



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJORES DEL  
INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACIÓN PÚBLICO “SAGRADO  
CORAZÓN DE JESÚS” - CHICLAYO 2016**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER  
EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR**

**Br. JENNY SHASHENKA GAMONET BERRIOS**

**ASESOR**

**Dr. LUIS MONTENEGRO CAMACHO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**CHICLAYO - PERÚ**

**2016**

**PAGINA DE JURADO**

**Dr. Martin Wilson Lozano Rivera**

**Presidente**

**Dr. Juan Pedro Soplapuco Montalvo**

**Secretario**

**Dr. Luis Montenegro Camacho**

**Vocal**

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Jenny Shashenka Gamonet Berrios egresado (a) del Programa de Maestría (x) Doctorado ( ) Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 00515284

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: **ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJORES DEL INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACIÓN PÚBLICO “SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS” - CHICLAYO 2016.**
2. La misma que presento para optar el grado de: Maestría en Gestión Pública.
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Pimentel, 14 de Julio del 2017

Firma

Nombres y apellidos: Jenny Shashenka Gamonet Berrios

DNI: 00515284

## DEDICATORIA

A Dios por permitirme lograr mis metas, guiarme por buen camino, acompañándome a afrontar las adversidades sin perder nunca la fe, la honra, ni cansarme en el intento, dándome fuerzas siempre para seguir adelante y no desfallecer en los problemas que se presentan.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar a Dios por su infinito amor, a mis padres por su soporte, amor y comprensión, por enseñarme con su ejemplo a reforzar mis valores y mis principios de esta manera ayudándome hacer mejor persona; y a mi bebé, fuente de vida, quien ha sido y es mi inspiración para seguir luchando.

Al personal docente de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo por aportar en el desarrollo académico que influirá considerablemente en mi crecimiento profesional.

A los trabajadores: directivo, administrativo y docentes del Instituto Superior de Educación Público “Sagrado Corazón de Jesús” - Chiclayo 2016 por la viabilidad brindada para la realización del trabajo de investigación; a quienes les tengo un gran aprecio.

La autora.

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

La presente investigación titulada: ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACIÓN PÚBLICO “SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS” - CHICLAYO 2016; se ha desarrollado de acuerdo lineamientos que exige la Universidad César Vallejo, el cual ha permitido conocer mejor el desarrollo de la investigación; cooperando a estudiar un problema que si no se detecta a tiempo afectaría en el desempeño laboral de los trabajadores.

En la investigación mencionada, se describe la correlación que existe entre el estrés y el desempeño laboral, permitiendo conocer como puede ser alterado su desempeño en el trabajo debido a factores que ocasionan el estrés, aunque es importante mencionar que la correlación entre estrés y desempeño laboral está relacionada directamente de forma positiva o de manera negativa, por consecuencia de las circunstancias y las condiciones en las que se muestre.

Los trabajadores están expuestos a una diversidad de factores que incita al estrés ya sea a corto o a largo plazo por lo que puede ocasionar alteraciones de salud física o mental, en su conducta y en el ejercicio de sus funciones, a ello se suman los agentes fuera del área de trabajo, el cual puede empeorar la situación hasta llegar hacer nocivos cuando se da con frecuencia o cuando la respuesta del individuo no logra una respuesta adecuada para resolver una situación.

Sin más exordio, señores miembros del jurado, espero que la presente investigación se acople a las exigencias fijadas en la universidad, sea evaluada y logre su aprobación, deseando que la presente investigación sea considerada para futuras mediciones de las mismas variables.

La autora.

## RESUMEN

La investigación del trabajo realizado tiene como propósito identificar si existe una posible relación entre las variables estrés y desempeño laboral en los trabajadores (docentes) del Instituto Superior de Educación Pública “Sagrado Corazón de Jesús”. En sus diversos contextos, el ser humano, enfrenta situaciones que pueden ocasionar estrés. Estos causantes del estrés en labores de trabajo pueden ser, el ambiente físico y laboral, la demanda de trabajo y el estilo de liderazgo, entre otras. Si bien es cierto que no todos los integrantes de una organización responden de la misma forma ante la variedad de estresores, varía según, la edad, el estilo de afrontamiento, puesto, el género y otros más. Las diferentes circunstancias de trabajo pueden influir de manera positiva o negativa el desempeño laboral. Es necesario identificar los niveles de estrés que trasciendan en el desempeño del trabajador en este caso docentes y por consiguiente en el rendimiento que presente.

En la investigación, como parte de la metodología, se realizó una encuesta como instrumento a 30 trabajadores (docentes) del Instituto Superior de Educación Pública “Sagrado Corazón de Jesús.

El diseño que se utilizó en la presente investigación es un estudio correlacional. En los resultados se evidencia la correlación inversa entre ambas variables: estrés y desempeño laboral.

Los resultados arrojaron que los docentes tenían bajo estrés laboral y su desempeño era de alto para bueno.

Palabras clave: Estrés y Desempeño laboral.

## **ABSTRACT**

The investigation of the work carried out has as a purpose to identify if there is a possible relationship between the variables stress and work performance in the workers (teachers) of the Higher Institute of Public Education "Sacred Heart of Jesus". In its various contexts, the human being faces situations that can cause stress. These causes of stress in work tasks can be, the physical and work environment, the demand of work and the style of leadership, among others. Although it is true that not all members of an organization respond in the same way to the variety of stressors, it varies according to age, coping style, position, gender and others. Different working circumstances can positively or negatively influence work performance. It is necessary to identify the levels of stress that transcend in the performance of the worker in this case teachers and therefore in the performance that presents.

In the research, as part of the methodology, a survey was conducted as an instrument to 30 workers (teachers) of the Higher Institute of Public Education "Sacred Heart of Jesus.

The design that was used in the present investigation is a correlational study. The results show the inverse correlation between the two variables: stress and work performance.

The results showed that teachers were under stress at work and their performance was high to good.

Key words: Stress and Work performance.



## ÍNDICE

Página de jurado	Pág. ii
Declaración jurada	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Presentación	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Índice	9
Introducción	12
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Planteamiento del problema.	14
1.2. Formulación del problema	14
1.3. Justificación	15
1.4. Antecedentes	15
1.5. Objetivos	18
1.5.1. General	18
1.5.2. Específicos	18
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Estrés	20
2.1.1. Apreciaciones del Estrés en el Siglo XX	20
2.1.2. Definición del estrés	22
2.1.3. Concepto de estresor	24
2.1.4. Fases del estrés	25
2.1.5. Reacciones al estrés	27
2.1.6. Grados de estrés	29
2.2. Estrés laboral	30
2.2.1. Definición de estrés laboral	30
2.2.2. Tipos de estrés laboral	32

2.2.3. Tipos de estresores laborales	33
2.2.4. Causa del estrés laboral	35
2.2.5. Efectos y trastornos del estrés laboral	37
2.2.6. Prevención y manejo del estrés laboral	39
2.3. Desempeño laboral	41
2.3.1. Definición de desempeño laboral	41
2.3.2. Factores que influyen en el desempeño laboral	41
2.3.3. Dimensiones del desempeño laboral	44
<b>III. MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1. Hipótesis	52
3.2. Variables	52
3.2.1. Definición conceptual	52
3.2.2. Definición operacional	52
3.3. Metodología	54
3.3.1. Tipo de estudio	54
3.3.2. Diseño	54
3.4. Población y muestra	55
3.5. Métodos de investigación	55
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	56
3.7. Métodos de análisis de los datos	56
<b>IV. RESULTADOS</b>	
4.1. Presentación y análisis de la información	58
4.2. Discusión de los resultados	63
<b>V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1. Conclusiones.	65
5.2 Recomendaciones.	66
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>68</b>

ANEXOS	
ANEXO 01	72
ANEXO 02	73
ANEXO 03	75
ANEXO 04	77
ANEXO 05	79

## INTRODUCCIÓN

Los seres humanos en la actualidad son opresores de sí mismos y de los demás, reclamando cada vez más y más hasta llegar de apresurar de manera desmedida sus ritmos de vida y dejándose agobiar por situaciones físicas y emocionales que en el contexto en que se vive se exige. Por naturaleza, los seres humanos ante un situación responden con una reacción, y ante lo que exige el medio sobre el ser humano, la respuesta obtenida se torna en un conjunto de emociones fuertes que pueden ser negativas creadas en nuestro cerebro que afectan nuestra vida cotidiana, nuestra vida física y esto hace que todos los trabajos que se realiza no sea lo que se espera, ocasionando un mal desempeño en las actividades diarias y que a diario se viva un estado de tensión del que no se podría salir. Estos problemas creados debido a las exigencias que afrontamos los seres humanos día a día se envuelven en una sola palabra que se conoce como estrés.

El término estrés día a día va obteniendo mayor importancia como tema por todas las consecuencias nocivas que trae al ser humano que lo sufre y por el crecimiento que provocan las situaciones sociales, laborales, familiares y personales. El estrés no es fácil de definir, pero es sencillo darse cuenta reconocer observando los cambios que provoca en la persona. Especialmente se ha analizado desde el punto de vista orgánico es decir de las alteraciones que se producen en la persona.

Esta investigación sobre ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACIÓN PÚBLICO “SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS”; tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el estrés y desempeño laboral, permitiendo conocer como las personas van alterando su desempeño en la labor que realizan en su trabajo debido a situaciones que ocasiona el estrés y de esta manera, de acuerdo a los resultados, ver formas de ayudar a disminuir el estrés para desarrollar el desempeño laboral en pro de la mejora de la institución.

La presente investigación comprende seis capítulos:

En el capítulo I: Se presenta el problema del trabajo de investigación; comprende la situación problemática y la formulación del problema que se menciona en una interrogante. También se menciona las razones que justifican el estudio y los objetivos planteados (general y específicos).

En el Capítulo II: Se presenta el marco teórico, donde se explica los antecedentes, referencias de estudio, de algunos autores que ayudaron la investigación, el desarrollo de definiciones, clasificaciones, teorías, etc., de estrés y desempeño laboral.

En el Capítulo III: Se centra en la metodología empleada para el análisis de estudio como el tipo de investigación, la muestra con la que se trabajó (30 trabajadores del Instituto Superior de Educación Público “Sagrado Corazón de Jesús”). Asimismo, los instrumentos utilizados se detallan y se exponen de acuerdo a como se han procesado los datos (Los métodos de investigación y las técnicas empleadas) que también se detallan en el presente apartado.

En el capítulo IV: Se explica el análisis e interpretación de los resultados que se obtuvieron.

Finalmente, se dan las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación. También las referencias bibliográficas y los anexos.

# **CAPÍTULO I**

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**



## **1.1. Planteamiento del problema.**

Actualmente las personas se centran mayormente en el trabajo, a respuesta de este fenómeno laboral se encuentran factores que llevan a la identificación del estrés laboral en las empresas e instituciones donde ocupan su mayor tiempo.

Sánchez, F. (2011) titula "*Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una Industria cerealera*" indicando que:

Algunos de estos factores relacionados al estrés laboral son: Intrínsecos al propio trabajo, relaciones interpersonales, desarrollo de la carrera profesional y la estructura y el clima organizacional.

