

UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR

FACULTAD DE INGENIERÍA Y GESTIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**“EL ESTRÉS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA C.E.B.A. ISAAC
NEWTON PERÍODO 2013 – 2014”**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PRESENTADO POR EL BACHILLER:

SANCHEZ MARCA, LUIS ANTONIO

Villa El Salvador

2015

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a mi madre, que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, por su cariño y apoyo incondicional, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos difíciles.

A mi tía Beatriz, a quien quiero como a una madre, por darme la mano y ayudarme las veces que lo necesitaba.

A mi tío Manuel, quien me enseñó sobre responsabilidad, perseverancia y compromiso, que me encaminaron hacia el éxito.

A mis abuelos, que a pesar de no ser tan activos como antes, están ahí para mí, siempre apoyándome y mostrándome que todo esfuerzo vale la pena.

A mi familia en general, porque me han brindado su apoyo incondicional y por compartir buenos y malos momentos conmigo.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios, por protegerme durante todo el camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A mi madre, que con su demostración de madre ejemplar me ha enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada, por aguantarme y guiarme por el camino correcto, por estar siempre ahí siempre conmigo, siendo una excelente persona y un muy buen ejemplo.

A mi tía Beatriz, por haberme apoyado durante toda mi trayectoria académica, por preocuparse por mi desarrollo personal y profesional, por demostrarme que todo se puede conseguir en esta vida teniendo fe y esforzándose al máximo.

A mi tío Manuel, que desde el inicio de mi formación universitaria estuvo enseñándome lo que es el compromiso, el respeto, la confianza en mí mismo y por exigirme y motivarme para cada día seguir adelante.

A mi tío Arturo, por siempre buscar la forma de ayudarme a lograr mis objetivos y metas.

A la señorita Mayra, por motivarme a hacer las cosas correctamente, por mejorar mis estados de ánimo, por todo el cariño y apoyo en los momentos más difíciles.

A mi familia en general, por estar pendientes de mí y por querer lo mejor para mi futuro.

Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de este proyecto.

ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
 CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	3
1.2. Justificación del Problema.....	5
1.3. Delimitación de la Investigación	
1.3.1. Espacial.....	6
1.3.2. Temporal.....	6
1.4. Formulación del Problema	
1.4.1. Problema Principal.....	6
1.4.2. Problemas Específicos.....	6
1.5. Objetivos	
1.5.1. Objetivo General.....	7
1.5.2. Objetivos Específicos.....	7
 CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes	
2.1.1. Los Estudios encontrados a Nivel Internacional.....	8
2.1.2. Los Estudios encontrados a Nivel Nacional.....	12
2.2. Bases Teóricas	
2.2.1. Historia del Estrés.....	14
2.2.2. Definiciones de Estrés.....	15
2.2.3. Tipos de Estrés	
2.2.3.1. En Base al Tiempo.....	17
2.2.3.2. En Base a la Intensidad.....	17
2.2.3.3. En Base al Efecto que Genera.....	18
2.2.4. El Estrés Laboral.....	19
2.2.5. Causas del Estrés Laboral.....	20
2.2.6. Síntomas del Estrés Laboral	
2.2.6.1. A Nivel Emocional.....	23
2.2.6.2. A Nivel Físico.....	24

2.2.7. Consecuencias del Estrés Laboral	
2.2.7.1. Para el Trabajador.....	25
2.2.7.2. Para la Organización.....	26
2.2.8. Fases del Estrés Laboral	
2.2.8.1. Fase de Alarma.....	28
2.2.8.2. Fase de Resistencia.....	28
2.2.8.3. Fase de Agotamiento.....	29
2.2.9. Síndrome de Burnout.....	29
2.2.10. El Estrés Laboral en Docentes.....	31
2.2.11. El Burnout en la Profesión del Docente.....	32
2.2.12. Estresores.....	34
2.2.12.1. Estresores del Medio Ambiente Laboral.....	34
2.2.12.2. Estresores Extraorganizacionales.....	40
2.2.13. Manejo de Estrés.....	42
2.2.14. Desempeño Laboral.....	43
2.2.15. Factores que Intervienen en el Desempeño Laboral	
2.2.15.1. Estándares Gerenciales.....	44
2.2.15.2. Motivación.....	44
2.2.15.3. Compromiso.....	45
2.2.15.4. Evaluación de los Empleados.....	45
2.2.16. Desempeño Laboral en los Docentes.....	45
2.2.17. Características del Desempeño Laboral en los Docentes.....	48
2.2.18. Evaluación de Desempeño.....	49
2.2.19. Tipos de Evaluación de Desempeño	
2.2.19.1. Evaluación de Desempeño Laboral de 90°.....	50
2.2.19.2. Evaluación de Desempeño Laboral de 180°.....	50
2.2.19.3. Evaluación de Desempeño Laboral de 270°.....	50
2.2.19.4. Evaluación de Desempeño Laboral de 360°.....	50
2.2.20. Objetivos de la Evaluación de Desempeño.....	51
2.2.21. Ventajas de la Evaluación de Desempeño.....	51
2.2.22. Métodos de Evaluación de Desempeño.	
2.2.22.1. Basados en Características.....	52
2.2.22.2. Basados en Comportamiento.....	52

2.2.22.3. Basados en Resultados.....	53
2.2.23. Evaluación del Desempeño del Docente.....	54
2.2.24. Funciones de la Evaluación de Desempeño del Docente.....	55
2.2.25. Fines de la Evaluación de Desempeño del Docente.....	57
2.3. Marco Conceptual.....	59

CAPITULO III: DESARROLLO DE LA METODOLOGÍA

3.1. Descripción de la Institución Educativa	
3.1.1. La Institución Educativa.....	64
3.1.2. Características de la Institución Educativa.....	64
3.1.3. Actividad de la Institución Educativa.....	66
3.1.4. Visión y Misión de la Institución Educativa	
3.1.4.1. Visión.....	66
3.1.4.2. Misión.....	66
3.1.5. Objetivo.....	67
3.1.6. Valores.....	67
3.1.7. Organización.....	67
3.1.8. Análisis FODA	
3.1.8.1. Fortalezas.....	68
3.1.8.2. Oportunidades.....	68
3.1.8.3. Debilidades.....	68
3.1.8.4. Amenazas.....	69
3.2. Análisis del Modelo	
3.2.1. Estrategias a Nivel Laboral	
3.2.1.1. Distribución del Volumen y Ritmo de Trabajo.....	70
3.2.1.2. Salir de la Rutina.....	70
3.2.1.3. Tomar la Responsabilidad como un Desafío.....	70
3.2.2. Estrategias a Nivel Social	
3.2.2.1. Apoyarse en los Demás.....	71
3.2.2.2. Construir Buenas Relaciones con sus Compañeros.....	71
3.2.3. Estrategias a Nivel Ambiental	
3.2.3.1. Personalizar el Área de Trabajo.....	72
3.2.3.2. Adaptabilidad al Cambio.....	72

3.3. Modelo para Reducir y Manejar los Factores Estresantes.....	73
3.4. Revisión y Consolidación de Resultados	
3.4.1. Selección del Instrumento de Medición	
3.4.1.1. Medición del Estrés.....	74
3.4.1.2. Evaluación del Desempeño.....	75
3.4.2. Aplicación de los Instrumentos de Medición	
3.4.2.1. Cuestionario para la Medición del Estrés.....	75
3.4.2.2. Cuestionario para la Evaluación del Desempeño.....	76
3.4.3. Presentación y Análisis de Resultados	
3.4.3.1. Análisis del Nivel de Estrés.....	76
3.4.3.2. Análisis del Nivel del Desempeño Laboral.....	84
3.4.4. Correlación de las Variables.....	87
CONCLUSIONES.....	91
RECOMENDACIONES.....	92
BIBLIOGRAFÍA.....	93
ANEXOS.....	97

LISTADO DE FIGURAS

- **FIGURA N° 1:** Esquema Explicativo sobre el Estrés.
- **FIGURA N° 2:** Esquema sobre el Síndrome de Burnout.
- **FIGURA N° 3:** Características del Síndrome de Burnout.
- **FIGURA N° 4:** Relación entre Estrés y Desempeño Laboral.
- **FIGURA N° 5:** Modelo sobre el Manejo del Estrés y un Mejor Desempeño Laboral.
- **FIGURA N° 6:** Promedio Final del Nivel de Estrés del Docente.
- **FIGURA N° 7:** Promedio Final del Desempeño Docente.

LISTADO DE GRÁFICOS

- **GRÁFICO N° 1:** Resultados del Grupo Total A.
- **GRÁFICO N° 2:** Resultados del Grupo Total B.
- **GRÁFICO N° 3:** Resultados de la Evaluación del Desempeño.
- **GRÁFICO N° 4:** Resultados por Dimensiones del Desempeño Docente.
- **GRÁFICO N° 5:** Dependencia Lineal Estrés – Desempeño.

LISTADO DE TABLAS

- **TABLA Nº 1:** Escala de Medición del Cuestionario A.
- **TABLA Nº 2:** Escala de Medición del Cuestionario B.
- **TABLA Nº 3:** Resultados del Cuestionario A.
- **TABLA Nº 4:** Resultados del Cuestionario B.
- **TABLA Nº 5:** Promedios del Grupo Total A.
- **TABLA Nº 6:** Promedios del Grupo Total B.
- **TABLA Nº 7:** Equivalencias en las Escalas para los Cuestionario A y B.
- **TABLA Nº 8:** Escala de Interpretación de Resultados.
- **TABLA Nº 9:** Resultados de la Evaluación de Desempeño.
- **TABLA Nº 10:** Promedio del Cuestionario de Desempeño Docente.
- **TABLA Nº 11:** Prueba de Kolmogrov – Smirnov para una Muestra.
- **TABLA Nº 12:** Correlación entre las Variables Estrés – Desempeño.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación lleva por título **“El Estrés y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Docentes de la Institución Educativa C.E.B.A. ISAAC NEWTON”**, para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas, presentado por el estudiante Luis Antonio Sánchez Marca.

El presente tema ha sido desarrollado en base a motivos y/o circunstancias, tanto personales como profesionales. A lo largo de mi vida he podido experimentar de una forma muy cercana, el día a día de un docente de escuela privada y pública. Es bien sabido que, no en todas las instituciones privadas se trabaja muy bien y tampoco en las públicas, el docente de cierta forma está sometido a una fuerte presión laboral debido a la gestión interna de estas instituciones y, en cuanto al ámbito de las relaciones humanas, vemos como suelen desencadenarse situaciones conflictivas que afectan negativamente en su bienestar psicosocial y en su desempeño académico / laboral.

En los últimos años se ha escrito mucho sobre el estrés que experimentan las personas en diferentes tipos de trabajo, y de todas, la enseñanza es vista como una de las más estresantes. Sin embargo, en comparación con otros aspectos de la educación como la evaluación, el currículo escolar, orientación tutorial, etc., el estrés de los docentes es un tema que ha sido muy poco explorado en el ámbito de la educación.

El interés por el estrés se ha convertido en algo muy común en la actualidad, se ha incrementado notablemente y ha adquirido características que lo han hecho colocarse como un problema hacia la salud.

Lo que buscamos es mostrar cómo y de qué forma el Estrés influye en el Desempeño Laboral de los Docentes de la Institución Educativa C.E.B.A. ISAAC NEWTON”, luego de ello plantearemos un modelo con el cual se reduzca significativamente este problema. Este proyecto puede ser útil para aquellos que estén interesados en desarrollar una línea de investigación sobre el tema del estrés laboral, así como para aquellos docentes y especialistas que deseen información sobre el tema propiamente mencionado.

La estructura que hemos seguido en este proyecto se compone de 3 capítulos. El Primer Capítulo comprende el Planteamiento del Problema, El Segundo capítulo el Desarrollo del Marco Teórico y en el Tercer Capítulo corresponde al Desarrollo del Proyecto. Finalmente, vamos a brindar algunas conclusiones y recomendaciones en base a lo analizado y a los resultados obtenidos.

Esperamos que el trabajo sea el inicio de futuras nuevas investigaciones sobre el tema del estrés y su influencia en el desempeño laboral del docente.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Estamos viviendo una época de constantes cambios, de la que ha emergido la llamada “Sociedad del Conocimiento”; nuestra patria no escapa de sus exigencias y demandas, por lo que la educación tiene la responsabilidad de preparar a las generaciones en este contexto. Los docentes son los responsables directos de la formación de los estudiantes y los que tienen que enfrentar en su práctica educativa una serie de limitaciones y circunstancias externas e internas tanto de la sociedad como en sus estudiantes y ellos mismos.

Los que tienen a su cargo la gestión institucional exigen más a los maestros sin dotarles de los medios necesarios para hacer frente a los problemas que se le presentan en su práctica educativa lo que puede originar tensiones que si no son manejadas o superadas pueden desencadenar en ellos estrés laboral. Afectando su salud e influenciando de manera negativa la formación y enseñanza de sus alumnos.

