49
1.6 Hipótesis: .....	51
1.7 Objetivos: .....	51
<b>II. MÉTODO .....</b>	<b>52</b>
2.1 Tipo y diseño de investigación .....	52
2.2 Variables, operacionalización .....	53
2.2.1 Variables .....	53
2.3 Población, muestra y muestreo .....	56
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>61</b>
<b>IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>83</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>86</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>87</b>
<b>VII. REFERENCIAS .....</b>	<b>88</b>

## **ANEXOS**

- ✓ Matriz de consistencia
- ✓ Instrumentos
- ✓ Validez de los instrumentos
- ✓ Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio
- ✓ Acta de aprobación de originalidad de los trabajos académicos de la UCV.
- ✓ Autorización de la publicación de tesis en el repositorio de la UCV.

## RESUMEN

La presente investigación que lleva por título “Gestión administrativa y estrés laboral en el nivel primario de la Institución Educativa Fe y Alegría 20 de Santiago” tiene como objetivo determinar en qué medida la gestión administrativa se relaciona con el estrés laboral en el nivel primario de la Institución Educativa Fe y Alegría 20 de Santiago.

La metodología empleada consiste en una investigación de diseño no experimental de corte descriptivo correlacional; con una población censal de 21 docentes del nivel primario. Para recoger los datos se procedió a aplicar como instrumento un cuestionario para cada variable: Gestión Administrativa y Estrés Laboral. La validez de los instrumentos fue sometida a juicio de expertos y se usó el Alfa de Cronbach para hallar la confiabilidad, resultando un valor de 0,820 para la variable gestión administrativa y 0,801 para la variable estrés laboral, determinando de esta manera que el nivel de confiabilidad es alto. Luego estos instrumentos se aplicaron a toda la población motivo de estudio.

Los resultados obtenidos con un nivel de confianza del 95% = 0.95, y al nivel de significancia del  $\alpha$ : 5% = 0.05, nos llevan a confirmar que, si existe correlación entre las variables Gestión Administrativa y Estrés Laboral, según el estadístico de prueba para un estudio no paramétrico Tau-B de Kendall, cuyo coeficiente de correlación alcanza el valor de -0,784, valor que muestra una asociación alta e inversa entre la gestión administrativa y el estrés laboral en los docentes del nivel primario de la Institución Educativa Fe y Alegría N° 20 de Santiago.

Palabras claves: Gestión administrativa y estrés laboral.



## **ABSTRACT**

The present investigation that takes by title "Administrative management and labor stress in the primary level of the Educational Institution Fe y Alegría 20 of Santiago" has like objective determine to what extent the administrative management relates with the labor stress in the primary level of the Educational Institution Fe y Alegría 20 de Santiago.

The methodology used consists of a non-experimental design investigation of descriptive correlational description; with a census population of 21 teachers at the primary level. To collect the data, a questionnaire was applied as a tool for each variable: Administrative Management and Work Stress. The validity of the instruments was submitted to expert judgment and the Cronbach's Alpha was used to find the reliability, resulting in a value of 0.820 for the administrative management variable and 0.801 for the work stress variable, determining in this way that the level of reliability is high. Then these instruments were applied to the entire study population.

The results obtained with a confidence level of  $95\% = 0.95$ , and the level of significance of  $\alpha: 5\% = 0.05$ , lead us to confirm that, if there is a correlation between the variables Administrative Management and Work Stress, according to the test statistic for a nonparametric study Tau-B Kendall, whose correlation coefficient reaches the value of -0.784, a value that shows a high and inverse association between administrative management and work stress in teachers of the primary level of the Educational Institution Faith and Joy No. 20 of Santiago.

Keywords: Administrative management and work stress.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad problemática

A nivel mundial, en los países considerados del primer mundo o tecnológicamente más avanzados, los cambios que se dan en educación tienen como objetivo principal transformar la práctica pedagógica con la intención de que se mejore la calidad de la educación. Involucrando directamente a la gestión administrativa.

Es en este contexto que el Estado Peruano, en los últimos años se ha visto en la necesidad de hacer precisiones de las políticas, las estrategias y los mecanismos que ayuden a garantizar que todos tengan la oportunidad de una educación de calidad, por este motivo frente a estos constantes cambios que se dan en el campo educativo, se ha generado un amplio debate para la construcción y aprobación del Marco de Buen Desempeño Docente.

Mediante el MINEDU (2016), se plantea un nuevo proyecto de docencia para el país, lo que conlleva a pensar en la calidad, la pertinencia y la eficacia del trabajo del docente como protagonista fundamental de este cambio. “El director y el consejo escolar ejercen liderazgo pedagógico y responsabilidad por los aprendizajes de los estudiantes y la calidad de los procesos pedagógicos” (Marco del Buen Desempeño Docente, 2018, p. 14-15). Por lo tanto los directivos se han convertido en los supervisores del cumplimiento del Marco del Buen Desempeño Docente y son los que ejercen autoridad en las instituciones educativas.

Los gestores administrativos, exigen desarrollar la labor pedagógica con un alto nivel de eficacia y eficiencia, creando en los docentes obsesión por el trabajo, por los buenos resultados, la competencia y el prestigio. Este estilo de liderazgo, significa una fuente de presión para el personal docente, causándoles estrés en su entorno laboral.

Se puede observar que los docentes están sometidos a una serie de exigencias, además de cumplir con el dictado de sus clases, se ven en la necesidad de capacitarse, actualizarse en los distintos adelantos tecnológicos y de conocimientos, formarse en distintas estrategias de enseñanza aprendizaje. A su vez tiene también la responsabilidad de diseñar, evaluar y aplicar los distintos

programas educativos centrados en el nuevo modelo educativo basado en competencias. Todas estas acciones las debe realizar sin olvidar las funciones que le son requeridas para mantener los estándares de calidad propuestos por el Ministerio de Educación.

Además, las exigencias educativas son cada vez mayores y los sueldos no compensan esta exigencia, por este motivo muchos docentes se ven en la necesidad de realizar actividades distintas a la docencia fuera de su horario de trabajo para cubrir sus necesidades, esto les lleva a un agotamiento físico y emocional, existiendo un desequilibrio entre el trabajo realizado y la remuneración que reciben.

Asimismo, los docentes con el propósito de cumplir las exigencias del marco del buen desempeño docente se encuentran presionados por una evaluación permanente por los diferentes entes superiores tales como: personal directivo, acompañantes pedagógicos, UGEL, semáforo, INEI, etc. Esta exigencia es el primer factor desencadenante del estrés laboral docente, ya que las demandas sobrepasan los límites de tiempo, capacidad física y habilidad de los docentes; el estrés se pone de manifiesto en su desempeño profesional en mayor o menor grado (Sánchez y Maldonado, 2003).

Los directivos orientan la tarea educativa hacia el éxito y el ocupar los primeros puestos en las evaluaciones censales (ECE), lo que incrementa en los docentes un sentimiento de cansancio y agotamiento emocional. Además se crea una atmósfera de incomodidad cuando se cita a reuniones no planificadas y extensas fuera del horario de trabajo, sin tomar en cuenta que los docentes tienen una familia que les espera y otras responsabilidades fuera del horario de trabajo, creando frustración y tristeza en ellos. Se observa que no hay interés por las necesidades ni los sentimientos del personal docente.

También es notorio que no se les involucra en la toma de decisiones, las cuales se toman a nivel del cuerpo jerárquico y a los docentes simplemente se les comunica las decisiones; no se mantiene una atmósfera de entendimiento y diálogo para un adecuado funcionamiento de la institución.

Este estudio busca conocer la relación que se da entre la gestión administrativa y el estrés laboral de los docentes, sabiendo que son variables claves para una buena formación del educando; como ya hemos dicho anteriormente, el Ministerio de Educación no toma en cuenta que está trabajando con personas que están mostrando características de estrés que trae como consecuencia docentes con actitudes y conductas de carácter negativo, agotamiento emocional, irritabilidad, impaciencia que deteriora las relaciones interpersonales, afectando su trabajo en el aula.

## **1.2 Trabajos previos**

### **Antecedentes internacionales**

Entre los antecedentes internacionales tenemos el de Suazo (2012) quien realiza el trabajo titulado: "La gestión de los directivos de los Centros de Educación Básica, en supervisión y acompañamiento docente" realizada en la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán de Tegucigalpa Honduras; arribando a las siguientes conclusiones: Los directivos reciben supervisión externa por parte de las Unidades departamentales y distritales de supervisión educativa y acompañamiento docentes y rara vez de otras dependencia de la Secretaría de Educación u otras instituciones; las supervisiones son adecuadas a las necesidades del centro, reciben asesoramiento y ayuda para que los centros mejoren su trabajo, además aseguran que el trato con el docente y con ellos mismos ha mejorado. Según los directivos, el tipo de supervisión no ha cambiado. En ese sentido, comentan que cuando son supervisados el proceso se lleva a cabo de manera general y no va dirigida a un campo específico, desde luego haciendo más énfasis en lo pedagógico curricular, pero lo más importante de esto es que el nivel de educación básica si se está supervisando los procesos educativos. Al final se concluye que se sienten bien los directivos, que tienen apoyo a pesar de que tales directivos no tienen formación de docente que sus profesiones son otras. En esta investigación los directivos afirman que reciben supervisión externa y que esta se adecúa a las demandas de la institución; además reciben sugerencias y apoyo para mejorar su labor; y lo más importante es que se ha permitido mejorar las relaciones interpersonales entre los docentes y también con ellos mismos. Todos estos aspectos hacen que los directivos se

sientan emocionalmente bien y mejoren lo que trae como consecuencia la mejora en la calidad de su trabajo.

También se tiene el de Sahili (2012) con su estudio titulado "Estrés laboral y su relación con la educación tradicionalista como un factor que genera actitudes negativas de los alumnos", realizada en la Escuela de Nivel Medio Superior de León de la Universidad de Guanajuato México; arribando a las siguientes conclusiones: que la metodología tradicionalista es un factor que incrementa las malas actitudes de los alumnos, pero con la salvedad que éstas no son relevantes para influir en el estrés general del maestro. Asimismo, se respondió a varias preguntas de la investigación relacionadas a los principales factores generales que producen estrés laboral docente; estos son de tipo organizacional debido a la falta de claridad de los procedimientos a los que se ven sujetos; también enuncia que el principal factor específico que genera estrés es una remuneración económica baja. Asimismo se concluyó que los maestros de la Escuela de Nivel Medio Superior de León se encuentran ligeramente por debajo del estrés intermedio. El 21% de docentes poseen niveles altos de estrés, los cuales fueron evaluados con la Escala de Medición del Estrés Docente; en cuanto a la relación entre estrés docente y género se encontraron leves evidencias que los docentes varones presentan más estrés, en disonancia con las principales investigaciones y teorías al respecto. Finalmente se concretiza que los principales factores de estrés de los docentes, son de tipo organizacional y económico. En esta investigación se puede reconocer que también a nivel internacional los factores desencadenantes del estrés laboral de los docentes son de tipo organizacional, es decir de la manera como se está llevando a cabo la gestión administrativa de los directivos que se debe a la falta de precisión de las instrucciones a las que están sujetos; asimismo se puede notar que a nivel internacional, también está presente la problemática de los bajos ingresos económicos en el sector educación, que no permite satisfacer las necesidades de la canasta básica familiar, llevándolos a buscar otros ingresos adicionales fuera del horario de trabajo produciéndoles cansancio físico y emocional que trae como consecuencia estrés.

Ramírez (2012) presenta la tesis titulada "La gestión educativa del director en la educación básica y media oficial de Manizales, sustentada en la Universidad

Nacional de Colombia sede Manizales; llegando a las siguientes conclusiones: que la parte estratégica es preponderante en la mayoría de las Instituciones de Educación en las cuales se aplicó la encuesta; asimismo el concepto de calidad y las prácticas para lograrlo, también están cumpliendo objetivos estratégicos, mientras que los procesos que son parte de la institución de Educación y las personas, están influenciados por el aspecto estratégico y el humanista; en ese sentido, aquellos aspectos relacionados con la estructura, la toma de decisiones y el papel de las personas, tanto de manera grupal como individual, es estratégico y los procesos de cambio, el énfasis, la percepción sobre la institución y el rol individual, son vistos desde el enfoque humanista; que permite inferir que el concepto de calidad de la educación es considerado en la actualidad, por la mayoría de las Instituciones Educativas de Manizales, como estratégico, pero los directivos docentes llevan a cabo prácticas administrativas desde varios enfoques para lograr los objetivos, por lo tanto, no existe una única manera de dirigir, aunque sí, un enfoque dominante, el cual, para este caso, es el estratégico, apoyado en el humanista; presentándose un cambio de paradigma. Esta investigación nos permite observar que el concepto de calidad de la educación en la actualidad es considerada a nivel internacional, una estrategia para lograrlo es a través de la gestión administrativa que es llevada a cabo desde diferentes enfoques y apoyado principalmente en el enfoque humanista que toma en consideración a las personas, ya sea en forma individual o grupal. Este ejemplo donde se toma en cuenta a la persona como estrategia para lograr los objetivos institucionales, hace que los docentes se sientan emocionalmente bien, realizando su labor pedagógica con mayor satisfacción, reduciendo los niveles de estrés.

Orama (2013) en su estudio titulado "Estrés laboral y síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza"; realizada por la Organización Nacional de Salud Pública del Estado, así mismo en el Instituto Nacional de salud de los trabajadores del Ministerio de Salud Pública de Cuba; arribando a la conclusión que: el grupo de docentes estudiado presenta una alta frecuencia de estrés laboral, 82.8%, fundamentada en síntomas de estrés y una vivencia de estar estresados en su trabajo; que el síndrome de Burnout está presente en una frecuencia elevada, y predominando a los docentes con valores no deseables de

agotamiento emocional, y relativamente deseables de despersonalización y realización personal y que las relaciones diferentes con el estrés laboral y con el Burnout no permite considerar de forma correcta y aislada el impacto del tiempo mediado por la participación de variables internas, lo que se expresa en la diferencia cuantitativa entre ambos sexos con respecto al estrés laboral y cualitativa para el Burnout, confirmándose además el origen organizacional de ambos procesos y la necesidad de abordarlos contextualmente, por las escuelas. En esta investigación se confirma que el estrés laboral tiene un origen organizacional, es decir que la calidad de la gestión administrativa trae como consecuencia un alto porcentaje de docentes con características elevadas de estrés, lo que conlleva a que los docentes se sientan agotados emocionalmente y con síntomas de despersonalización, por lo tanto afecta drásticamente en su desempeño laboral. Para solucionar este problema se debe tomar en cuenta la importancia de una buena gestión administrativa dentro de la labor pedagógica.

### **Antecedentes nacionales**

Milla (2017), desarrolla la tesis: Gestión administrativa del director y estrés laboral docente de la institución educativa emblemática “Pedro E. Paulet Mostajo” Huacho-2017, efectuada en la Universidad César vallejo de Trujillo filial Huacho; arribando a las siguientes conclusiones: En cuanto a la hipótesis general, el coeficiente de correlación  $\rho = - ,351^{**}$  con un valor  $p = ,001$  ( $p < .05$ ), permite afirmar que existe relación inversa y significativa entre la gestión administrativa del director y estrés laboral docente de la institución motivo de estudio. Con respecto a la primera hipótesis específica, el coeficiente de correlación  $\rho = -,413$  con un valor  $p = 0.000$  ( $p < .05$ ), permite afirmar que de acuerdo a la apreciación de los docentes existe relación inversa entre la gestión administrativa y la desmotivación de los docentes. Con respecto a la segunda hipótesis específica, el coeficiente de correlación  $\rho = -, 334$  con un valor  $p = 0 ,001$  ( $p < .05$ ), permite afirmar que de acuerdo a la apreciación de los docentes encuestados existe relación inversa entre la gestión administrativa y el agotamiento mental de los docentes. Esta investigación nos plantea que de acuerdo a la apreciación de los docentes existe relación inversa entre las dimensiones de la gestión administrativa y las dimensiones del estrés laboral en los docentes de la institución educativa motivo de investigación, es decir cuando una variable

registra un aumento, la otra variable disminuye. Asimismo el tipo de organización carece de motivación para la realización del trabajo docente, los docentes presentan síntomas de agotamiento mental que les produce falta de concentración en el desempeño de sus funciones.

Díaz (2014), realiza la tesis titulada "Influencia del síndrome de Burnout en el desempeño docente de los profesores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao", efectuada en la Universidad Nacional de San Marcos del Perú; teniendo como conclusiones las siguientes: el 62% de docentes presentan un nivel medio de agotamiento emocional y el 16% presentan un nivel alto; el 54% de docentes presentan un nivel medio y el 16% un nivel alto de despersonalización, caracterizados por sus actitudes distantes y deshumanizadas, sentimientos y respuestas negativas hacia los estudiantes o sus compañeros de trabajo; mientras que el 58% de docentes presenta un nivel medio y un 24% un nivel bajo de realización personal, manifestando que nunca o rara vez consiguen cosas valiosas en el trabajo, evidenciando que no están logrando la realización personal. En la variable Desempeño opina que tienen un desempeño deficiente. Finalmente se manifestó que la mayoría de docentes, presenta agotamiento emocional, un nivel alto de despersonalización, bajo nivel de realización personal. Todo esto trae como consecuencia que los estudiantes tengan la opinión que sus docentes tienen un desempeño deficiente. Al respecto, podemos decir que en esta investigación los niveles de agotamiento emocional y despersonalización de los docentes son altos, lo cual afecta significativamente en el desempeño docente. Los estudiantes perciben que los docentes durante el desempeño de sus funciones se sienten agotados emocionalmente, tienen reacciones negativas frente a los estudiantes, no toman en cuenta la importancia del trabajo que vienen desempeñando, se sienten distantes y no se concentran fácilmente.

Quichca (2012), en su investigación titulada "Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010-I del Instituto superior particular "La Pontificia" del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho - Perú", efectuada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos Facultad de Educación Unidad de Post Grado; concluyendo de la siguiente manera: Existe una relación significativa entre la Gestión



Administrativa y el Desempeño Docente de acuerdo a los estudiantes encuestados ( $\chi^2= 63.80$ ;  $p=0.00 < 0.05$ ), la relación entre el Ambiente Físico y el Desempeño Docente es baja ( $\chi^2= 21.43$ ;  $p=0.00 < 0.05$ ) y el 16.13% califican como buena la Gestión Administrativa; el 45.97% de los estudiantes la califican como regular y el 19.35% la califican como buena. Finalmente llegan a la conclusión de que existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes encuestados. En relación a los porcentajes alcanzados en este trabajo, los estudiantes mayormente consideran que la gestión administrativa es regular, porque no se cuenta con una infraestructura adecuada a las necesidades de la organización, los documentos de gestión no están orientados a lograr los objetivos estratégicos de la institución, trayendo como efecto que los docentes bajen en su nivel de desempeño.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Gestión administrativa**

Para definir gestión administrativa, se nos hace necesario poner los conceptos de los autores que actualmente se les considera como padres de la administración.