En diversas situaciones el estrés puede ser originado por distintas causantes importantes, como es: la sobrecarga de trabajo que produce la falta de satisfacción, sensación de amenaza, tensión, disminución de la autoestima, taquicardia, aumento de colesterol y del consumo de la nicotina entre otras adicciones como métodos medicinas para poder contrarrestar el avance del estrés. (p.12)

Para el Instituto Superior de Educación Pública "Sagrado Corazón de Jesús" es importante conocer el estrés que presentan sus trabajadores y saber si este afecta el desempeño laboral en las labores de sus funciones en el trabajo, por tal motivo y con el propósito de garantizar el mejoramiento de las condiciones laborales de los trabajadores se realiza el estudio sobre la relación que existiría entre el estrés y desempeño laboral de la institución, y de esta manera contribuir con el crecimiento de esta casa de estudio.

Por lo expuesto se está planteando la siguiente pregunta: ¿Qué relación tiene el estrés sobre el desempeño laboral?

## **1.2. Formulación del Problema**

¿Cómo se relaciona el estrés y desempeño laboral en los trabajadores del



Instituto Superior de Educación Pública “Sagrado Corazón de Jesús” - Chiclayo  
2016?

### **1.3. Justificación.**

Este estudio es importante, pues dejará sentadas instrumentos de evaluación, puesto que es la primera vez que se hace un estudio de este tipo para conocer el estrés laboral de los trabajadores del ISEP Sagrado Corazón de Jesús y como esta afecta al desempeño laboral de los trabajadores, y así tomar medidas correctivas para resolver el problema que se detecte. Del mismo modo evaluar la relación que tiene una variable sobre la otra y así en estudios posteriores esto sirva de precedente para evaluar de manera permanente de las variables estrés laboral y clima laboral que se presentan en el mismo contexto laboral o contextos similares al nuestro.

### **1.4. Antecedentes.**

A nivel internacional existen investigaciones con respecto al estudio planteado, por consiguiente, cabe hacer mención de algunos argumentos y aportes de estos estudios como un inicio del presente trabajo de investigación; es así que:

Elvia González (2006), en su trabajo titulado “*La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica*” estudio realizado para la Universidad de Guadalajara, México y la Universidad Nacional Autónoma de México, analizó que:

La promoción del bienestar y la salud organizacional y laboral a nivel individual y colectivo prestando especial atención a los factores psicosociales como el estrés laboral. El propósito central del estudio era determinar, en trabajadores de una empresa electrónica, como influyen algunos factores individuales, organizacionales y ergonómicos en la relación estrés en el trabajo y carga de trabajo mental. La muestra estaba compuesta por 95 trabajadores de ambos sexos de una industria del ramo electrónico de la Zona Metropolitana de Guadalajara, México, evaluó las

condiciones ergonómicas a través de la Lista de Evaluación Ergonómica (OIT), la carga de trabajo mental con el Índice de Carga de Trabajo y el estrés. Como resultado del estudio se obtuvo la razón de productos cruzados de cada una de las variables como factores de riesgo para el estrés en el trabajo y se efectuó un análisis de regresión logística con los riesgos que resultaron significativos. Al presentarse los resultados se señaló que la duración de la jornada, la demanda mental y la frustración ante la tarea pueden considerarse agentes de riesgo que determinaría el estrés laboral de los trabajadores de la muestra. (p.84)

Otro estudio que se realizó con respecto al tema de investigación, fue en la ciudad de Manizales - Colombia, en el que Cardona Lina y Montoya Luz (2013) indicaron que:

Evaluaron a 182 trabajadores del sector operativo y 9 jefes de empresas de calzado en el trabajo titulado Caracterización del estilo de dirección y el nivel de estrés laboral percibido en pequeñas empresas de calzado Maquilas de una multinacional. Se utilizó como instrumento la entrevista a operarios y personal administrativo. Con el instrumento utilizado se intentaría hallar la manera de fijar objetivos, decisiones, asignar responsabilidades, desarrollar control, formas de comunicación, relación con los colaboradores, forma de motivar al personal, trabajo en equipo, análisis del desempeño y órdenes. Los resultados de la investigación revelaron que en las pequeñas empresas de calzado se ve una alta intensidad en las tareas o en los productos finales, por lo que se demuestra en estas pequeñas empresas un estilo de dirección Sinérgico o Tecnista, descartando el estilo de dirección Sociable. Con respecto al nivel de estrés se observa que en la empresa de calzado se registró como muy alto, pues la cantidad de señales que se evidencian y su frecuencia de presentación que se observa representó una muestra de estrés severo, siendo dañino para la salud. (p.83)

Gonzales, M. (2014) en su tesis "ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL" (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango) de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala nos indica en su resumen:

El estrés se conoce como las nocivas reacciones físicas y emocionales en el cuerpo del ser humano en el ámbito donde se desenvuelve, es cuando las exigencias de su entorno no igualan las capacidades, los recursos, o las necesidades de la persona.

Una variedad de factores externos y ambientales pueden conducir a que el individuo se vea afectado en sus tareas diarias, estos factores incluyen programación laboral, mayor o menor tranquilidad, seguridad, flujo de tareas, número y naturaleza de los sujetos internos o externos los cuales se deben atender.

El desempeño laboral es el resultado de productividad del individuo en su trabajo, es la eficacia del personal que está dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la institución, donde funciona el sujeto con una satisfacción, en este sentido, el rendimiento de los trabajadores va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

La muestra estuvo conformada por 50 personas adultas, entre 25 y 50 años las cuales están divididas en tres grandes departamentos que son, mecánica, administración y ventas de la empresa Serviteca Altense S.A. de la ciudad de Quetzaltenango, donde se identificó la relación que existe entre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores por medio de un test estandarizado EA y una evaluación de desempeño de Selección forzada.

Finalmente se realizaron las recomendaciones y la planificación de un programa para mejorar el desempeño y manejar de forma adecuada el estrés en los trabajadores (p. 12)

Como podemos observar, así como este estudio existen otros que indican la relación de ambas variables que presenta mi estudio de investigación, por lo que es viable realizar el mismo, para conocer también la relación que existe en el instituto Sagrado Corazón de Jesús y tomar las medidas correctivas que se requieran.

## **1.5. Objetivos.**

### **1.5.1. General**

- Determinar la relación del estrés con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior de Educación Público “Sagrado Corazón de Jesús” - Chiclayo 2016.

### **1.5.2. Específicos**

1-Identificar el nivel de estrés de los trabajadores del I.S.E.P “Sagrado Corazón de Jesús” - Chiclayo 2016.

2-Identificar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores del I.S.E.P “Sagrado Corazón de Jesús” - Chiclayo 2016.

3-Establecer el grado de relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores del I.S.E.P “Sagrado Corazón de Jesús” - Chiclayo 2016.

# **CAPÍTULO II**

## **MARCO TEÓRICO**

## 2.1. ESTRÉS

### 2.1.1. Apreciaciones del Estrés en el Siglo XX

Villalobos (2011) titula “*Reflexión en torno a la gestión de aula y a la mejora en los procesos de enseñanza y aprendizajes*” indicando que:

Las primeras décadas del siglo XX también son testigo del acento en el concepto de estrés como enfermedad suscitada por una causa psicológica o conflicto interno, con ello se populariza lo que se llamará medicina psicosomática, término que alude a una relación de la psique con la enfermedad física. Lamentablemente, el campo fue aprovechado por el movimiento psicoanalítico que a inicios de 1920 empieza a producir pseudo teorías explicativas, basadas en conflictos inconscientes y en una visión determinista de un hombre que, manejado por sus pulsiones e instintos, lucha por sobrevivir entre su superyó y su ello, siendo, la conciencia, presa de inevitables traumas y fijaciones. Esto haría empeorar un gran desprestigio sobre la medicina psicosomática por un largo periodo de tiempo.

Con el cambio de un paradigma fisiológico a uno con un acento más psicológico, el cuadro de neurastenia cambió de un diagnóstico somático a un diagnóstico psicológico y pasó a formar parte del nuevo lenguaje de la neurosis. Posteriormente, muchos lo retomarán de manera aislada y le darán el nuevo nombre de fatiga crónica. (p.12)

Walter (1932) indica que: “*el primer investigador moderno que aplicó el concepto de estrés a las personas, interesado principalmente en los efectos que el frío, la pérdida de oxígeno y otros factores ambientales (considerados estresores) producen en el organismo*” (p.15)

Canon (1932) indica que:

Partió de la hipótesis de que toda vida humana requiere conservar un equilibrio interior al cual llamaría homeostasis y en caso de cambios

intensos se da un proceso de reacomodación a través del sistema endocrino y vegetativo. (p.49)

El enfoque de Cannon (1932) nos indica que:

Además, define el estrés como un conjunto de estímulos del medio ambiente que alteran el funcionamiento del organismo. Al situar el estrés fuera de la persona, se hace necesario identificar, definir y entender cuáles son las situaciones estresantes, determinando así cómo y hasta qué punto los procesos fisiológicos afectan al ser humano en diferentes aspectos. (p.16)

Cannon (1932) nos sigue indicando que:

Serían los hechos y situaciones los que producen el estrés: si una situación considerada como estímulo provoca alteración emocional, agotamiento psicológico, debilitamiento físico o deterioro, entonces se califica dicha situación como estresante o estresor. (p.49)

Hasta que Schachter y Singer (1966) explicó que:

En un experimento con sujetos que las emociones están muy vinculadas con las expectativas y los supuestos previos de los sujetos. Administraron adrenalina a tres grupos de sujetos y mostraron estados de euforia, de agresividad o de indiferencia, en función de lo que se les propuso a cada grupo al inicio de la prueba. Es decir, la adrenalina circulante en los tres grupos produjo emociones diferentes en función de sus expectativas, el contexto y la evaluación del auto percepciones, lo que dio paso al estudio de las teorías cognitivas del estrés. (p.94)

Lazarus (1966) incluyó que:

En su teoría el estudio de significados y habla del primary appraisal como una evaluación de los acontecimientos y de la situación en términos de significado para el bienestar personal, una especie de chequeo para ver

cómo va todo. Por supuesto que habrá sujetos que no estén de acuerdo en sus apreciaciones y, lo que será amenazante para uno, puede ser placentero para otros. Pero hay más; a partir de evaluación primaria, el sujeto también evalúa sus recursos y posibilidades para responder y adaptarse a los estímulos o situaciones amenazadoras (secondary appraisal). Esa desigual apreciación respecto a los propios recursos determinará también diferentes estrategias de afrontamiento (coping strategy) para adaptarse en el sentido de atenuar la sobre estimulación estresante. (p.64)

En la actualidad, los modelos cognitivos del estrés forman parte de la psicología experimental derivada de la teoría de la indefensión aprendida (learned helplessness).

En efecto, Seligman (1981) plantea que:

Variables intrapsíquicas en la determinación de la conducta. Dichas variables están relacionadas con la apreciación que hace el organismo en sus posibilidades de controlar el medio con su conducta, y se altera de modo peculiar cuando se da un fracaso adaptativo.