Existe poco conocimiento entre los docentes de lo que es el estrés y cómo evitarlo o manejarlo. El estrés es una enfermedad que crece día a día entre los docentes, lamentablemente en el campo educativo hay muy poca preocupación por informar a los docentes cómo gestionar su estrés desde su preparación profesional como educador hasta cuando ejerce su profesión.

El desempeño laboral de los docentes es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de la enseñanza y desarrollar al máximo el potencial del estudiante, por esta razón debería haber un constante interés instituciones educativas por mejorar el desempeño de los docentes a través de concursos y capacitaciones, brindándoles un ambiente grato en donde desenvolverse. Un docente de calidad es aquel que provee oportunidades de aprendizaje a todos los estudiantes y contribuye, mediante su formación, a construir la sociedad que aspiramos para nuestro país.

En esta época en donde todo avanza a un ritmo acelerado, los estudiantes y los gestores de las instituciones educativas, cada vez exigen un mejor desempeño de sus docentes, lo que conlleva a una fuerte presión laboral de parte de éstos, es aquí donde se produce la relación de dependencia de las variables.

Es debido a lo expuesto anteriormente que deseamos desarrollar un modelo para reducir significativamente la influencia que tiene el estrés sobre los docentes, así mismo, mejorar su desempeño laboral dentro de la Institución Educativa a la que pertenecen.

1.2. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Los motivos que han movido la realización del presente proyecto han sido en base a circunstancias, tanto personales como profesionales experimentados de una forma muy cercana, en el día a día de un docente de escuela privada y pública.

Se ha observado que uno de los trastornos que con más frecuencia presenta el recurso humano en las organizaciones es el estrés. Este mal, va a dificultar las relaciones humanas, el desempeño laboral y la satisfacción personal convirtiéndose en un estado habitual o una forma de ser, razones que hacen necesario su tratamiento oportuno.

El estrés es un fenómeno que se presenta cuando las demandas de la vida se perciben demasiado difíciles, es por esto que a lo largo de las siguientes páginas, trataremos de determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral del recurso humano dentro del ámbito organizacional, en este caso, tomando a la institución educativa C.E.B.A "ISAAC NEWTON" como una empresa u organización, donde los docentes de la misma, son los colaboradores y los estudiantes, los demandantes o clientes; se toma al docente como un elemento diferenciador en las instituciones (empresas) y un factor determinante del éxito educativo de la institución.

Desde esta perspectiva intento realizar una visión panorámica, aunque no exhaustiva, del estrés laboral en la Institución Educativa C.E.B.A. "ISAAC NEWTON" con el objeto de destacar aquellos aspectos que me han parecido más relevantes y de aportar un pequeño avance en el tratamiento de los docentes en el seno de esta institución, que contribuya a la mejora de sus desempeños y que permita un mayor grado de desarrollo en la realización de su actividad laboral.

1.3. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Espacial

El presente proyecto de investigación se llevará a cabo en las instalaciones de la Institución Educativa Privada CEBA “ISAAC NEWTON” ubicada en la ciudad de Lima, en el distrito de Cercado de Lima, en la Av. 09 de Diciembre N° 378 – ex Paseo Colón.

1.3.2. Temporal

El proyecto de investigación comprende, el período que se inició en enero del presente año 2015 hasta agosto del mismo. Se tomaron esos 8 meses por la duración de cada año pedagógico que le toma a un estudiante pasar de un grado a otro.

1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.4.1. Problema Principal

- ¿Cómo influye el Estrés en el Desempeño Laboral de los docentes de la Institución Educativa C.E.B.A. “ISAAC NEWTON”?

1.4.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es el nivel de estrés en los docentes de la Institución Educativa C.E.B.A. “ISAAC NEWTON”?
- ¿Cuál es el nivel de Desempeño Laboral de los docentes de la Institución Educativa C.E.B.A. “ISAAC NEWTON”?

- ¿Cuál es la correlación que existe entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del docente de la Institución Educativa C.E.B.A. “ISAAC NEWTON”?

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

- Determinar la influencia del Estrés en el Desempeño Laboral de los docentes de la Institución Educativa C.E.B.A. “ISAAC NEWTON”.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Medir niveles de estrés en los docentes de la Institución Educativa C.E.B.A. “ISAAC NEWTON”.
- Medir niveles de desempeño laboral en los docentes de la Institución Educativa C.E.B.A. “ISAAC NEWTON”.
- Identificar la correlación existente entre el estrés y desempeño laboral de la institución Educativa C.E.B.A “ISAAC NEWTON”.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

Existen varios estudios de diversos autores que tienen relación con el tema que se investiga. A continuación, se presentan algunos de los trabajos consultados.

2.1.1. Los Estudios encontrados a Nivel Internacional

¹Como primer referente tenemos el trabajo presentado por **Arlene Oramas Viera**, quien aporta la siguiente información:

El estudio en docentes que presentaban, reveló un problema que afecta negativamente en el proceso salud - enfermedad en un grupo ocupacional de elevado impacto social. El estrés laboral y el síndrome de burnout constituyen procesos negativos en este ámbito laboral, cuyo efecto va más allá del aula, la escuela y llega a la sociedad.

¹ Oramas V., Arlene. Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en Docentes Cubanos de Enseñanza Primaria [Tesis Doctoral]. Cuba: Escuela Nacional de Salud Pública; 2013.

Constituye un problema de salud, que afecta el bienestar del docente en diferentes niveles funcionales e intensidad, puede llevar al abandono de la profesión o a la incapacidad laboral, temporal o permanente, y además afecta la calidad del proceso docente educativo.

Estaban ante un fenómeno complejo, cuya complejidad no está dada por su difícil comprensión, sí por su trama causal, la cual no responde a un modelo determinista unicausal, sino, a una multiplicidad de causas que interactúan entre sí. Las mismas pueden encontrarse desde un nivel más general en las condiciones sociales y económicas del contexto histórico de donde emergen, y con la mayor concreción, en los recursos individuales de la personalidad para regular el comportamiento, pasando por las condiciones del ambiente laboral, los medios y recursos disponibles para el desempeño de la tarea, la organización del trabajo, las características del alumnado, y el ambiente psicosocial propio del aula, la escuela y la comunidad donde se encuentra. No obstante, reconocer el carácter complejo de este fenómeno no implica abandonar su estudio, por el contrario, destacar que es necesario revelar lo que ocurre en sus elementos esenciales y relaciones, lo cual permite generar ideas que pueden necesitar diferentes diseños metodológicos o incluso, otras perspectivas epistemológicas para su estudio.

²Como segundo referente tenemos el trabajo presentado por: **Linda Michelle Herrera Piedrasanta**, quien aporta la siguiente información:

El estudio tuvo como objetivo determinar la influencia que tiene el estrés en el desempeño del trabajador, según su edad, en el área de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas.

El estrés actualmente, afecta a una gran cantidad de personas alrededor del mundo, debido a la forma de vida que se lleva y las diferentes presiones. La mayoría no le toma mayor importancia, porque lo consideran un padecimiento

² Herrera, P. Linda, M. Relación del Estrés con el Desempeño del Trabajador según su Edad, en el Departamento de Ventas de una Embotelladora de Bebidas carbonatadas [Tesis]. Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Facultad de Humanidades; 2012.

de “moda”, y no logran darse cuenta que va mucho más allá de eso, porque este puede abordar a todas las personas sin importar edad o género, únicamente depende del factor que haga a la persona sentirse incomoda ante alguna situación.

El estrés afecta también a gran cantidad de colaboradores de las empresas, a tal punto de poder desgastar e incapacitar su desempeño y productividad; lo cual implicaría que los porcentajes de rotación y ausentismo se vean afectados, y por lo tanto esto podría causar efectos negativos no solo en el clima organizacional sino en la rentabilidad de la empresa.

Los desencadenantes del estrés son diversos, y diferentes en cada persona, pero de igual forma cuando un trabajador se encuentra expuesto a un nivel de estrés alto, esto afectará en su desempeño laboral, y le impedirá realizar sus funciones de una manera óptima.

Toda empresa desea que sus colaboradores, tengan un desempeño excelente, y que cumplan con todas las funciones asignadas, y aporten a la organización más ganancias, pero muchas veces esto no se logra debido a diversos factores

Las personas fueron evaluadas, con el test EAE, el cual midió el nivel de estrés, específicamente en el área socio-laboral, asimismo se evaluó el desempeño por medio de un cuestionario basado en la escala de Likert.

Los resultados demostraron que no existe relación entre el estrés y el desempeño, como tampoco hay relación de estas dos variables con la edad, por lo que se concluyó que pueden existir otros factores que se relacionen directamente con el desempeño laboral, es por eso que se recomienda profundizar el estudio y llevarlo a cabo también a otras áreas de la organización.

³Como tercer referente tenemos el trabajo presentado por: **Quintana R. M. y Reyna D.** quien aporta la siguiente información:

Fue un Estudio descriptivo, correlacional y comparativo, de corte transversal, cuyo propósito fue conocer características sociodemográficas, condiciones laborales y estado de salud de los docentes de enseñanza básica de establecimientos de alto y bajo índice de Vulnerabilidad Escolar (IVE), y determinar la influencia de estas variables en el nivel de estrés laboral.

Se concluyó que los docentes más estresados trabajaban en escuelas de bajo IVE, con 31 años o más años de servicio, perciben su situación socioeconómica como insuficiente, y refieren trastornos visuales, tenían 22 a 44 horas de carga laboral, dictaban una asignatura, con cursos de 31 a 40 alumnos por curso; percibían situación socioeconómica insuficiente. Llama la atención que el mayor porcentaje de docentes tenía más de 51 años de edad y sexo femenino.

La asociación entre carga laboral del docente y nivel de estrés laboral e IVE, fue inversamente proporcional, los docentes que laboraban en escuelas de IVE alto presentaron una relación fuerte, en tanto que la relación fue perfecta con los que laboraban en escuelas de IVE bajo.

Cabe destacar que presentaban un alto nivel de estrés, los docentes con una carga laboral de 22 a 44 horas y que desempeñaban su labor docente en escuelas de bajo IVE, la relación fuerte e inversa entre nivel de estrés y carga laboral. La explicación estaría en la dispersión de carga laboral en varios establecimientos lo que genera constantes traslados, menor disponibilidad de tiempo personal, adaptación a las diferentes políticas de los centros educacionales, entre otras.

³ Quintana, R. y Reyna, D. Nivel de Estrés de Docentes de Enseñanza Básica [Tesis]. Costa Rica: Colegio de Enfermeras de Costa Rica; 2005.

2.1.2. Los Estudios encontrados a Nivel Nacional

⁴Como primer referente nacional tenemos el trabajo presentado por: **Francisco César Palomino Zamudio** quien aporta la siguiente información:

La investigación abordó el tema del desempeño del docente y la influencia que tiene en el aprendizaje de los estudiantes universitarios de la Unidad Académica de Estudios Generales de la Universidad de San Martín de Porres.

El diseño de la investigación es descriptivo correlacional de base no experimental y de corte transversal, se presentaron las principales características del desempeño y la relación existente entre éste y el aprendizaje del estudiante de la Unidad Académica de Estudios Generales de la Universidad de San Martín de Porres.

Cotidianamente se observó en los estudiantes universitarios, preocupación cuando no entienden un determinado tema y no comprenden, o cuando hacen una consulta y no obtienen una respuesta adecuada de sus docentes, o simplemente cuando asisten al salón de clases puntualmente y el docente llega tarde o simplemente no llega. Todo este tipo de situaciones surgen a partir del desempeño del docente universitario quien es el llamado a ser un modelo a seguir.

Como resultado se encontró que existe relación entre el desempeño del docente y el aprendizaje del estudiante de la Unidad Académica de Estudios Generales de la Universidad de San Martín de Porres. Es decir, mientras más óptimo es el desempeño del docente mayor es el aprendizaje de los estudiantes.

⁴ Palomino Z., Francisco C. El Desempeño Docente y el Aprendizaje de los Estudiantes de la Unidad Académica de Estudios Generales de la Universidad de San Martín de Porres [Tesis]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Educación; 2012.

⁵En el lugar del segundo referente nacional, tenemos el trabajo presentado por: **Patricia del Pilar Castro Velandrez** quien aporta la siguiente información:

El objetivo general de la investigación fue describir los factores que desencadenan el estrés laboral en los docentes de instituciones educativas públicas. Como objetivos específicos esta tesis busca describir de qué maneras la gestión institucional, la situación laboral, la infraestructura y la disponibilidad de material didáctico y otros factores desencadenan estrés en el docente. Se aplicó a los docentes una guía de entrevista semiestructurada utilizando la técnica de los incidentes críticos. Esta técnica permite recordar las experiencias de las personas en un contexto de tiempo determinado. Previamente a la investigación, se vio por conveniente aplicar una prueba piloto a fin de validar el instrumento de recojo de información.