Taylor considera a la gestión como un arte del saber lo que uno quiere hacer y luego hacerlo lo mejor posible y por la vía más eficiente; para su época donde todavía no había los adelantos tecnológicos con los que hoy contamos, Taylor considera que es realizar las cosas de manera sencilla pero de forma eficiente. Asimismo Fayol considera que para que exista una buena gestión se debe aplicar seis acciones: prever, planificar, organizar, mandar, coordinar y controlar.

Luego se tiene a Chiavenato quién ha enfocado su concepto desde la perspectiva humana y considera que la gestión es un arte en el que se debe hacer bien las cosas, con la participación de las personas y a través de ellas. Los estudios de Chiavenato tuvieron como base fundamental a la persona más que a los procesos, en el sujeto más que en sus obligaciones y en las capacidades con las que cuenta más que en sus ocupaciones. En forma más sencilla podemos mencionar que la gestión es hacer las cosas bien con las

personas y a través de ellas; de forma concreta podemos decir que la responsabilidad recae sobre las personas que realizan la gestión, sin importar la función que vienen desarrollando.

En el libro titulado Diccionario de la Administración pública, Bacacorzo, plantea que gestión administrativa es un “conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar” (Bacacorzo, 1997, p. 482). Esta definición concuerda estrechamente con la definición planteada por Terry, quien considera los mismos procesos.

Fajardo (2005) manifiesta que la palabra gestión tiene una estrecha relación con el término inglés Management, que en un inicio fue traducido como administración y que en la actualidad se le conoce como gestión de organizaciones, el cual se refiere a los procesos modernos de la administración.

Según Antúnez (1993), gestión es "un conjunto de acciones de movilización de recursos orientadas a la consecución de objetivos" (p. 59). Esta movilización de recursos se refiere al capital humano, logístico, financiero, tiempo y otros, que involucra la planificación de actividades, delimitación de funciones, delegación de responsabilidades que a su vez implica realizar acciones de dirección, coordinación, evaluación y dar a conocer resultados para la toma de decisiones, aspectos que son tomados en cuenta por los directivos de las instituciones educativas.

De acuerdo a la realidad en la que hoy nos encontramos, el significado de administración es muy distinto y mucho más amplio, que incluye términos como "proceso", "recursos", "logro de objetivos", "eficiencia", "eficacia", entre otros, que han hecho que cambie totalmente el significado primigenio. Por lo tanto podemos decir que entender este término se ha hecho un poco difícil por la diversidad de definiciones existentes que varían de acuerdo a los diferentes autores.

A continuación proporcionamos definiciones de administración de acuerdo a diferentes autores, para tener una idea general de administración en la actualidad.

Para Chiavenato, la administración es "el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales" (Chiavenato, 2007, p. 12). Robbins y Coulter, plantean que la administración es coordinar las acciones de trabajo de tal forma que estas se puedan ejecutar con eficiencia y eficacia con el apoyo de los individuos y por medio de ellos. A continuación Hitt, Black y Porter (2006), dicen que la administración es un proceso de estructuración y utilización de un conjunto de recursos que está orientado hacia el logro de objetivos, para realizar actividades dentro del entorno institucional.

Para Díez de Castro, García del Junco, Martín Jimenez y Periañez Cristóbal, la administración es "el conjunto de las funciones o procesos básicos (planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar) que, realizados convenientemente, repercuten de forma positiva en la eficacia y eficiencia de la actividad realizada en la organización" que concuerda con Terry (2007), quien determina a la administración como "un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos" (p. 20). En cambio Koontz y Weihrich, consideran que la administración es como la habilidad que se tiene para poder conducir a los integrantes de una organización manteniendo un entorno de trabajo eficiente para el logro de los objetivos planteados.

ANZOLA (2002), sostiene que la gestión administrativa son todas aquellas actividades que se promueven en coordinación con el grupo de trabajo, quienes aúnan esfuerzos para alcanzar las metas propuestas, mediante el desarrollo de los procesos de gestión.

De esta forma podemos mencionar que lo fundamental de ambos conceptos: administración y gestión radica en que las dos palabras describen el proceso de planear, organizar, dirigir, evaluar y controlar; que coincide con el

planteamiento de Fayol al principio del siglo XX. Es así que podemos decir que la gestión administrativa viene a ser una actividad muy importante para cualquier tipo de organización, ya que una buena gestión administrativa mediante el uso de recursos humanos y materiales puede llegar a lograr los objetivos que se plantean.

También podemos destacar que aunque gestión y administración tienen conceptos muy parecidos, no significan lo mismo. Gestión es un proceso que se encarga de realizar las acciones productivas en una empresa o negocio con la finalidad de generar rendimientos de los factores que intervienen en el desarrollo de la misma. Sin embargo administración es hacer el uso correcto y adecuado de los bienes y recursos de una empresa para el logro de los objetivos propuestos. Es así que podemos afirmar que una buena administración depende de una correcta gestión.

Finalmente haciendo un análisis de las definiciones anteriores, podemos decir que la gestión administrativa es el procedimiento que implica planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos humanos y materiales para llegar a lograr las metas y objetivos de cualquier empresa, sea pública o privada de manera eficiente y eficaz; asimismo se entiende, como la función de lograr la realización de las acciones programadas por medio de las personas.

### **Importancia de la gestión administrativa**

Hoy en día la gestión administrativa se ha convertido en algo imprescindible para la supervivencia y crecimiento de todo tipo de empresas, porque es la base para el desarrollo de las actividades, formando una red funcional donde se sientan las bases para el cumplimiento de los objetivos empresariales. La administración moviliza de forma eficiente las acciones, esfuerzos y recursos de una organización.

Moran (2012), sostiene que el reto de la gestión administrativa moderna es la construcción de una sociedad activa económicamente, mejorar las normas sociales y garantizar un gobierno que trabaje con eficiencia. La administración

pública se ha convertido en la empresa más importante de nuestro país y por consiguiente tiene un rol importante en el desarrollo socio-económico.

El crecimiento de una empresa se sostiene en una buena gestión administrativa; en su mayoría los planteamientos y la concretización de muchos objetivos socio-económicos y políticos dependen principalmente de las habilidades y destrezas del administrador. En empresas de gran magnitud, donde se necesita un gran acopio de recursos humanos y materiales, la gestión administrativa cobra una vital importancia para la realización de los objetivos. El éxito o fracaso de las empresas públicas o privadas, va a depender de la manera como se gestiona administrativamente.

### **Objetivos de la gestión administrativa**

De acuerdo a Saavedra (2011), el objetivo de la gestión administrativa es el hecho de hacer bien las cosas, buscando estrategias óptimas para el logro de la productividad y el objetivo deseado. De esta manera se puede decir que guarda estrecha relación con las funciones administrativas, que se pueden concretar en la organización lógica de actividades de acuerdo a un esquema de todo lo que se pretende lograr en la empresa.

A su vez Robert (2008), sostiene que los objetivos de la gestión administrativa empresarial son: Proporcionar las bases para la planificación y control de las actividades de una empresa. Tener a su cargo la contabilidad financiera y analítica. Descubrir y prever las necesidades presupuestales de la empresa y también a su vez elegir los recursos presupuestales que permitan cubrir las necesidades de la manera más eficiente. Decidir desde la perspectiva administrativa el tipo de inversión, las políticas comerciales, los precios de los productos, los presupuestos, etc.

### **Dimensiones de la gestión administrativa**

En el presente estudio, la gestión administrativa nos permite reconocer las acciones administrativas que se realizan en una institución educativa, con la finalidad de mejorar los procesos de enseñanza – aprendizaje, y de esta manera mejorar el rendimiento educativo de los estudiantes, la práctica

docente y la labor del personal de apoyo. Por lo tanto en esta investigación hemos considerado las siguientes dimensiones:

#### Dimensión 1: Planeación:

Según Hurtado (2008), planeación es "un instrumento para coordinar todos los esfuerzos a fin de alcanzar objetivos en el campo del desarrollo económico y social de un país" (p. 51), también dice que en la planeación se debe determinar los objetivos que se pretende alcanzar a futuro y las actividades que se deben realizar para el logro de los mismos".

Koontz, H., Weihrich, H. (2004) dicen que la planeación es un proceso en el que se selecciona la misión, los objetivos y las actividades que se llevarán a cabo para lograr los objetivos trazados. En este proceso se requiere tomar decisiones para la realización de acciones a futuro. Hernández, R.S (2006) a su vez también considera que la planeación es seleccionar y relacionar acciones, así como formular hipótesis respecto a la visión del conjunto de acciones que se cree que son indispensables para alcanzar los objetivos establecidos.

Para Chiavenato (2006), la planeación es establecer el futuro que se desea para una empresa y en base a esto programar las acciones, definiendo las estrategias convenientes y necesarias para el logro de los objetivos propuestos; asimismo considera que se debe elaborar una racionalización adecuada de los recursos materiales y humanos que son necesarios mediante su uso eficiente. La planeación es hacer una proyección del futuro que queremos desde el presente, por lo que requiere establecer qué objetivos queremos alcanzar, cuáles son los procedimientos, con qué presupuesto contamos, etc.

Robbins & Coulter, (2010), sostienen que la planificación involucra establecer los objetivos y metas de la empresa, seleccionar las estrategias para el logro de dichos fines y desarrollar proyectos para unir y sistematizar actividades de trabajo. Se relaciona con el qué se quiere lograr y cómo se quiere lograr; por lo que podemos decir que planificar nos es solamente hacer planes, sino es

establecer un objetivo, para luego ver las actividades que se debe seguir para alcanzar dichos propósitos. Para Morales (citado por Morales, Molina y Morales, 2006), la planificación es tomar decisiones para mantener o cambiar la realidad de una empresa, a través del análisis del presente, pero mirando hacia el futuro haciendo uso de los recursos necesarios.

En síntesis podemos decir que la planeación determina qué somos (misión), a dónde pretendemos llegar (visión), qué actividades debemos realizar, en qué tiempo, cómo y en qué orden para lograr los objetivos deseados.

## Dimensión 2: Organización

George Terry la conceptualiza como el sistematizar las funciones que se cree que son necesarias para lograr un objetivo, y la delimitación de la línea de autoridad y las funciones asignadas al personal que tienen a su cargo la realización de las tareas, en cambio Sheldon la considera como la habilidad de saber disponer la labor que los trabajadores o grupos de trabajo deben realizar con los recursos necesarios para su ejecución, de tal manera que las tareas que se ejecuten sean los mejores medios para que se aplique de manera eficiente, sistemática, positiva y coordinada de los esfuerzos con los que se dispone. Para Koontz y O'Donnell la organización es agrupar las labores que se necesitan para alcanzar ciertos objetivos, y hacer las coordinaciones dentro de la estructura de la empresa, tanto en sentido horizontal como vertical.

Hurtado (2008) dice que “Es la estructura de la organización donde intervienen elementos fundamentales para la asignación de funciones y delimitación de responsabilidades mediante los cargos, con el fin del logro de los objetivos” (p. 51). Es así que la organización implica definir las tareas que se van a desarrollar, distribuir el trabajo entre el capital humano de la organización y delimitar responsabilidades, con la intención de lograr los objetivos propuestos de la manera más eficaz posible.

De acuerdo a las definiciones anteriores arribamos a la conclusión de que luego de haber definido los objetivos, nos planteamos el problema de cómo, qué actividades y qué condiciones serán necesarias para el logro de estos; es

decir la organización de las funciones necesarias, estableciendo la autoridad, asignando responsabilidades a las personas que tendrán a su cargo dichas funciones y distribuyendo los recursos materiales racionalmente, con la finalidad de lograr con máxima eficiencia los objetivos propuestos; teniendo como soporte las normas, reglamentos y métodos que rigen el comportamiento de todos sus miembros. Siendo los trabajadores la esencia de las organizaciones, es importante tomar en cuenta también las relaciones interpersonales.

### Dimensión 3: Dirección

La dirección viene a ser el eje central y de mayor importancia en la administración, donde se encuentra muchas diferencias en su definición. Para Terry (2016), la dirección es hacer que el total de los integrantes de una organización estén dispuestos y con el propósito de lograr el objetivo institucional, de acuerdo a lo planificado y organizado con anticipación. Que coincide en gran medida con Hurtado (2008), quien dice que dirigir “Consiste en ejecutar lo planeado a través del recurso humano; es el que debe ser liderado, a través de una eficiente administración que conduzca al logro de lo propuesto” (p. 51).

En cambio, Koontz y O'Donnell (2011), afirman que la dirección es una función ejecutiva que consiste en saber conducir y controlar a los subordinados. A su vez Fayol (2012), lo sustenta indirectamente al decir que una vez que se ha formado una organización, se la debe encaminar, para ello la dirección cumple la misión que consiste en que cada jefe debe obtener los más óptimos resultados posibles dentro de sus responsabilidades, en beneficio de la empresa.

Chiavenato define que la dirección es saber manejar una empresa considerando los fines y objetivos propuestos para la obtención de una mayor productividad de los recursos con los que se dispone. Su meta es lograr que todos los empleados rindan al máximo. En ese sentido la dirección es entendida como la conducción de un conjunto de actividades diseñadas



tomando en cuenta los fines de la empresa, buscando los mayores resultados posibles de los recursos con los que se dispone.

Con relación a estos conceptos podemos mencionar que la dirección es una función administrativa importante para que todo lo que se ha planificado y organizado sea más eficaz; significa dar instrucciones, motivar a las personas encargadas de ejecutarlas, mediante una comunicación asertiva y una capacidad de liderazgo motivacional para el logro de los objetivos propuestos.

#### Dimensión 4: Control

Para Hurtado (2008), el control “Permite comparar resultados durante y después de los procesos, los cuales sirven para tomar decisiones y aplicar correctivos necesarios” (p. 51), que tiene relación con la de Robbins y Coulter (2005) quienes manifiestan que el control es una actividad que consiste en hacer un seguimiento y evaluación de las actividades para garantizar que éstas se estén realizando de acuerdo a los planes trazados y poder corregir las desviaciones que se estén dando. En cambio Stoner (1996) conceptualiza al control administrativo como el procedimiento que da acceso a poder garantizar que las actividades que se están realizando sean acordes a las actividades que se han proyectado.

En tanto Fayol, citado por Melinkoff (1990), toma en consideración que el control radica en comprobar si las actividades se están realizando de acuerdo a lo que se ha programado, conforme a las órdenes impartidas y a los criterios administrativos. Asimismo su fin es identificar los errores e inconsistencias con la finalidad de corregirlos y evitar que se repitan.

Para Chiavenato y Sapiro (2010). “el control es la evaluación y medición de los resultados para detectar, prever y corregir desviaciones, con la finalidad de mejorar continuamente los procesos”. El control es un proceso de la gestión administrativa que nos permite evaluar y medir el rendimiento para hacer una comparación de los resultados durante y después de los procesos, que luego nos servirán para tomar decisiones y aplicar acciones correctivas necesarias, con el fin de ir mejorando en el tiempo.

Finalmente se concluye que el control es la función administrativa que permite el seguimiento y evaluación de los resultados que se han obtenido en comparación con los resultados esperados durante la planificación, asegurando además que las actividades se estén desarrollando de acuerdo con los proyectos de la organización y dentro de los términos de la misma. El control también permite corregir los errores, de posibles desviaciones en las actividades realizadas. En este proceso de control se pueden desarrollar acciones como la sistematización de la puntualidad y permanencia del personal; y supervisión del cumplimiento de las funciones.

### **Administración educativa como parte de la gestión escolar**

Aplicando el término administración al término gestión escolar, se puede entender que es un conjunto de actividades que realizan los componentes de una comunidad educativa, tales como el personal directivo, docente, personal administrativo y de apoyo, padres y madres de familia, estudiantes; que tienen que ver con la tarea fundamental que le ha sido asignada a la escuela, como es propiciar las condiciones necesarias, brindar infraestructura adecuada, realizar las acciones necesarias para el aprendizaje de los estudiantes de acuerdo al nuevo currículo educativo.

Asimismo se puede mencionar que la administración educativa es "una organización moderna, dinámica, democrática y estratégica que viabilice la consecución de la misión institucional contribuyendo así al logro de la misión regional y nacional" (Correa de Molina, 1997, p. 12); para lo cual se debe tomar en cuenta los procesos administrativos tales como: la planificación, en la que se proyecten las actividades para el logro de los objetivos propuestos; la organización, que se refiere hacer una combinación eficiente de las actividades que realizarán los integrantes de la comunidad educativa, la ejecución, que pone en práctica lo planificado de acuerdo a la organización que se ha dispuesto; y, el control, en el que se evaluará y medirá los resultados obtenidos para realizar las correcciones pertinentes (Correa de Molina, 1997). Asimismo se pueden sumar otros elementos como la coordinación, en el que se determina las funciones educativas de todas las entidades educativas; la innovación, que nos permite utilizar nuevos métodos

y procedimientos pedagógicos o administrativos; la participación, en la que interactúen uniendo esfuerzos y compromisos todos los componentes de la comunidad educativa.

De acuerdo a la UNESCO (2011), la gestión escolar comprende las siguientes dimensiones:

#### Institucional

- Que es la manera cómo se organiza la institución educativa, su estructura, y la delegación de funciones y responsabilidades de los actores educativos.
- La forma como se relaciona la institución.
- Las normas y reglamentos institucionales,

#### Administrativa

- El manejo de los recursos con que cuenta la institución, que pueden ser humanos, materiales, económicos, de tiempo, de seguridad e higiene y de la información.
- El cumplimiento de las normas y el seguimiento y evaluación de las funciones.

#### Pedagógica

- La metodología utilizada para el proceso de enseñanza aprendizaje.
- La planificación de los documentos pedagógicos, la evaluación y la certificación.
- El desarrollo de las prácticas pedagógicas.
- Cursos de capacitación y actualización para los docentes.

#### Comunitaria

- La proyección a la comunidad.
- La manera como se relaciona la escuela con sus alrededores.
- Las organizaciones con su localidad.
- Instituciones de apoyo.

## **Importancia de la planificación en la institución educativa**

MINEDU (2016), para que cualquier organización funcione, es de vital importancia el proceso de la planificación, porque nos permite poder identificar los objetivos que deseamos lograr y la manera cómo podemos alcanzarlos, y evaluar lo que se debe mejorar. Mediante la planificación podemos orientar las acciones que vamos a realizar, o sea, nos permite tomar decisiones oportunas y pertinentes para el logro de los objetivos institucionales. Una institución educativa es la principal instancia de gestión administrativa para la descentralización del sistema educativo. Por ello debemos considerar una tarea urgente constituir la en una organización autónoma y eficaz en su gestión, que tenga un equipo directivo con capacidad de gestión y liderazgo pedagógico y que sea responsable del aprendizaje de los estudiantes. Así, la planificación en una institución educativa conlleva a unir esfuerzos para mejorar su organización, su funcionamiento y sus prácticas, así como la calendarización y orientación de las actividades que nos permitan el alcance de los objetivos trazados, orientados a mejorar los aprendizajes y la formación integral de las y los estudiantes.