Estas interesantes conexiones entre la conducta y la actividad cognoscitiva tienen lugar en un contexto de clara desorganización funcional del organismo, de ahí que la teoría de la indefensión haya servido de marco a investigaciones sobre la depresión, la ansiedad y la aparición de síntomas psicósomáticos. (p.64)

### **2.1.2. Definición del estrés**

Villalobos (2011) titula "*Reflexión en torno a la gestión de aula y a la mejora en los procesos de enseñanza y aprendizajes*" indicando que:

La palabra estrés se deriva del griego stringere, que significa provocar tensión. Esta palabra se utilizó por primera vez en el siglo XIV y a partir de entonces se empleó en distintos textos en inglés como stress, stresse, strest y straisse.



En forma simplista, el estrés es a veces definido como una condición meramente muscular: es una rigidez o endurecimiento de los músculos y del tejido conjuntivo que sobra del tono necesario para su funcionamiento normal. Sin embargo es mucho más que eso. El estrés es una respuesta importante. El Dr. en medicina Hans Selye (1936), pionero en las investigaciones sobre el estrés, lo define como "una respuesta corporal no específica ante cualquier demanda que se le haga al organismo (cuando la demanda externa excede los recursos disponibles). Esta respuesta es parte normal de la preparación del organismo para el enfrentamiento o para la huida. (p.63)

Para Lazarus. (1966) sería *“el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquél como amenazante, que desborda sus recursos y sitúa en peligro su bienestar”* indicando que:

Muchos autores hablan del estrés pero lo califican de muchas maneras, entre las más comunes están: angustia, tensión, presión. Aquí existe un problema con los términos utilizados porque mientras algunas personas intercambian estrés con ansiedad, hay quien asegura que la ansiedad y la tensión son los resultados del estrés.

El estrés es un proceso o secuencia de etapas, el cual inicia cuando el individuo recibe un conjunto de exigencias impuestas por el medio, y a las cuales el individuo debe adaptarse para dar una respuesta adecuada y rápida usando todos los recursos disponibles a su disposición, estimulando que el individuo realice un esfuerzo agotador para lograr tal respuesta.

El estrés se presenta de diferente manera según el tipo de individuo, pero en forma general es posible reconocer dos tipos de estrés: Eustrés (estrés positivo) y Distrés (estrés negativo). (p.49)

Santos (2006), al respecto señala que:

El eustrés es el estrés positivo, el cual es una respuesta a una situación adecuada; se considera la sal de la vida, ya que constituye con frecuencia una alternativa frente al aburrimiento e indiferencia, proporciona motivación y energía para afrontar los obstáculos que podrían dañar la felicidad y autoestima. Y el diestrés es el estrés negativo, en el que la reacción de excitación es mantenida cuando no es necesaria, ya que existe la amenaza real.

Cuando las personas reaccionan de una manera afirmativa y positiva frente a las exigencias, resolviéndolas objetivamente hablamos de eustrés. Pero, caso contrario, cuando la reacción es negativa debido a demandas abundante y falta de recursos para solucionarlas estamos frente al distrés o estrés negativo, el responsable de que generemos emociones negativas.(p.64)

### **2.1.3. Concepto de estresor**

Santos (2006), al respecto señala que:

Se utiliza el término de estresor o situación estresante, para referirse al estímulo o situación que ocasiona una respuesta.

La respuesta al estrés es el esfuerzo de nuestro cuerpo por adaptarse o, con mayor precisión, por mantener la homeostasis. Se experimenta estrés cuando no se puede mantener o recuperar este equilibrio personal. Si no se observa una amenaza externa, no hay necesidad de adoptar una postura de adaptación y no puede haber estrés. Puesto que las condiciones correctas casi cualquier cosa puede provocar una respuesta, se desprende que también casi cualquier cosa puede convertirse en un estresor. Por esta razón es imposible elaborar una lista finita de estresores y decir evite estos, y llevará una vida libre de estrés. Sin embargo, prácticamente hablando, algunas condiciones externas tienen mucha mayor probabilidad de operar como estresores que otras. (p.19)

### ***Tipos de estresores***

Santos (2006), al respecto señala los estresores, pueden ser de dos tipos:

1-Psicosociales. Pueden generar estrés por el significado que la persona les asigna.

Ejemplo: hablar en público con personas que no conocen. A algunas personas este hecho les puede producir una situación estresante. A otras, sin embargo, incluso les gusta.

2-Biogénicos. Son situaciones que pasan a ser estresores por su capacidad para hacer determinados cambios bioquímicos o eléctricos que automáticamente disparan la respuesta de estrés. Ejemplo: Hay que trabajar con poca luz, pues hay que respetar algunas medidas de ahorro o trabajar en locales de poca ventilación si que los mismos estén climatizados en determinados horarios del día, lo cual provoca desmotivación e incluso irritabilidad, lo que puede perjudicar el rendimiento intelectual o físico del trabajador. (p.86)

#### **2.1.4. Fases del estrés**

Melgosa (1999) manifiesta que:

El ser humano fue creado con la capacidad para detectar las señales que indican peligro y tiene la opción de acercarse a las situaciones que generan amenazas o evitarlas y alejarse de ellas. El estrés no sobreviene de modo repentino, y se apodera de la gente como si de una emboscada se tratase.

El estrés desde que aparece hasta que alcanza su máximo efecto va pasando por una serie de etapas, durante las cuales se puede detener la acción que este trastorno genera o permitir que este se desarrolle plenamente hasta llegar a las últimas consecuencias. (p.22)

Melgosa (1999), explica que el estrés pasa por tres etapas:

**1-Fase de reacción de alarma:** Ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para la acción, tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante. Se genera una activación del sistema nervioso con las típicas manifestaciones de sequedad de boca, pupilas dilatadas, sudoración, tensión muscular, taquicardia, aumento de frecuencia respiratoria, aumento de la tensión arterial, aumento de la síntesis de glucosa y de la secreción de adrenalina y noradrenalina. Se genera también una activación psicológica, incrementando la capacidad de atención y concentración. Es una fase de corta duración y no es perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse.

**2-Fase de resistencia:** Aparece cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a la situación.

**3-Fase de agotamiento:** Como la energía de adaptación es limitada, si el estrés continúa o adquiere más intensidad pueden llegar a superarse las capacidades de resistencia, y el organismo ingresa en una fase de agotamiento, con aparición de alteraciones psicosomáticas.

### ***Situaciones de estrés según la duración***

**Situación corta:** Provocada por estresores suaves, de una duración de unos segundos a pocas horas; si estas situaciones se dan en cadena hay riesgo para la salud.

**Situación moderada:** Producida por situaciones más fuertes (problemas familiares, sobrecarga de trabajo), que presentan una duración que puede ir desde varias horas hasta días; precipita trastornos y síntomas si hay predisposición orgánica o síquica.

**Situación alta o severa:** Desencadenada por estresores crónicos (dificultades económicas, situaciones inmodificables, reacción prolongada ante la pérdida de un ser querido, enfermedad constante), con una duración de meses a años; puede llevar posiblemente a enfermedad física o mental.

(p.61)

### 2.1.5. Reacciones al estrés

Melgosa (1999) manifiesta que:

Los médicos, los sociólogos y los psicólogos que han estudiado las reacciones al estrés han encontrado cuatro síndromes, los cuales se acompañan de síntomas (lo que el paciente expresa) y de signos (lo que el medico observa de forma objetiva). (p.12)

Tales reacciones son las siguientes:

Reacciones al Estrés	1)	Alarma o síndrome de sobre excitación
	2)	Síndrome depresivo o hipocondriaco
	3)	Neurosis funcional
	4)	Desordenes sicosomáticos.

Los signos y síntomas de las reacciones al estrés son los siguientes:

1-Alarma o síndrome de sobre excitación:

- Irritabilidad
- Hipersensibilidad
- Cambios emocionales
- Agresividad
- Insomnio
- Taquicardia
- Hiperventilación
- Arritmia cardiaca

- Hipertensión arterial
- Temblores
- Dolores en el pecho
- Sudoración
- Ansiedad

## 2-Síndrome depresivo o hipocondriaco

- Apatía
- Fatiga
- Insomnio
- Alteraciones del apetito
- Trastornos menstruales
- Dificultad de concentración
- Miedo a enfermar o morir
- Propensión a enfermedades o accidentes
- Gritos
- Trastornos sexuales Hemorragias

## 3-Néurosis Funcionales

- Jaquecas
- Dolores de cabeza
- Síndrome de Meniere
- Síndrome de Raynaud
- Dolores de cuello
- Sensación de llenura estomacal
- Amenorrea
- Dismenorrea
- Dolores de espalda
- Dolores de pelvis

## 4-Desórdenes Psicosomáticos.

- Cardiovasculares: Enfermedad coronaria, Hipertensión arterial.
- Respiratorios: Síndrome de hiperventilación, asma bronquial.
- Gastrointestinales: Úlcera péptica, colon irritable, colitis ulcerativa.
- Endocrinos: Diabetes, Hipertiroidismo, Obesidad.

-Sistema Nervioso: Cefaleas.

### 2.1.6. Grados de estrés

Tamariz (2013) titula en su proyecto “*Participación de los padres de Familia en la Gestión Educativa Institucional*” Indicando que:

Algunos autores han establecido grados de estrés: el más leve es el grado uno y el más grave es el grado seis. Cada grado va acompañado de sus respectivas manifestaciones.

Grado de estrés 1: Se manifiesta por los siguientes síntomas:

- Gran impulso para actuar
- Atención alta y facilidad para comprender y captar
- Gran energía para realizar actividades

Grado de estrés 2: Se manifiesta por los siguientes síntomas:

- Cansancio al levantarse
- Problemas ocasionales del estomago y de corazón
- Tensión muscular en la espalda y alrededor del cuello
- Sensación de no poder relajarse
- Fatiga

Grado de estrés 3: Se manifiesta por los siguientes síntomas:

- Se acentúa la fatiga.
- Se acrecienta los trastornos intestinales y los problemas estomacales.
- Los músculos están más tensos y hay sensación de tensión.
- Se dan problemas en el sueño como dificultad para dormir, pesadillas y sobresalto.
- Sensación de desmayo.

Grado de estrés 4: Se manifiesta por los siguientes síntomas:

- Sensación de incapacidad para terminar el día.
- Las actividades que antes eran agradables ahora resultan penosas.
- La capacidad de reaccionar ante las cosas disminuye.
- Los trastornos en el sueño se agudizan
- La dificultad para concentrarse aumenta.
- Proliferan los sentimientos desagradables.
- Se presentan muchos temores.

Grado de estrés 5: Se manifiesta por los siguientes síntomas:

- La fatiga es extrema.
- La persona tiene dificultades para realizar tareas sencillas.
- Los trastornos estomacales e intestinales se acrecientan.
- Los temores aumentan.

Grado de estrés 6: Se manifiesta por los siguientes síntomas:

- Los latidos del corazón son violentos.
- Hay sensaciones de pánico.
- La respiración es acelerada.
- Hay temblores, escalofrío y sudoración exagerada.
- En las manos y los pies hay sensación de hormigueo.
- La energía es apenas suficiente para realizar las tareas más sencillas.

## **2.2. EL ESTRÉS LABORAL**

### **2.2.1. Definición de estrés laboral**

Tamariz (2013) titula en su proyecto "*Participación de los padres de Familia en la Gestión Educativa Institucional*" Indicando que:

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no sólo desfavorece a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental



en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también a los empleadores y a los gobiernos, ya que muchos investigadores al estudiar esta problemática han podido comprobar los efectos en la economía que causa el estrés.