Como conclusiones fueron encontradas que los factores desencadenantes del estrés laboral en el docente son las relaciones con alumnos, con padres y con colegas o compañeros de trabajo. Como recomendaciones pudieron señalar que los docentes deben procurar mantenerse en buena salud, tanto física como mental, adoptando estrategias para la solución de conflictos. Es necesario que las instituciones educativas cuenten con personal especializado: psicólogos, trabajadores sociales, consejeros familiares que puedan ocuparse de asuntos relacionados con problemas de conducta y rendimiento. Se sugiere manejar un liderazgo más participativo y democrático.

⁵ Castro V., Patricia. El Estrés Docente en los Profesores de Escuela Pública [Tesis]. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú; 2008.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Historia del Estrés⁶

La propia palabra estrés surgió antes del inicio de la historia, relacionada con el concepto en el cual estamos interesados.

Estrés se deriva del griego “stringere”, que significa provocar tensión. La palabra se usa por primera vez probablemente alrededor del siglo XIV, y a partir de entonces, durante muchos años, se emplearon en textos en ingleses numerosos variantes de la misma, como stress, stresse, strest, e inclusive straisse.

Hasta a mediados del siglo XIX el Fisiólogo francés Claude Bernard sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar al organismo, y que era esencial que este, a fin de mantener el propio ajuste frente a tales cambios, alcanzara la estabilidad de milieu interieur (medio interior). Este puede ser uno de las primeras consecuencias potenciales de disfunción, provocadas por el rompimiento del equilibrio en el organismo, o de someterse al estrés.

En 1920, el fisiólogo estadounidense Walter Cannon enfocó su investigación hacia las reacciones específicas, esenciales para mantener el equilibrio interno en situaciones de emergencia, en realidad se enfrenta a lo que, previa evolución, se habría de convertir en el concepto actual de estrés.

El inicio del empleo actual del término no tiene su antecedente en Cannon, sino en el doctor Hans Selye, endocrinólogo de la Universidad de Montreal, a quien frecuentemente se le llama “padre del concepto estrés”. Sus investigaciones constituyeron las primeras aportaciones significativamente al

⁶ Rincondelvago.com [Internet]. México: Aprilnet; 1998 [actualizado 17 Nov 2013; citado 20 Ene 2014]. Disponible en: <http://html.rincondelvago.com/estres-laboral-html>

estudio del Estrés y sentaron las bases para llevar a cabo investigaciones, aun en la actualidad.

Quizá la contribución más significativa de Selve haya sido la publicación de vasta obra del Stress. En ella modifico su definición de estrés, para denotarse una condición interna del organismo, que se traduce en una respuesta a agentes evocadores. Propuso inclusive un nombre para dichos agentes: estresores, sentando así las bases de gran parte de la terminología actual de este campo.

En la actualidad, los investigadores del comportamiento tienden a ocuparse más del estudio del estrés que los médicos, lo que ha dado lugar a diversas consecuencias importantes, la mayoría de las cuales ha hecho crecer la controversia en torno a lo que realmente significa estrés.

2.2.2. Definiciones de Estrés

- **Hans Selye**⁷, *“Síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas no específicas del organismo a diferentes agentes nocivos del ambiente de naturaleza física o química”*
- **Para Kyriacou**⁸, *“El estrés es el síndrome de respuesta a un sentimiento negativo (ira, depresión) acompañados de cambios fisiológicos y patógenos, resultado de ciertos aspectos del trabajo del maestro; sus mediadores son la percepción de que las exigencias que se le hacen al maestro constituyen una amenaza para su autoestima y bienestar...”*
- **Conde**⁹, *“Define el estrés como, una reacción que se produce ante determinados estímulos, que pueden o no ser aversivos y que por lo general actúa de una forma adaptativa”.*

⁷ Selye, Hans H. *The Stress of Life*. New York: Mc Graw Hill; 1956.

⁸ Kyriacou, Chris. *Antiestrés para Profesores*. Barcelona: Edit. Octaedro; 2003.

⁹ Conde, M. *Estrés y Consecuencias*. España: PR Ediciones; 2009.

- **Rodríguez¹⁰**, *“El estrés es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona. Se entiende como una sobrecarga para el individuo, que depende tanto de las demandas de la situación, como de los recursos con los que cuenta el individuo para afrontar dicha situación”*.
- **Travers y Copper¹¹**, *“El estrés es la respuesta a estímulos, como podrían serlo una situación o ambiente molesto”, “Es un fenómeno externo al individuo”, “Es la percepción de en esas situaciones que se les imponen y su modo de reaccionar ante ellas”*.
- **Ivancevich, J. y Matteson, M.¹²**, *“Es la respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y/o por procesos psicológicos, la cual es a la vez la consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externos que plantean a la persona especiales demandas físicas y/o psicológicas”*.
- **Fontana, D.¹³**, *“El estrés es una exigencia a las capacidades de adaptación de la mente y le cuerpo”*.
- **Lazarus, R. y Folkman, S.¹⁴**, *“El estrés es un concepto organizador utilizado para entender un amplio grupo de fenómenos de gran importancia en la adaptación humana y animal”*.

¹⁰ Rodríguez, Y. *El Estrés en Nuestras Vidas*. México: Edit. Arlequín; 2008.

¹¹ Travers, C. y Cooper, C. *El Estrés en los Profesores, la Presión en la Actividad Docente*. Barcelona: Paidós; 1997.

¹² Ivancevich, J. y Matteson, M. *Estrés y Trabajo: Una Perspectiva Gerencial*. México: Editorial Tortillas; 1992.

¹³ Fontana, D. *Control del Estrés*. México: Manual Moderno; 1995.

¹⁴ Lazarus, R. y Folkman, S. *Estrés y Procesos Cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca; 1986.

2.2.3. Tipos de Estrés¹⁵

Cada persona puede responder de diferente manera al estrés en base a eso podemos clasificarlos según el grado de intensidad y tiempo de efecto:

2.2.3.1. En Base al Tiempo

- ✓ **Estrés Temporal:** Es el más común de todos los tipos de estrés tiene su fundamento se caracteriza por "pequeñas dosis" (periodos de tiempo cortos) aunque puede llegar a extenuar es resultado de factores que impresionan al ser humano de manera ocasional algunos ejemplos de ellos serían el estrés que sufren los estudiantes ante una evaluación o entrega de algún trabajo, el que sufre algunos pacientes antes de ser operados, el que experimenta los padres de familia ante el nacimiento repentino de uno de sus hijos. Se caracteriza por estados de humor cambiantes, leves padecimientos médicos, dolores musculares y de cabeza y sobre todo que ante la falta del estresor desaparece sin mayor consecuencia.
- ✓ **Estrés Permanente:** Este tipo de estrés es aquel en el cual individuo su diario vivir se realiza bajo condiciones sumamente estresantes con grandes y continuas preocupaciones este puede llegar a afectar su desempeño en su diario vivir originándole padecimientos médicos bastantes severos mucho se ha investigado acerca de la relación entre el cáncer y este tipo de estrés.

2.2.3.2. En Base a la Intensidad

- ✓ **Estrés Ligero:** Cuyos efectos no ocasionan mayores problemas a las personas tanto fisiológicas como psicológicas y del cual se puede salir de una manera más fácil.

¹⁵ Davis, K. & Newstrom, J. *El Comportamiento Humano en el Trabajo: Comportamiento Organizacional*. [Internet]. 7ma ed. McGraw-Hill; 1987 [actualizado 15 Jun 2012; citado 23 Ene 2014]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos34/estres-laboral/estres-laboral.shtml>

- ✓ **Estrés Grave:** Es aquel cuyos efectos pueden llegar a ocasionarle a la persona serios desbalances fisiológicos, psicológicos y del cual no es tan fácil salir debido a la fuerza que tienen los estresares en él.

2.2.3.3. En Base al Efecto que Genera

- ✓ **Estrés Positivo – Eustrés:** Es el estrés positivo, no producen un desequilibrio de tipo fisiológico; a nivel psicológico la persona es capaz de enfrentarse a las situaciones e incluso obtiene sensaciones placenteras con ello es decir que nos permite disfrutar de la vida de una forma mucho más placentera agradeciendo por cada momento que se tenga. El estrés incrementa la vitalidad, salud y energía, sino que además facilita la toma de decisiones que permitirán llevar la iniciativa en el desarrollo como ser humano, permitiendo un nivel de conciencia capaz de sentir la vida como una experiencia única y valiosa. Ejemplos de este tipo de estrés son: un viaje cargado de aventura, una nueva relación sentimental, un ascenso largamente soñado, la culminación de una carrera universitaria, la realización de un sueño por el cual se ha trabajado por mucho tiempo, una alegría familiar, etc.
- ✓ **Estrés Negativo – Distrés:** Es el estrés negativo o desagradable. Este tipo de estrés hace que la persona desarrolle una presión o esfuerzo muy por encima del necesario de acuerdo a la carga que sobre este recae. Este tipo de estrés va acompañado siempre de un desorden fisiológico existe una aceleración de las funciones, hiperactividad, acortamiento muscular, aparecimiento de síntomas de otras enfermedades en una idea provocamos nuestro deterioro más rápidamente, incluso un exceso de estrés positivo puede ser causa de distrés, por ejemplo ya hemos oído hablar de casos de personas que han sufrido problemas cardíaco como producto de impresiones agradables como son el reencuentro con un familiar, ganar la lotería, el ver ganar a su equipo favorito cuando gana, o personas que ante la

próxima realización de su matrimonio sufren de ataques de pánico y de ansiedad, etc.

2.2.4. El Estrés Laboral¹⁶

El estrés laboral o estrés en el trabajo es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo.

El estrés laboral aparece cuando las exigencias del entorno superan la capacidad del individuo para hacerlas frente o mantenerlas bajo control, y puede manifestarse de diversas formas. Algunos de sus síntomas más frecuentes van desde la irritabilidad a la depresión, y por lo general están acompañados de agotamiento físico y/o mental.

En palabras de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés laboral es una “enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo; perjudicando a la producción, al afectar a la salud física y mental de los trabajadores”.

Además, el estrés en el trabajo está asociado con una reducción de la productividad de las empresas y un descenso de la calidad de vida de aquellos que lo sufren, pudiendo incluso ser motivo de baja laboral en los casos más graves, por lo que es conveniente aprender cómo combatirlo, y conocer técnicas eficaces para su manejo. También es útil la realización de determinados ejercicios para eliminar la tensión y la escucha de música antiestrés.

¹⁶ Estreslaboral.info [Internet]. México: México D.F; 2010 [actualizado 30 Nov 2013; citado 11 Ene 2014]. Disponible en: <http://www.estreslaboral.info/index.html>

2.2.5. Causas del Estrés Laboral¹⁷

Las causas del estrés laboral pueden ser muy diversas. A continuación, mostramos una lista con algunas de las causas o factores estresantes más comunes:

- **El Volumen y Ritmo de Trabajo:** En ocasiones los empleados se ven sometidos a una excesiva carga de trabajo debido a una mala planificación por parte de los gestores. Los plazos ajustados y la obligación de terminar tareas contrarreloj elevan los niveles de cortisol en el trabajador (hormona causante del estrés), lo que puede aumentar su ansiedad, volviéndolo irritable y a disminuyendo su capacidad para resolver los problemas y ejecutar las tareas previstas.
- **Tareas Aburridas o Monótonas:** Otras veces la causa del estrés laboral es precisamente la falta de estímulos y la monotonía en el puesto. Trabajos excesivamente repetitivos y que no varían en el tiempo, pueden producir en el trabajador una sensación de vacío y de rechazo ante la obligación de repetir día tras día la misma tarea, por lo que cada nueva jornada será vista como una larga y pesada sucesión de horas que no se acaba nunca.
- **Empleo Inestable:** El miedo a perder el puesto de trabajo es otra de las causas de estrés laboral. Este temor puede hacer que el empleado se encuentre en un continuo estado de estrés. Además, en muchas ocasiones, esta situación se combina con una inadecuada remuneración, por lo que, al miedo a ser despedido o sustituido, se une el estrés económico causado por unos ingresos muy ajustados, con los que difícilmente puede hacer frente a los gastos del hogar.