Durante la planificación también se tiene la oportunidad de hacer una reflexión en conjunto que nos llevará a un compromiso como comunidad educativa, así los objetivos son conocidos y compartidos por todos. Esto hace que haya un vínculo más estrecho entre los que conforman la comunidad educativa. La planificación se concreta a través de instrumentos de gestión escolar; es importante porque posibilita tres aspectos esenciales:

- a. Identifica y evalúa objetivos
  - Se puede identificar los objetivos que deseamos alcanzar y la manera cómo hacerlo.
  - Se evalúa para identificar deficiencias y poder hacer un plan de mejora.
  - Nos orienta para la toma de decisiones eficaces y pertinentes.
- b. Focaliza esfuerzos
  - Se define estrategias para mejorar la organización, su funcionamiento y sus prácticas.

- Se programa y se orienta las actividades hacia el logro de los objetivos para la mejora de los aprendizajes.
- c. Compromete a la comunidad educativa
- Posibilita que hayan espacios de deliberación y compromiso de los actores de la comunidad educativa para el logro de los objetivos trazados.
  - Cuando se da a conocer y se comparten los objetivos en conjunto se fortalecen las relaciones interpersonales de los miembros de la comunidad educativa.

### **1.3.2 Estrés laboral**

El empleo del término estrés, tiene como antecedente en el doctor Hans Selye, endocrinólogo de la universidad de Montreal, a quien con mucha frecuencia se le llama “padre del concepto estrés”, cuyos estudios dieron aportes muy importantes al estudio del estrés y sirvieron como base para que se realicen nuevas investigaciones.

Este término fue utilizado por primera vez en una investigación realizada por Hans Selye en 1936. Quien conceptualiza al estrés como: "una respuesta no específica del cuerpo a cualquier requerimiento. Se desarrolla como reacción a un estímulo llamado stressor e implica un proceso de adaptación que se manifiesta mediante cambios en los niveles hormonales". Este concepto nos hace notar la dimensión fisiológica del estrés, los seres humanos reaccionan con cambios en el organismo frente a estímulos nocivos del ambiente que le rodea, que pueden ser de naturaleza física o química pero que afectan a la persona.

Hacia el año 1946, Selye implantó el concepto de Síndrome General de Adaptación (S.G.A.), como un conjunto de procesos y estados fisiológicos en respuesta a una sucesión de distintos estímulos o estresores. Se puede explicar este concepto de la siguiente forma: Síndrome, porque las reacciones frente a los estímulos se manifiestan de forma conjunta y son interdependientes. General, porque frente a un estímulo estresante, las reacciones se dan en distintas partes del cuerpo. Y Adaptación, ya que el

organismo estimula sus defensas con la finalidad de adaptarse o afrontar al estresor.

Folkman y Lazarus (1984) en su teoría de la Apreciación Cognitiva consideran el estrés, donde señalan que el estrés se origina en el instante en el que las personas se relacionan con su medio ambiente. O sea que el estrés no se origina en cualquier circunstancia, sino que depende de la clase de situación que se nos presente y de las reacciones que tengamos frente a dichas situaciones. Frente a estas situaciones en un inicio responderemos y viviremos un momento estresante.

Por su parte, Peiro (1999) sostiene que el estrés es un fenómeno de adaptación de los individuos que ayuda a reforzar su sentido de supervivencia, a un buen rendimiento en la realización de sus actividades y a desempeñarse de forma más eficaz en muchos aspectos de la vida. El estrés es un fenómeno que se hace muy común y familiar en el que actualmente se desarrolla el mundo, sin embargo lo que lo convierte en un sentido negativo es que esta experiencia sea prolongada y que la persona no lo pueda controlar.

Según González (1998) el estrés puede alterar al individuo física y psicológicamente, y si se le deja de lado y no se le toma interés, el estrés puede ir acrecentando hasta llegar a ser una enfermedad crónica con consecuencias graves, que pueden afectar psicológicamente a las personas, alterar su personalidad o reflejarse en reacciones corporales. Desde la existencia del estrés, podemos mencionar que tanto una persona como un conjunto de personas se pueden ver perjudicados por distintas situaciones de estrés a lo largo de su vida, tanto físicamente como psicológicamente. Por eso se define al estrés como respuestas de las personas ante situaciones donde los individuos se ven débiles y tienen una sobrecarga frente a su resistencia. Dicho de otra forma, el estrés es una reacción biológica de las personas en el que intervienen una variedad de mecanismos de defensa, para enfrentar una situación que el individuo lo siente como peligrosa. De esta manera podemos considerar al estrés como una respuesta natural e ineludible para sobrevivir. Cuando hay demasiada tensión en la persona, se puede

provocar diferentes enfermedades que hacen que el cuerpo no funcione normalmente.

Según Bruce McEwen (2000) “El estrés puede ser definido como una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo que resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual”. En este sentido se puede afirmar que el estrés no siempre consiste en una amenaza real, sino también puede ser supuesta por el individuo, pero que de todas maneras genera una respuesta física o psicológica.

Lazarus y Folkman en 1986, afirman que es “Una relación particular entre el individuo y el entorno”. Todos los organismos vivos, como también las personas responden a la acción del medio ambiente como un mecanismo de defensa frente a una amenaza o peligro o de adaptación. Las personas, no solo responden por instinto, sino también tienen respuestas de tipo psicológico, pero en algunas ocasiones no se responde adecuadamente por lo que le es difícil adaptarse a la nueva situación o tratar de cambiarlo. Esa respuesta que realiza la persona frente a un estímulo es necesaria para mantenerse en alerta, por consiguiente el estrés no es bueno ni malo, al contrario es necesario en su vida; solo se convierte en algo negativo cuando no se puede responder adecuadamente a dichos estímulos y se producen alteraciones no deseadas en las personas.

Entonces, las definiciones que se han dado sobre este término las podemos agrupar en tres categorías:

1º estrés como estímulo.

2º estrés como respuesta

3º enfoque interactivo

Primeramente, el estrés se define como un estímulo o una fuerza que se ejerce sobre la persona y que esta, a su vez, produce una respuesta de tensión o presión. Un ejemplo podría ser el excesivo trabajo, altas responsabilidades, etc.

Si se considera como respuesta podemos definir al estrés las respuestas fisiológicas o psicológicas que manifiesta el individuo frente a un estresor,

dándose transformaciones en sus sentimientos, en sus reacciones emocionales y en su manera de comportarse.

Finalmente está el enfoque interactivo, basado en el enfoque estímulo-respuesta, que constituye la combinación de los enfoques mencionados anteriormente y se define como la relación de la persona con el contexto en el que vive, es decir, en el valor que la persona le da a la situación. En la actualidad, esta definición es la más reconocida y es aceptada por casi todos los autores actuales.

Asimismo, la Organización Internacional del Trabajo - OIT (2012), nos manifiesta que el estrés laboral "es una peligrosa enfermedad que se presenta dentro de las instituciones y que afecta al colaborador, el cual cuando no se controla a tiempo afecta psicológicamente y perjudica a la producción de cada organización". Tal como afirma la OIT, el estrés laboral no solo afecta a los trabajadores, sino que también perjudica a la organización, lo que nos dice que es necesario prevenir las causas que pueden desencadenar en el estrés de los mismos, ya que además puede tener como consecuencia enfermedades graves cuando no se hace un seguimiento y control adecuado.

Por otro lado el estrés laboral también tiene consecuencias a nivel social ya que afecta el nivel psicológico y físico de las personas, pero a su vez tiene una repercusión en el nivel organizacional en las empresas que pueden ser públicas o privadas, por lo tanto se considera como prioridad que tanto el trabajador como las instituciones tengan un manejo adecuado de los niveles de estrés, previniendo las causas que pueden provocarlas como: la sobrecarga laboral, las deudas, el desempleo, los bajos salarios, los pagos fuera de tiempo o el irrisorio salario, o dificultades como la indiferencia a la labor desempeñada, problemas en las relaciones interpersonales e inadecuado desempeño profesional de los trabajadores en su centro de trabajo.

Podemos resaltar también que la Organización Mundial de Salud (2016), considera como "una epidemia mundial al estrés laboral, las causas más comunes del estrés laboral se debe a riesgos psicosociales que se



relacionan con la distribución del trabajo, su diseño y las condiciones del empleo”, por otra parte se puede decir que todos estos inconvenientes también pueden traer como consecuencia la reducción de la motivación, disminución del rendimiento laboral, poca identificación con la institución; que conlleva al descenso de la productividad, la competencia y la credibilidad de la institución. Asimismo se afirma que cuando el trabajador está estresado, muestra actitudes negativas, carácter irritable y violento en su centro laboral.

Por otro lado también interviene una mala gestión administrativa que provoca que el personal trabaje sin una debida planificación y sin metas claras, a la realización de sus labores en forma rápida y con errores, produciéndose así un trabajo bajo presión y fuera de hora, realizando sus funciones que consideran que son estresantes, debido a que no existe claridad en las metas y objetivos y las mismas que muchas veces son cambiantes; por lo que si no se toman acciones inmediatas de prevención, afectará seriamente en su desempeño laboral.

Por su parte Chiavenato (2015), define al estrés laboral como "una condición inherente a la vida moderna", la cuales son "causadas por diversas necesidades, exigencias, urgencias, atrasos, plazos por cumplir, metas y objetivos, la ausencia de medios y recursos, entre otros". El estrés considerado como un factor inherente de la globalización tiene sus causas en la forma cómo se está llevando a cabo el desempeño laboral en las múltiples instituciones donde una adecuada gestión administrativa es primordial para evitar los factores desencadenantes del estrés.

Campero y De Montis y Gonzales (2013), definen que el estrés tiene "origen laboral, el cual afecta la eficacia de vida y la producción", esto debido a que incide en la salud de los trabajadores y el ingreso económico de la organización. En la actualidad, el estrés forma parte de la vida diaria debido a que la mayoría de los trabajos son rutinarios y que se desarrollan bajo presión; existiendo sobrecarga laboral que crea ansiedad, crisis, confusión y desconcentración en el trabajo; a esto se suma que en muchas ocasiones tienen otros trabajos, estudian para ser competitivos profesionalmente y tienen una familia.

Robbins y Judge (2013), definen al estrés laboral como "una causa psicológica en forma desagradable el cual acontece como respuesta a factores del ambiente, debido a incertidumbres económicas, políticas y cambios tecnológicos, factores organizacionales" (p. 597). Al respecto se considera que el estrés laboral se ocasiona debido a factores psicológicos desagradables como una consecuencia del ambiente laboral, la inestabilidad de la economía, los nuevos cambios tecnológicos y la organización empresarial.

Susan L. Lind y Fred L. Otte, (2000) sostienen que "El estrés laboral es un costoso egreso empresarial que afecta tanto la salud de los empleados, como a las utilidades de la compañía. Aseguran que una persona trabaja 8 horas o más, la actividad continua puede presentar en el trabajador índice de estrés afectando su salud física y mental; y su desempeño en la empresa". En ese sentido se señala que no se puede ver el estrés sólo desde el entorno laboral, sino también debemos tomar en consideración que el estrés afecta al trabajador desde los diferentes contextos en los que se desenvuelve. La existencia de un desbalance entre la persona, el lugar de trabajo y la propia empresa, ocasiona estrés laboral. Cuando las personas sienten que no tienen la capacidad suficiente para responder frente a los problemas laborales experimentan situaciones estresantes.

Por su parte Rivera (2002), explica que el estrés laboral es el conjunto de reacciones que pueden ser de tipo emocional, cognitivo, fisiológico y de comportamiento que experimentan las personas frente a situaciones que consideran dañinas en su entorno laboral. Estas reacciones se caracterizan por angustias severas al no poder enfrentar la situación amenazante. Por otro lado indica que el estrés laboral viene a constituir en una enfermedad peligrosa dentro de una organización; y que a su vez, afecta la productividad del trabajador, ya que se ve afectada su salud física y mental. También afirma que de acuerdo a sus estudios realizados, más del quince por ciento de las 16 enfermedades cardiovasculares de los hombres y el veinte por ciento en las mujeres se relaciona al estrés que vive en sus centros laborales. Lo que ocasiona altos costos económicos a las empresas, debido a que los trabajadores se tienen que ausentar por motivo de enfermedad.

Por otro lado Landy y Conte (2005) sustentan que el estrés es una reacción corporal por instinto, que sirve como protección de sí mismo. Asimismo mencionan lo importante que es poseer este instinto, pero si este instinto no es manejado de forma pertinente, este puede ocasionar la aparición de reacciones corporales, que al ser duraderos, el cuerpo demanda mayor esfuerzo y no encuentra como utilizar la sobrecarga de energía y puede conducirlo a estados de ansiedad, temor, preocupación y tensión.

Finalmente podemos decir que sobre el concepto de estrés han habido diferentes puntos de vista que cada autor lo maneja de distinta manera, pero tratando de integrar estas definiciones, podemos decir que estrés es una respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento del ser humano que siendo un todo, responde a estímulos, que pueden ser internos o externos, alterando su funcionamiento y que como consecuencia produce síntomas que definen el estrés.

En el presente trabajo nos referimos al estrés como un cúmulo de reacciones del organismo frente a cualquier demanda, exigencia, estímulo o abuso. También podemos decir que el estrés es la relación existente entre la persona y el medio ambiente en el que se desarrolla, y que influye directamente en ella, ocasionando una cadena de reacciones que pueden ser fisiológicas o psicológicas, destinadas a que se adapte a una nueva situación.

### **Tipos de estrés**

Según la Asociación Americana de Psicología basado en Lyle, Miller y Alma (2004) podemos clasificar al estrés en tres tipos, esto dependerá del manejo del estrés que tenga la persona. La diferencia entre cada uno de ellos radica en los estímulos que desencadenan el estrés, los síntomas que se presentan, la duración y su tratamiento. Estos tipos son:

**Estrés agudo:** Es el que se presenta en la mayoría de los casos, aparece gracias a las exigencias y presiones del pasado cercano y la anticipación de un futuro cercano. Es un estrés a corto plazo que no causa daños importantes, pero que puede derivar en síntomas que son fáciles de reconocer y poder contrarrestarlos. Las personas pueden presentar

preocupación emocional, enojo o irritabilidad, ansiedad y depresión. En cuanto se refiere a síntomas fisiológicos puede presentar dolores musculares, de cabeza, de espalda, en la mandíbula; contracturas musculares que luego resultan en desgarro muscular, complicaciones en tendones y ligamentos, desarreglos en el metabolismo de los alimentos. Este tipo de estrés puede sufrirlo cualquier persona en el transcurso de su vida y se puede manejar haciendo un buen control de las emociones.

**Estrés agudo episódico:** Este tipo de estrés se presenta en las personas que se enfrentan constantemente a situaciones de estrés. Este tipo de estrés es notorio en las personas que llevan un estilo de vida desordenada. Los individuos que poseen este tipo de estrés se encuentran demasiado agitadas, responden con irritabilidad y carácter explosivo, presentan susceptibilidad y tensión. Ocasionando un deterioro rápido en sus relaciones interpersonales y haciendo que su lugar de trabajo se torne estresante. Los síntomas más comunes que presentan son: continuos dolores de cabeza, migrañas, hipertensión, dolores de pecho y enfermedades cardíacas. Por lo general los que padecen este tipo de estrés requieren de ayuda profesional por tiempos prolongados. Estas personas se resisten al cambio, su forma de vida y su temperamento están arraigados en la forma como se conducen.

**Estrés crónico:** Los que sufren este tipo de estrés, se sienten agotados y desgastados física y emocionalmente, trae grandes consecuencias porque el desgaste es a largo plazo. Entendiendo que desgaste a largo plazo a los estímulos que se presentan por lapsos largos de tiempo, ocasionando un constante estrés en la persona. Cuando una persona se encuentra acorralada frente a una situación de peligro, surge este tipo de estrés; que también se le denomina como el estrés de las exigencias y presiones despiadadas durante períodos que aparentemente no tienen fin. El individuo se siente sin salida y sin esperanza, por lo tanto deja de buscar soluciones. El estrés crónico se da como consecuencia de estar expuesto a situaciones traumáticas durante su niñez, que se ahondan y permanecen durante toda su vida. Esto va empeorando cuando las personas se acostumbran a quedarse en ese estado y puede causarles deterioro, provocándoles una crisis nerviosa que puede ser fatal. Debido a que esta es una enfermedad donde hay un desgaste

prolongado, los síntomas de estrés crónico requieren de tratamiento médico en el comportamiento y manejo del estrés como recomiendan a lo largo de su estudio Lyle, Miller y Alma (2004).

### **Consecuencias y síntomas del estrés**

El estrés tiende a ocasionar daños de diversas maneras, teniendo consecuencias de tipo biológico y psicológico. Según Feldman (2002), frecuentemente, la reacción instantánea al estrés es de tipo biológico. El estar expuesto a estímulos estresantes puede incrementar la secreción de determinadas hormonas producidas por las glándulas suprarrenales. Cuando son temporales, las respuestas pueden ser de adaptación ya que la reacción es de alerta en la que el cuerpo genera mecanismos de defensa activando el sistema nervioso. Sin embargo, cuando la persona está expuesta a un estrés continuo genera una disminución en el normal funcionamiento biológico del organismo, generando que las hormonas relacionadas al estrés tengan una secreción constante. A medida que pasa el tiempo, las reacciones ante los estímulos que generan estrés puede provocar el desgaste de los tejidos del cuerpo, como los vasos sanguíneos y el corazón. Por su parte, Rothman, Salovey, Steward, Detweiler y Spiro, citados por Papalia, Duskin y Wendkos (2005), en sus estudios sobre el estrés, llegan a la conclusión de que las emociones negativas, como la ansiedad o la depresión, constantemente las vinculan con una salud física y mental en deterioro. Los negativos estados de ánimo ocasionan el deterioro del funcionamiento inmunológico de la persona, ocasionando la presencia de enfermedades; en cambio los estados de ánimo positivos los mejoran. Estos estados de ánimo negativos pueden hacer que las personas piensen que están más enfermas de lo que en realidad están y no pueden razonar de manera óptima sobre lo que deben hacer para mejorar su condición. La capacidad que tienen las personas para manejar sus estados de ánimo, dependen de la disposición que tengan para enfrentarlas; entonces, podemos decir que las relaciones entre las emociones, la personalidad y salud es la forma cómo la persona se conduce frente al estrés. En consecuencia se puede afirmar que cuando se presentan uno o más estresores físicos o psicológicos afectan negativamente en la salud y por

consiguiente afecta directamente en el estrés del trabajador. Es así que tiene su aparición el estrés laboral.

Según Robbins (1998), el estrés tiene secuela en el entorno de trabajo, por lo que se le denomina estrés laboral, el cual se manifiesta en forma personal o grupal. Normalmente se presentan situaciones de estrés en el ambiente laboral, ya que puede ser desencadenado por la alteración de las circunstancias de los parámetros normales de la persona. Las reacciones que tenga cada persona frente a las distintas situaciones que se le presenten, dependerá de cómo responda de acuerdo a sus características, la manera cómo piensa, cómo reacciona, cómo actúa, como controla sus emociones, etc. Por consiguiente se puede concluir que si el individuo no sabe manejar o controlar el estrés laboral, este puede perjudicar a la persona.