Si se aplica el concepto de estrés al ámbito del trabajo, éste se puede ajustar como un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo, el cual es producido por una serie de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de algunos estresores los cuales pueden llegar hasta afectar la salud del trabajador.

No todos los trabajadores reaccionan de la misma forma, por lo que se puede decir que si la exigencia presentada en el trabajo es oportuno a la capacidad, conocimiento y estado de salud de un determinado empleado, el estrés tenderá a disminuir y podrá tener signos estimulantes, que le permitirán hacer progresos en el ámbito laboral y tener mayor proyección en el mismo.

Lo contrario a lo que se planteó anteriormente ocasionaría en el trabajador un estrés debilitante de las capacidades y valoraciones personales, lo cual lo conducirían a estados de frustración o pereza al trabajo que le impedirían realizarse integralmente y obtener logros en el campo profesional.

Existe en la actualidad bibliografía en la que describe el estudio del comportamiento de los trabajadores frente al estrés, fundamentándose en tipos de personalidad y de esta forma se puede inferir acerca de la actitud o repuesta de estos frente a una circunstancia estresante y los posibles efectos de tratar inadecuadamente la situación a la que se enfrentan.  
(p.13)

Peiró (1993) señala que: *“Existen en los individuos diferencias en características de personalidad, patrones de conducta y estilos cognitivos relevantes que permiten revelar las consecuencias posibles de determinados estresores del ambiente laboral”*.

Cano (2002) señala que:

Hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente. El estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren.

Relacionado con el estrés laboral, aparece el Síndrome de Burnout o estar quemado. Éste ha sido comprendido como una respuesta emocional y cognitiva a ciertos factores laborales e institucionales, o como consecuencia del estrés.

Es posible que la preparación de un determinado grupo de profesionales para afrontar el estrés no siempre es suficiente para resolver situaciones habituales de su trabajo, dando lugar a la aparición de dificultades emocionales y conductuales que conllevan un sentimiento de fracaso personal e/o incapacidad para el ejercicio de la profesión.

El estrés, en su forma de estrés laboral, es capaz de causar en los trabajadores muchas consecuencias que quizá en los individuos nunca se habían presentado, hasta que entraron al mercado laboral y éste comenzó a exigir más y más recursos causando un desequilibrio.

Desde este punto de vista, puede considerarse al estrés laboral como el factor que desata o libera efectos tanto físicos (consecuencias físicas) como psicológicos (consecuencias psicosociales) en los individuos.

El estrés laboral desencadena cambios en: la percepción, las respuestas emocionales y afectivas, la apreciación primaria y secundaria, las respuestas de afrontamiento. (p.23)

### **2.2.2. Tipos de estrés laboral**

Cano (2002) señala que:

Dependiendo del trabajador o individuo, y según como sea su carácter y otras características personales, así será la respuesta que presentará ante una situación de estrés y este estrés será diferente para cada individuo, ya que ciertas situaciones muy estresantes para unos pueden ser poco estresantes para otros.(p.13)

Según Slipack (1996) existen dos tipos de estrés laboral:

**El episódico:** Es aquel que sucede momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo.

**El crónico:** que se puede presentar cuando la persona se encuentra sujeta a las siguientes situaciones:

- Ambiente laboral inadecuado.
- Sobrecarga de trabajo.
- Alteración de ritmos biológicos.
- Responsabilidades y decisiones muy importantes

El estrés crónico es aquel que se presenta varias veces o frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá. (p.53)

### **2.2.3. Tipos de estresores laborales**

Cano (2002) señaló que se clasifican en tres:

**1-Estresores del ambiente físico:** entre los que se encuentran:

La iluminación. No es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el diurno, como no es lo mismo trabajar con iluminación insuficiente, ya sea por falta de luz como por el hecho de que los locales estén pintados con colores agresivos y no refrescantes a la vista.

El ruido. Trabajar con alarmas continuamente, puede dañar no sólo al oído, sino al desempeño del trabajo: satisfacción, productividad.

Ambientes contaminados. La percepción de los riesgos, puede generar mayor ansiedad en el profesional, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico.

La temperatura. A veces trabajar en un ambiente caluroso, incluso expuestos al potente calor del sol, genera un tremendo discomfort.

Peso. Tener que manipular grandes pesos físicos de manera prolongada e incluso riesgosa hasta para su vida, es un elemento generador de estrés.

**2-Estresores de la tarea:** La generación de estrés varía de unas personas a otras, ya que las características de cada tarea y de lo que genera en los profesionales van en función de lo que gusta o no hacer. Cuando la tarea se adecua a las expectativas y a la capacidad de profesional, contribuye al bienestar psicológico y supone una importante motivación. Entre estos estresores se encuentran:

La carga mental de trabajo. Es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar la tarea.

El control sobre la tarea. Ocurre cuando no se controla la tarea, es decir, cuando las actividades a realizar no se adecuan a nuestros conocimientos.

**3-Estresores de la organización:** Los estresores más importantes que aparecen en la organización son los siguientes:

Conflicto y ambigüedad del rol. Ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera el profesional y la realidad de lo que le exige la organización. Cuando no se tiene claro lo que se tiene que hacer, los objetivos del trabajo y la responsabilidad inherente que conlleva, puede estresar de forma importante. También influyen los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, sentirse observado-criticado por los compañeros, las dificultades de comunicación y las escasas posibilidades de promoción. Estos factores también pueden generar estrés laboral.

La jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes.

Las relaciones interpersonales pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés. Piénsese en un profesional desequilibrado emocionalmente que hace la vida imposible a todos sus compañeros. Es una fuente continua de estrés. Por el contrario, cuando existe buena comunicación interpersonal y cuando se percibe apoyo social y de la organización, se amortiguan los efectos negativos del estrés laboral sobre nuestra salud.

Promoción y desarrollo profesional. Si las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, se puede generar una profunda frustración apareciendo el estrés. (p.63)

#### **2.2.4. Causa del estrés laboral**

Cano (2002) señala que:

En la actualidad, el estrés es considerado como un proceso interactivo en los que influyen tanto los aspectos de la situación (demandas) como las características del sujeto (recursos). Cuando las demandas superan a los recursos la tendencia será a producir una situación de estrés en la que, para cubrir las demandas, el sujeto intentará producir más recursos llegando el estrés en ocasiones hasta su fase final que es el agotamiento del sujeto.

Esta situación de demandas recursos está directamente relacionada con

los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral. Estos factores psicosociales se consideran en múltiples acepciones: como riesgos, consecuencias, fuentes de vulnerabilidad, recursos y estrategias o barreras para la prevención. Entonces, al considerarse estos factores psicosociales como fuente de riesgos, producen consecuencias psicosociales que afectan directamente al individuo.

Entonces, como causa directa del estrés laboral se tienen los factores psicosociales íntimamente relacionados por un lado con el tipo de trabajo, actividad, o profesión que el individuo ejerza y por otro lado con el ambiente laboral que rodea al individuo y la cantidad de recursos que se demanden a cada trabajador. Esto puede afectar a cada trabajador de distinta forma, ya que las exigencias son dictadas para todos independientemente de sus diferencias individuales.

Algunos ejemplos de exigencias en los trabajos de hoy en día son: prisa, inmediatez, exactitud, precisión, gran esfuerzo físico, gran esfuerzo mental, gran responsabilidad en el sentido de que las consecuencias de un error pueden ser vitales. Las exigencias varían según el trabajo, por lo que se puede deducir de lo anterior que existen profesiones más estresantes que otras. (p.32)

Cano (2002) señala que:

Cualquier situación o condición que presiona al individuo en su actividad laboral puede provocar la reacción de estrés. En consecuencia, aunque se hiciera un muy detallado y exhaustivo listado de factores psicosociales que pueden causar estrés, este listado siempre será incompleto. (p.13)

De acuerdo a Cano (2002), los factores psicosociales que causan estrés laboral son:

- Exceso y falta de trabajo.
- Tiempo inadecuado para completar el trabajo de modo satisfactorio para nosotros y para los demás.

- Ausencia de una descripción clara del trabajo, o de la cadena de mando.
- Falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral.
- No tener oportunidad de exponer las quejas.
- Responsabilidades múltiples, pero poca autoridad o capacidad de tomar decisiones.
- Superiores, colegas o subordinados que no cooperan ni apoyan.
- Falta de control o de satisfacción del trabajador por el producto terminado fruto de su trabajo.
- Inseguridad en el empleo, poca estabilidad de la posición laboral.
- Verse expuesto a prejuicios en función de la edad, el sexo, la raza, el origen étnico o la religión.
- Exposición a la violencia, a amenazas o a intimidaciones. Condiciones de trabajo físico desagradables o peligrosas.
- No tener oportunidad de servirse eficazmente del talento o las capacidades personales.
- Posibilidad de que un pequeño error o una inatención momentáneos tengan consecuencias serias o incluso desastrosas.
- Cualquier combinación de los factores anteriores.

### **2.2.5. Efectos y trastornos del estrés laboral**

Sánchez (2011) titula "*Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una Industria cerealera*" indicando que:

El estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social. La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de la reacción. Sin embargo, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios. La reacción más frecuente cuando nos encontramos sometidos a una reacción de estrés es la ansiedad. (p.63)

A continuación se presenta los principales efectos negativos del estrés laboral:

1.- A nivel del sistema de respuesta fisiológica: Taquicardia, aumento de la tensión arterial, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, aumento de la tensión muscular, aumento de la glucemia en sangre, aumento del metabolismo basal, aumento del colesterol, inhibición del sistema inmunológico, sensación de nudo en la garganta, dilatación de pupilas.

2.- A nivel del sistema cognitivo: sensación de preocupación, indecisión, bajo nivel de concentración, desorientación, mal humor, hipersensibilidad a la crítica, sentimientos de falta de control.

3.- A nivel del sistema motor: hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, imprecisión, explosiones emocionales, consumo de drogas legales como tabaco y alcohol, exceso de apetito, falta de apetito, conductas impulsivas, risas nerviosas, bostezos.

El estrés también genera una serie de trastornos asociados, que aunque no sean causas desencadenantes a veces se constituye en factor colaborador:

-Trastornos respiratorios: Asma, hiperventilación, taquipnea.

-Trastornos cardiovasculares: Enfermedad coronaria, hipertensión arterial, alteraciones del ritmo cardiaco.

-Trastornos inmunológicos: Desarrollo de enfermedades infecciosas.

-Trastornos endocrinos: Hipertiroidismo, hipotiroidismo, síndrome de Cushing.

-Trastornos dermatológicos: Prurito, sudoración excesiva, dermatitis atópica, caída del cabello, urticaria crónica, rubor facial.

-Diabetes: Suele agravar la enfermedad. Dolores crónicos y cefaleas continuas.

-Trastornos sexuales: Impotencia, eyaculación precoz, vaginismo, alteraciones de la libido.

-Trastornos psicopatológicos: Ansiedad, miedos, fobias, depresión, conductas adictivas, insomnio, alteraciones alimentarias, trastornos de la personalidad.



## 2.2.6. Prevención y manejo del estrés laboral

Santos, (2004) indica que:

La mejor técnica para evitar caer en situaciones estresantes es evitar de manera eficaz todo aquello que nos conlleva a desequilibrios emocionales o laborales con el fin de prevenir los efectos agudos ocasionados por el estrés.