¹⁷ Estreslaboral.info [Internet]. México: México D.F; 2010 [actualizado 30 Nov 2013; citado 11 Ene 2014]. Disponible en: <http://www.estreslaboral.info/causas-del-estres-laboral.html>

- **Elevado Nivel de Responsabilidad:** La posibilidad de que un pequeño error tenga graves consecuencias es otra de las causas de estrés laboral. Un controlador de tráfico aéreo o un cirujano en plena operación son buenos ejemplos que ilustran este detonante. El trabajador se ve obligado a mantener concentración absoluta durante un largo periodo de tiempo, donde la más breve distracción puede tener consecuencias fatales.
- **Exposición a Tareas Insalubres o Peligrosas:** Otra de las causas es la continua exposición a tareas peligrosas para la salud o la integridad física del empleado. Estar expuesto a este tipo de situaciones obliga a nuestro organismo a estar continuamente en estado de alerta, con elevados niveles de cortisol en sangre, lo que en el medio y largo plazo resulta perjudicial para la salud (Vea síntomas y consecuencias del estrés laboral).
- **Falta de Apoyo:** En ocasiones, el estrés laboral puede estar causado por la falta de apoyo que el empleado recibe tanto por parte de sus subordinados, como de sus superiores e incluso de sus propios compañeros. En esta categoría encontraríamos a un empleado que recibe escasas o casi nulas directrices sobre una determinada tarea que le han encargado realizar. A un jefe de equipo que intenta coordinar a sus subordinados para realizar una determinada tarea y no obtiene el apoyo o la implicación necesaria por su parte. O a un empleado que solicita apoyo por parte de sus compañeros para resolver algún tipo de duda y obtiene una negativa por respuesta. Este tipo de situaciones pueden causar gran cantidad de estrés, ya que el sujeto además de sentirse frustrado e impotente, se siente despreciado por su entorno.
- **Acoso por parte de sus Compañeros o Superiores:** Si en el punto anterior el trabajador se veía privado del apoyo necesario para realizar satisfactoriamente sus tareas, en este caso se va más allá y no sólo se ve privado de apoyo, sino que además es objeto de burlas, insultos, intimidaciones, amenazas e incluso violencia física (lo que se conoce

como "mobbing" o acoso laboral). Se trata de uno de los casos más graves de estrés laboral en los que en muchos casos los empleados requieren de atención psicológica.

- **Utilización Inadecuada de las Posiciones de Poder:** Una mala gestión de la capacidad de mando por parte de aquellos que ostentan las posiciones de poder en el reparto de tareas y la toma de decisiones puede ser otra de las causas del estrés laboral. El modo en que un superior se relaciona con sus subordinados es una de las claves de la productividad y la competitividad. Pese a ello, aún hoy en día, continúa habiendo individuos que prefieren dar órdenes a gritos o tratar a sus empleados como esclavos, en lugar de poner en marcha otros tipos de liderazgo más productivos.
- **Falta de Reconocimiento:** La carencia de estímulos positivos hacia el trabajador cuando obtiene un logro beneficioso para la empresa, puede ser encontrarse entre las causas que producen estrés laboral. Este tipo de estímulos no necesariamente tiene por qué ser en forma de gratificación económica, en muchas ocasiones una simple felicitación por parte del jefe, por los resultados obtenidos, puede hacer al empleado sentirse valorado y aumentar su motivación en lugar de hacerle sentir que su trabajo se desprecia o no se tiene en cuenta. Dentro de este punto se encontrarían también aquellos casos en los que la posibilidad de promoción laboral es escasa o nula.
- **Condiciones Ambientales del Lugar de Trabajo:** Otra de las causas de estrés laboral puede ser una inadecuada gestión de los recursos básicos que el trabajador necesita para sentirse cómodo en su puesto de trabajo, como pueden ser la temperatura, la luz o en ocasiones, el silencio, que puede estar contaminado con ruidos desagradables, que impiden al empleado concentrarse adecuadamente cuando lo necesita.

2.2.6. Síntomas del Estrés Laboral¹⁸

Los síntomas del estrés laboral en los docentes pueden ser divididos en dos grandes grupos; por un lado, aquellos síntomas asociados a reacciones emocionales, y por otro, aquellos asociados a reacciones físicas. Estos síntomas pueden estar causados por diversos factores de los que ya hemos hablado.

2.2.6.1. A Nivel Emocional:

El estrés laboral puede alterar de modo significativo las reacciones emocionales ante el entorno, modificando los estados de ánimo y alterando el comportamiento del docente. Algunas de estas reacciones, como el mal humor o la irritabilidad, son fácilmente perceptibles por las personas del entorno; mientras que otras, como en el caso de la depresión, son más difíciles de percibir por los demás, ya que en ocasiones el docente tiende a fingir un estado emocional saludable, bien sea por miedo a ser rechazado o por no querer generar preocupaciones en los demás.

El estrés laboral puede originar uno o varios de los siguientes síntomas emocionales:

- Ansiedad
- Mal Humor
- Irritabilidad
- Miedo o temor
- Inseguridad
- Dificultades para concentrarse
- Dificultad para tomar decisiones
- Dificultad para enseñar
- Bajo estado de ánimo

¹⁸ Estreslaboral.info [Internet]. México: México D.F; 2010 [actualizado 30 Nov 2013; citado 11 Ene 2014]. Disponible en: <http://www.estreslaboral.info/sintomas-del-estres-laboral.html>

- Depresión

2.2.6.2. A Nivel Físico:

El estrés laboral también puede originar una serie de reacciones en el cuerpo del docente, alterando su sistema motor, digestivo, respiratorio o cardiovascular.

Entre los síntomas físicos más frecuentes podemos encontrar los siguientes:

- Problemas intestinales y/o estomacales
- Sudoración excesiva
- Hiperventilación
- Dolor de cabeza
- Mareos y náuseas
- Temblores
- Taquicardia
- Tensión muscular y contracturas.
- Hiposalivación (Sequedad de la boca)

No es poco frecuente que además de una combinación de los síntomas vistos anteriormente, el docente, incapaz de manejar el estrés laboral, sufra de insomnio. Esta dificultad para conciliar el sueño, acompañada generalmente por un incesante ir y venir de pensamientos negativos, preocupaciones y/o temores, no hace sino agravar el problema, pues la función reparadora que el sueño tiene sobre nuestro cerebro, se realiza de modo deficiente haciendo que el docente se levante cansado y malhumorado.

2.2.7. Consecuencias del Estrés Laboral¹⁹

Las consecuencias del estrés laboral afectan tanto al trabajador como a la organización. Dentro de las consecuencias para el trabajador, debemos distinguir entre aquellas que se manifiestan a nivel físico y las que lo hacen a nivel psíquico. Algunas de estas consecuencias pueden manifestarse a corto, medio o largo plazo dependiendo de la resistencia al estrés de cada individuo, de la intensidad de los estímulos o situaciones estresantes en el lugar de trabajo, así como de la prolongación en el tiempo de dicha situación sin tomar las medidas adecuadas.

A continuación, mostramos un listado o tabla que muestra algunas de las consecuencias del estrés laboral tanto para el trabajador como para la organización:

2.2.7.1. Para el Trabajador

❖ Consecuencias Psíquicas

- Deterioro cognitivo.
- Dificultad para concentrarse.
- Ansiedad y/o depresión.
- Dificultad para tomar decisiones.
- Dificultad para conciliar el sueño (insomnio).
- Trastornos sexuales.
- Trastornos de tipo afectivo.
- Desórdenes mentales como esquizofrenia o trastornos obsesivo-compulsivos.

¹⁹ Estreslaboral.info [Internet]. México: México D.F; 2010 [actualizado 30 Nov 2013; citado 11 Ene 2014]. Disponible en: <http://www.estreslaboral.info/consecuencias-del-estres-laboral.html>

❖ **Consecuencias Físicas**

- Hipertensión
- Arritmia
- Caída del Cabello
- Dermatitis
- Urticaria
- Disfunción Eréctil
- Eyaculación Precoz
- Disminución o aumento del apetito sexual
- Dolores crónicos
- Calambres
- Tics Nerviosos
- Contracturas Musculares
- Diarrea
- Estreñimiento
- Úlceras Pépticas
- Alteración del Sistema Inmune
- Migrañas
- Hipertiroidismo
- Hipotiroidismo

2.2.7.2. Para la Organización

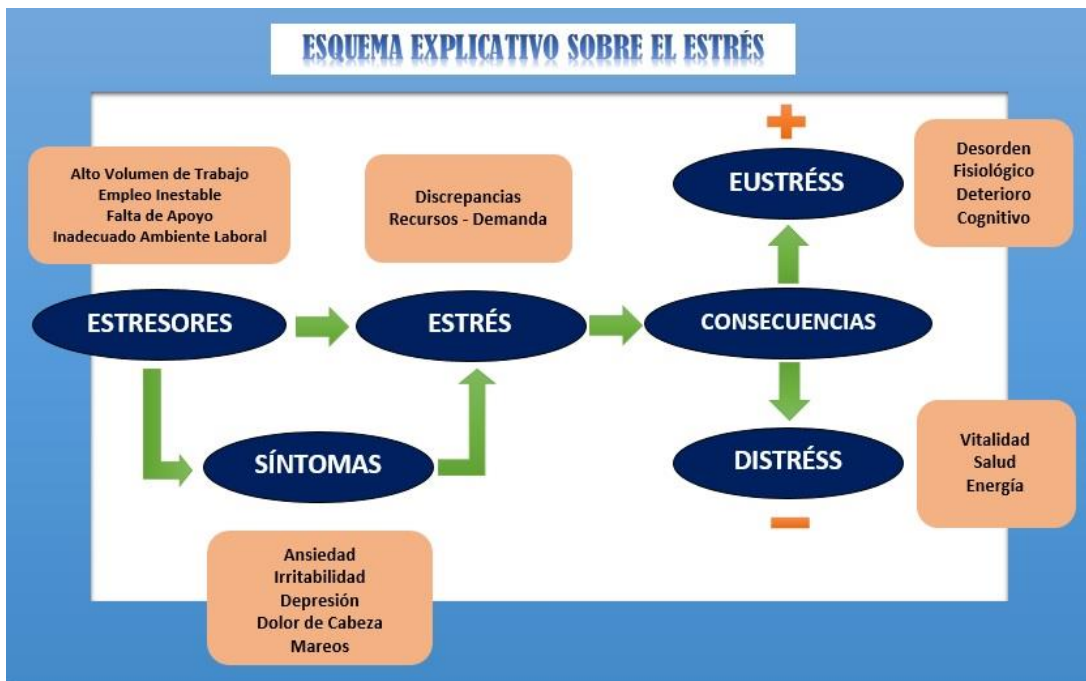
Las consecuencias del estrés laboral se extienden más allá del propio individuo y afectan a su entorno más inmediato. Es por ello fundamental para las empresas ser capaces de mantener controlados los niveles de estrés de sus empleados, ya que afectan directamente al rendimiento, productividad y competitividad de las mismas.

Éstas son algunas de las consecuencias que el estrés laboral implica para la empresa:

- Deterioro de las Relaciones Laborales
- Falta de Colaboración
- Abandono del Trabajo
- Aumento del Absentismo Laboral
- Incremento de Accidentes Laborales
- Mayor Número de Bajas por Enfermedad
- Bajo Rendimiento por Empleado
- Deterioro de la Calidad del Servicio
- Menor Productividad
- Aumento de Quejas por parte de los Clientes

Como vemos, los efectos del estrés laboral son más amplios de lo que pudiera parecer en un primer momento y afectan al trabajador, a la gente que le rodea y a la propia empresa.

Figura N° 1: Esquema Explicativo sobre el Estrés.



Fuente: Propia.

2.2.8. Fases del Estrés Laboral²⁰

Las fases fueron identificadas por primera vez en 1975 por el investigador Hans Selye y son las mismas independientemente del tipo de estrés laboral. La duración de las distintas fases dependerá de muchos factores, entre ellos, la resistencia al estrés propia de cada individuo.

2.2.8.1. Fase de Alarma: Esta es la primera de las fases del estrés laboral. Se trata de una reacción natural del organismo frente a un factor o causa estresante. Nuestro organismo comienza a prepararse para hacer frente a lo que considera una agresión externa que exige un esfuerzo extra. Es entonces cuando comienza a liberarse adrenalina y otras hormonas que pueden provocar síntomas como aceleración del ritmo cardíaco y la respiración, mayor presión arterial y ansiedad. Es generalmente una fase de corta duración

2.2.8.2. Fase de Resistencia: Si la situación o agresión externa se prolonga en el tiempo, el organismo pasa a un estado de resistencia activa frente a dicho estrés para evitar el agotamiento. El cuerpo se estabiliza o se “normaliza” y los síntomas tienden a reducirse cuando la situación empieza a estar bajo control. Sin embargo, durante esta fase, el trabajador consume una mayor cantidad de recursos (recursos que no son ilimitados). La duración de esta fase puede ser muy variable, dependiendo de la resistencia al estrés del empleado, en la que influyen tanto factores biológicos como psicosociales. Si los factores estresantes se prolongan demasiado en el tiempo, nuestro cuerpo pasa a la siguiente fase.