Las fuentes que generan estrés en el ambiente laboral son muchas, la sobrecarga de trabajo, el escaso tiempo para la realización de cada actividad, el logro de las metas propuestas, entre otras causas. Si la presencia de estos factores es repetitiva, puede alterar el normal desarrollo de las funciones, también puede ocasionar frustraciones tanto en el trabajador como en el equipo de trabajo, causando malestares corporales y en su entorno. Cuando los trabajadores consideran al estrés como un estímulo saludable, esto puede fomentar conductas de emprendimiento que desafían los distintos retos que se le puedan presentar en su entorno laboral. Más, si por el contrario lo considera como un estímulo negativo, cuando se presenten grandes niveles de tensión, este será destructivo, afectando así su rendimiento laboral y su salud física y mental. En tiempos actuales se viene identificando al estrés laboral como uno de las amenazas más significativas que brotaron en el actual mundo laboral, convirtiéndose en uno de los desafíos más importantes que afrontan las empresas.

### **Fases del estrés**

Selye (1956) menciona el síndrome general de adaptación, en el que expresa que cuando el individuo reacciona fisiológicamente frente a cualquier

estímulo que le produce estrés, se produce una situación de adaptación que se puede clasificar en tres fases:

**Fase de Alarma:** cuando el individuo está frente a una situación de peligro se produce una reacción de alarma, que ocasiona la disminución de la resistencia fuera de lo normal. Siendo esta reacción en forma automática, presentando los siguientes síntomas: se movilizan las defensas del organismo, aumenta el ritmo cardíaco, contracción del bazo, pérdida de glóbulos rojos, se redistribuye la sangre, abandonando la piel para acudir a músculos, cerebro y corazón, se incrementa el volumen respiratorio, se dilatan las pupilas, se aumenta la coagulación, se aumenta los linfocitos, se aumenta la capacidad de atención y concentración. Cuando desaparece el peligro el sistema nervioso se restituye volviendo a la normalidad. Esta fase es de corta duración, es indispensable y no causa daños, siempre y cuando la persona se tome el tiempo suficiente para recuperarse.

**Fase de Resistencia:** esta fase se ocasiona cuando en su centro de trabajo la persona es expuesta continuamente a situaciones que le causan estrés, ante los cuales el trabajador no tiene tiempo para recuperarse adecuadamente, porque se mantiene en reacción constante frente al estímulo estresor. En esta fase la persona trata de superar, adaptarse o afrontar lo que considera que es una señal de peligro y de esta manera conseguir eliminar los síntomas.

**Fase de Agotamiento:** esta fase se da cuando el factor estresante es continuo y dura un largo período de tiempo, el individuo se siente incapaz de repelerlo, y produce que la energía que hace pueda adaptarse se vaya acabando, ante esta situación, la persona pierde el manejo y el control y es incapaz de resistir frente a la situación. Si este estado no se corta es posible que la persona tenga alteraciones graves.

### **Causas del estrés laboral**

McLean (1979) menciona que la causa de un alto grado de estrés en las personas es el entorno laboral y las condiciones del ambiente. Es sustancial tomar en cuenta cada uno de estos aspectos y las consecuencias que

generan en el normal desarrollo de las labores cotidianas de los trabajadores y cómo cuando no se detectan a tiempo pueden ocasionar estrés constante que no dejan que desarrollen sus actividades adecuadamente:

- **Ambiente laboral:** Si el entorno laboral no es el adecuado se convierte en un estresor físico. Para hacer frente a estos factores es necesario una doble adaptación, tanto en el aspecto físico como en el psicológico. Se puede mencionar algunos ejemplos como: luces brillantes o la falta de luz, bulla, vibraciones, un ambiente donde existe contaminación del aire y la temperatura que puede ser baja o alta.
- **Carga excesiva de trabajo:** La sobrecarga de trabajo, genera este tipo de estrés, que se produce por las exigencias violentas y constantes en las responsabilidades del trabajador. Que ocasiona una adaptación fuera de sus capacidades, esto desencadena en estados nerviosos, cansancio emocional, reacciones de irritabilidad, dificultades en la toma de decisiones, desconcierto, falta de concentración, etc.
- **Cambios constantes en los ritmos biológicos:** Estos se dan cuando hay una alteración constante en los latidos del corazón, determinado por las secreciones hormonales, las alteraciones del metabolismo de los alimentos en las células del cuerpo, pérdida del sueño. Para esto se requiere de un alto esfuerzo adaptativo, que genera reacciones irritantes, disminución de la capacidad de concentración, alteraciones en el sueño, cansancio, ansiedad y un cambio en la forma como se relaciona socialmente, con su cónyuge y de manera sexual.
- **Responsabilidades y decisiones importantes:** Estos se producen en el personal que asume cargos de mucha responsabilidad dentro de una empresa pública o privada, con grandes cargas de trabajo y excesiva demanda intelectual. Presentan una constante presión psicológica, se sienten inseguros laboralmente, están en continua competencia buscando eficiencia en el trabajo por resultados. Se ven enfrentados a tomar decisiones importantes con datos que nos son estables. Frente a esta situación es normal que estas personas reúnan factores de riesgo e inadecuación social y



familiar. Esto ocasiona un alto grado de agotamiento, ya que no disponen de tiempo para descansar y relajarse. Los que presentan este tipo de estrés tienen un alto grado de cansancio emocional, alteraciones en el sueño, disminución de su deseo sexual, son impacientes, pierden la iniciativa, dificultades para la toma de decisiones y están propensos a obtener adicciones.

- Estimulación lenta y monótona: Se ocasiona cuando el trabajo se efectúa de forma rutinaria y automática y hay ausencia de estímulos biológicos de los sentidos y los pensamientos. Este tipo de trabajo no les permite ser creativos ya que realizan una serie de actividades lentas aburridas, cuando se produce una jubilación repentina, cuando las vacaciones son demasiado tranquilas. Creándose en el trabajador distractores que perturban en su atención, incrementándose así accidentes de trabajo.

- Condiciones laborales inadecuadas: Cuando no se cuenta con las condiciones adecuadas para efectuar las actividades, los exiguos ingresos salariales, la baja calidad en la alimentación que no les permite tener las energías suficientes para un buen desenvolvimiento en sus labores, el trabajo rutinario y aburrido, la inestabilidad laboral a causa de los adelantos tecnológicos y la disposición de las líneas de montaje, son causas de estrés.

- Estresores extraorganizacionales: Son causados por factores externos a la organización, como el entorno familiar, lo político, las relaciones sociales, la economía, etc. que afectan de manera significativa a la persona. Esto nos hace ver la importancia de la existencia de una interrelación entre el entorno laboral, la familia y el círculo social del trabajador. Según últimas investigaciones se da a conocer que los problemas laborales afectan directamente en la vida matrimonial y familiar, que al revés.

Chiavenato (2015), sostiene que las causas del estrés laboral, como son, "la carga laboral, la presión de urgencia y tiempo, la baja calidad, supervisión inadecuada, la percepción del clima de incertidumbre política, responsabilidades inadecuadas para delegar funciones, discrepancias en los valores del personal con los de la institución, cambios de la organización,

frustración” (p. 381). En este entender, podemos mencionar que la falta de una buena gestión administrativa, es una causa del estrés laboral, ya que cuando no hay una buena planificación, una buena organización, una eficiente dirección y supervisión, delegando adecuadamente las funciones y manteniendo una buena comunicación, se produce estrés en los trabajadores. Dichas causas que ocasionan estrés laboral se pueden observar no solo en lo personal, sino también en el entorno social en el que se desenvuelve y a nivel de la institución en el que se encuentra desarrollando sus funciones, asimismo cuando el empleador no valora el trabajo del empleado, quien se siente desmotivado y con una sobrecarga laboral o por la demora en su remuneración, los contratos a corto plazo que les genera inestabilidad, etc.

### **Consecuencias del estrés**

Según Cano (2002), quien es miembro de la Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés, sostiene que el estrés tiene consecuencias peligrosas para la empresa como también para el trabajador, por lo que es importante tomar en cuenta los factores causantes del estrés, para así evitar que las consecuencias afecten la productividad de la empresa. El estrés puede ocasionar en el trabajador patologías, deficiencias en el sistema de respiración, erupciones en la piel, subida del nivel del azúcar en la sangre y problemas psicológicos. También puede degenerar en alteraciones de su bienestar, afectar su salud mental, baja en su autoestima, desmotivación, cuadros de depresión, que repercute en su comportamiento y crea una disminución en la concentración al efectuar sus tareas. Dentro del ambiente laboral también puede causar ausentismo, cambios continuos a otras dependencias, accidentes, gastos innecesarios y una serie de reclamos. Por lo tanto es importante hacer una investigación y detectar los factores que ocasionan estrés tanto a nivel personal como del entorno laboral en los trabajadores dentro de una empresa.

Leka, Griffiths y Cox (2004), consideran que se debe prestar la atención adecuada a los factores estresantes para que no repercutan en perjuicio de la empresa. Cuando hablamos de estrés, estamos hablando de la persona quien lo posee, que puede afectar la salud física o psicológica de la persona,

hay una baja en sus defensas y están expuestos a contraer fácilmente enfermedades. Si las personas de una institución están afectados por el estrés, este hecho perjudicará a la misma, porque los individuos no podrán desempeñar su labor en forma eficiente y lograr los resultados esperados y por ende la productividad tendrá una baja significativa.

Mena (2010), menciona que si en una institución se es capaz de detectar cuáles son los factores causantes del estrés, estos se pueden manejar y anticiparse a su presencia. También es posible llevar a cabo talleres para elevar la autoestima de los trabajadores y potenciar sus rasgos de personalidad para que los efectos estresantes sean menores.

Chiavenato (2015), menciona que si un individuo descubre la existencia de una amenaza a nivel externo, el cuerpo produce sustancias que alteran su sistema físico y psicológico ocasionando síntomas de estrés tales como: la tensión, el nerviosismo, la ansiedad crónica, la dificultad de relajarse, adicciones, falta de cooperación, problemas en el sueño, desmotivación, frustración, la inestabilidad emocional, problemas digestivos, presión alta, etc.

### **Dimensiones del estrés:**

Según la OMS describe tres dimensiones del estrés: cansancio emocional, despersonalización, sentimientos de inadecuación y disminución de la realización personal en el trabajo, lo que produce un desgaste general de la persona.

Dimensión 1: Cansancio emocional:

Pérez (2005) "Cansancio emocional, definido como desgaste, agotamiento, fatiga y que puede manifestarse tanto física como psíquicamente, vaciamiento de los recursos emocionales y personales, sensación de no tener nada más que ofrecer profesionalmente" (p. 36)

Arquer (1991) define al cansancio emocional como una alteración que es temporal de las funciones eficientes tanto físicas como mentales, es decir que disminuyen las actividades físicas y mentales de las personas. Dicha

alteración está en función de la duración y la intensidad de las actividades. Para este autor, la fatiga mental puede manifestarse como una disminución de manera progresiva de la intensidad o duración de la capacidad de respuesta que tiene el ser humano frente a las grandes exigencias de esfuerzos de tipo cognitivo de atención, de memoria y otros. El cansancio mental que se produce por el trabajo, tiene como consecuencia el estrés y éste puede ser eliminado con un descanso adecuado, que viene a ser un mecanismo que regula el organismo, y llega a tener un gran valor adaptativo de acuerdo a la necesidad de descanso.

Los autores revisados nos presentan al cansancio emocional, como una disminución que va en progreso, de la capacidad que tienen los individuos, de respuesta ante las grandes exigencias, éste generalmente se da en el entorno laboral, provocando disminución de su potencial en las personas, manifestando desgano y apatía, el cual puede mejorar con un buen descanso y un cambio de actividad.

#### Dimensión 2: Despersonalización:

La despersonalización se da cuando se altera la percepción de uno mismo, de manera que la persona se siente separada del cuerpo o de sus procesos mentales; se siente como un observador externo de lo que le está pasando a uno mismo.

Pérez (2005), “Despersonalización, que pone de manifiesto un cambio negativo en las actitudes y respuestas hacia otras personas, especialmente beneficiarios de su trabajo, acompañado de un incremento de la irritabilidad y pérdida de motivación hacia el mismo, reacciones de distancia, cinismo y hostilidad hacia los beneficiarios del trabajo y también hacia sus compañeros de trabajo” (p. 36).

Santos (2017), indica que la despersonalización tiene como causa común los estados de ansiedad por las que pasa el individuo y el abuso constante de las emociones. Las personas que padecen de despersonalización, sienten que el mundo en el que viven es irreal, como en un sueño y carece de significado

para ellos. Esta experiencia se torna en perturbadora, ya que se tiene la sensación de estar “viviendo un sueño”.

El término "despersonalización crónica" es un desorden en la personalidad, también se puede decir que es un problema disociativo. La "desrealización" es un término parecido y generalmente se usan indistintamente; pero, en forma específica la desrealización es un sentimiento de que nada es real, en tanto que el término despersonalización es un sentimiento de “estar separado” del mundo o de su cuerpo. Estas situaciones generalmente les ocurren a las personas que atraviesan por estados de ansiedad, depresión clínica, personalidad bipolar, trastornos de sueño, etc.

Santos (2017), propone que las personas que experimentan despersonalización, se sienten como separados del mundo en el que viven, así como de su identidad y existencia. Asimismo sienten que su vida es como una película, que las cosas que les pasan no son reales, o son difusas. También pueden sentir que les falta concentración o les cuesta concentrarse en algo o desconocerse a sí mismos (por eso la denominación). La despersonalización puede derivarse en altos niveles de ansiedad, que hacen que se incremente aún más estas percepciones. Muchas veces se presenta en trastorno de la personalidad, este es un síntoma común en este trastorno.

Dimensión 3. Sentimiento de inadecuación y disminución de la realización personal en el trabajo:

Pérez (2005), menciona que el “Sentimiento de inadecuación y disminución de la realización personal en el trabajo, que se traduce en respuestas negativas hacia uno mismo y su labor, típicas de los estados depresivos, evitación de relaciones interpersonales, baja productividad, incapacidad para soportar la presión y baja autoestima. Percepción de inadaptación profesional” (p. 36).

Normalmente, las personas que sienten un sentimiento de inadecuación se sienten inseguros en el ambiente laboral en el cual desempeñan sus actividades, actúan con negativismo hacia sí mismos y no se sienten satisfechos con la labor que realizan, constantemente sufren estados de

depresión frente a las dificultades, se aíslan y evitan relacionarse con las personas. Además tienen un bajo rendimiento en sus responsabilidades, no soportan trabajar bajo presión y su autoestima es muy baja. Este estado de ánimo puede desencadenar en respuestas negativas y agresivas o llevarlos a tomar decisiones funestas.

### **El estrés laboral en docentes**

Actualmente el estrés laboral se ha convertido en uno de los puntos importantes al que se debe prestar mayor atención, esto, debido a que afecta no solamente en la producción y competitividad de las empresas, sino que también afecta en la salud del trabajador. Es así que el trabajo docente es una de las profesiones en la que el riesgo de presentar estrés laboral es alto. Entre los factores que producen estrés en los docentes podemos mencionar:

- Excesiva carga de trabajo y falta de tiempo: el número de horas que dedica a su trabajo, no solamente dentro del horario de clases, sino también fuera de ella, ya que tienen que dedicar tiempo extra no remunerado para preparar sus clases, elaborar material didáctico, asistir a reuniones fuera del horario escolar, atender a padres de familia, sumándose a esto que al llegar a casa todavía debe cumplir con sus obligaciones domésticas, atender a los hijos, etc. que hace que tengan muy poco tiempo para un adecuado descanso y relax.
- Materiales de trabajo inadecuados o insuficientes: La mayoría de los docentes no cuentan con los materiales didácticos suficientes o adecuados, los cuales tienen que ser preparados por el mismo docente muchas veces aportando económicamente para la confección de ellos.
- Exigencias ergonómicas: los docentes deben estar en pie durante el desarrollo de sus clases; además, deben esforzar su voz continuamente ya que deben realizar sus actividades en un ambiente ruidoso.
- Falta de control y autonomía: no tienen autonomía para decidir la manera cómo van a desarrollar sus clases, ya que son constantemente capacitados sobre la forma cómo deben desarrollar las mismas.

- Relación con los estudiantes: existe una sobrecarga del número de estudiantes por docente, asimismo estudiantes con dificultades de aprendizaje; a esto se suma la indisciplina, el desinterés y desmotivación por aprender y la falta de la capacidad de atención de un buen número de estudiantes.
- Presiones sociales y personales: el tipo de gestión administrativa rígida y vertical, el poco apoyo del personal directivo, la falta de apoyo y desinterés de los padres de familia, el no dar el debido reconocimiento y valor social a la profesión docente por parte del gobierno de turno; entre otros, se convierte en las principales causas que generan estrés en los docentes de las distintas áreas y niveles.

El estrés laboral tiene diferentes manifestaciones en cada docente, pero afecta significativamente en su salud física y mental. Un docente con estrés laboral presenta cansancio, depresión, tiene dificultad para concentrarse y tomar decisiones. Muchas veces se muestra irritable y angustiado. Por lo tanto se ve afectado en su rendimiento laboral. A su vez aumenta el riesgo de contraer enfermedades gastrointestinales, presión alta, dolores de cabeza y musculares, cardiopatías, etc.

Si persiste el estrés en el centro de trabajo, un docente puede desarrollar el Síndrome de Burnout que es caracterizado por estar agotado emocionalmente y tener falta de energía, por su insensibilidad frente a sus estudiantes y tener la sensación de ser incompetente y fracasado profesionalmente. El estrés laboral como consecuencia, no solo afectan a la dimensión individual del docente, también afecta a la institución educativa donde labora. Un docente estresado y enfermo no puede desempeñar sus funciones adecuadamente lo que es de sumo riesgo pues en sus manos está la formación de nuevos ciudadanos, de esta manera el bienestar de los docentes se convierte en el fundamento para elevar la calidad en la educación. Sin embargo, se puede percibir que las acciones que se han tomado al respecto son casi nulas por parte de los responsables.

Por lo tanto el objetivo de esta investigación también es hacer un llamado de atención frente a este problema que en la práctica está siendo ignorada y así poder proveer sustento teórico para que se puedan generar estrategias que ayuden a combatir este problema a futuro.

#### **1.4 Formulación del problema**

Frente a todo lo planteado en la problemática existe en la institución educativa, formulamos las siguientes interrogantes:

##### **Problema general**

¿En qué medida la gestión administrativa se relaciona con el estrés laboral en el nivel primario de la Institución Educativa Fe y Alegría 20 de Santiago?

##### **Problemas específicos**

- ¿Cómo es la gestión administrativa en el nivel primario de la Institución Educativa Fe y Alegría N° 20 de Santiago?
- ¿Cuál es nivel de estrés laboral en el nivel primario de la Institución Educativa Fe y Alegría N° 20 de Santiago?
- ¿En qué medida la gestión administrativa se relaciona con el estrés laboral en el nivel primario de la Institución Educativa Fe y Alegría N° 20 de Santiago?