La manera en que cada individuo, cada sector y en general la sociedad responde ante el estrés, identifica la complejidad del fenómeno y la necesidad de plantear ante sus efectos estrategias de confrontación en las diversas instancias

Existen diferentes formas de prevenir el estrés pero éstas pueden ser aplicadas de diferente manera a cada individuo, hay un aspecto muy importante que es necesario mencionar y es la necesidad de cambiar los estilos de vida rutinarios y la de incorporar nuevos hábitos, que muchas veces son muy sencillos pero pueden dar solución a importantes problemas de salud física y mental originados por el estrés, sin embargo estos hábitos deben realizarse de manera recurrente para obtener buenos resultados.

Para evitar el estrés laboral es importante que se planifiquen las actividades, que no deje lugar a la improvisación ni a la acumulación de tareas. Cuando se tienen muchas cosas que hacer y poco tiempo, la situación te suele desbordar y comienza la ansiedad, los nervios y el maldito estrés.

Tampoco es bueno que se acumulen más responsabilidades de la que tu puesto de trabajo necesita. Se debe pensar que cuanto más responsabilidad se tenga, más estrés y presiones se generarán, todo ello perjudicando a tu propia salud. Se tiene que aprender a conocer los límites y no querer abarcar más de lo que el organismo puede sostener.

Del mismo modo, para evitar el estrés laboral se deben marcar metas y objetivos alcanzables, nada de utopías ni proyectos faraónicos, que no

hagan más que entorpecer el bienestar. Hay personas que no son capaces de decir no; por ello, se acumulan más cargas a su trabajo. Es importante saber decir no y saber lo que cada uno puede hacer.

Por supuesto, se tiene que dormir para estar descansado y evitar el estrés laboral. El sueño es fundamental para afrontar el día con garantías. El problema es que muchas veces la propia tensión y presión no dejan dormir; esto hay que solucionarlo, ya que la falta de sueño también puede ocasionar estrés, y todo es una bola de nieve que se acumula y que te afecta.

Hay un viejo adagio que dice: más vale prevenir que lamentar, por lo que es mejor afrontar con valor día a día aquellas situaciones que nos generan estrés en el área laboral para evitar caer en el círculo vicioso originado por el estrés y evitar sufrir los penosos efectos que este trastorno desencadena en los individuos. (p.52)

Santos, (2004) indica que las técnicas más habituales de afrontamiento y superación del estrés son las siguientes:

Técnicas respiratorias: Muy útiles en los procesos de ansiedad, hostilidad, resentimiento, tensión muscular, fatiga y cansancio crónico.

Técnicas de relajación progresiva: Son útiles en la ansiedad, depresión, impotencia, baja autoestima, fobias, miedos, tensión muscular, hipertensión, cefaleas, alteraciones digestivas, insomnio, tics, temblores.

Técnicas de auto hipnosis: Altamente eficaces en cefaleas, dolores de cuello y espalda, alteraciones digestivas como el colon irritable, fatiga, cansancio crónico, insomnio, trastornos del sueño.

Técnicas de entrenamiento autógeno: útiles en tensión muscular, hipertensión, alteraciones digestivas, fatiga, cansancio crónico, insomnio y otras alteraciones del sueño.

Técnicas de detención del pensamiento: útiles en ansiedad ante

situaciones concretas, fobias, miedos, obsesiones, pensamientos indeseados.

Técnica del rechazo de ideas absurdas: Se utiliza en procesos ansiosos generalizados, depresión, desesperanza, impotencia, baja autoestima, hostilidad, mal humor, irritabilidad, resentimiento.

Técnicas de afrontamiento de problemas: Utilizadas en fobias y miedos y en ansiedad ante situaciones determinadas.

Técnica de afrontamiento asertivo: Técnicas utilizadas en obsesiones, pensamientos indeseados, en problemas de comunicación y ansiedad ante situaciones personales.

Técnicas de bioretroalimentación: Efectivas en procesos ansiosos generalizados, tensión muscular, hipertensión, cefaleas, dolores de cuello y espalda, espasmos musculares, tics, temblores. (p.11)

## **2.3. DESEMPEÑO LABORAL**

### **2.3.1. Definición de desempeño laboral**

Chavenato, (2000, p.359) manifiesta *“El desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”*

Otros autores como Milkovich y Boudrem (1994), consideran que:

Otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones. (p.53)

### **2.3.2. Factores que influyen en el desempeño laboral**

Davis y Newton, (1991, p.203), plantean que:

Las empresas para poder ofrecer un buen servicio/producto a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, el cual se considera principalmente para esta investigación es el estrés. Pero existen otros factores como son: la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación.

### ***Satisfacción del trabajo***

Con respecto a la satisfacción del trabajo es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con lo que el empleado percibe su trabajo, que se manifiesta en determinadas actitudes laborales". La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.

### ***Autoestima***

La autoestima es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades.

Relacionado con el trabajo continuo, la autoestima es un factor determinante significativo, de superar trastornos depresivos, con esto quiere decirse que la gran vulnerabilidad tiende a ser concomitante con la elevada exposición de verdaderos sentimientos, por consiguiente, se debe confirmar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas. Sin embargo, este delicado equilibrio depende de la

autoestima, esa característica de la personalidad que mediatiza el éxito o el fracaso.

### ***Trabajo en equipo***

Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad. Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo.

Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo.

### ***Capacitación del trabajador***

Otro aspecto necesario a considerar, es la capacitación del trabajador, que de acuerdo a Drovett (1992), es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible.

Los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de estos es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de los modelos. El autor considera que los programas formales de entrenamiento cubren poco las necesidades reales del puesto, las quejas se dan porque formalmente casi todo el mundo en la organización siente que le falta capacitación y desconoce los procedimientos para conseguirlos. (p.36)

### **2.3.3. Dimensiones del desempeño laboral**

#### **A. Gestión de la planificación curricular**

Bolivia, (2008, p. 38) nos indica que:

La planificación institucional es el proceso mediante el cual se selecciona, ordenan e implementan las acciones que deben realizarse mediante un periodo teniendo en cuenta determinadas intenciones educativas atendiendo al contexto de manera racional y a los recursos con que se cuentan. Para una planificación de calidad en la institución educativa los docentes deben poner especial cuidado en la planificación de aula que sea coherente con la planificación institucional. La planificación institucional (PEI, PAT, Programas) no son suficientes, son un buen punto de partida; pero tiene que concretarse en las acciones docentes a través de la acción de los docentes en los procesos de enseñanza - aprendizaje.

La planificación institucional parte de un diagnóstico en la realidad que permitan recoger las necesidades, intereses, rasgos del contexto, etc. Para brindar soluciones a los más urgentes. Esta planificación consiste en determinar los objetivos, actividades, recursos, responsables y establecer un cronograma de ejecución y mecanismos de evaluación. Asimismo concreta la visión, misión y objetivos institucionales.

En cuanto a la planificación curricular esta no debe quedarse en simples papeles sino que debe llevarse a la práctica en el aula con los estudiantes, realizando una a una las estrategias en ellas descrita así como los recursos y actividades de evaluación, pues es muy común que muchos docentes las realicen por simples formalismos o porque se las exigen, sin embargo en la práctica educativa casi nunca las concretan con sus estudiantes, situación que debe cambiar si se quiere alcanzar la excelencia en la gestión docente y directiva.

Para fortalecer la gestión de la planificación institucional y curricular de los docentes hace falta que los mismos se encuentren capacitados y se integren de manera conjunta al desarrollo de las planificaciones correspondientes a nivel institucional y de aula, para ello se recomienda:

Programar charlas o conferencias sobre la planificación curricular, la planificación por áreas curriculares, estándares de aprendizaje, etc. También es importante definir los formatos para las planificaciones didácticas anuales, por bloque, por clase o de actividades de enseñanza – aprendizaje, así como los proyectos de adaptación curricular para los estudiantes con necesidades educativas especiales.

Es fundamental que el docente conozca y aplique los estándares de aprendizaje para el diseño de las evaluaciones educativas; así mismo los funcionarios encargados (Director o subdirector) deben controlar la elaboración, entrega y aplicación de las programaciones por parte de los docentes, así como también que los instrumentos de evaluación estén acorde con las capacidades de áreas.

También es importante que al momento de planificar la clase, el docente realice la adaptación de los contenidos curriculares al contexto y la realidad de los estudiantes y del centro educativo. (p.52)

## **B. Gestión del aprendizaje: planificación y ejecución**

Bolivia, (2008, p. 38) nos indica que:

El aprendizaje de los estudiantes requiere de procesos sostenidos, activos y estratégicos sustentados en un modelo que propicie la participación activa del estudiante, con interacciones sociales. Esto permitirá la modificación de las estructuras cognitivas a partir de los saberes previos asociados con lo afectivo del clima y convivencia sana, motivados por los valores donde todos los estudiantes participen con alegría. La planificación debe partir de las necesidades de los estudiantes. Luego plantearse situaciones de aprendizaje altamente desafiantes donde el estudiante debe construir su aprendizaje a través de un saber práctico que le permita transferirlo con plasticidad a nuevas situaciones. Finalmente reflexionar sobre los procesos y productos de desempeño logrados.

Se ha determinado limitaciones en la práctica debido a una deficiente planificación y desidia de los docentes en actividad. Esto se refleja con

recurrencia en deficiente análisis e interpretación, poca búsqueda de información, deficiente relación objetos - cognición, pocos procedimientos y recursos para el aprender a aprender, poca reflexión sobre los procesos, deficiente comunicación, pobreza en habilidades de planificación. Esta situación evidencia que la recurrencia a reproducir el conocimiento traduciendo los contenidos en los textos escolares, páginas web consultadas o suministradas verbalmente por los docentes durante sus clases magistrales evitando la construcción de significados en el desarrollo de los aprendizajes.

Ser un maestro profesional de la educación significa ser solvente en una cognición especializada, adoptar compromisos frente a las tareas asumidas controlando la autonomía profesional. Un docente gestiona situaciones complejas con actuación pertinente, selecciona recursos y moviliza contextos escolares en razón de los propósitos de la institución.

A partir de lo expuesto podemos darnos cuenta de que la gestión del aprendizaje requiere del docente de una planificación exhaustiva generando situaciones de aprendizaje propicias para la reflexión considerando los contextos escolares, las necesidades de aprendizaje, los valores, los recursos y estrategias adecuadas que promuevan aprendizajes de significativos y de calidad. Para ello se deben tener presente:

-Al diseñar el trabajo docente debe seguirse la secuencia que propone el marco curricular y las rutas de aprendizaje.

-Al establecer las competencias y capacidades se debe tener en cuenta los logros de aprendizaje.

-Las competencias, capacidades e indicadores acordes a las unidades de aprendizaje.

-La unidad de aprendizaje debe tener como punto de partida el contexto de situación o situación de aprendizaje. No debe haber ninguna actividad que no sea abordada por las competencias y capacidades. (p.23)

### **C. Gestión del liderazgo y comunicación**

Alvarado, (2011, p. 56) infiere que:



Los resultados de los aprendizajes no solo dependen de la labor del docente en el aula sino también del liderazgo pedagógico de los directivos que propicien espacios, desarrollo de climas y condicionamiento de recursos apropiados. El líder pedagógico guía, conduce, dirige, se anticipa, adecua su carácter, demuestra habilidades administrativas. El líder persuade, induce a trabajar con confianza, autonomía, habilidad y honradez.