²⁰ Estreslaboral.info [Internet]. México: México D.F; 2010 [actualizado 30 Nov 2013; citado 11 Ene 2014]. Disponible en: <http://www.estreslaboral.info/fases-del-estres-laboral.html>

2.2.8.3. Fase de Agotamiento: Se trata de la última fase del estrés laboral y se caracteriza por un agotamiento de los recursos fisiológicos del trabajador. Es una fase de agotamiento físico y mental, en la que el organismo ya no puede seguir resistiendo las agresiones del entorno y que puede ocasionar consecuencias serias para la salud si se da de modo repetitivo y prolongado. El trabajador rinde por debajo de sus capacidades tanto física como mentalmente y puede volverse fácilmente irritable o perder toda motivación. Además, una exposición excesiva a ésta fase de agotamiento puede terminar por reducir la resistencia natural al estrés del empleado, como ocurre en el Síndrome de Burnout.

2.2.9. Síndrome de Burnout²¹

El Síndrome de Burnout (también llamado simplemente "Burnout" o "síndrome del trabajador quemado") es un tipo de estrés laboral conocido como crónico.

Esta patología, fue descrita por primera vez en 1969 y al principio se denominó "staff burnout", para referirse al extraño comportamiento que presentaban algunos oficiales de policía de aquella época. Posteriormente, en la década de los 70, se acuñó el término que conocemos hoy en día. En 1986, las psicólogas norteamericanas C. Maslach y S. Jackson definieron el Síndrome de Burnout como "un síndrome de cansancio emocional, despersonalización, y una menor realización personal, que se da en aquellos individuos que trabajan en contacto con clientes y usuarios".

El síndrome de Burnout se caracteriza por un progresivo agotamiento físico y mental, una falta de motivación absoluta por las tareas realizadas, y en especial, por importantes cambios de comportamiento en quienes lo padecen. Éste cambio de actitud, relacionado generalmente con "malos modales" hacia

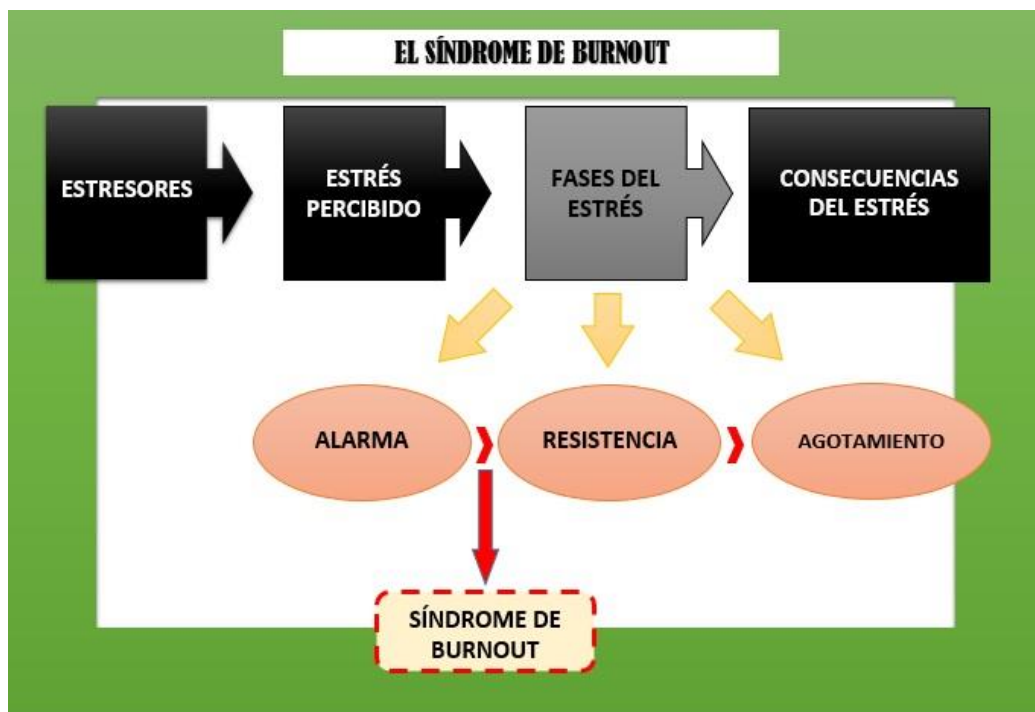
²¹ Estreslaboral.info [Internet]. México: México D.F; 2010 [actualizado 30 Nov 2013; citado 11 Ene 2014]. Disponible en: <http://www.estreslaboral.info/sindrome-de-burnout.html>

los demás o con un trato desagradable, es una de las características clave para identificar un caso de Burnout.

Este síndrome suele darse con mayor frecuencia en aquellos puestos de trabajo relacionados con atención a terceros, como docentes, personal sanitario o personas que trabajan en atención al cliente y puede llegar a ser motivo de baja laboral, ya que llega un momento en que el empleado se encuentra física y mentalmente incapacitado para desarrollar su trabajo.

En conclusión, Burnout es la respuesta del individuo o la respuesta frente a una situación permanente de estrés, caracterizado por cansancio emocional y psíquico.

Figura Nº 2: Esquema sobre el Síndrome de Burnout.



Fuente: Propia.

2.2.10. El Estrés Laboral en Docentes²²

El estrés laboral afecta a todo tipo de profesiones. Sin embargo, desde que, de acuerdo a los modelos anteriormente expuestos, el estrés laboral emerge de la interacción de las personas con sus condiciones de trabajo, se infiere que existan profesiones que por sus características organizacionales se encuentren en mayor riesgo de padecerlo.

Las profesiones de servicio o asistenciales son especialmente vulnerables debido a la responsabilidad con la gente.

La docencia se incluye dentro de esta categoría. Se ha demostrado que enseñar es un trabajo mentalmente muy estresante, aunque físicamente no lo sea tanto no sólo por las características intrínsecas del trabajo educativo, sino también por las condiciones donde este se desarrolla.

De hecho, La Organización Mundial de la Salud (2001) considera el enseñar dentro de las ocho ocupaciones más estresantes, casi con el mismo puntaje que el ser médico, paramédico o enfermera.

En la docencia como profesión de servicio, se tienen que establecer continuamente nuevas relaciones interpersonales, no solamente con su objeto de trabajo propiamente dicho que son los alumnos, sino también con sus colegas, sus superiores y los padres de familia. A lo que se le agrega que el docente es depositario de una serie de expectativas y responsabilidades: se concibe como un formador social, se espera que les otorgue a los alumnos una educación integral y de calidad.

La constante interacción social junto con el nivel de responsabilidad inherente a su puesto exige un alto nivel de involucramiento, compromiso y entrega. Implica estar sometido constantemente a demandas emocionales y

²² Instituto de Estudios Educativos y Sindicales de América (IEESA). *El Estrés Laboral en los Docentes de Educación Básica*. Dirección De Investigación. México; 2013.

cognitivas. Además de que tiene que realizar muchas actividades diferentes, y para la sobrecarga de trabajo que conlleva y el compromiso que se le exige es muy subvalorado socialmente y poco remunerado económicamente.

El peligro de la presencia de estrés laboral en los docentes es que puede acarrearle problemas de salud y poner en riesgo su rendimiento laboral afectando la calidad educativa, puesto que un profesor estresado y enfermo está menos motivado para desempeñar sus funciones adecuadamente. De tal manera que el tema de la salud en los docentes afecta no sólo al gremio si no a la sociedad en general.

2.2.11. El Burnout en la Profesión del Docente²³

El Síndrome tiene una manera particular de expresarse según la profesión de servicio de que se trate. Para el docente, el agotamiento se manifiesta en una incapacidad para ponerse en el lugar del alumno, ser empático con él, comprenderlo y establecer una comunicación interpersonal con un matiz afectivo, esto puede extenderse seguidamente a los familiares de los estudiantes que también reclaman la atención del docente.

La profesión docente es una de las ocupaciones asistenciales que se ha relacionado con el estrés. El estudio del estrés docente o Burnout se inició con Kyriacou Y Sutcliffe (1978), que observó que el Burnout en los maestros aparece como consecuencia de respuestas de tipo negativo como cólera o depresión. Santos (1983), utilizó el término "*erosión docente*" para describir el síndrome y Esteve (1987) el término "*malestar docente*".

La despersonalización, ocurre como un distanciamiento, consecuente de lo anterior, son frases típicas: ¡Estos chiquillos son insoportables!, ¡me tienen loca!, ¡estos padres son muy conflictivos!, ¡este muchacho no aprende porque no atiende!, ¡el pobre, su cabeza no da para más nada!, ¡él es un conductual! entre otras. La conducta despersonalizada y distanciada del maestro hacia el

²³ Aluja F., A. *Estrés, Salud y Personalidad en los Docentes*. España: Universitat de Lleida; 2003.

alumno provoca serias dificultades en el proceso docente-educativo: rechazo, indisciplina, falta de control de la clase, temores por parte del alumno, bloqueos, disminuye la seguridad del estudiante, su autoestima, esto a su vez trae consigo resultados deficientes que confirman la idea inicial ¡no aprenden porque son incapaces! Se justifica el fracaso proyectando la culpa hacia otros –los padres, el alumno- y se instala una baja autoestima profesional pues, aunque muchas veces no hay conciencia de lo que sucede el no cumplir con las expectativas genera angustia y sentimientos de incapacidad. También podemos señalar el Agotamiento Emocional acompañado de un sentimiento de Inadecuación Profesional, estos ocurren por el enfrentamiento que tiene el individuo al resistirse a seguir en ese estado, tanto es el esfuerzo que el simple hecho de hacerle frente te puede llevar a una gran depresión.

Figura N° 3: Características del Síndrome de Burnout.



Fuente: Propia.

Diversos factores pueden ser desencadenantes del estrés en el docente, es decir pueden facilitar la aparición del estrés y desencadenarlo. Estos factores pueden ser tanto internos como externos; ya que los factores internos conllevan un alto grado de variabilidad dependiendo de la persona que los presenta, analizaremos los factores externos o estresores que se relacionan directamente con el espacio en el que el docente desempeña su labor.

2.2.12. Estresores²⁴

Todo suceso, situación o persona que encontramos en nuestro medio ambiente externo puede ser estresor.

La respuesta al estrés es el esfuerzo de nuestro cuerpo por adaptarse o, con mayor precisión, por mantener la homeostasis. Experimentamos estrés cuando no podemos mantener o recuperar este equilibrio personal. Si no se percibe 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 producir 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.

Para el caso de los docentes hay ciertas similitudes en cuanto a muchos de ellos, los que mencionaremos a continuación son los más comunes.

2.2.12.1. Estresores del Medio Ambiente Laboral

Todos los Estresores son ambientales, en el sentido de que son parte del medio ambiente donde se labora, entendiendo por ambiental a las condiciones físicas del lugar de trabajo. Los extremos en la temperatura, pueden ser un ejemplo de un estresor del medio ambiente físico, demasiada o poca luz puede ser otro ejemplo. En pocas palabras, los estresores ambientales son, en este sentido, aspectos físicos del ambiente, percibidos normalmente por uno o más de los cinco sentidos.

²⁴ Rincondelvago.com [Internet]. México: Aprilnet; 1998 [actualizado 17 Nov 2013; citado 20 Ene 2014]. Disponible en: <http://html.rincondelvago.com/estres-laboral-html>

- ✓ **Espacio Físico:** El ambiente físico comprende todos los aspectos posibles, desde el estacionamiento situado a la salida de la Institución Educativa hasta la ubicación y el diseño del edificio, sin mencionar otros como la luminosidad y el ruido que llegan hasta el lugar de trabajo de cada trabajo.

Y en el propio lugar de trabajo otros aspectos físicos pueden ocasionar malestar y frustración. En un estudio realizado, se consideraron en orden de importancia la ventilación, la calefacción y el sistema de aire acondicionado.

Otra causa frecuente de malestar la constituyen el número, la ubicación y las condiciones de los servicios sanitarios.

De estos factores, ninguno de ellos relacionado directamente con el trabajo, merman la productividad. En un salón mal planeado o situado, la actitud y dedicación de los docentes ya son negativas antes de iniciarse la jornada.

- ✓ **Iluminación:** El sentido común nos dice que la calidad del trabajo disminuye cuando no hay luz suficiente. Por otra parte, se sabe que, si una iluminación defectuosa se prolonga largo tiempo, el sujeto puede sufrir trastornos visuales.

Al tratar este tema se debe atender a varios factores muy importantes: intensidad, distribución, resplandor y la naturaleza de la fuente luminosa.

La Intensidad, o grado de brillantez, es el factor que más a menudo se relaciona con la iluminación. No obstante, aún no se sabe hasta qué punto una buena iluminación contribuye al rendimiento. Sin duda el nivel óptimo depende de la índole de la tarea que va a ejecutarse.

La Magnitud del contraste entre el objeto y el ambiente general influye en la intensidad luminosa que se necesita. Mientras menor sea el contraste, mayor deberá ser la brillantez. El resplandor es otro factor que se combina con la intensidad, lo mismo que el tipo de iluminación.

Otro factor es la distribución de la luz en la sala o en el área de trabajo. Lo ideal es que la luz se distribuya de manera uniforme en todo el campo visual. La iluminación de un área de trabajo a una intensidad mucho mayor que la del área circundante, con el tiempo causará fatiga ocular.