#### **1.5 Justificación del estudio**

Esta investigación surge debido a que en la actualidad en nuestro país, el estado peruano se ha visto en la necesidad de precisar políticas, estrategias y mecanismos que garanticen el derecho a que todos los estudiantes tengan una educación de calidad a través del Marco del Buen Desempeños Docente; es así que se plantea un nuevo proyecto de docencia para el país, lo que conlleva a pensar en la calidad, la pertinencia y la eficacia del trabajo del docente como protagonista fundamental de este cambio. Por lo tanto el personal directivo se ha convertido en el supervisor de su cumplimiento, ya que ellos ejercen autoridad en las instituciones educativas. De manera que la gestión administrativa, de manera



directa o indirecta se ha convertido en uno de los factores que ocasiona problemas en la salud mental de los docentes, como es el estrés laboral.

#### Justificación teórica:

Este estudio se fundamenta en el aporte de Griffiths (1999) que sustenta que la gestión administrativa es "proceso que comprende la dirección y control de las actividades de los miembros de una organización formal, como puede ser una escuela, universidad o asociación de cualquier tipo que tiene objetivos propios y distribución de funciones entre sus miembros" (p. 13); asimismo toma a indicación dada por la Organización Mundial de la Salud que señala las consecuencias que el estrés laboral produce en el organismo y la manifestación dentro del cumplimiento de las actividades laborales, profesionales, personales y el presente estudio aporta al conocimiento tanto de la gestión administrativa como el estrés laboral.

#### Justificación metodológica:

Esta investigación se basa en un enfoque de tipo cuantitativo, en el que se utilizó cuestionarios, como instrumentos para la recolección de datos, los mismo que fueron aplicados a los docentes de educación primaria de la Institución Educativa Fe y Alegría N° 20 de Santiago, de ambas variables gestión administrativa y el estrés laboral. Estos instrumentos, antes de ser aplicados, han sido sometidos a un proceso de validez y confiabilidad en ambas variables.

#### Justificación práctica:

Mediante la obtención de los resultados sobre cómo se está desarrollando la gestión administrativa y cuál es el nivel de estrés laboral en los docentes, nos permitirá prevenir el estrés laboral mediante una adecuada gestión administrativa, desarrollando debidamente los procesos de planificación, organización, dirección, y control adecuados, asimismo conocer las causas que originan el estrés y consecuencias del cansancio emocional, la despersonalización y el sentimiento de inadecuación que origina el estrés laboral.

## **1.6 Hipótesis:**

### **Hipótesis General:**

La gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con el estrés laboral en el nivel primario de la Institución Educativa Fe y Alegría N° 20 de Santiago.

### **Hipótesis Específicos:**

Hipótesis específica 1:

- La gestión administrativa en el nivel primario de la Institución Educativa Fe y Alegría N° 20 de Santiago, es regular.

Hipótesis específica 2:

- El nivel de estrés laboral en el nivel primario de la Institución Educativa Fe y Alegría N° 20 de Santiago, es alto.

Hipótesis específica 3:

- Las dimensiones de la gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con las dimensiones del estrés laboral en el nivel primario de la Institución Educativa Fe y Alegría N° 20 de Santiago.

## **1.7 Objetivos:**

Objetivo General:

Determinar en qué medida la gestión administrativa se relaciona con el estrés laboral en el nivel primario de la Institución Educativa Fe y Alegría N° 20 de Santiago.

Objetivos Específicos:

Objetivo específico 1:

Describir cómo es la gestión administrativa en el nivel primario de la Institución Educativa Fe y Alegría N° 20 de Santiago.

Objetivo específico 2:

Determinar cuál es el nivel de estrés laboral en el nivel primario de la Institución Educativa Fe y Alegría N° 20 de Santiago.

Objetivo específico 3:

Determinar en qué medida las dimensiones de la gestión administrativa se relaciona con las dimensiones del estrés laboral en el nivel primario de la Institución Educativa Fe y Alegría N° 20 de Santiago.

## **II. MÉTODO**

### **2.1 Tipo y diseño de investigación**

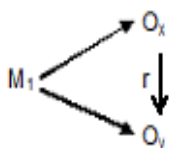
Hernández, Fernández, y Baptista (2007, p.63). De acuerdo a la estrategia de investigación, el presente estudio fue desarrollado bajo los lineamientos del diseño descriptivo correlacional. Es descriptivo, porque el propósito es describir cómo es la gestión administrativa y determinar el nivel de estrés de los docentes del nivel primario de la Institución Educativa Fe y Alegría N° 20 de Santiago.

Y por las características de la investigación el presente estudio es de diseño no experimental de corte transversal y correlacional. Es no experimental; porque no se han manipulado las variables, se observa los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después ser analizados, es decir, no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones que ya existen y que no han sido provocadas intencionalmente por el investigador (Hernández y otros; 1998, p. 188)

Es de corte transversal, porque se recopila los datos en un momento único y es correlacional, porque este diseño hace una descripción de la relación que existe

entre dos o más variables en un momento determinado. (Hernández y otros; 1998)

Tipología:



Dónde:

$M_1$  : Es la muestra

$O_x$  : Observaciones de la variable organizacional

$O_y$  : Observaciones de la variable desempeño docente en el aula

$r$  : La relación entre las variables.

## 2.2 Variables, operacionalización

### 2.2.1 Variables

#### Variable de estudio 1: GESTION ADMINISTRATIVA

“Las principales fases del proceso administrativo son la de **Planear, Organizar, Dirigir, y Controlar**” (Hurtado, 2008, p. 51)

#### Variable de estudio 2: ESTRÉS LABORAL

“Estos autores definen al estrés laboral asistencial como una respuesta disfuncional frecuente en individuos que trabajan en servicios asistenciales y educativos. Han identificado en el estrés laboral asistencial varios factores o indicadores de la presencia del trastorno.

Cansancio emocional

Despersonalización

Sentimiento de inadecuación y disminución de la realización personal en el trabajo”. (Pérez, 2005, p. 35-36)

## 2.2.2 Variables, operacionalización

Tabla N° 1

### Operacionalización de variables: Gestión administrativa

GESTIÓN ADMINISTRATIVA		DIMENSIONES	INDICADORES
Definición Conceptual "La Gestión administrativa, es el conjunto de acciones mediante las cuales el o los directivos desarrollan sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir y controlar" (HURTADO Cuartas, 2008, p. 51).	Definición Operacional "Las principales fases del proceso administrativo son la de Planear, Organizar, Dirigir y Controlar" (HURTADO Cuartas, 2008, p. 51).	<p>PLANEACION. "Determina los objetivos que se desean alcanzar en el futuro y las acciones que se deben emprender para el logro de los mismos" (HURTADO Cuartas, 2008, p. 51).</p> <p>ORGANIZACIÓN. "Es la estructura de la organización donde intervienen elementos fundamentales para la asignación de funciones y delimitación de responsabilidades mediante los cargos, con el fin del logro de los objetivos" (HURTADO Cuartas, 2008, p. 51).</p> <p>DIRECCION. "Consiste en ejecutar lo planeado a través del recurso humano; es el que debe ser liderado, a través de una eficiente administración que conduzca al logro de lo propuesto". (HURTADO Cuartas, 2008, p. 51).</p> <p>CONTROL. "Permite comparar resultados durante y después de los procesos, los cuales sirven para tomar decisiones y aplicar correctivos necesarios" (HURTADO Cuartas, 2008, p. 51).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determina objetivos claros en los documentos de gestión.</li> <li>• Plantea acciones para el logro de los objetivos en la misión y visión.</li> <li>• Elabora documentos de organización para asignación de funciones y la delimitación de responsabilidades mediante los cargos para el logro de objetivos.</li> <li>• Lidera la ejecución de las acciones planificadas para el logro de los objetivos.</li> <li>• Aplica normas y reglas.</li> <li>• Toma decisiones basado en datos medibles.</li> <li>• Desarrolla y mejora el sistema de gestión de la organización.</li> <li>• Establece cronograma de evaluación sobre los objetivos.</li> <li>• Compara los resultados de la evaluación.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

**Tabla N° 02**

**Operacionalización de variables: Estrés laboral**

GESTIÓN ADMINISTRATIVA		DIMENSIONES	INDICADORES
Definición Conceptual "El estrés laboral es un fenómeno cada vez más importante en la sociedad actual. Fenómeno que se manifiesta tanto a nivel individual, grupal como organizacional. Es la respuesta física y emocional negativa, displacentera, que ocurre cuando los requerimientos del trabajo no coinciden con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. Es un trastorno de adaptación" entre el trabajador y la situación estresora". Pérez, (2005, p. 25)	Definición Operacional "Estos autores definen al estrés laboral asistencial como una respuesta disfuncional frecuente en individuos que trabajan en servicios asistenciales y educativos. Han identificado en el estrés laboral asistencial varios factores o indicadores de la presencia del trastorno. CANSANCIO EMOCIONAL (EE) DESPERSONALIZACIÓN (DP) SENTIMIENTO DE INADECUACIÓN Y DISMINUCIÓN DE LA REALIZACIÓN PERSONAL EN EL TRABAJO (PA)" Pérez, (2005, p. 35-36)	CANSANCIO EMOCIONAL (EE)', definido como desgaste, agotamiento, fatiga y que puede manifestarse tanto física como psíquicamente, vaciamiento de los recursos emocionales y personales, sensación de no tener nada más que ofrecer profesionalmente.  Pérez, (2005, p. 36)  DESPERSONALIZACIÓN (DP), que pone de manifiesto un cambio negativo en las actitudes y respuestas hacia otras personas, especialmente beneficiarios de su trabajo, acompañado de un incremento de la irritabilidad y pérdida de motivación hacia el mismo, reacciones de distancia, cinismo y hostilidad hacia los beneficiarios del trabajo y también hacia sus compañeros de trabajo.  Pérez, (2005, p. 36)  SENTIMIENTO DE INADECUACIÓN Y DISMINUCIÓN DE LA REALIZACIÓN PERSONAL EN EL TRABAJO (PA), que se traduce en respuestas negativas hacia uno mismo y su labor, típicas de los estados depresivos, evitación de relaciones interpersonales, baja productividad, incapacidad para soportar la presión y baja autoestima. Percepción de inadaptación profesional.  Pérez, (2005, p. 36)	- Desgaste emocional. - Agotamiento físico - Fatiga emocional. - Malestar psicológico - Sentimiento de frustración.  - Cambio negativo de actitudes. - Respuestas negativas hacia otras personas. - Irritabilidad. - Desmotivación hacia uno mismo. - Distanciamiento. - Hostilidad  - Respuestas negativas hacia uno mismo. - Depresión. - Evita relaciones interpersonales. - Baja productividad. - Incapacidad para soportar la presión. - Baja autoestima. - Inadaptación profesional.

Fuente: Elaboración propia

**TABLA 1 ESCALA DE MEDICIÓN DE LAS VARIABLES**

<b>VARIABLE</b>	<b>Gestión Administrativa</b>	<b>Estrés Laboral</b>
TIPO	Cualitativa Ordinal	Cualitativa Ordinal
ESCALA DE MEDICIÓN	<b>Ordinal:</b> Posee categorías ordenadas, pero no permite cuantificar la distancia entre una categoría y otra.	<b>Ordinal:</b> Posee categorías ordenadas, pero no permite cuantificar la distancia entre una categoría y otra.
CATEGORIAS	DEFICIENTE, REGULAR, BUENA	BAJA, MEDIA, ALTA

### 2.3 Población, muestra y muestreo

#### Población

La población, motivo del presente estudio, estuvo determinada por todos los docentes del nivel primario de la Institución Educativa Fe y Alegría N° 20 del distrito de Santiago de la ciudad del Cusco, laborando en el presente año escolar, dentro sus características tenemos que son docentes entre contratados y nombrados; por lo tanto la muestra es universal o población censal.

### 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 2.4.1 Variable de estudio: Gestión administrativa

En vista de que el instrumento de medición privilegiado para analizar la gestión administrativa es el cuestionario y que éste tendrá más capacidad y será más representativo si incluye las dimensiones importantes del ambiente por estudiar (Mok y McDonald, 1994), se considera la siguiente técnica con su instrumento respectivo:

<b>TECNICA</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
Encuesta	Cuestionario de evaluación de la Gestión administrativa.

#### Descripción:

El instrumento de gestión administrativa consta de 40 ítems distribuidos en 4 dimensiones: Planeación, organización, dirección y control propuesto por Hurtado Cuartas (2008). Las preguntas son cerradas, con 5 alternativas de respuesta para cada pregunta: 1) Totalmente en desacuerdo, 2) En desacuerdo, 3) Indeciso, 4) De acuerdo, 5) Totalmente de acuerdo.

#### **2.4.2 Variable de estudio: Estrés laboral**

Dado que el instrumento de medición privilegiado para analizar el estrés laboral es el cuestionario y que éste tendrá más capacidad y será más representativo si incluye las dimensiones importantes del ambiente por estudiar (Mok y McDonald, 1994), se considera la siguiente técnica con su instrumento respectivo:

<b>TECNICA</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
Encuesta	Cuestionario de evaluación del Estrés Laboral.

#### **Descripción:**

El instrumento utilizado para evaluar el estrés laboral fue la versión final del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), que fue el primer instrumento validado científicamente sobre el estrés (Maslach y otros, 2009). Consta de 22 ítems que están repartidos en 3 dimensiones: Cansancio emocional, despersonalización y sentimiento de inadecuación y disminución de la realización personal en el trabajo propuesto por Pérez (2005).

#### **2.4.3 Validez y confiabilidad de los instrumentos**

La confiabilidad es la capacidad que tiene un instrumento para medir de forma consistente y precisa la característica que se pretende medir, en el que se incluye dos concepciones importantes las cuales son los de consistencia interna y estabilidad temporal. La consistencia interna recoge el grado de coincidencia o parecido (homogeneidad) existente entre las preguntas que conforman el instrumento. La estabilidad en el tiempo se refiere a la capacidad que tiene el instrumento para dar las mismas



mediciones cuando éste es aplicado en momentos diferentes a los mismos sujetos.

Para el proceso de la confiabilidad del instrumento se utilizó la técnica de Cronbach como indicador principal de esta, que normalmente se usa en cuestionarios en los que las respuestas no son necesariamente bipolares, sino que se dan en escalas, Kaplan, R y Saccuzzo, D (2006).

El coeficiente  $\alpha$  fue propuesto en 1951 por Cronbach como un estadístico para estimar la confiabilidad de una prueba, o de cualquier compuesto obtenido a partir de la suma de varias mediciones. El coeficiente  $\alpha$  depende del número de elementos  $k$  de la escala, de la varianza de cada ítem del instrumento  $s_j^2$ , y de la varianza total  $s_x^2$ , siendo su fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum_j s_j^2}{s_x^2} \right)$$

Para la interpretación del valor del coeficiente de confiabilidad utilizaremos la siguiente tabla.

**TABLA 2 RANGOS PARA INTERPRETACIÓN DEL COEFICIENTE ALPHA DE CRONBACH**

Rango	Magnitud
0.01 a 0.20	Muy baja
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Moderada
0.61 a 0.80	Alta
0.81 a 1.00	Muy alta

Para la realización del análisis de confiabilidad se usó el software estadístico IBM SPSS STATISTIC versión 21, habiendo obtenido los siguientes resultados:

**TABLA 3 ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD PARA LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Alfa de Cronbach	N de elementos
------------------	----------------

D1: Planeación	0,768	07
D2: Organización	0,791	09
D3: Dirección	0,823	19
D4: Control	0,769	05
Gestión Administrativa	0,820	40

FUENTE: Elaboración propia

En esta tabla podemos apreciar que los valores obtenidos para el coeficiente Alfa de Cronbach tanto para la variable Gestión Administrativa, así como para sus dimensiones están ubicados por encima de 0,7 lo cual nos permite afirmar que la confiabilidad de este cuestionario es alta para esta variable gestión administrativa y sus dimensiones, por lo tanto llegamos a la conclusión de que el instrumento para medir la variable gestión administrativa es confiable.

**TABLA 4 ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD PARA LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL**

	Alfa de Cronbach	N de elementos
D1: Cansancio emocional	0,768	09
D2: Despersonalización	0,815	06
D3: Sentimiento de inadecuación	0,766	07
Estrés Laboral	0,801	22

FUENTE: Elaboración propia

En esta tabla se puede observar que los valores obtenidos para el coeficiente Alfa de Cronbach tanto la variable Estrés Laboral, así como para sus dimensiones está ubicado por encima de 0,7 lo cual nos permite afirmar que la confiabilidad de este instrumento es muy alta para la variable estrés

laboral y sus dimensiones, por lo tanto se llega a la conclusión de que el instrumento para medir la variable estrés laboral es confiable.

## 2.5 Métodos de análisis de datos

Los datos obtenidos después de la aplicación de los instrumentos de recolección serán organizados, resumidos y presentados haciendo uso de tablas y gráficos estadísticos con ayuda del software IBM SPSS STATISTIC versión 21 y Excel.

Debido a la naturaleza de las variables estudiadas, que son de tipo ordinal, se utilizará la prueba estadística de  $\tau$  de Kendall, la cual nos indica si estas variables están asociadas y en qué medida, para ello usaremos los dos tipos de pruebas que existen para el  $\tau$  de Kendall:

- **Tau-b de Kendall.** Medida no paramétrica de la correlación para variables ordinales o de rangos que tiene en consideración los empates. El signo del coeficiente indica la dirección de la relación y su valor absoluto indica la fuerza de la relación. Los valores mayores indican que la relación es más estrecha. Los valores posibles van de -1 a 1, pero un valor de -1 o +1 sólo se puede obtener a partir de tablas cuadradas.

La fórmula usada para el cálculo de esta medida está dada por:

$$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$$

Donde  $n_p$  indica el número de no inversiones,  $n_q$  el número de inversiones y  $n_{E(X)}$ ,  $n_{E(Y)}$  indican el número de empates.

- **Interpretación el valor de “Tau-b”:**
  - De 0.00 a 0.19 Muy baja correlación
  - De 0.20 a 0.39 Baja correlación
  - De 0.40 a 0.59 Moderada correlación
  - De 0.60 a 0.89 Alta correlación
  - De 0.90 a 1.00 Muy alta correlación

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Descripción.