Para poder cumplir de una mejor manera con la gestión del liderazgo y la comunicación se debe promover entre nuestro personal docente: la motivación, el desarrollo sus habilidades y capacidades, mejorar sus condiciones de trabajo y finalmente una buena comunicación con ellos en forma individual o grupal.

En consecuencia, el director debe organizar a los docentes para el trabajo colaborativo en todas las áreas, procurando vencer divisiones y generando acuerdos entre ellos, asegurándose del cumplimiento de que todas las actividades programadas dentro de los tiempos establecidos y de la mayor eficiencia. Debe también motivar al personal a esforzarse y obtener mayores logros académicos, ofreciéndoles recursos apropiados para el cumplimiento.

La gestión con liderazgo pedagógico que implica asumir los siguientes roles y funciones:

-Establecer la dirección. Visión de cambio compartida con el fomento de conocimientos y aceptación de metas y objetivos asociándolos con las expectativas de estudiantes.

-Promoción de capacidades. Con apoyo a los maestros estimulándoles la buena práctica pedagógica.

-Rediseño de la organización. Promover la cultura colaborativa con equipos de trabajo pedagógico involucrando a los padres de familia.

-Gestión de los aprendizajes. Establecer el apoyo a los docentes a través del monitoreo de la práctica pedagógica, asesorando y orientando con ejemplos las clases demostrativas.

Así mismo, se definen 2 estrategias básicas para gestionar una institución educativa: monitoreo y asesoramiento.

-El monitoreo. Es un proceso donde se recoge y analiza información sobre los procesos pedagógicos desencadenados en el aula.

-El asesoramiento. Proceso de acompañamiento o seguimiento de modo continuo, sostenido, interactivo y contextualizado respetando los estilos de enseñanza.

Pinto, (2013, p. 34) La aplicación de estas estrategias requiere del empleo de algunas estrategias como por ejemplo:

Visitas al aula. Se realiza para reconocer fortalezas y debilidades en la práctica docente en el aula. Sirve para contar con información confiable para brindar ayuda al mejoramiento de los desempeños docentes y elevar el nivel de logros en los aprendizajes de los estudiantes.

Observación. Favorece la construcción colegiada y la reflexión en conjunto teniendo en cuenta la confianza como aporte mutuo a las situaciones de enseñanza.

Círculos de interaprendizaje. Sirve para dar soporte y valoración a la práctica docente exitosa. Se desarrolla en espacios propiciados por el liderazgo pedagógico de los directivos donde la discusión y la construcción de conocimientos son la base para el desarrollo sostenible de las propuestas didácticas y pedagógicas de los docentes.

Jornada de autoformación. Sirve para dar soporte teórico a los docentes en concordancia con las necesidades de aprendizaje de los estudiantes.

Aulas abiertas. Permite una buena enseñanza generando opiniones favorables a las acciones docentes y administrativas en razón de la mejora de los aprendizajes.

Con relación a la comunicación podremos decir que siempre que haya interacción, habrá comunicación. La enseñanza es una actividad compleja

que trabaja con un recurso tan importante como el intelecto de los educandos a quienes se desea instruir, pero esta labor implica asistir, acompañar y estimular el saber (conocimientos), el hacer (procedimientos), el aprender a interactuar con otros, a convivir, a ser (actitudes). (p.11)

Jiménez, (2011, p. 46) manifiesta que:

La comunicación en el aula debe ser didáctica y clínica en la medida que el docente debe saber optimizar el desarrollo de los aprendizajes. Esto implica aplicar métodos, técnicas y estrategias apropiadas de rigurosidad científica y objetiva. Esta visión elimina la prepotencia, la agresividad que genera stress en los estudiantes promoviendo la comunicación asertiva y la comunicación crítica como acto de validar y valorar los procesos pedagógicos y didácticos en el aula en el acto didáctico comunicativo. Como podemos darnos cuenta para que la comunicación en el aula sea eficaz requiere de habilidades sociales tanto del alumno como del docente entre ellos escuchar, dialogar con asertividad, empatía intercambiando las ideas, tolerancia a las ideas contrarias evitando los conflictos y malos entendidos. Las instituciones educativas ofrecen a docentes y estudiantes el escenario ideal para aprender dichas habilidades sociales, con libertad, cordialidad, entendimiento y tolerancia sin temor a equivocarse o ridiculizarse, evitando monopolizar la conversación, siendo abiertos a las ideas de los otros, pero lo principal es que se cuente con la guía del docente para realizar aclaraciones, mediar o resolver cualquier situación que se produzca. (p.63)

# **CAPÍTULO III**

## **MARCO METODOLÓGICO**



### **III. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. HIPÓTESIS.**

Hi: Si, existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior de Educación Público “Sagrado Corazón de Jesús” - Chiclayo 2016.

Ho: No, existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior de Educación Público “Sagrado Corazón de Jesús” - Chiclayo 2016.

#### **3.2. VARIABLES.**

##### **3.2.1. Definición conceptual.**

— Variable 1: Estrés

"El estrés laboral es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno. Evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos debido a la presencia de demandas de tareas, roles interpersonal y físico. Y pone en peligro su bienestar". (Lazarus y Folkman, 1986, p.54)

— Variable 2: Desempeño Laboral.

"El desempeño en el trabajo es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos" (Chavenato, 2000, p.359)

##### **3.2.2. Definición operacional.**

En el siguiente cuadro podemos observar a detalle, las dimensiones e indicadores de cada una de las variables del trabajo de investigación.

### 3.2.3. Operacionalización

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumento</b>
Estrés Laboral	<b>Estresores del ambiente físico</b>	La iluminación en los ambientes El Ruido en los ambientes Ambientes contaminados Temperatura de los ambientes Cargar materiales de trabajo	Cuestionario
	<b>Estresores de la tarea</b>	Carga mental del trabajo (Eficiencia en hacer el trabajo) Control sobre la tarea (Conocimiento de la misma)	Cuestionario
	<b>Estresores de la organización</b>	Conflictos laborales La jornada de trabajo Relaciones interpersonales Promoción y desarrollo profesional	Cuestionario
Desempeño Laboral	<b>Planificación curricular</b>	Participa en la elaboración de documentos de gestión Demuestra conocimiento de la realidad donde labora Contextualiza los documentos de gestión	Cuestionario
	<b>Planificación del proceso de enseñanza - aprendizaje</b>	Planifica sus clases teniendo en cuenta la contextualización del currículo Tiene en cuenta las programaciones de unidad y anual para elaborar sus sesiones Prevé las estrategias y recursos para las clases	Cuestionario
	<b>Ejecución del proceso enseñanza - aprendizaje</b>	Se propone procesos desafiantes y expectantes en cada sesión Recupera saberes previos importantes para el nuevo aprendizaje Gestiona el proceso de ejecución con didáctica y buen desempeño docente. Realiza el seguimiento oportuno para orientar el proceso individual y grupal. Genera transferencia a nuevas situaciones de aprendizaje	Cuestionario
	<b>Liderazgo y comunicación</b>	Permite la evaluación formativa para verificar los nuevos aprendizajes. Reflexiona sobre los procesos logrados y de aquellos que necesita remediar. Promueve el trabajo en equipo a fin de hacer sostenible la convivencia Establece lazos de amistad entre los participantes	Cuestionario

### 3.3. METODOLOGIA

#### 3.3.1. Tipo de estudio.

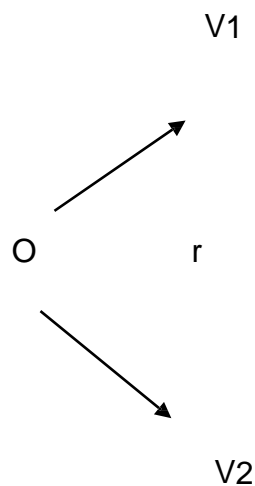
El tipo de estudio de la investigación realizada es descriptivo y correlacional.

“Es Descriptivo, por que describe los fenómenos que estamos observando y correlacional, por que consiste en investigar y analizar la relación que existe entre dos variables”. (Sampieri, Baptista & Collado, 2010).

#### 3.3.2. Diseño:

La investigación presenta el diseño correlacional por que trata de conocer si una variable determinada se asocia con otra, pero no explica las relaciones causales entre ellas.

#### **Esquema:**



#### **Donde:**

- O** = Observación
- V1** = Medición de la variable estrés en los trabajadores
- V2** = Medición de la variable desempeño laboral en los trabajadores.
- r** = Relación entre ambas variable



### **3.4. Población y muestra.**

Los trabajadores del Instituto Superior de Educación Público “Sagrado Corazón de Jesús” cuenta con un total de 48 trabajadores docentes y la muestra es de 30 trabajadores a quienes se les aplicó los instrumentos en su totalidad.

### **3.5. Métodos de investigación.**

Considerando las fases del proceso de investigación los métodos que se utilizaron son:

Métodos teóricos, donde tenemos al método histórico lógico, el cual nos permite conocer los antecedentes en las diferentes etapas cronológicas para conocer la evolución y desarrollo del objeto de investigación. Es necesario conocer la historia, las etapas principales del desenvolvimiento y las conexiones históricas fundamentales, poniendo de manifiesto la lógica interna de desarrollo que luego implica la modelación.

Otro de los métodos es el inductivo deductivo que nos permite manejar la información sistematizándola; este método estuvo acompañado del analítico sintético que también estuvo orientado al análisis exhaustivo de la información, permitiendo organizarla y contar con un perfil claro de los datos tratados.

En la fase de sistematización de resultados: se utiliza los métodos teóricos como el método analítico sintético y el método hipotético deductivo, ya que el análisis de un objeto se analiza a partir de la relación que existe entre los elementos del objeto como un todo y a su vez se produce la síntesis sobre la base de los resultados del análisis. Además, se establecieron hipótesis que luego se sometieron a pruebas. (Sampieri et al., 2010)

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

Las técnicas son de gabinete de campo, donde las primeras sirvieron para organizar el marco teórico y la segunda sirvió para recojo de información del cuestionario.

### **3.7. Métodos de análisis de los datos.**

Los datos obtenidos, se han procesado en el programa estadístico SPSS 19.0 para Windows y en el programa de Microsoft Office Excel 2010 para realizar algunas tablas, figuras y cálculos adicionales, así como el programa de Microsoft Office Word 2010 para la redacción de la investigación.

El análisis fue cuantitativo concordantes con los objetivos de la investigación, para el cual se utilizaron tablas de distribución de frecuencias, con sus respectivas figuras para visualizar mejor la realidad encontrada, también algunas medidas estadísticas y el coeficiente de correlación de Pearson para analizar la relación entre las dos variables en estudio.

# **CAPÍTULO IV**

## **RESULTADOS**

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Presentación y Análisis de la Información

En este acápite se presentan los resultados de la aplicación de los cuestionarios para determinar el nivel de estrés y desempeño laboral, aplicado a los trabajadores docentes del Instituto Superior de Educación Pública “Sagrado Corazón de Jesús”.

Esto se determinaran de acuerdo a los objetivos de estudio que se presentan a continuación.