Otro factor que produce la agudeza visual y ocasiona fatiga es el resplandor, que se debe a una luz de mayor intensidad de aquella a la que está acostumbrado al ojo. La brillantez proviene de una fuente luminosa o de superficies muy reverberantes. Este produce más equivocaciones en trabajos delicados en un lapso de apenas 20 minutos. No sólo ocasiona fatiga visual sino también disminución visual.

Una luz demasiado brillante puede atenuarse o excluirse del campo visual del docente. El mejor sistema de evitar el resplandor consiste en iluminar uniformemente el área de trabajo, en este caso, los salones donde dan clases.

También existe la necesidad fisiológica de contar con cierta cantidad de luz natural. Según investigaciones, el cuerpo humano necesita cierta dosis diaria de luz natural. De no recibirla, algunas funciones químicas no se realizan debidamente. Por ello es conveniente poseer ventanas panorámicas en los salones, para que la luz del sol rentre fácilmente y pueda crear un ambiente agradable y natural.

- ✓ **El Ruido:** El ruido se considera un sonido o barullo indeseable. Todavía no se sabe con certeza si merma la eficiencia del empleado, pues los datos aun no son muy claros.

Se sabe que ciertas intensidades pueden dañar el oído. Así, si un docente diariamente oye sonidos de cierto nivel durante largo tiempo, sin duda terminará por sufrir pérdida de la audición; o en todo caso, si este no es de alto volumen, sino de forma repetitiva, perderá la concentración del tema o clase que estaba desarrollando, generará un desgano y propiciará, de cierto modo, confusión entre sus estudiantes.

Algunos psicólogos afirman que el ruido puede alterar el equilibrio psíquico. Los docentes que trabajan en ambientes demasiado ruidosos tienden a ser más agresivos, desconfiados e irritables que los que laboran en una atmósfera normal.

No todos los sonidos son iguales. Hay ruidos que perturban mucho, otros que apenas se perciben y otros suaves y tranquilizadores. Se dan diferencias individuales en la tolerancia al ruido.

- ✓ **Color:** El color puede crear un ambiente laboral más agradable y mejorar la seguridad del docente.

Con el color también se evita la fatiga visual, puesto que cada matiz tiene diferentes propiedades de reflexión.

Los colores pueden crear ilusiones ópticas de tamaño y temperatura. Las paredes pintadas de colores claros comunican la sensación de mayor amplitud y apertura. Los decoradores dicen que los matices de azul y verde son colores fríos, mientras que el rojo y anaranjado son colores cálidos. También sostienen que el ser humano se muestra más excitable y animado en un cuarto de tono cálido, más relajado y tranquilo, en uno de tono fresco. Por ello es que la mayoría de salones

poseen colores cálidos, ya que, al ser la cantidad de estudiantes un poco alta por aula, los docentes necesitan la sensación de amplitud para que ninguno posea alguna sensación asfixiante o de encierro al ejecutar la enseñanza.

- ✓ **Temperatura y Humedad:** Una de las condiciones ambientales importantes es la temperatura. Por otro lado, la humedad es consecuencia del alto grado de contenido higrométrico del aire.

Todos hemos sentido los efectos que la temperatura y humedad tienen en nuestro estado de ánimo, nuestra capacidad de trabajo e incluso en nuestro bienestar físico y mental. El estado del tiempo y la temperatura nos afectan en forma diferente.

Cuando un docente realiza su clase en un ambiente cerrado, bajo techo, la temperatura y humedad se controlan bien, que estando a la intemperie, como se dan en ciertos casos por falta de coordinación u otros percances; aunque dependiendo del clima, puede que la experiencia de una clase a plena luz del día y con un clima agradable, pueda ser favorable para la comodidad y el desempeño del docente.

El cuerpo humano se adapta a muchas circunstancias. Podemos soportar temperaturas extremadamente altas y mantenemos la capacidad de trabajo en días calurosos y húmedos durante largos períodos.

La temperatura resulta tolerable o insoportable según el grado de humedad. La velocidad de circulación del aire sobre la piel repercute en la tolerabilidad de determinada temperatura y humedad. La corriente de aire facilita la evaporación y sudoración, con lo cual uno se siente más fresco.

Las investigaciones dedicadas al trabajo físico demuestran que las condiciones climatológicas adversas pueden influir en la calidad y cantidad de trabajo realizado. La efectividad del docente para enseñar merma en casos de calor y humedad excesivos, desvía su atención y la atención de los estudiantes a los efectos que éstos causan en sus cuerpos.

La motivación es un elemento decisivo en la eficiencia del docente cuando la temperatura es excesivamente alta o baja.

- ✓ **Higiene:** La higiene en el trabajo se refiere a un conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del docente, preservándolos de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico donde se ejecutan. En este caso, al estar rodeado de una gran cantidad de estudiantes, el docente debe establecer esas mismas normas para todos, ya que algunos pueden no tener las mismas costumbres de higiene del docente, ello puede ocasionar cierta contaminación en el aula, pudiendo afectar de alguna u otra forma la salud del docente como la de todos los demás presentes.

La higiene en el trabajo está relacionada con el diagnóstico y la prevención de enfermedades ocupacionales.

- ✓ **Seguridad:** La seguridad en el trabajo es el conjunto de medidas, técnicas, educativas, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras del ambiente, y para instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implantar prácticas preventivas. Su empleo es indispensable para el desarrollo satisfactorio del trabajo.

2.2.12.2. Estresores Extraorganizacionales²⁵

Cuando hablamos de este tipo de estresores, la referencia inmediata nos lleva a pensar en aquellos que aparecen fuera del ámbito de la empresa.

En este punto se deben tener en cuenta la incidencia tales como la formación, el desempleo, la relación trabajo – familia, pero además es importante ver cómo inciden sobre los trabajadores, los cuales, sin lugar a dudas, vuelcan esta problemática en el ámbito de las organizaciones.

El nivel de estrés surgido fuera de las organizaciones seguramente se fomentará con el adquirido dentro de las mismas dando como resultado una profundización de la enfermedad si ya se ha instalado.

- **La Formación:** La necesidad de formación existe cuando alguien necesita ayuda para aprender a trabajar de forma diferente, bien para hacer un trabajo distinto, bien para hacer el mismo trabajo, pero de forma diferente o bien para desarrollar un cambio de actitud hacia la prevención de riesgos en el ámbito laboral. Con lo cual se inicia la cadena tradicional de aprendizaje de un trabajador.

La formación es un estresor cuando no se produce y se exige al operador una adaptación a los cambios de la tarea y de la organización, se solicita un cambio de actitud o una forma diferente de hacer las cosas. Además, es una fuente de enriquecimiento personal que sirve como amortiguador del estrés individual, social y laboral. Para nosotros es una de las mejores formas de prevenir los riesgos para la salud de un puesto de trabajo o una organización.

²⁵ Buendía, J. *Estrés Laboral y Salud. España*: Editorial Biblioteca Nueva; 1998.

- **El Desempleo:** El concepto desempleo hace referencia a la situación de quien desea trabajar y no encuentra un lugar o persona que le pague y reconozca su capacidad, o se ha visto expulsado del mercado de trabajo por despido, jubilación anticipada o enfermedad / accidente. Es un tipo de experiencia que afecta tanto al individuo que la padece como si es a la sociedad donde se produce por sus repercusiones personales, familiares y sociales.

Es un tipo de experiencia que afecta tanto al individuo que la padece como si es a la sociedad donde se produce por sus repercusiones personales, familiares y sociales. Tanto la imposibilidad de conseguir un primer empleo (paro primario) como la pérdida del puesto de trabajo (paro secundario) representan una situación extremadamente aflictiva y nociva para la salud mental individual y familiar.

El desempleo es un estresor importante porque genera un deterioro de la salud psicofísica del operador afectando a todo su entorno y generando problemas que pueden tender a cronificarse con el consiguiente coste personal, socio familiar y laboral.

- **Relación Trabajo – Familia:** El trabajo y la familia son factores de interacción a los que debe enfrentarse una persona regularmente.

Los estresores en familia varían mucho en severidad y grado de continuidad. Hay breves crisis familiares que contribuyen igualmente al estrés a largo plazo. Un determinado fenómeno familiar puede ser fuente de estrés y también puede constituir una respuesta al ESTRÉS. Por lo tanto, el estresor familiar puede ser tanto variable dependiente como independiente. También puede operar como variable mediadora.

Aunque cualquier estresor en apariencia está basado en la familia puede ser originado por causas ajenas a ésta, resulta de importancia examinar la familia por si misma pueda no ser la fuente, puede ser la unidad dentro de la cual los estresores surgen, intercalan y ejercen un impacto significativo sobre la gente.

En resumen, se ha planteado como un estresor al no encontrar aún el apoyo adecuado por parte de las estructuras sociales, políticas y económicas, apareciendo conflictos relevantes como los derivados de las parejas de doble carrera que puede convertirse en un estresor relevante.

2.2.13. Manejo del Estrés²⁶

Landy y Conte (2005), dan a conocer que la reducción y el manejo del estrés se da en tres categorías: intervenciones primarias, secundarias y terciarias.

- ✓ **Estrategias de Intervención Primaria:** Estas tienen que ver con la modificación o eliminación de estresores en el escenario laboral, dan al trabajador mayor control sobre su puesto y ambiente de trabajo, lo que disminuye directamente los estresores y aumenta la satisfacción y el bienestar de los empleados

- ✓ **Estrategias de Intervención Secundaria:** Son las que involucran la modificación de respuestas a demandas o estresores inevitables; van dirigidas a la respuesta, su papel es el de controlar los daños. Los enfoques de prevención secundaria están alineados con estrategias de afrontamiento enfocadas a la emoción, las cuales buscan reducir la respuesta emocional al estresor, y pueden incluir, la evitación, minimización y alejamiento del estresor.

²⁶ Herrera P., Linda M. *Relación del Estrés con el Desempeño del Trabajador según su Edad, en el departamento de Ventas de una Embotelladora de Bebidas Carbonatadas* [Tesis]. Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Facultad de Humanidades; 2012.

- ✓ **Estrategias de Intervención Terciaria:** Están dirigidas a las consecuencias, para sanar los efectos negativos de los estresores, incluyen programas de asistencia para los empleados y uso de servicios de cuidado médico, psicoterapia individual, y asesoría de carrera.

2.2.14. Desempeño Laboral

El Desempeño Laboral son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Además, agrega, que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.²⁷

El desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual. Las revisiones del rendimiento laboral por lo general se llevan a cabo anualmente y pueden determinar que se eleve la elegibilidad de un empleado, decidir si es apto para ser promovido o incluso si debiera ser despedido.²⁸

²⁷ Gestipolis.com [Internet]. Venezuela; 2007 [actualizado 30 Jun 2011; citado 23 Ene 2014]. Disponible en: <http://www.gestipolis.com/canales8/ger/alcance-del-rendimiento-y-desempeno-laboral-en-la-organizacion.htm>

²⁸ Ehowenespanol.com [Internet]. Argentina: Demand Media; [actualizado 8 May 2014; citado 24 Ene 2014]. Disponible en: http://www.ehowenespanol.com/definicion-desempeno-laboral-info_149860/

2.2.15. Factores que intervienen en el Desempeño Laboral²⁹

Un empleado eficaz es una combinación de un buen conjunto de habilidades y un entorno de trabajo productivo. Muchos factores afectan el desempeño de los empleados que los gerentes deben ser conscientes y que deben trabajar para mejorar en todo momento. Para obtener el máximo rendimiento de los empleados, es necesario proporcionarles las herramientas que necesitan para tener éxito.

2.2.15.1. Estándares Gerenciales: Los estándares gerenciales pueden ser un factor en la motivación o la desmotivación de los empleados, de acuerdo con el recurso tecnológico de empleo Tech Republic. Los estándares gerenciales deben estar en consonancia con las obligaciones del trabajo descritas en la descripción del trabajo esbozado por los recursos humanos. Los antecedentes del empleado, incluyendo su historia educativa, también se indican en la descripción del puesto. Los gerentes deben mantener sus expectativas alineadas con las funciones asignadas al empleado. Al esperar más de un empleado de lo que fue contratado, o para los que sus antecedentes los ha preparado, puede disminuir el rendimiento del empleado.

2.2.15.2. Motivación: Para obtener el mejor rendimiento de los empleados, es necesario que haya algún tipo de motivación más allá del salario semanal. La motivación puede venir en forma de incentivos económicos, la oportunidad de participar en proyectos de la compañía, una carrera que conduzca a la gestión y la participación directa en la gestión de las tareas diarias. Una motivación eficaz puede crear una fuerza de trabajo productiva, pero la falta de los factores de motivación puede dejar a los empleados en busca de razones para dar su máximo esfuerzo.