A continuación se presenta los resultados que se han obtenido después de haber aplicado los instrumentos de recolección de datos. Para la calificación de los resultados se han utilizado las escalas que se describirán en las siguientes tablas:

**TABLA 5 RANGO DE PUNTUACIONES Y VALORACIÓN PARA LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

VARIABLE/DIMENSIÓN	PUNTAJE	VALORACIÓN
D1: Planeación	7-16	DEFICIENTE
	17-25	REGULAR
	26-35	BUENA
D2: Organización	9-21	DEFICIENTE
	22-33	REGULAR
	34-45	BUENA
D3: Dirección	19-44	DEFICIENTE
	45-70	REGULAR
	71-95	BUENA
D4: Control	5-11	DEFICIENTE
	12-18	REGULAR
	19-25	BUENA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	40-93	DEFICIENTE
	94-147	REGULAR
	148-200	BUENA

**TABLA 6 RANGO DE PUNTUACIONES Y VALORACIÓN PARA LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL**

VARIABLE/DIMENSIÓN	PUNTAJE	VALORACIÓN
D1: Cansancio emocional	0-17	BAJA
	18-35	MEDIA
	36-54	ALTA
D2: Despersonalización	0-12	BAJA
	13-24	MEDIA
	25-36	ALTA
D3: Sentimiento de inadecuación	0-14	BAJA
	15-28	MEDIA
	29-42	ALTA
ESTRÉS LABORAL	0-44	BAJA
	45-88	MEDIA
	89-132	ALTA

### 3.2. Resultados descriptivos por variables.

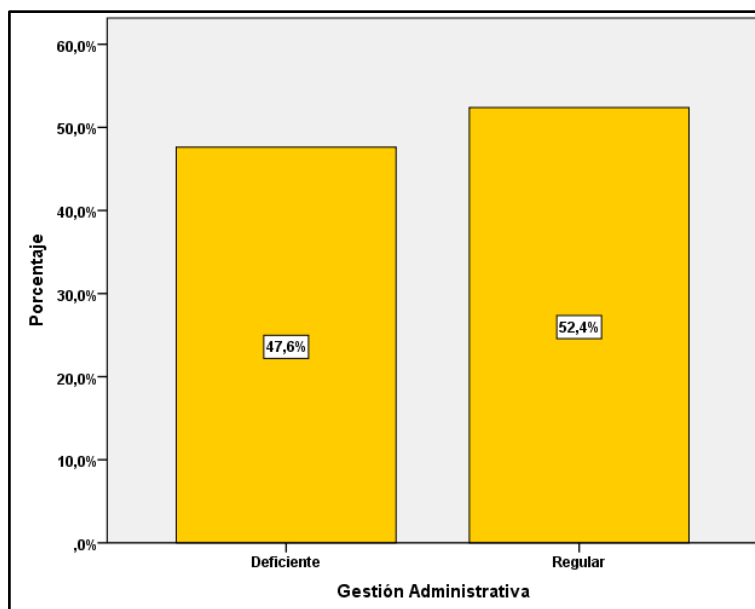
#### 3.2.1. Resultados para Gestión Administrativa

**TABLA 7 GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	10	47,6
REGULAR	11	52,4
Total	21	100,0

FUENTE: Elaboración propia

**GRÁFICO 1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA**



FUENTE: Elaboración propia

#### **Interpretación y análisis:**

En la tabla y gráfico anteriores se aprecian los resultados para la variable Gestión Administrativa obtenidas a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 47,6% de los encuestados consideran que esta es deficiente, mientras que el 52,4% considera que es regular.

En base a estos resultados se puede confirmar la hipótesis general donde se evidencia que de acuerdo a la apreciación de la mayoría de los encuestados

la gestión administrativa de los directivos es regular, siendo en menor número la percepción de que la gestión administrativa es deficiente. Lo que significa que el 52,4 % de los que trabajan perciben que los directivos no realizan una planeación adecuada, la planificación no se hace con la participación de todos los actores educativos, las actividades no se evalúan permanentemente y no se revisa la misión y visión de la institución.

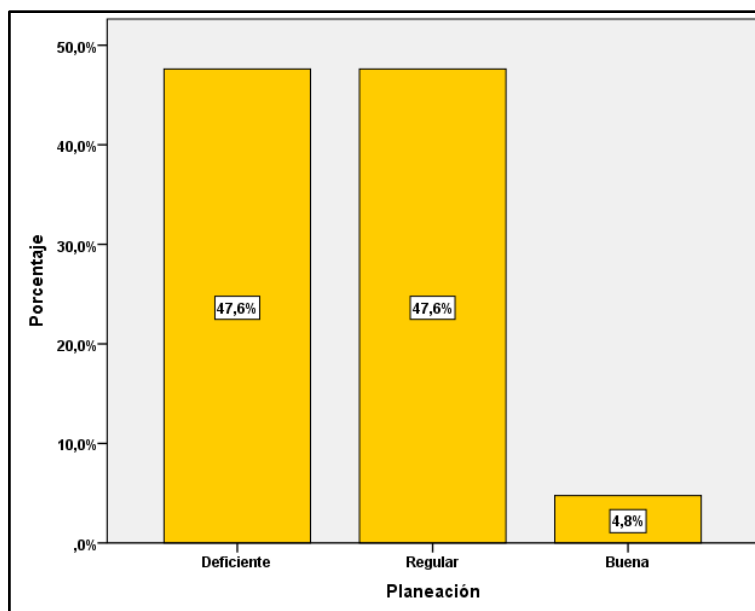
### 3.2.2. Resultados para dimensiones de Gestión Administrativa

**TABLA 8 PLANEACIÓN**

	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	10	47,6
REGULAR	10	47,6
BUENA	1	4,8
Total	21	100,0

FUENTE: Elaboración propia

**GRÁFICO 2 PLANEACIÓN**



FUENTE: Elaboración propia

#### **Interpretación y análisis:**

En la tabla y gráfico anteriores se aprecian los resultados para la dimensión Planeación de la variable Gestión Administrativa que se obtuvieron a partir de

la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 47,6% de los encuestados consideran que esta es deficiente, en tanto que el 47,6% considera que es regular, el 4,8% que es buena.

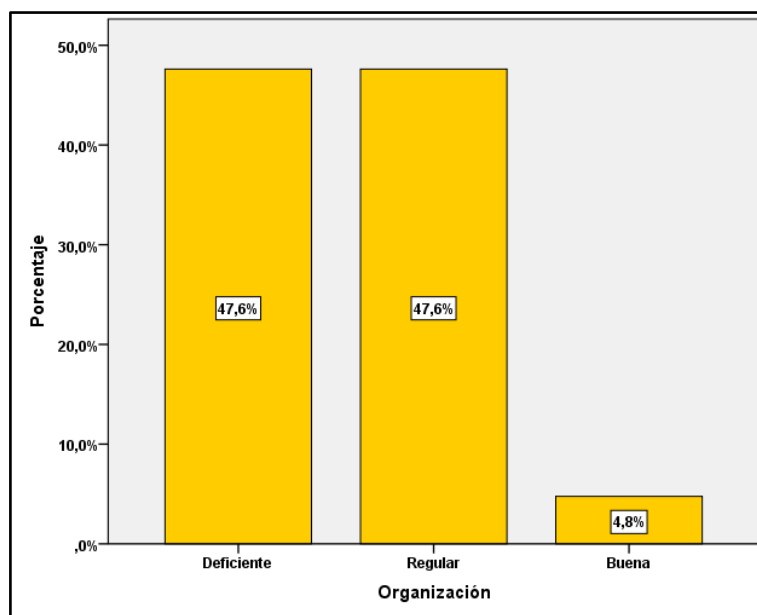
De acuerdo a los resultados obtenidos para la dimensión planeación, se puede apreciar que el mismo número de docentes considera que al momento de realizar la planificación anual, no están siendo partícipes de la elaboración de la misión y visión de la institución, que no existen objetivos claros y precisos para el logro de los objetivos institucionales y que las acciones que se proponen no tienen relación con los objetivos institucionales, por lo tanto la planeación es considerada en la misma medida como deficiente y regular, siendo una apreciación mínima como buena.

**TABLA 9 ORGANIZACIÓN**

	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	10	47,6
REGULAR	10	47,6
BUENA	1	4,8
Total	21	100,0

FUENTE: Elaboración propia

**GRÁFICO 3 ORGANIZACIÓN**



FUENTE: Elaboración propia

### Interpretación y análisis:

Los resultados para la dimensión Organización de la variable Gestión Administrativa se presentan en la tabla y gráfico anteriores, obtenidos a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 47,6% de los encuestados consideran que esta es deficiente, el 47,6% considera que es regular y el 4,8% que es buena.

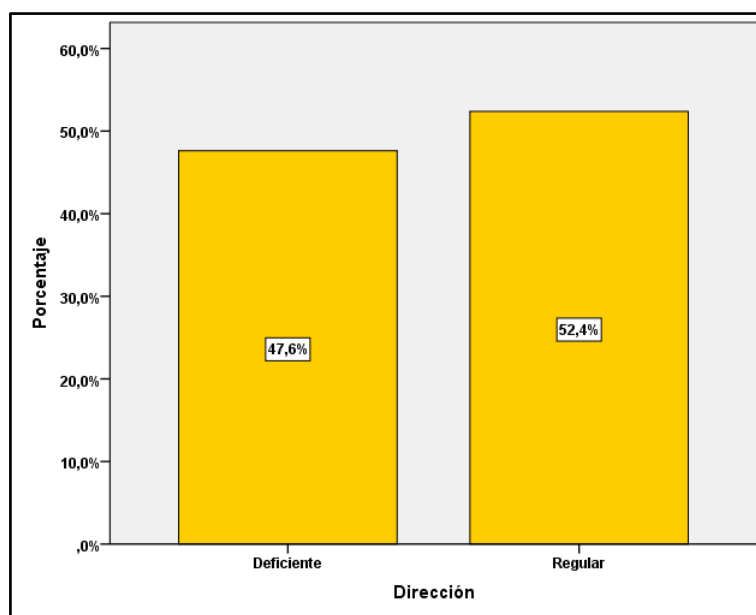
En cuanto a los resultados obtenidos con relación a la organización, se concluye que las tareas para el logro de los objetivos, no están siendo distribuidas racionalmente entre los trabajadores de la institución, recayendo en algunos comités mayor responsabilidad frente a otros, no hay buenas relaciones interpersonales ya que la comunicación es vertical y autoritaria; lo que evidencia que de acuerdo a la apreciación de los docentes la organización se distribuye entre deficiente y regular en igual número y buena en un mínimo porcentaje.

**TABLA 10 DIRECCIÓN**

	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	10	47,6
REGULAR	11	52,4
Total	21	100,0

FUENTE: Elaboración propia

**GRÁFICO 4 DIRECCIÓN**



FUENTE: Elaboración propia



### **Interpretación y análisis:**

En la tabla y gráfico anteriores se consideran los resultados para la dimensión Dirección de la variable Gestión Administrativa, las cuales se obtuvieron a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 47,6% de los encuestados consideran que esta es deficiente, mientras que el 52,4% considera que es regular.

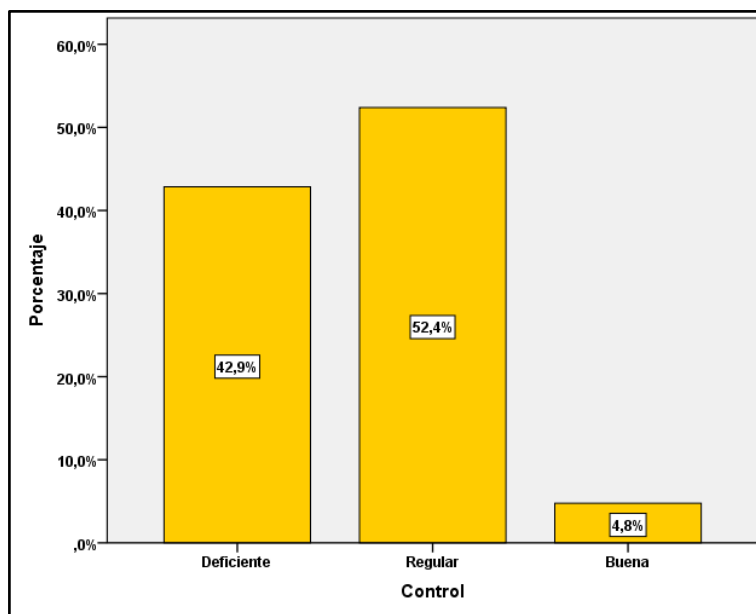
En cuanto a la dimensión de dirección los docentes encuestados consideran entre deficiente y regular, ya que la dirección es de tipo autoritario, donde solo se exige el cumplimiento de las normas y reglamentos como único criterio para la obtención de resultados y la sanción como único recurso para hacerlas cumplir, olvidándose de que se está trabajando con personas que tienen sentimientos y necesidades humanas. Asimismo falta de motivación a los docentes mediante una comunicación adecuada y la capacidad y habilidad de liderazgo para hacer que los trabajadores se identifiquen con la visión institucional y se vean involucrados en el deseo de lograr los objetivos deseados.

**TABLA 11 CONTROL**

	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	9	42,9
REGULAR	11	52,4
BUENA	1	4,8
Total	21	100,0

FUENTE: Elaboración propia

### GRÁFICO 5 CONTROL



FUENTE: Elaboración propia

#### Interpretación y análisis:

Los resultados para la dimensión Control de la variable Gestión Administrativa se presentan en la tabla y gráfico anteriores, los cuales se obtuvieron a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 42,9% de los encuestados consideran que esta es deficiente, mientras que el 52,4% considera que es regular y el 4,8% que es buena.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede concluir la percepción que tienen los docentes de la supervisión del desempeño docente es en su mayoría regular, considerándose como buena en un mínimo porcentaje, lo que demuestra que esta supervisión es punitiva y no están orientadas al logro de los objetivos institucionales, solo se señalan los errores y las faltas, pero no se reconocen los méritos; tampoco están orientadas a la mejora de la calidad del trabajo. Asimismo el manejo del control de la asistencia y puntualidad del personal, no es igualitario para todos, lo que genera un malestar en los docentes.

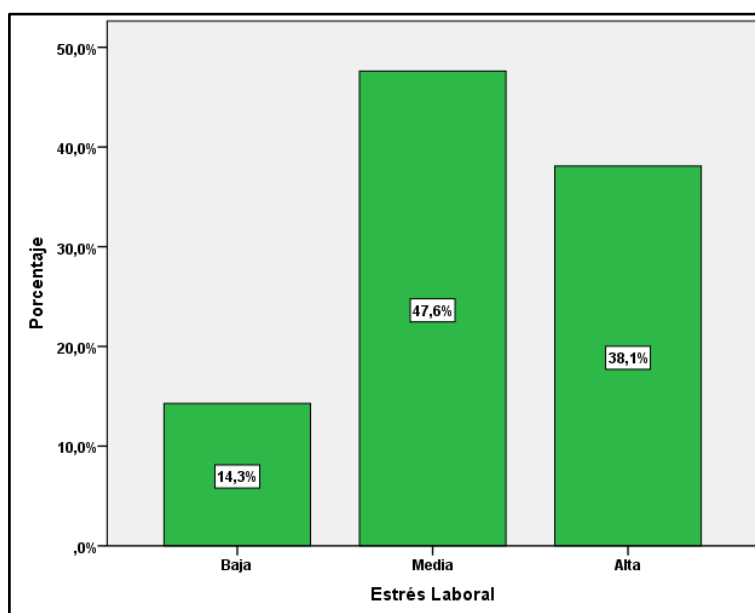
### 3.2.3. Resultados para Estrés Laboral

**TABLA 12 ESTRÉS LABORAL**

	Frecuencia	Porcentaje
BAJA	3	14,3
MEDIA	10	47,6
ALTA	8	38,1
Total	21	100,0

FUENTE: Elaboración propia

**GRÁFICO 6 ESTRÉS LABORAL**



FUENTE: Elaboración propia

#### **Interpretación y análisis:**

Se puede apreciar en la tabla y gráfico anteriores, los resultados para la variable Estrés Laboral obtenidas a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 14,3% de los encuestados se ubica en la categoría baja, mientras que el 47,6% se ubica en la categoría media y el 38,1% en la categoría alta.

En consideración a los resultados obtenidos para la variable estrés, no se ha llegado a confirmar la hipótesis de que el estrés laboral en los docentes de la Institución Educativa Fe y Alegría N° 20 de Santiago es alta, ya que el mayor

número de docentes presenta un estrés laboral medio. Esto conlleva a pensar que en un futuro cercano un buen número de docentes está en camino a presentar un estrés con niveles altos por lo que se deben tomar medidas inmediatas necesarias para evitar que esto llegue a cumplirse y tenga como consecuencia un bajo rendimiento en su desempeño laboral.

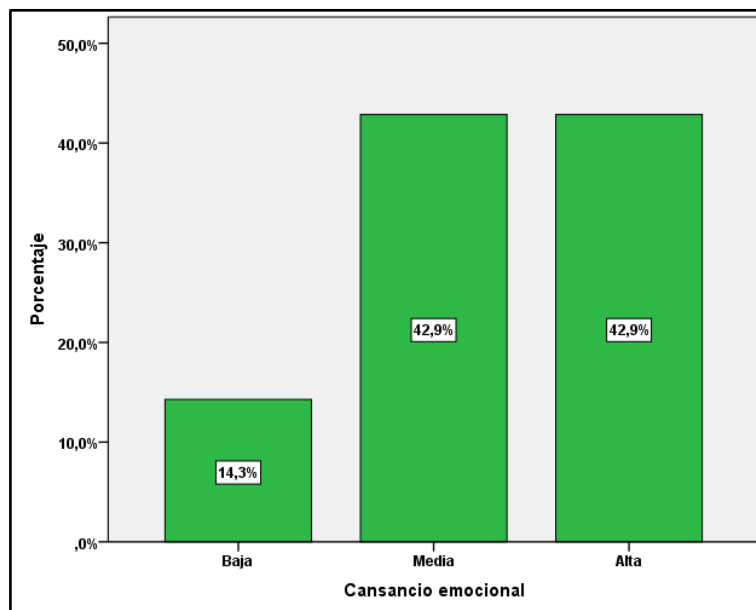
### 3.2.4. Resultados para dimensiones de Estrés Laboral

**TABLA 13 CANSANCIO EMOCIONAL**

	Frecuencia	Porcentaje
BAJA	3	14,3
MEDIA	9	42,9
ALTA	9	42,9
Total	21	100,0

FUENTE: Elaboración propia

**GRÁFICO 7 CANSANCIO EMOCIONAL**



FUENTE: Elaboración propia

#### **Interpretación y análisis:**

Los resultados para la dimensión Cansancio emocional de la variable Estrés Laboral que se aprecian en la tabla y gráficos presentados anteriormente se obtuvieron a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 14,3% de los encuestados se ubica en la categoría baja,

mientras que el 42,9% se ubica en la categoría media y el 42,9% en la categoría alta.

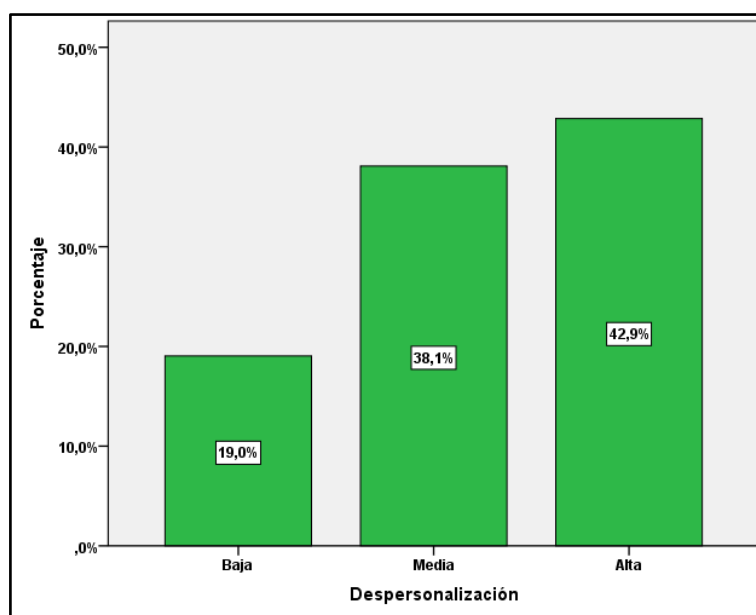
En cuanto a esta dimensión se puede apreciar que la mayoría de los docentes presentan un alto grado de cansancio emocional, es decir que la mayoría se sienten desgastados tanto física como emocionalmente y con una sensación de no poder ofrecer nada más profesionalmente. Se sienten presionados frente a las supervisiones inadecuadas y a las exigencias laborales, no disponiendo del tiempo necesario para descansar adecuadamente y recuperar las energías. Esta situación provoca la disminución de su potencial, manifestando desgano y apatía en el desarrollo de sus actividades.