#### OBJETIVO Nº 01:

**Identificar El Nivel de estrés de los trabajadores del ISEP “Sagrado Corazón de Jesús”- 2016.**

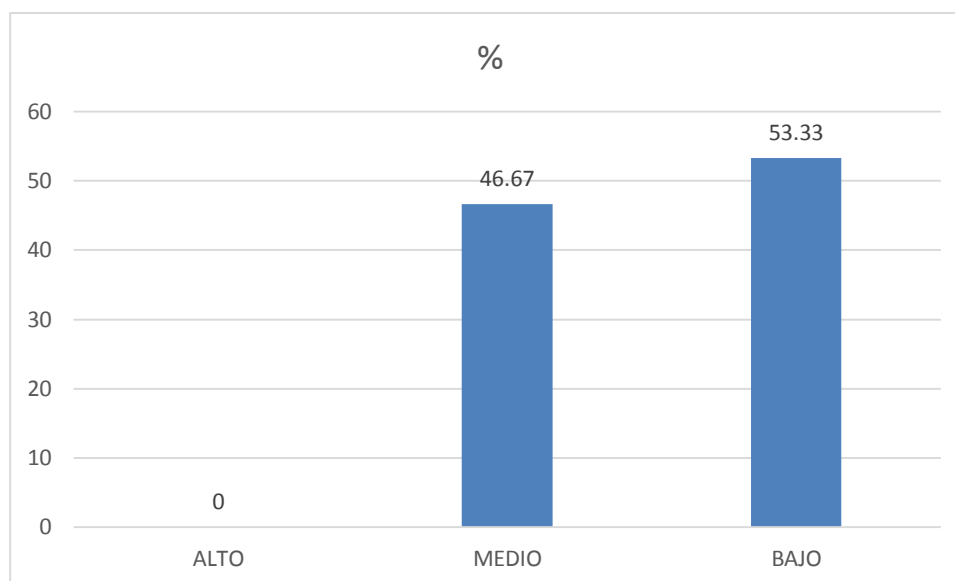
Al personal que conforman el grupo de estudio se le aplicó el cuestionario, con el propósito de determinar el Nivel de estrés de los trabajadores (docentes), obteniéndose los siguientes resultados específicos:

**Cuadro Nº 01**

#### **NIVEL DE ESTRÉS DE LOS TRABAJADORES DOCENTES DEL ISEP “SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS” SEGÚN CATEGORÍAS**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Alto	0	0.00
	Medio	14	46.67
	Bajo	16	53.33
	TOTAL	30	100.00

**Gráfico N° 01**



**FUENTE:** Estrés de los trabajadores del ISEP  
**FECHA :** Junio 2016

**Análisis e Interpretación:**

De acuerdo a los resultados obtenidos para determinar el Nivel de estrés de los trabajadores docentes del Instituto Superior de Educación Pública “Sagrado Corazón de Jesús”, según el cuestionario aplicado, se determinó lo siguiente:

En la categoría **Bajo**, encontramos que el 53.33% (16) de docentes manifiestan un nivel bajo de estrés.

En la categoría **Medio**, encontramos que el 46.67% (14) de docentes manifiestan un nivel regular de estrés.

En la categoría **Alto**, no encontramos a ningún docente que manifieste tener un alto nivel de estrés.

## Objetivo N° 02:

**Identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del ISEP “Sagrado Corazón de Jesús - 2016.**

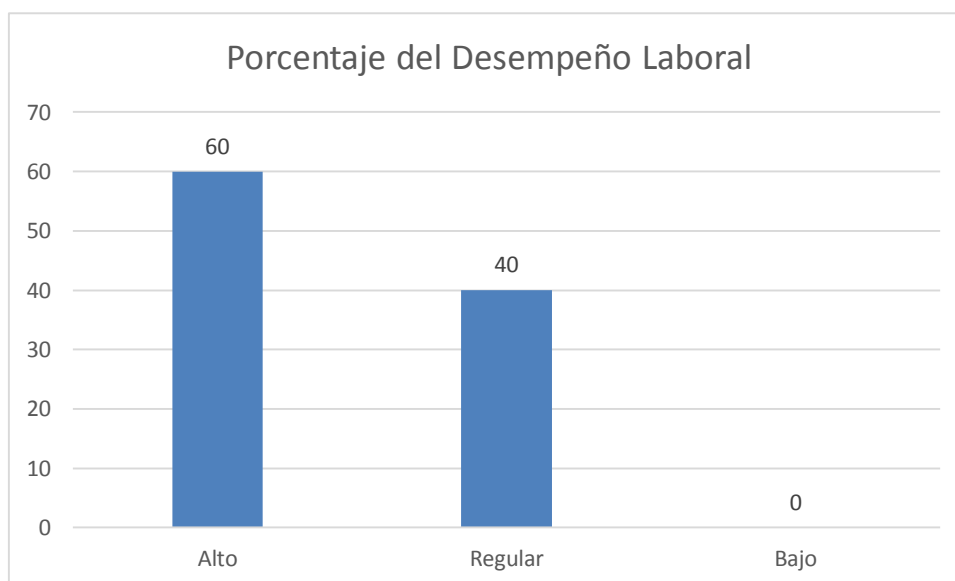
A los trabajadores docentes que conformaron el grupo de estudio se les aplicó la encuesta, con el propósito de identificar el nivel de desempeño laboral que tienen, obteniéndose los siguientes resultados específicos:

### Cuadro N° 02

#### DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DOCENTES DEL ISEP “SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS” SEGÚN CATEGORÍAS

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Alto	18	60
	Regular	12	40
	Bajo	0	0
	TOTAL	30	100

### Gráfico N° 02



**Fuente** : Desempeño laboral de los trabajadores del ISEP.

**Fecha** : Junio 2016

### **Análisis e Interpretación:**

De acuerdo a los resultados obtenidos para determinar el desempeño laboral de los trabajadores del ISEP, según la encuesta aplicada al personal de la I.E., se determinó lo siguiente:

En la categoría **Bajo**, no se encontró ninguna persona, lo que se manifiesta que nadie tienen un bajo nivel de desempeño laboral.

En la categoría **Regular**, se encontró al 40%, representado por 12 personas que manifiestan tener un regular desempeño laboral.

En la categoría **Alto** se tiene que el 60% del representado por 18, manifiestan que tiene un alto nivel de desempeño laboral.

#### **Objetivo N° 3:**

**Determinar la relación entre el nivel de estrés y desempeño laboral de los trabajadores del ISEP “Sagrado Corazón de Jesús” – 2016**

Establecemos la relación puntaje a puntaje y obtenemos lo siguiente:

**Cuadro N° 03**

#### **PUNTUACIONES OBTENIDAS SOBRE NIVEL ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL**

<b>Docentes</b>	<b>ESTRES</b>	<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>
1	3	34
2	10	20
3	11	21
4	14	21
5	9	33
6	3	34
7	11	23
8	12	23
9	4	38
10	10	20
11	8	24
12	4	36
13	8	36

14	8	35
15	10	20
16	7	34
17	11	21
18	7	35
19	9	22
20	4	33
21	7	33
22	4	33
23	12	21
24	3	34
25	4	35
26	9	22
27	2	36
28	6	39
29	7	40
30	8	40

**Fuente:** Cuestionarios.

**Fecha:** Junio 2016

### **Análisis e interpretación:**

Luego de aplicar el coeficiente de correlación de Pearson en Excel a los puntajes obtenidos en los cuestionarios a los trabajadores docentes del ISEP, presentados en el cuadro 3, se obtuvo el siguiente resultado:

$$= \text{COEF.DE.CORREL (estrés, desempeño laboral)} = - 0.746105855$$

El signo negativo y el valor nos señalan que existe alta correlación inversa entre las variables nivel de estrés y desempeño laboral.

### **Prueba de Hipótesis:**

		VAR00001	VAR00002
VAR00001	Correlación de Pearson	1	-,746**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
VAR00002	Correlación de Pearson	-,746**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



Al ingresar los datos al programa SPSS, se verifica que Sig. (bilateral) es menor que 0.05, lo que indica que la relación que se da en la muestra de 30 personas, también se da en la Población. Demostrando con esto la hipótesis alterna (H1): Si existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior de Educación Público “Sagrado Corazón de Jesús” - Chiclayo 2016.

#### **4.2. Discusión de los resultados**

- Al principio de la investigación, en la observación o la factoperceptibilidad se detectó trabajadores con un regular estrés laboral y un regular y alto desempeño laboral, esta situación se evidenció mediante la aplicación de un test que midió el nivel de estrés y desempeño laboral que efectivamente salió de regular para alto en ambas variables.
- Las teorías sobre el estrés y el desempeño laboral son diversas pero la mayoría de éstas involucran las mismas definiciones o por lo menos parecidas; todas estas teorías sirven para comprender y evaluar el estrés y el desempeño laboral.
- Luego de aplicar la correlación de Pearson se determinó la relación entre ambas variables, siendo ésta alta y directa, lo que implica que si la variable estrés disminuye entonces la variable desempeño mejora.

**CONCLUSIONES**  
**Y**  
**RECOMENDACIONES**

## CONCLUSIONES

- 1- Los docentes del ISEP “Sagrado Corazón de Jesús”, a quienes se les aplicó un cuestionario de estrés, permitió identificar que el 53.33 % se encontraron en la categoría baja; mientras que el resto de docentes se ubicaron en las categorías Regular con un 46.67%, evidenciando que dichas personas tiene un bajo nivel de estrés.
- 2- Los docentes del ISEP “Sagrado Corazón de Jesús”, a quienes se les aplicó un cuestionario de desempeño laboral los resultados, permitió identificar que el 40 % se encontraron en la categoría Regular; mientras que el resto de agentes se ubicaron en la categoría alta con un 60%, evidenciando que dichas personas tiene un alto nivel de desempeño laboral.
- 3- La relación que existe entre la variable estrés y desempeño laboral es alta y directa pues nótese que si el nivel de estrés disminuye, el nivel de desempeño sube.
- 4- Al ingresar los datos al programa SPSS, se verifica que Sig. (bilateral) es menor que 0.05, lo que indica que la relación que se da en la muestra de 30 personas, también se da en la Población.

## RECOMENDACIONES

- A nivel del ISEP “Sagrado Corazón de Jesús” debe generalizar el uso de programas con el objeto de disminuir permanentemente el estrés y desarrollar el desempeño.
- A los directores de los Institutos Pedagógicos de la región y del país se les recomienda incluir programas motivacionales o de relajamiento para disminuir el estrés y así mejorar el desempeño laboral.
- A los funcionarios de la dirección regional de educación de Lambayeque y de la unidad de gestión educativa local de Lambayeque se les recomienda implementar eventos con la finalidad de disminuir el estrés y así poder mejorar el desempeño laboral.