²⁹ Pyme.lavoztx.com [Internet]. Argentina: Demand Media; [actualizado 23 Ene 2012; citado 24 Ene 2014]. Disponible en: <http://pyme.lavoztx.com/factores-que-afectan-el-desempeo-de-los-empleados-4442.html>

2.2.15.3. Compromiso: Los empleados que se sienten como si la empresa ha hecho un compromiso con ellos para que tengan éxito tienden a obtener mejores resultados, de acuerdo con *Personnel Systems Associates*³⁰. Un compromiso significa ofrecer un precio competitivo de remuneración y un paquete de beneficios, ofrecer asistencia en el pago de los gastos de educación superior del personal, el desarrollo de un programa de entrenamiento regular que mantenga a los empleados actualizados en los cambios de la empresa y que proporcione información pertinente para que los empleados hagan su trabajo y equipos de mejora para asegurarse de que los empleados tienen la tecnología más eficiente disponible para hacer su trabajo. El compromiso mostrado por la empresa se devuelve en forma de compromiso de los empleados.

2.2.15.4. Evaluaciones de los Empleados: Una evaluación eficaz de los empleados es un proceso interactivo en el que el director da su opinión sobre el desempeño del empleado y el empleado tiene la oportunidad de señalar lo que ha aprendido durante el año. Los administradores crean un plan junto con el empleado para el próximo año sobre cómo el empleado puede desarrollar y mejorar su rendimiento. Las evaluaciones integrales de los empleados son importantes para el funcionamiento continuo de los empleados.

2.2.16. El Desempeño Laboral en los Docentes³¹

Mientras la competencia es un patrón general de comportamiento, el desempeño es un conjunto de acciones concretas que nos dan un índice del rendimiento de un individuo en su trabajo.

³⁰ Personnel Systems Associates, Inc. se especializa en el campo de la compensación de los empleados, la formación, el rendimiento evaluación, y de personal de sistemas informáticos.

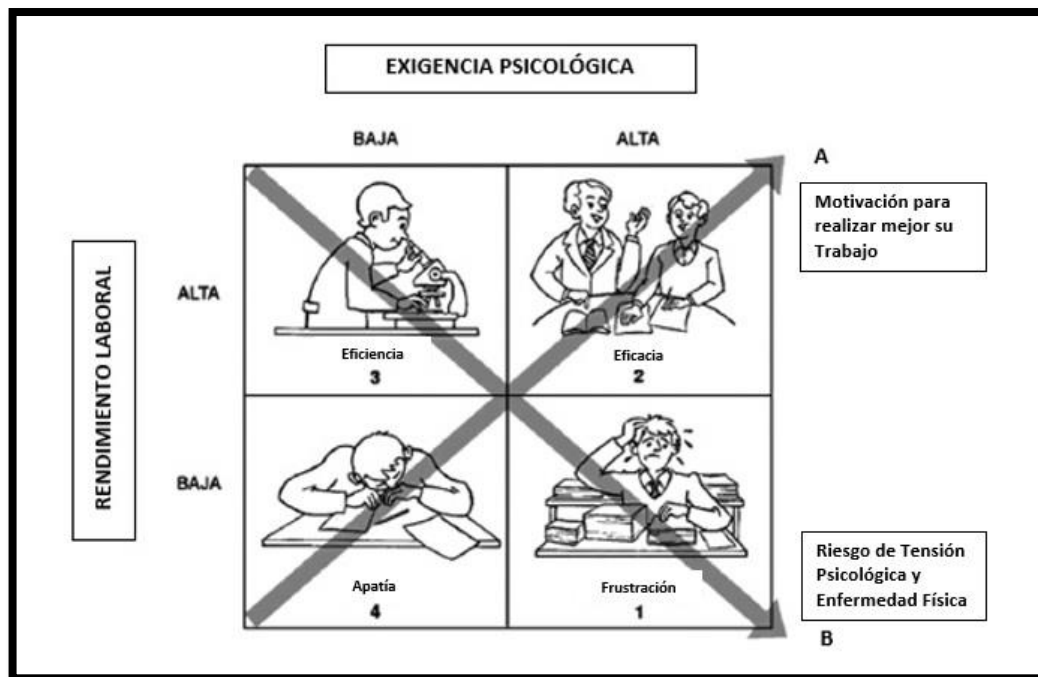
³¹ Palomino Z., Francisco C. *El Desempeño Docente y el Aprendizaje de los Estudiantes de la Unidad Académica de Estudios Generales de la Universidad de San Martín de Porres* [Tesis]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Educación; 2012.

Es así que Montenegro³² afirma: “El desempeño docente se entiende como el cumplimiento de sus funciones; éste se halla determinado por factores asociados al propio docente, al estudiante y al entorno. Así mismo, el desempeño se ejerce en diferentes campos o niveles: el contexto socio-cultural, el entorno institucional, el ambiente de aula y sobre el propio docente una acción mediante una acción reflexiva”. Y más adelante agrega el porqué es importante medir este desempeño: “El desempeño se evalúa para mejorar la calidad educativa y calificar la profesión docente.”

El desempeño docente está determinado por una intrincada red de relaciones e interrelaciones. En un intento por simplificar esa complejidad Montenegro Ignacio nos dice: “Podrían considerarse tres tipos de factores: los asociados al mismo docente, los asociados al estudiante y los asociados al contexto.” Y continúa señalando: “Entre los factores asociados al docente está su formación profesional, sus condiciones de salud, y el grado de motivación y compromiso con su labor. La formación profesional provee el conocimiento para abordar el trabajo educativo con claridad, planeación precisa, ejecución organizada y evaluación constante. A mayor calidad de formación, mejores posibilidades de desempeñarse con eficiencia. Así mismo, mientras mejores sean sus condiciones de salud física y mental, mejores posibilidades tendrán para ejercer sus funciones. La salud y el bienestar general dependen a su vez, de las condiciones de vida de la satisfacción de las necesidades básicas, incluyendo el afecto.

³² Montenegro, I. *Evaluación del Desempeño Docente: Fundamentos, Modelos e Instrumentos*. Colombia: Coop. Editorial Magisterio; 2005.

Figura N° 4: Relación entre Estrés y Desempeño Laboral



Fuente: Propia, basada en la de Vega S.

El desempeño se refuerza con el grado de compromiso, con la convicción que la labor educativa es vital para el desarrollo individual y social. Por ello es muy importante la manifestación constante de las actitudes que demuestren compromiso con el trabajo como son la puntualidad, el cumplimiento de la jornada, las excelentes relaciones con los estudiantes, la realización de las actividades pedagógicas con organización, dedicación, concentración y entusiasmo. Estos cuatro factores: formación, salud, motivación y compromiso se refuerzan de manera mutua y generan una fuerza unificadora que mantiene al docente en continuo mejoramiento y con un alto grado de desempeño.

El desempeño de los docentes es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de la enseñanza y desarrollar al máximo el potencial del estudiante, por esta razón debería haber un constante interés instituciones educativas por mejorar el desempeño de los docentes a través de concursos y capacitaciones, brindándoles un ambiente grato en donde desenvolverse.

2.2.17. Características del Desempeño Laboral en los Docentes³³

Las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

- ✓ **Adaptabilidad:** Se refiere a mantener de la efectividad de la enseñanza del docente en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.
- ✓ **Comunicación:** Se refiere a la capacidad que tiene el docente de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. Al buen empleo de la gramática, organización y estructura en comunicaciones.
- ✓ **Iniciativa:** Se refiere a la intención que tiene el docente de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar los objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.
- ✓ **Conocimientos:** Se refiere el nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales que posee el docente en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que tiene de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.
- ✓ **Desarrollo de Talentos:** Se refiere a la capacidad del docente para desarrollar las habilidades y competencias de sus estudiantes, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con su aprendizaje y el nivel que quiere que alcancen.

³³ Flores G., J. *El Comportamiento Humano en las Organizaciones*. Perú: Edit. Universidad del Pacífico; 1992.

2.2.18. Evaluación de Desempeño³⁴

Es un proceso dinámico mediante el cual se identifica el rendimiento que un colaborador logra en su puesto de trabajo, es una apreciación sistemática de un trabajador en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo, se apoya en el análisis de puestos y adicionalmente es utilizado para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y sobre todo su contribución a la organización.

Un sistema de evaluación del desempeño bien fundamentado ayuda a evaluar los procedimientos de reclutamiento, selección y orientación que se realizan dentro de una organización tomando en cuenta si el desempeño es inferior a lo estipulado, si es satisfactorio o excede lo esperado.

2.2.19. Tipos de Evaluación de Desempeño³⁵

La evaluación del Desempeño es un proceso estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el trabajador y si podrá mejorar su rendimiento a futuro.

La evaluación del desempeño es la forma más usada para estimar o apreciar el desenvolvimiento del individuo en el cargo y su potencial de desarrollo. Según James Stoner, evaluación del desempeño es: “El proceso continuo de proporcionar a los subordinados, información sobre la eficacia con que están efectuando su trabajo para la organización”. Dentro de la Evaluación de Desempeño Laboral tenemos cuatro tipos:

³⁴ Chiavenato, I. *Gestión del Talento Humano*. Colombia: Mc Graw Hill; 2002.

³⁵ Stoner, J. *Administración*. México: Edit. Prentice – Hall Hispanoamericana; 1980.

- 2.2.19.1. Evaluación de Desempeño Laboral de 90°:** En la evaluación de 90° se combinan objetivos y competencias. El cumplimiento de objetivos, se relacionan con aspectos remunerativos y las competencias se evalúan para su desarrollo.
- 2.2.19.2. Evaluación de Desempeño Laboral de 180°:** Se combinan la medición realizada por el jefe inmediato o supervisor y la autoevaluación del trabajador en el cumplimiento de los objetivos y competencias propias del puesto y el rendimiento del trabajador.
- 2.2.19.3. Evaluación de Desempeño Laboral de 270°:** La evaluación de 270° fue desarrollada con la intención de eliminar la subjetividad que puede producirse como resultado de una evaluación de 90 o 180, en esta evaluación le mide al trabajador su superior, existe una autoevaluación e interviene un factor más de medición que puede ser la evaluación de los subordinados si existen en su cargo de trabajo subordinados, o por los pares que son sus compañeros del equipo de trabajo o quienes se encuentran en el mismo nivel de responsabilidad.
- 2.2.19.4. Evaluación de Desempeño Laboral de 360°:** La evaluación de 360° también es conocida como evaluación integral es una herramienta cada día más utilizada por las organizaciones más modernas. Como el nombre lo indica, la evaluación de 360° pretende dar a los empleados una perspectiva de su desempeño lo más adecuada posible, al obtener aportes desde los ángulos: supervisores, compañeros, subordinados, clientes internos etc. Si bien en su inicio esta herramienta sólo se aplicaba para fines de desarrollo, actualmente está utilizándose para medir el desempeño, para medir competencias y otras aplicaciones administrativas.

2.2.20. Objetivos de la Evaluación de Desempeño³⁶

Los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño son los siguientes:

- ❖ Permitir condiciones de medida del potencial humano en el sentido de determinar su plena aplicación.
- ❖ Permitir el tratamiento de los Recursos Humanos como un recurso básico de la organización y cuya productividad puede ser desarrollada indefinidamente, dependiendo, por supuesto, de la forma de administración.
- ❖ Proporcionar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, teniendo presentes por una parte los objetivos organizacionales y por la otra, los objetivos individuales.
- ❖ Proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera en que el empleado lleva a cabo la labor correspondiente a su puesto.

2.2.21. Ventajas de la Evaluación de Desempeño³⁷

- ✓ Mejora el desempeño, mediante la retroalimentación.
- ✓ Políticas de compensación.
- ✓ Decisiones de ubicación.
- ✓ Necesidades de capacitación y desarrollo.
- ✓ Planeación y desarrollo de la carrera profesional.
- ✓ Imprecisión de la información.
- ✓ Errores en el diseño de puesto.

³⁶ Monografias.com [Internet]. México: Universidad de Guanajuato; 2011 [actualizado 16 Mar 2013; citado 28 Ene 2014]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos89/sistemas-evaluacion-desempeno/sistemas-evaluacion-desempeno.shtml>

³⁷ Chiavenato, I. *Gestión del Talento Humano*. Colombia: Mc Graw Hill; 2002.

- ✓ Desafíos externos (familia salud, finanzas, etc.)

2.2.22. Métodos de Evaluación de Desempeño³⁸

La importancia de la evaluación del desempeño condujo a la creación de muchos métodos para juzgar la manera en que el empleado lleva a cabo sus labores a partir de los resultados logrados antes de la evaluación.

2.2.22.1. Basados en Características

Son los que sirven para medir, hasta qué punto un empleado posee ciertas características, que la empresa considera importantes, son sencillos y fáciles de administrar.