**TABLA 14 DESPERSONALIZACIÓN**

	Frecuencia	Porcentaje
BAJA	4	19,0
MEDIA	8	38,1
ALTA	9	42,9
Total	21	100,0

FUENTE: Elaboración propia

**GRÁFICO 8 DESPERSONALIZACIÓN**



FUENTE: Elaboración propia

### **Interpretación y análisis:**

Los resultados para la dimensión Despersonalización de la variable Estrés Laboral se presentan en la tabla y gráfico anteriores, obtenidos a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 19,0% de los encuestados consideran se ubica en la categoría baja, mientras que el 38,1% se ubica en la categoría media y el 42,9% en la categoría alta.

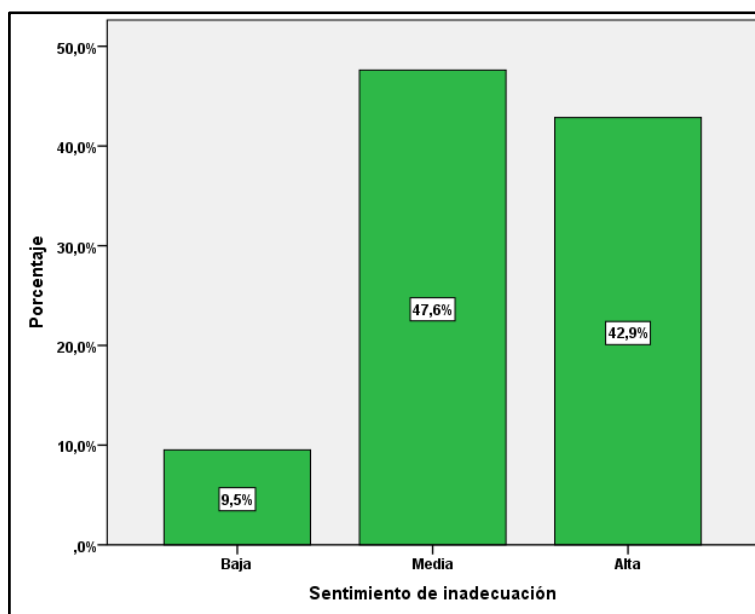
Los resultados obtenidos en cuanto a la despersonalización arrojan que un buen número de docentes están afectados por esta situación que tiene como consecuencia la falta de concentración en el trabajo que realizan, derivando en altos niveles de ansiedad y depresión. También muestran reacciones de distanciamiento de sus compañeros de trabajo, hostilidad hacia los estudiantes, trastornos en el sueño, etc., que de todas maneras afecta su rendimiento en su desempeño laboral.

**TABLA 15 SENTIMIENTO DE INADECUACIÓN**

	Frecuencia	Porcentaje
BAJA	2	9,5
MEDIA	10	47,6
ALTA	9	42,9
Total	21	100,0

FUENTE: Elaboración propia

**GRÁFICO 9 SENTIMIENTO DE INADECUACIÓN**



FUENTE: Elaboración propia

### Interpretación y análisis:

Los resultados para la dimensión Sentimiento de inadecuación de la variable Estrés Laboral se presentan en la tabla y gráfico anteriores, obtenidos a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 9,5% de los encuestados se ubica en la categoría baja, mientras que el 47,6% se ubica en la categoría media y el 42,9% en la categoría alta.

El presente gráfico nos muestra que la variable sentimiento de inadecuación arroja que un buen número de docentes presenta una disminución en su realización personal en el trabajo, que se traduce en respuestas negativas hacia sí mismos y no se sienten satisfechos con la labor que desempeñan, se deprimen fácilmente cuando enfrentan dificultades, se aíslan y evitan relacionarse con sus compañeros de trabajo; por lo tanto tienen un bajo rendimiento en su labor pedagógica y muchas veces reaccionan en forma negativa y agresiva, tienen un carácter explosivo.

### 3.3. Contraste de hipótesis para correlación entre las variables Gestión Administrativa y Estrés Laboral

#### 3.3.1. Prueba de hipótesis

Para probar la hipótesis de correlación entre las Variables de estudio: Gestión Administrativa y Estrés Laboral, procederemos primero a realizar una prueba de Independencia Chi cuadrado y seguidamente una prueba de asociación Tau de Kendall.

**TABLA 16 PRUEBA DE INDEPENDENCIA CHI CUADRADO**

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,585	2	,001
Razón de verosimilitud	19,056	2	,000
Asociación lineal por lineal	12,289	1	,000
N de casos válidos	21		

**Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las variables Gestión Administrativa y Estrés Laboral son independientes estadísticamente
	Ha: Las variables Gestión Administrativa y Estrés Laboral no son independientes estadísticamente
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\chi^2 = \sum \frac{( O - E  - 0,5)^2}{E}$ <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div>Valor calculado</div> <div><math>\chi^2 = 14,585</math></div> </div>
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las variables Gestión Administrativa y Estrés Laboral no son independientes estadísticamente

**TABLA 17 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL**

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig. <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	-,784	,067	-5,503	,000 <sup>c</sup>



**Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las variables Gestión Administrativa y Estrés Laboral no están correlacionadas	
	Ha: Las variables Gestión Administrativa y Estrés Laboral están correlacionadas	
Nivel de significación	de	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo contraste	de	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$	
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las variables Gestión Administrativa y Estrés Laboral están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a $-,784$ .	

**3.3.2. Prueba de Sub hipótesis****3.3.2.1. Correlación entre Planeación y Cansancio emocional****TABLA 18 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES PLANEACIÓN Y CANSANCIO EMOCIONAL**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	-,750	,083	-4,943	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos		21			

**Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Planeación y Cansancio emocional no están correlacionadas	
	Ha: Las Dimensiones Planeación y Cansancio emocional están correlacionadas	

Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	de $\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Planeación y Cansancio emocional están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a $-,750$

### 3.3.2.2. Correlación entre Organización y Cansancio emocional

**TABLA 19 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES ORGANIZACIÓN Y CANSANCIO EMOCIONAL**

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	-,841	,081	-6,772	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos		21			

#### Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Organización y Cansancio emocional no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Organización y Cansancio emocional están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	de $\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Organización y Cansancio emocional están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a $-,841$

### 3.3.2.3. Correlación entre Dirección y Cansancio emocional

**TABLA 20 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES DIRECCIÓN Y CANSANCIO EMOCIONAL**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	-,837	,053	-6,664	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos		21			
<b><u>Interpretación y análisis:</u></b>					
Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Dirección y Cansancio emocional no están correlacionadas				
	Ha: Las Dimensiones Dirección y Cansancio emocional están correlacionadas				
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$				
Estadígrafo de contraste	de	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$			
Valor p calculado	$p = 0,00$				
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Dirección y Cansancio emocional están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a -,837				

### 3.3.2.4. Correlación entre Control y Cansancio emocional

**TABLA 21 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES CONTROL Y CANSANCIO EMOCIONAL**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	-,794	,092	-5,693	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos		21			
<b><u>Interpretación y análisis:</u></b>					
Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Control y Cansancio emocional no están correlacionadas				
	Ha: Las Dimensiones Control y Cansancio emocional están correlacionadas				
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$				

Estadígrafo contraste	de	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado		$p = 0,00$
Conclusión		Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Control y Cansancio emocional están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a $-,794$

### 3.3.2.5. Correlación entre Planeación y Despersonalización

**TABLA 22 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES PLANEACIÓN Y DESPERSONALIZACIÓN**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	-,701	,113	-4,280	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos		21			

#### **Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho:	Las Dimensiones Planeación y Despersonalización no están correlacionadas
	Ha:	Las Dimensiones Planeación y Despersonalización están correlacionadas
Nivel de significación		$\alpha = 0,05$
Estadígrafo contraste	de	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado		$p = 0,00$
Conclusión		Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Planeación y Despersonalización están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a $-,701$

### 3.3.2.6. Correlación entre Organización y Despersonalización

**TABLA 23 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES ORGANIZACIÓN Y DESPERSONALIZACIÓN**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	-,705	,113	-4,280	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos		21			

**Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho:	Las Dimensiones Organización y Despersonalización no están correlacionadas
	Ha:	Las Dimensiones Organización y Despersonalización están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$	
Estadígrafo de contraste	de	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$	
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Organización y Despersonalización están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a -,705	

**3.3.2.7. Correlación entre Dirección y Despersonalización**

**TABLA 24 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES DIRECCIÓN Y DESPERSONALIZACIÓN**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	-,730	,116	-4,651	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos		21			

**Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho:	Las Dimensiones Dirección y Despersonalización no están correlacionadas
	Ha:	Las Dimensiones Dirección y Despersonalización están correlacionadas

Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	de $\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Dirección y Despersonalización están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a $-,730$

### 3.3.2.8. Correlación entre Control y Despersonalización

**TABLA 25 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES CONTROL Y DESPERSONALIZACIÓN**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	-,767	,132	-3,907	,001 <sup>c</sup>
N de casos válidos		21			

#### Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Control y Despersonalización no están correlacionadas
	Ha: Las Dimensiones Control y Despersonalización están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	de $\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,001$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Control y Despersonalización están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a $-,767$

### 3.3.2.9. Correlación entre Planeación y Sentimiento de inadecuación

**TABLA 26 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES PLANEACIÓN Y SENTIMIENTO DE INADECUACIÓN**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	-,458	,211	-2,245	,037 <sup>c</sup>
N de casos válidos		21			

**Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Planeación y Sentimiento de inadecuación no están correlacionadas
	Ha: Las Dimensiones Planeación y Sentimiento de inadecuación están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	de $\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,037$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Planeación y Sentimiento de inadecuación están correlacionadas. El nivel de correlación es moderado, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a -,458

**3.3.2.10. Correlación entre Organización y Sentimiento de inadecuación**

**TABLA 27 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES ORGANIZACIÓN Y SENTIMIENTO DE INADECUACIÓN**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	-,596	,164	-3,238	,004 <sup>c</sup>
N de casos válidos		21			

**Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Organización y Sentimiento de inadecuación no están correlacionadas
	Ha: Las Dimensiones Organización y Sentimiento de

inadecuación están correlacionadas	
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	de $\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,004$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Organización y Sentimiento de inadecuación están correlacionadas. El nivel de correlación es moderado, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a $-,596$

### 3.3.2.11. Correlación entre Dirección y Sentimiento de inadecuación

**TABLA 28 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES DIRECCIÓN Y SENTIMIENTO DE INADecuación**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig. <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	-,550	,164	-2,868	,010 <sup>c</sup>
N de casos válidos		21			

**Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Dirección y Sentimiento de inadecuación no están correlacionadas	
	Ha: Las Dimensiones Dirección y Sentimiento de inadecuación están correlacionadas	
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$	
Estadígrafo de contraste	de	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,010$	
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Dirección y Sentimiento de inadecuación están correlacionadas. El nivel de correlación es moderado, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a $-,550$	

### 3.3.2.12. Correlación entre Control y Sentimiento de inadecuación



**TABLA 29 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES CONTROL Y SENTIMIENTO DE INADECUACIÓN**

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	-,450	,164	-2,196	,041 <sup>c</sup>
N de casos válidos		21			

**Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	<p>Ho: Las Dimensiones Control y Sentimiento de inadecuación no están correlacionadas</p> <p>Ha: Las Dimensiones Control y Sentimiento de inadecuación están correlacionadas</p>
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo contraste	de $\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,041$
Conclusión	<p>Como <math>p &lt; 0,05</math>, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Control y Sentimiento de inadecuación están correlacionadas. El nivel de correlación es moderado, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a -,450</p>

#### **IV. DISCUSIÓN**

En el presente estudio, se planteó como objetivo general determinar en qué medida la gestión administrativa se relaciona con el estrés laboral, se hizo un análisis de los resultados de cada una de las dimensiones de la gestión administrativa de los directivos y el estrés laboral docente; luego de contrastar la correlación que existe entre ambas variables, los resultados arrojaron que la relación es alta e inversa en dichas variables.

Este resultado es similar al de Milla (2017), quien en su tesis titulada: Gestión administrativa del director y estrés laboral docente de la institución educativa emblemática “Pedro E. Paulet Mostajo” Huacho-2017, cuyos resultados también arrojaron que la correlación de las dimensiones de la gestión del director y las dimensiones del estrés laboral es inversa y significativa, es decir cuando una variable registra un aumento, la otra variable disminuye. Asimismo cabe mencionar que en el trabajo de Milla, los instrumentos fueron aplicados en los tres niveles: inicial, primaria y secundaria; a diferencia del presente trabajo en el que solo se aplicó en el nivel primario.

De igual forma concuerda con Díaz (2014) en su tesis que lleva por título "Influencia del síndrome de Burnout en el desempeño docente de los profesores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao", efectuada en la Universidad Nacional de San Marcos del Perú; arribando a la conclusión de que la mayoría de los docentes presenta agotamiento emocional medio y un nivel alto de despersonalización, que concuerda con los resultados obtenidos en los docentes de educación primaria de la institución educativa "Fe y Alegría N° 20" de Santiago. Lo que hace que se concluya en que el cansancio emocional y la despersonalización no dependen de la edad de los estudiantes, sino del tipo de gestión administrativa en el campo educativo.

También Sahili (2012) presenta la tesis titulada "Estrés laboral y su relación con la educación tradicionalista como un factor que genera actitudes negativas de los alumnos", realizada en la Escuela de Nivel Medio Superior de León de la Universidad de Guanajuato México; en sus conclusiones llega a determinar que uno de los principales factores que producen estrés laboral docente, son de tipo organizacional que se debe a la falta de claridad de los procedimientos. Este resultado concuerda con los resultados obtenidos en los que se puede observar que la correlación de la dimensión organización y cansancio emocional es alto en los docentes del nivel primario de la institución educativa "Fe y Alegría N° 20 de Santiago. En ese sentido Travers y Cooper (1997) señalan que, tanto las características de tipo personal y la manera cómo ejercen la autoridad los directivos, pueden causar estrés en las personas dentro del entorno laboral; ya que no son sensibles a los sentimientos ajenos. Otra similitud encontrada es que se utilizó el mismo instrumento para la medición del estrés docente. A diferencia de este estudio, Sahili separó los niveles de estrés de acuerdo al género evidenciando que los varones presentan más estrés que las mujeres y que otro factor preponderante del estrés es la baja remuneración.

Por su parte Orama (2013) quien desarrolló la tesis titulada "Estrés laboral y síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza"; realizada por la Organización Nacional de Salud Pública del Estado, así mismo en el Instituto Nacional de salud de los trabajadores del Ministerio de Salud Pública de Cuba; a diferencia de este estudio, llega a la conclusión de que los docentes presentan un 82,8 % (nivel alto) de agotamiento emocional y despersonalización de origen

organizacional. Es decir que, la correlación entre organización y estrés laboral es alto. Asimismo concluye en la necesidad de abordarlos contextualmente en las escuelas para disminuir los niveles de estrés y así mejorar la calidad de la enseñanza – aprendizaje.

Asimismo se puede mencionar que los resultados de nuestra hipótesis general muestran una correlación alta y significativa entre la gestión administrativa y el estrés laboral, la cual es similar a la de Quichca (2013) quien realizó un estudio para determinar cuál es la relación entre la gestión del director y el clima institucional, cuyos resultados obtenidos fueron que existe una relación directa y muy significativa entre la gestión administrativa del director y el estrés laboral docente, también se puede añadir que la investigación de Quichca tiene como segunda variable el clima institucional a diferencia de la presente investigación que considera como segunda variable el estrés laboral.

Todas estas similitudes nos hacen evidenciar la existencia de una relación alta e inversa entre las dimensiones de la gestión administrativa y las dimensiones del estrés laboral docente.

## V. CONCLUSIONES

**Primera:** Con un nivel de confianza del 95% = 0.95, y al nivel de significancia del  $\alpha$ : 5% = 0.05, se confirma que, si existe correlación entre las variables Gestión Administrativa y Estrés Laboral, según el estadístico de prueba para un estudio no paramétrico Tau-B de Kendall, cuyo coeficiente de correlación alcanza el valor de -0,784, valor que muestra una asociación alta e inversa entre dichas variables.

**Segunda:** Respecto a la variable Gestión Administrativa, se concluye que el 47,6% de los encuestados consideran que esta es deficiente, mientras que el 52,4% considera que es regular.

**Tercera:** Respecto a la variable Estrés Laboral se concluye que el 14,3% de los encuestados se ubica en la categoría baja, mientras que el 47,6% se ubica en la categoría media y el 38,1% en la categoría alta.

**Cuarta:** Con un nivel de confianza del 95% = 0.95, y al nivel de significancia del  $\alpha$ : 5% = 0.05, se confirma que si existe correlación entre las dimensiones de las variables Gestión Administrativa y Estrés Laboral, según el estadístico de prueba para un estudio no paramétrico Tau-B de Kendall, cuyos coeficientes de correlación alcanzan valores que los ubican en el nivel de correlación moderada y alta, siendo en todos los casos la correlación inversa.

## VI. RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones a las que hemos arribado, hacemos las siguientes recomendaciones:

**Primera:** Viendo que hay una correlación inversa entre las variables de estudio se recomienda a los directivos incluir dentro de la programación de actividades, espacios de reflexión para analizar qué factores de la gestión administrativa están ocasionando estrés en los docente para así poder prevenir y disminuir sus niveles.

**Segundo:** Asistir a cursos o talleres de liderazgo motivacional para realizar cambios en el estilo de liderazgo del personal directivo y mejorar la comunicación con los docentes para promover su participación en las actividades programadas para el logro de los objetivos institucionales, de esta forma disminuir el cansancio emocional.

**Tercera:** Gestionar con las entidades correspondientes buscando alianzas estratégicas para la realización de talleres de relajación y manejo del estrés con profesionales idóneos, dirigido al personal de la institución educativa.

**Cuarta:** Realización de actividades de esparcimiento a nivel de todo el personal a fin de mejorar las relaciones interpersonales entre directivos y docentes dentro de la institución educativa.