# **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Alvarado, V. (2011). *Gestión, liderazgo y valores en la administración del centro educativo Colegio Técnico Agrupero "Oriente ecuatoriano" del cantón Palanda, provincia*
- Bolivia, C. E. (2008). *Procesos e instrumentos de la gestión educativa*. Cochabamba - Bolivia: SAIH - Noruega.
- Caballero, A. (2003). *Factores que influyen como motivantes para un buen desempeño laboral en los docentes de una escuela del nivel medio superior*. Monterrey, México: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Cano (2002) El impacto de la crisis en la manipulación contable – ScienceDirect [www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1138489111700280](http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1138489111700280)
- Cardona Lina y Montoya Luz (2013) Staff View: Caracterización del estilo de dirección y el nivel de estrés
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Colombia: McGraw-Hill Interamericana S. A.
- Davis, K., y Newstrom, J.W. (1991). *Comportamiento Humano en el Trabajo*.
- Elvia González (2006) La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica- lima Perú
- Gonzales, M. (2014) en su tesis "ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL" (ESTUDIO REALIZADO EN SERVITECA ALTENSE DE QUETZALTENANGO) de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala. Extraído <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
- Hernández, Fernández y Baptista (2014) *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill. 6ta Edic.
- Jiménez, (2011) Crecimiento económico - Pontificia universidad católica del Perú [files.pucp.edu.pe/departamento/economia/LDE-2011-01.pdf](http://files.pucp.edu.pe/departamento/economia/LDE-2011-01.pdf)
- Lazarus y Folkman, (1986) Estudio sobre la Escala de Estilos y Estrategias de Afrontamiento [reme.uji.es/articulos/agarce4960806100/texto.html](http://reme.uji.es/articulos/agarce4960806100/texto.html)
- Melgosa (1999) Causas y efectos del estrés laboral -

- Monografias.com [www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres-laboral.shtml](http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres-laboral.shtml)
- Milkovich, G., y Boudrem, T. (1994). *Dirección y Administración de Recursos Humanos*. Estados Unidos: Iberoamericana.
- Ministerio de educación (2012) *Marco del Buen Desempeño Docente*. Lima. Resolución Ministerial No. 0547-2012-ED
- Peiró (1993) prevención de riesgos y estrés laboral - Papeles del Psicólogo [www.papelesdel psicologo.es/vernumero.asp?id=720](http://www.papelesdel psicologo.es/vernumero.asp?id=720)
- Pinto Tapia, M. Á. (9 de julio de 2013). Blog *Educa anta Maestros y maestras con visión de futuro*. Recuperado el 18 de marzo de 2014, de <http://ugelantaparaelmundo.blogspot.com/2013/07/ficha-de-registro-de-observacion-de.html>
- Romero, F. y Urdaneta, E. (2009) *Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas*. Maracaibo Venezuela: Universidad de Rafael Beloso Chacín
- Sánchez, F. (2011) *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una Industria cerealera*- Lima Perú.
- Santos (2004) Renovar la teoría crítica y reinventar la emancipación social ...[www.boaventuradesousasantos.pt/.../Renovar%20la%20teoría%20crítica\\_CLACSO\\_2](http://www.boaventuradesousasantos.pt/.../Renovar%20la%20teoría%20crítica_CLACSO_2)
- Schachter y Singer (1966) Las emociones cotidianas: de la biología a la psicología social <https://books.google.com.pe/books?isbn=8447203425>
- Seligman M. (1981) un modelo de terapia cognitiva desde la perspectiva de la RACO [www.raco.cat/index.php/anuariopsicologia/article/viewFile/64526/88357](http://www.raco.cat/index.php/anuariopsicologia/article/viewFile/64526/88357)
- Slipack (1996) Causas y efectos del estrés laboral - Monografias.com [www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres-laboral.shtml](http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres-laboral.shtml)

Tamariz, J. (2013) *Participación de los padres de Familia en la Gestión Educativa Institucional*. Lima: Universidad Católica del Perú.

Villalobos, X. (2011). *Reflexión en torno a la gestión de aula y a la mejora en los procesos de enseñanza y aprendizajes*. Revista Iberoamericana de Educación.

Walter C. (1932) Walter C Hunt 1887-1932 – Ancestry  
[www.ancestry.com/genealogy/records/walter-c-hunt\\_51952459](http://www.ancestry.com/genealogy/records/walter-c-hunt_51952459)  
[www.190.242.114.6/vufind/Record/RUM\\_7eb00514c37a16715c4794cffda9f342/Details](http://www.190.242.114.6/vufind/Record/RUM_7eb00514c37a16715c4794cffda9f342/Details)

Zamora Chinchipe, periodo 2010-2011. Loja, Ecuador: UTPL.



# **ANEXOS**

## ANEXO 01

### CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa.

0 si la condición NUNCA es fuente de estrés.

1 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.

2 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.

3 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.

4 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.

5 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.

6 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

N°	Ítems	0	1	2	3	4	5	6
D1	<b>Estresores del ambiente físico</b>							
1	La iluminación en los ambientes							
2	El Ruido en los ambientes							
3	Ambientes contaminados							
4	Temperatura de los ambientes							
5	Cargar materiales de trabajo							
D2	<b>Estresores de la tarea</b>							
6	Carga mental del trabajo (Eficiencia en hacer el trabajo)							
7	Control sobre la tarea (Conocimiento de la misma)							
D3	<b>Estresores de la organización</b>							
8	Conflictos laborales							
9	La jornada de trabajo							
10	Relaciones interpersonales							
11	Promoción y desarrollo profesional							

#### BAREMO DE ESTRÉS

Máximo Puntaje:  $11 \times 6 = 66$  puntos

Bajo: 0 a 22

Regular: 23 a 44

Alto: 45 a 66

**Gracias por tu cooperación!**

## ANEXO 02

### TEST DE DESEMPEÑO LABORAL

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa.

0 si la condición NUNCA la realiza.

1 si la condición A VECES la realiza

2 si la condición SIEMPRE la realiza

DIMENSIONES Y PREGUNTAS				
<b>GESTIÓN DE LA PLANIFICACIÓN CURRICULAR</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
1	Relaciona los elementos del Marco Curricular con los elementos del contexto del estudiante.			
2	Considera el contexto de situación como el inicio de la labor pedagógica docente.			
3	Considera las competencias de cada ciclo al planificar la programación anual.			
4	Elabora la planificación de clase considerando los procesos del área.			
5	Considera las necesidades del estudiante como insumo de la planificación de clase.			
6	Planifica la evaluación teniendo en cuenta recursos e instrumentos.			
<b>GESTIÓN DEL APRENDIZAJE: PLANIFICACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE</b>				
7	Emplea los principios didácticos de la disciplina que imparte en la planificación de la clase.			
8	Fundamenta su práctica docente en principios pedagógicos y didácticos.			
9	Realiza procesos de investigación educativa para fortalecer su práctica docente.			
10	Utiliza los elementos de la estructura curricular para construir su planificación de clase.			
11	Planifica las actividades considerando los ejes transversales del Currículo Nacional.			
12	Relaciona en la planificación de clase los elementos: competencias, capacidades desempeños, estrategias metodológicas, recursos e indicadores de evaluación.			
13	Incluye en la planificación actividades para el aprendizaje que permitan la participación permanente de los estudiantes.			
<b>GESTIÓN DEL APRENDIZAJE: EJECUCIÓN DEL PROCESO ENSEÑANZA - APRENDIZAJE</b>				
14	Presenta situaciones reales, anecdóticas o contradictorias para motivar el abordaje del tema.			
15	Estimula el recuerdo de los saberes previos como base del nuevo aprendizaje.			
16	Relaciona el tema tratado con la realidad que viven los estudiantes (contexto).			
17	Propone actividades alternativas metodológicas para atender la diversidad de los estudiantes en el aula.			
18	Realiza actividades para organizar, sistematizar y fijar el nuevo conocimiento.			

19	Realiza actividades para la aplicación del conocimiento en el aula..			
20	Propone actividades para transferir el conocimiento a nuevos contextos.			
<b>GESTIÓN DEL LIDERAZGO Y COMUNICACIÓN</b>				
21	Promueve acciones orientadas al servicio social comunitario.			
22	Propicia en el aula la amistad y ayuda entre los estudiantes.			
23	Promueve el cumplimiento de todas las actividades propuestas en el aula.			
24	Aplica estrategias cooperativas de integración, interacción y participación activa en el aula, que logren un objetivo común de aprendizaje.			
25	Promueve los valores y el ejercicio de los derechos humanos en su aula.			

**BAREMO DEL DESEMPEÑO**

Puntaje total: 25x2=50

Bajo: 0-16

Regular: 18-33

Alto: 35-50

**Gracias por tu cooperación!**

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN

Estres y Desempeño laboral de los Trabajadores del Instituto Superior de Educación Pública "SACRIFICIO CORAZÓN DE JESÚS" Chiclayo 2016.

AUTOR (A):

TÍTULOS DE LOS INSTRUMENTOS

1. CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL
2. TEST DE DESEMPEÑO LABORAL

INSRUMENTO	PREGUNTAS ADECUADAS	PREGUNTAS INADECUADAS
1	TODAS	—
2	TODAS	—

Fecha 29/08/2016

EVALUADOR:

Apellidos y Nombres

Alarcón Díaz, Dayvi Soledad

Profesión

Profesora

Centro Laboral

Escuela de Postgrado de la UNPRG

Especialista en el área de

Investigación Educativa


OBSERVACIONES

Todos los ítems están dirigidos adecuadamente a su operación de las variables.

SUGERENCIAS

Procede Aplicación

FIRMA DEL EVALUADOR

  
Dayvi Soledad Alarcón Díaz  
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN (DI)  
DNI 418731



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

ESTRES Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES  
DEL INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACIÓN PÚBLICO  
"SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS" - CHICLAYO 2016.

AUTOR (A):

TÍTULOS DE LOS INSTRUMENTOS

1. CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

2. TEST DE DESEMPEÑO LABORAL.

INSTRUMENTO	PREGUNTAS ADECUADAS	PREGUNTAS INADECUADAS
1	TODAS	—
2	TODAS	—

Fecha: 26-08-2016

EVALUADOR:

Apellidos y Nombres : CABRETO ARBULÚ, LUIS LEONORO  
Profesión : PROFESOR DE MATEMÁTICAS  
Centro Laboral : UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO  
Especialista en el área de : ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

OBSERVACIONES:

TODOS LOS TEMAS GRAN DISEÑADOS DE CUERPO A LA  
O REALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

SUGERENCIAS:

PROCEDE APLICACIÓN

FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 16421006





INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACIÓN PÚBLICA  
"SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS"

Calle Callesada N° 427 - Teléfono: 201286 - Telefax: 201287 - J. L. G. Chiclayo



**INSTITUCIÓN ACREDITADA**

"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU"

EL JEFE DE UNIDAD ACADÉMICA DEL INSTITUTO SUPERIOR  
DE EDUCACIÓN PÚBLICA "SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS"  
- CHICLAYO, Expide la presente

## A U T O R I Z A C I Ó N :

A la Lic. JENNY SHASHENKA GAMONET BERRIOS, para que aplique los cuestionarios de "ESTRES Y DESEMPEÑO LABORAL" al Personal de la Institución, a partir del 05 al 20 de septiembre del año en curso, utilizando el método de muestreo aleatorio simple, para el desarrollo de su proyecto de tesis.

Se expide la presente para que se le brinde las facilidades en nuestra Institución.

José L. Ortiz, 02 de setiembre del 2016.



GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN LABORAL  
ISEP "SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS"  
CHICLAYO  
*[Signature]*  
Lic. William José Bullena Díaz  
JEFE DE UNIDAD ACADÉMICA