## VII. REFERENCIAS

- Antunez, S. (1993).** *Teoría y práctica de la gestión escolar.* Revista Aula de Innovación Educativa. Murcia. Editorial: Graó.
- Anzola, S. (2002).** *Administración de Pequeñas Empresas.* (2ª ed.). México: Mcgraw-hill.
- Arquer, I. (1991).** *Carga mental de trabajo: fatiga.* Recuperado de [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp\\_445.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_445.pdf)
- Bacacorzo, G. (1997).** *Diccionario de la Administración Pública.* (1ª ed.) Lima: Grulley.
- Cano, A. (2002).** "Normas Básicas para la Prevención de Problemas de Ansiedad y Estrés", Málaga: Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés, Recuperado de: <http://www.ucm.es/info/seas/ta/preven/index.htm>.
- Chiavenato, I. (2006).** *Introducción a la teoría general de la administración.* (7ª ed.) México: Mcgraw-hill.
- Chiavenato, I. (2007).** *Administración de Recursos Humanos.* (8ª ed.). Mexico: Mcgraw-hill.

- Chiavenato, I. y Sapiro, A. (2010).** *Planeación estratégica: fundamentos y aplicaciones.* (1ª ed.). Mexico: Mcgraw-hill.
- Chiavenato, I. (2013).** *Introducción a la Teoría General de la Administración.* (8ª ed.). Mexico: Mcgraw-hill.
- Correa de Molina, C. (1997).** *Administración estratégica y calidad integral en instituciones educativas.* Aula Abierta. Editorial Magisterio. Bogotá Colombia.
- Díaz (2014).** *Influencia del síndrome de Burnout en el desempeño docente de los profesores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao.* Tesis de maestría. Universidad Nacional de San Marcos del Perú.
- Diez de Castro, E., García, J., Martín, F. y Periañez, C. (2001).** *Administración y dirección.* España: Mcgraw-hill.
- Fajardo, C. (2005).** *Teoría Avanzada de la Organización y Gestión.* Colombia: UNC Unibiblos.
- Fayol, H., Taylor, F. y Hitz, H. (1987)** *Principios de la administración científica: Administración industrial y general.* Buenos Aires: El Ateneo.
- Feldman, R., (2002).** *Psicología con aplicaciones en países de habla hispana.* (4ª ed.) México, D.F.: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2010).** *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México. D.F., México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Hernández, S. y Rodriguez (2006).** *Fundamentos de la gestión empresarial.* (1ª ed.). México: Mcgraw-hill.
- Hitt, M., Black S. y Porter, L. (2006).** *Administración.* (9ª ed.). México: Pearson Education.
- Hurtado, D. (2008).** *Principios de administración.* (1ª ed.) Colombia: ITM.



- Kaplan, R y Saccuzzo, D. (2006).** *Normas y estadística básica para evaluación.* Mexico: Thomson.
- Koontz, H. y O'Donnell, C. (2011).** *Elementos de Administración Moderna.* California: Mcgraw-hill.
- Koontz, H. y Weibrich, H. (1987).** *Elementos de la Administración.* (8ª ed.) California: Mcgraw-hill
- Koontz, H. y Weibrich, H. (1990).** *Administración.* (9ª ed.). U.S.A.: Mcgraw-hill.
- Koontz, H. y Weibrich, H. (2004).** *Administración: Una perspectiva global.* (12ª ed.) México: Mcgraw-hill.
- Landy, F. y Conte, J. (2005).** *Psicología industrial.* (1ª. ed.) México: McGraw-Hill.
- Lazarus RS y Folkman S. (1984).** *Stress, appraisal and coping.* New York: Springer Publishing.
- Leka, S. , Griffiths, A. y Cox, T. (2004).** **La organización del trabajo y el estrés.** **Recuperado de:**  
[http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf).
- Mena, I. (2010).** *Vivir sin estrés para siempre.* Pamplona: Prevención Navara.
- McEwen, B. (2000).** *The neurobiology of stress: from seren dipity to clinical relevance.*
- McLean, P. (1979).** *Consecuencias del estrés de rol.* Medicina y Seguridad del Trabajo. México: McGraw-Hill.
- Melinkoff, R. (1990).** *Los procesos administrativos.* Caracas: Panapo.
- Milla (2017).** *Gestión administrativa del director y estrés laboral docente de la institución educativa emblemática "Pedro E. Paulet Mostajo"* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo de Trujillo filial Huacho.

- Miller, Ph.D., y Alma Dell Smith, Ph.D. (2004).** *The Stress Solution*, Recuperado de: <http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos.aspx> McGrath.
- MINEDU (2011).** *Manual de gestión para directores de instituciones educativas*. Representación de la UNESCO en el Perú.
- MINEDU (2016).** *Planificación escolar*.
- Ministerio de Educación. (2016).** *Marco del Buen Desempeño Docente*. Lima: MINEDU.
- Mok, M. y McDonald, R. (1994).** *Quality of school life: a scale to measure student experience of school climate*. Educational and psychological measurement sum.
- Morán, M. (2012).** *Gestión Administrativa y Procesos Académicos del Colegio “Aurora Estrada de Ramirez” de la ciudad de Guayaquil. Diseño e implementación de un portal web que optimice la gestión de la institución*. (Tesis de maestría). Colombia.
- Orama, A. (2013).** *“Estrés laboral y síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria”* (Tesis de maestría) recuperado de [http://tesis.repo.sld.cu/680/1/Tesis - ARLENE ORAMAS VIERA.pdf](http://tesis.repo.sld.cu/680/1/Tesis_-_ARLENE_ORAMAS_VIERA.pdf)
- Papalia, D, Wendkos, S y Duskin, R. (2005).** *Desarrollo Humano*. (9ª. ed.) México: McGrawHill.
- Peiro, J.M. (1999).** *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Pirámide.
- Pérez, I. (2005).** *Estrés laboral y síndrome de Burn-out*. Buenos Aires: Psicoteca.
- Quichca (2012).** *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010-I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto provincia de Huamanga Ayacucho – Perú*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima.

- Ramírez (2012).** *La gestión educativa en la educación básica y media oficial de Manizales: un análisis desde las teorías administrativas y organizacionales* (tesis de Maestría) Recuperado de: <http://docplayer.es/14770828-La-gestion-educativa-ge-en-la-educacionbasica-y-media-oficial-de-manizales-un-analisis-desde-las-teoriasadministrativas-y-organizacionales.html>
- Rivera, J. (2002).** *Estrés laboral*, boletín: abril, mayo y junio. Recuperado de: <http://www.comexan.com.mx/boletin/abr-may-jun-07/6.pdf>.
- Robbins, S. (1998).** *Introducción al Comportamiento Organizacional*. (8ª ed.). México: Prentice hall.
- Robbins, S. y Coulter M. (2010).** *Administración*. (10ª ed.) México: Pearson Educación.
- Robbins, S. y Coulter M. (2013).** *Fundamentals of Management: Essential concepts and applications*. (8ª ed.) Canadá: Pearson Education Canadá.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005).** *Administración*. (8ª ed.) México: Pearson Prentice Hall.
- Robert, A. (2008).** *Sistemas de Control de Gestión*. (12º ed.) Madrid: Mcgraw-hill Interamericana.
- Saavedra, N. (2011).** *Caracterización de la Gestión Administrativa y Empresarial de los restaurantes ubicados en las plazas del centro histórico de Cartagena*. (Tesis de maestría) Universidad de Cartagena - Colombia.
- Sahili, L. (2012).** *El estrés laboral docente y su relación con la metodología tradicionalista como un factor que genera actitudes negativas de los alumnos (Estudio en una organización escolar)*” (Tesis de doctorado). Recuperado de <http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/710/1/RI000302.pdf>
- Santos (2017)** Santos Barrios (2017). *Conoce y Supera la Despersonalización y la Desrealización: Trastorno de irrealidad*”. Recuperado de <https://es.wikipedia.org/wiki/Despersonalizaci%C3%B3n>.

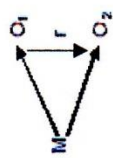
- Sampieri, R., Fernández C. y Baptista P. (2003).** *Metodología de la investigación.* (3ª ed.) México D.F.: McGraw-Hill.
- Sánchez y Maldonado. (2003).** *Estrés en docentes universitarios.* Revista de Ciencias Sociales, pp.323-335
- Selye, H. (1956).** *The Stress of life: concept: past, present and future.* New York: McGraw-Hill.
- Stoner, J., Freeman, R. y Gilbert, D. (1996).** *Administración.* (6ª ed.) México: Pearson Prentice Hall.
- Suazo (2012).** *La gestión de los directivos de los Centros de Educación Básica en supervisión y acompañamiento docente.* Tesis de maestría. Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán de Tegucigalpa, Honduras.
- Susan L. Lind y Fred L. Otte (2000).** *El estrés como respuesta.* (Latin Salud.com)
- Taylor, F. (1967).** *The Principles of Scientific Management Norton.* By arrangement with Harper & Row, Publishers, Incorporated. Library New York. First Edition.
- Terry, G. (2007).** *Principios de la Administración.* México: CECSA



ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

TÍTULO: "Gestión administrativa y estrés laboral en el nivel primario de la Institución Educativa Fe y Alegría N° 20 de Santiago"

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>¿En qué medida la gestión administrativa se relaciona con el estrés laboral en el nivel primario de la Institución Educativa Fe y Alegría N° 20 de Santiago?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar en qué medida la gestión administrativa se relaciona con el estrés laboral en el nivel primario de la Institución Educativa Fe y Alegría N° 20 de Santiago.</li> </ul>	<p>La gestión administrativa se relaciona directamente y significativamente con el estrés laboral en el nivel primario de la Institución Educativa Fe y Alegría N° 20 de Santiago.</p>	<p><b>VARIABLE DE ESTUDIO 1</b></p> <p><b>Gestión Administrativa</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Planeación</li> <li>Organización</li> <li>Dirección</li> <li>Control</li> </ul>	<p><b>Diseño de Investigación:</b></p> <p>No experimental de corte transversal o transeccional correlacional.</p> <p>Tipología:</p>  <p>M: Muestra O1: Medida de la variable 1 O2: Medida de la variable 2 R: Relación entre las variables</p>
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cómo es la gestión administrativa en el nivel primario de la Institución Educativa Fe y Alegría N° 20 de Santiago?</li> <li>¿Cuál es nivel de estrés laboral en el nivel primario de la Institución Educativa Fe y Alegría N° 20 de Santiago?</li> <li>¿En qué medida la gestión administrativa se relaciona con el estrés laboral en el nivel primario de la Institución Educativa Fe y Alegría N° 20 de Santiago?</li> </ul>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Describir cómo es la gestión administrativa en el nivel primario de la Institución Educativa Fe y Alegría N° 20 de Santiago.</li> <li>Determinar cuál es el nivel de estrés laboral en el nivel primario de la Institución Educativa Fe y Alegría N° 20 de Santiago...</li> <li>Determinar en qué medida las dimensiones de la gestión administrativa se relaciona con las dimensiones del estrés laboral en el nivel primario de la Institución Educativa Fe y Alegría N° 20 de Santiago.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La gestión administrativa en el nivel primario de la Institución Educativa Fe y Alegría N° 20 de Santiago, es regular.</li> <li>El nivel de estrés laboral en el nivel primario de la Institución Educativa Fe y Alegría N° 20 de Santiago, es alto.</li> <li>Las dimensiones de la gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con las dimensiones del estrés laboral en el nivel primario de la Institución Educativa Fe y Alegría N° 20 de Santiago.</li> </ul>	<p><b>VARIABLE DE ESTUDIO 2</b></p> <p><b>Estrés Laboral</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cansancio emocional.</li> <li>Despersonalización.</li> <li>Sentimiento de inadecuación y disminución de la realización personal en el trabajo.</li> </ul>	<p><b>Población:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 21 docentes</li> </ul> <p><b>Muestra:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 21 docentes</li> </ul> <p><b>Técnicas/Instrumentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta/ Cuestionario para ambas variables.</li> </ul> <p><b>Técnicas para el análisis de datos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Prueba estadística de <math>\tau</math> de Kendall.</li> </ul>



### CUESTIONARIO DE GESTION ADMINISTRATIVA

**INTRODUCCIÓN:**

Estimado(a) COLEGA, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la percepción de la GESTION ADMINISTRATIVA. A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados a cerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. ROGAMOS LA MÁXIMA SINCERIDAD EN SUS RESPUESTAS

**INDICACIONES:**

Al responder cada uno de los ítems marcará con una "X" solo una de las alternativas propuestas. No existe respuesta correcta o incorrecta. Tómese su tiempo.

Nº	REACTIVOS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	En la Institución Educativa se promueve la planificación, elaboración y revisión de los documentos de gestión con objetivos precisos y claros.				X	
2	Se propicia el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos en la institución.				X	
3	Las actividades propuestas están orientadas al logro de los objetivos institucionales.				✓	
4	Se promueve la participación del personal en el proceso de planificación.				X	
5	El Proyecto Educativo Institucional (PEI) toma en cuenta la misión y visión de la institución Educativa.				X	
6	Se promueve la participación de los docentes en la elaboración de la misión y visión de la Institución Educativa.			X		
7	Se aplica la visión y misión de la institución en las actividades de dirección.			X		
8	La Institución Educativa cuenta con un organigrama funcional.				X	
9	El Manual de Organización y Funciones MOF delimita las responsabilidades de los trabajadores con claridad.				X	
10	El MOF está orientado al logro de los objetivos de la institución.			✓		
11	La Institución Educativa cuenta con un organigrama estructural.				X	
12	La estructura organizacional está orientado al logro de los objetivos institucionales.				✓	
13	Se siente usted parte de la estructura organizacional.				X	
14	Conoce usted los niveles jerárquicos de su institución.			X		
15	Se brinda oportunidades para ascender en el puesto que labora.		X			
16	Se promueve la formación y capacitación del personal.		✓			
17	Se coordina y dirige el seguimiento, la aplicación y puesta en práctica de los documentos de gestión institucional.			X		
18	Se propicia la reflexión y evaluación de las actividades programadas.				✓	
19	Se realiza evaluaciones formativas del desarrollo de la planificación.				X	



20	Se procura el cumplimiento de las normas como único criterio para dirigir la institución.					X
21	Se orienta y motiva para el cumplimiento de las actividades programadas.			X		
22	Se coordina con los docentes para la ejecución de las actividades.	X				
23	Existe consenso para programar las reuniones fuera del horario de trabajo.	X				
24	Se promueve la integración de la comunidad educativa en una gestión participativa y cooperativa.	X				
25	Se toma en cuenta su opinión.			X		
26	Se orienta y motiva para el cumplimiento de las funciones.	X				
27	Se le sugiere ideas que contribuyen a la mejora de la institución.	X				
28	La comunicación en la institución educativa es horizontal.	X				
29	En la institución educativa la comunicación es oportuna y precisa.	X				
30	Se fomenta un ambiente de trabajo propicio.	X				
31	Se promueve actividades que involucren a la comunidad educativa para propiciar buenas relaciones interpersonales.			X		
32	Se fomenta un clima de respeto en las relaciones interpersonales.			X		
33	Se preocupan por el desarrollo personal y profesional de sus maestros y maestras.	X				
34	Se promueven el desarrollo del autoaprendizaje.	X				
35	Se identifica necesidades de formación de su personal y se provee espacios para la capacitación.			X		
36	Se utiliza información confiable y suficiente en la toma de decisiones.					X
37	Se basa en la autoridad para tomar decisiones.	X				
38	Se toma en cuenta la opinión del personal en la toma de decisiones.	X				
39	Se toma en cuenta las características de los docentes para asignarles el grado.	X				
40	Se toma en cuenta los resultados para desarrollar un plan de mejoramiento institucional.			X		
<b>TOTAL</b>						

### CUESTIONARIO MASLACH MBI DE ESTRÉS LABORAL

**INTRODUCCIÓN:**

Estimado(a) COLEGA, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la percepción de ESTRÉS LABORAL. A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados a cerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. ROGAMOS LA MÁXIMA SINCERIDAD EN SUS RESPUESTAS

**INDICACIONES:**

Al responder cada uno de los ítems marcará con una "X" solo una de las alternativas propuestas. No existe respuesta correcta o incorrecta. Tómese su tiempo.

Nº	REACTIVOS	Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.						X	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							X
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.						X	
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/as.				✓			
5	Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales.				✓			
6	Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa.							X
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as.				✓			
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.						X	
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos/as.					X		
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente.						X	
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente				✓			
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.			X				
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.						X	
14	Creo que trabajo demasiado.							X
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as.				✓			
16	Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés.							X

17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos/as.			X			
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos/as.		X				
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.			X			
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.					X	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.			X			
22	Creo que los alumnos me culpan de algunos de sus problemas.					X	
<b>TOTAL</b>							

¡Gracias por su colaboración!



**I.E. "FE Y ALEGRIA N° 20"**  
*Franciscanas Misioneras de María*  
*Con Fe y Alegría rumbo a la ACREDITACION*



## CONSTANCIA

**LA SUSCRITA, DIRECTORA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "FE Y ALEGRÍA N° 20" DEL CUSCO:**

**HACE CONSTAR :**

Que los estudiantes:

**Prof. NORKA FLORES HUILLCA**

**Sr. FREDY FRANCISCO APARICIO MONTESINOS**

Alumnos de la Maestría "Gestión Administrativa de la Educación" de la Universidad Cesar Vallejo del Cusco, han aplicado a los docentes del nivel primario de nuestra Institución Educativa dos encuestas el día 12 de junio del año en curso, para la sustentación de su tesis titulada **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ESTRÉS LABORAL EN EL NIVEL PRIMARIO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA FE Y ALEGRIA N° 20" DEL DISTRITO DE SANTIAGO**".

Se expide la presente constancia a solicitud de los interesados para los fines que estimen conveniente.

Cusco, 27 de julio de 2018

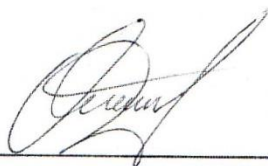


**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD**  
**DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV**

Yo, Dra. **USCAMAYTA GUZMÁN BELÉN**, docente del Área de Investigación de la Escuela de Posgrado – Trujillo; y revisor del trabajo académico titulado: “**Gestión administrativa y estrés laboral en los docentes del nivel primario de la Institución Educativa Fe y Alegría N° 20 de Santiago**”, de los estudiantes **APARICIO MONTESINOS, FRED Y FRANCISCO y FLORES HUILLCA, NORKA**, he constatado por medio del uso de la herramienta **turnitin** lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 24% verificable en el **Reporte de Originalidad** del programa turinitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la **Universidad César Vallejo**.

Trujillo, 08 de agosto 2018



---

DRA. USCAMAYTA GUZMÁN BELÉN  
DNI: 23996494



# ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Nosotros, FREDY FRANCISCO APARICIO MONTESINOS, identificado con DNI N° 23902980 y NORKA FLORES HUILLCA, identificada con DNI N° 23903240 egresados del Programa Académico de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo ( X ) , no autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ESTRÉS LABORAL EN EL NIVEL PRIMARIO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA FE Y ALEGRÍA N° 20 DE SANTIAGO”, en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

---

FIRMA

DNI: 23902980



FIRMA

DNI: 23903240



Trujillo, 31 de Julio del 2018