- ✓ **Escalas Gráficas de Calificación:** Cada característica por evaluar se representa mediante, una escala en que el evaluador, indica hasta qué grado el empleado posee esas características.
- ✓ **Método de Escalas Mixtas:** Es una modificación de la escala básica, en lugar de evaluar las características en una sola escala, se dan tres descripciones específicas de cada característica: superior, promedio e inferior.
- ✓ **Método de Distribución Forzada:** Este método exige que el evaluador elija, entre varias declaraciones, a menudo puestas en forma de pares, que parecen igualmente favorables y desfavorables.

2.2.22.2. Basados en el Comportamiento

Estos permiten al evaluador identificar el punto en que cierto empleado se aleja de la escala, también se desarrollan para describir de manera específica que acciones deberían, o no exhibirse en el puesto.

³⁸ Alles, A. Desempeño por competencias Evaluación de 360. Edición Única. Argentina: Ed. Granica; 2002.

- ✓ **Método de Incidente Crítico:** Está relacionado con la conducta del evaluado, cuando esta origina un éxito o un fracaso, poco usual en alguna parte del trabajo. Tiene como ventaja abarcar todo el período evaluado y de este modo facilitar, el desarrollo y la autoevaluación por parte del empleado.

- ✓ **Escala de Observación de Comportamiento:** Enfoque de evaluación que mide la frecuencia observada en una conducta, la escala deberá estar diseñada para medir la frecuencia, con que se observa cada una de las preguntas.

2.2.22.3. Basados en los Resultados

Estos métodos evalúan los logros de los empleados, son más objetivos que los otros métodos y otorgan más autoridad a los empleados.

- ✓ **Mediciones de Productividad:** Es una forma para alinear a los empleados, con los objetivos de la organización, aunque muchas veces se puede contaminar por factores externos, sobre los cuales los empleados no tienen influencia.

- ✓ **Administración por Objetivos:** Califica el desempeño sobre la base del cumplimiento de metas fijadas, mediante acuerdo entre el trabajador y la empresa representada por su jefe. Es un sistema que conforma un ciclo, comienza por el establecimiento de metas, y termina volviendo al mismo punto, la descripción de la meta, se acompaña de una descripción detallada, de cómo hará ese empleado para alcanzarla, luego de un tiempo, el empleado hace su propia autoevaluación, sobre lo logrado en datos reales.

2.2.23. Evaluación del Desempeño del Docente³⁹

El proceso de evaluación del desempeño docente, no debe tener como meta reflejar en los profesores, los límites o las deficiencias de todo el sistema educativo. No se trata de encontrar un “culpable” de errores que pueda mostrar cualquier proceso de enseñanza. La evaluación del desempeño docente no es una “cacería de brujas”, esto sería absurdo y contrario a la naturaleza de la evaluación en sí misma.

La evaluación del desempeño docente tiene sentido, en cuanto brinda la oportunidad de abrir nuevos horizontes, un nuevo estilo de reflexión sobre la práctica educativa y sobre el perfil del educador ideal y necesario para el desarrollo de la sociedad venezolana.

Dentro de este orden de ideas, Rodríguez⁴⁰ expresa lo siguiente *“La evaluación del desempeño docente, es un proceso inminente dentro de la evaluación institucional. A través de la misma se asigna valor al curso de la acción. Es la formulación de juicios sobre normas, estructuras, procesos y productos con el fin de hacer correcciones que resulten necesarias y convenientes para el logro más eficiente de los objetivos”*

En este sentido, la evaluación del desempeño docente, se define como un proceso sistemático de obtención de datos válidos y fiables, con la única finalidad de valorar el efecto educativo real y significativo, que produce en los estudiantes el quehacer profesional de los docentes, en cuanto a sus capacidades didácticas, su emocionalidad, responsabilidad laboral, su dominio del contenido de la asignatura que imparte y la naturaleza de sus relaciones interpersonales con sus alumnos, colegas y directivos.

³⁹ Estrada, L. *El Desempeño Docente*. Venezuela: Universidad de Carabobo; 2010.

⁴⁰ Rodríguez, I. *El Desempeño de los Docentes de las Escuelas Básicas del Distrito Escolar N° 4 del Estado Aragua*. Venezuela: Universidad de Carabobo; 1999.

Por consiguiente, se infiere que el proceso de evaluación, consiste en proceder a conocer una realidad que existe en forma real, en constante movimiento, y en donde influyen una infinidad de factores evidentes y otros no tan evidentes. Dentro de una situación de esta naturaleza, la evaluación del desempeño docente resaltaría aquellas situaciones conflictivas, en las condiciones y acciones realizadas por el personal docente. De hecho, esta evaluación se convertiría en una actividad frecuente para la mejora de todo el proceso de aprendizaje.

Por esto, la evaluación del desempeño docente se plantea, como razón de ser, proponer hipótesis de mejora, sobre todo, a partir de un conjunto de datos e informes fundamentados en procesos de trabajos de investigación sobre el tema, con la máxima intervención posible de todos los involucrados, emitir un juicio valorativo sobre la amplitud, evolución, y complejidad de las variables que conforman el desempeño docente objeto del estudio.

Ahora bien, los resultados de la evaluación del desempeño docente pueden ser utilizados para impulsar la realización profesional, la autonomía, el desarrollo de la autoestima y la colaboración entre los educadores, o bien puede invertirse y promover recelos, sentimientos de culpabilidad, competencia desleal, miedos y rechazos del personal docente a cualquier proceso de evaluación, debido a las desviaciones de que pueda ser objeto la evaluación y sus consecuencias para los docentes.

2.2.24. Funciones de la Evaluación del Desempeño del Docente⁴¹

Una adecuada evaluación del desempeño docente debe cumplir, por lo menos, las funciones siguientes:

- ✓ **Función Diagnóstico:** La evaluación debe describir el desempeño docente del profesor en un período determinado y preciso, debe constituirse en síntesis de sus aciertos y desaciertos más resaltantes tal

⁴¹ Estrada, L. *El Desempeño Docente*. Venezuela: Universidad de Carabobo; 2010.

cual como se presentan en la realidad, de modo que le sirva a los directores, a los jefes de Departamentos y de las Cátedras correspondientes, y al mismo profesor evaluado, de guía para la derivación de acciones de capacidades y superación, tanto en lo profesional, como en la dimensión personal integral, de modo que contribuya a la superación de sus imperfecciones.

- ✓ **Función Instructiva:** El proceso de evaluación en sí mismo, si es producto del desarrollo de un trabajo de investigación, debe producir una síntesis de los principales indicadores del desempeño docente de los educadores. Por lo tanto, las personas involucradas en dicho proceso se instruyen, aprenden del proceso de evaluación realizado, incorporan una nueva experiencia de aprendizaje como profesionales de la docencia y como personas.
- ✓ **Función Educativa:** Cuando el proceso de evaluación del desempeño docente se ha desarrollado de modo adecuado; como consecuencia del mismo, el profesor percibe que existe una importante relación entre los resultados de la evaluación de su desempeño docente y las motivaciones y actitudes que él vive en sí mismo hacia su trabajo como educador. Por consiguiente, a partir del hecho de que el profesor conoce el cómo es percibida su labor profesional por los directivos, colegas y alumnos, tiene la oportunidad de trazarse estrategias para erradicar las insuficiencias a él señaladas.
- ✓ **Función Desarrolladora:** Esta función de la evaluación del desempeño docente, se percibe como la de mayor importancia para los profesores evaluados. Esta función desarrolladora se cumple, cuando como resultado del proceso de evaluación del desempeño docente, se incrementa el proceso personal de madurez del evaluado; es decir, el docente se torna capaz de autoevaluar crítica y permanentemente su desempeño docente; y en consecuencia, reduce el temor a sus propios errores y límites; sino, que aprende de ellos, y adquiere una nueva

actitud que le ayudará a ser más consciente de su trabajo. En efecto, toma conciencia y comprende con más claridad de todo lo que no sabe y necesita conocer; y como resultado de este proceso de madurez personal, la necesidad de perfeccionamiento se convierte en su tarea existencial como profesional y como persona.

2.2.25. Fines de la Evaluación del Desempeño del Docente⁴²

Existe un cierto consenso en considerar que el principal objetivo de la evaluación docente es determinar las cualidades profesionales, la preparación y el rendimiento del educador.

En la aplicación práctica de sistemas de evaluación del desempeño de los maestros y en la literatura que trata este importante tema, podemos identificar varios posibles fines de este tipo de evaluación. Entre dichos fines figuran los siguientes:

- **Mejoramiento de la Institución Educativa y de la Enseñanza en el Aula:** Los profesores son importantes defensores de este punto de vista. El mismo entraña un desarrollo educativo continuo a lo largo del cual una persona puede mejorar, una preferencia por evaluaciones formativas en vez de sumativas, y un fuerte vínculo con las actividades de desarrollo profesional.

Cuando se integran eficazmente el desarrollo profesional, la evaluación del profesorado con la mejora de la escuela, se logra una mayor eficacia.

⁴² Palomino Z., Francisco C. *El Desempeño Docente y el Aprendizaje de los Estudiantes de la Unidad Académica de Estudios Generales de la Universidad de San Martín de Porres* [Tesis]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Educación; 2012.

Muchos de los directivos de la enseñanza universitaria no han pensado nunca en integrar los esfuerzos de eficacia o mejora de la escuela en el proceso de evaluación para el crecimiento profesional de los docentes. Esto ocurre porque tienen una tendencia a añadir nuevas iniciativas en vez de examinar de qué forma se podrían adaptar los esfuerzos de mejora a los procesos de evaluación existentes.

Resulta especialmente adecuado integrar la evaluación de profesorado y la mejora de la universidad en aquellos sistemas en que se están utilizando modelos de evaluación que sirven para establecer objetivos. En dichos contextos, se puede pedir a los profesores que hagan de la mejora de la cátedra a partir de su objetivo de crecimiento y, por tanto, parte del proceso de evaluación. La mejora de la enseñanza proporciona otra opción a la hora de que los profesores determinen sus objetivos de rendimiento.

- **Responsabilidad y Desarrollo Profesional:** Los maestros y sus asociaciones profesionales son los defensores principales de este punto de vista. Entraña una fuerte visión de la enseñanza como profesión con sus propios estándares, ética e incentivos intrínsecos para la persona consagrada. Aun cuando las responsabilidades son un elemento clave en este punto de vista, la responsabilidad aquí se refiere fundamentalmente a la profesión y a sus estándares de práctica y ética, más que hacia entidades externas.

Valdés, H.⁴³ Sostiene que: “La evaluación de profesorado puede servir a dos propósitos básicos: responsabilidad y desarrollo profesional. El primero de ellos implica la reunión de datos para determinar el grado en que los profesores han alcanzado niveles mínimos aceptables de competencia y definido los estándares que deben lograr. El interés por la responsabilidad ha tendido a dominar los pensamientos y las acciones de los directivos responsables de la evaluación de los profesores”.

⁴³ Valdés, H. *Evaluación del Desempeño Docente*. Ciudad de México; 2006.

Como se puede notar en las teorías citadas, el estrés engloba una serie de síntomas, patologías y señales de alerta que pueden llegar a afectar a la persona en su vida laboral; es por eso que la importancia de esta investigación radica en identificar si el estrés es un factor influencia relevante en el desempeño de los docentes, para así lograr que la Institución Educativa tenga una producción académica.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Absentismo Laboral: Ausencia o abandono del puesto de trabajo y de los deberes ajenos al mismo. Incumpliendo las condiciones establecidas en el contrato de trabajo.

Adaptabilidad: Capacidad para resolver problemas y reaccionar de manera flexible a las exigencias cambiantes e inconstantes del ambiente. Capacidad para acomodarse a los cambios sin que ello redunde en una reducción de la eficacia y el compromiso.

Adrenalina: También llamada epinefrina, produce un aumento del ritmo cardíaco y la respiración, estrecha los vasos sanguíneos, aumenta la velocidad con que circula la sangre y dilata los bronquios, aumentando la entrada de oxígeno en el organismo. Además, esta hormona disminuye la irrigación sanguínea cerca de la piel y en el sistema digestivo, con objeto de aumentar la energía disponible en los músculos. La adrenalina constituye un elemento decisivo del mecanismo de “lucha o huida” del sistema nervioso simpático.

Ambiente Laboral: Conjunto de factores interdependientes, materiales o abstractos, actuando directa o indirectamente en la calidad de vida de las personas y los resultados de su trabajo.

Comportamiento Organizacional: Estudio y la aplicación de los conocimientos acerca de la forma en que las personas se comportan individual y grupalmente en las organizaciones.

Cortisol: Más conocido como "la hormona del estrés", pausa o ralentiza temporalmente las funciones de reparación y renovación de los tejidos, modificando el metabolismo de hidratos de carbono, proteínas y grasas. Su función fundamental es la de proveer rápidamente de energía extra al organismo ante una situación de emergencia, y lo hace liberando grandes cantidades de glucosa en la sangre. Además, disminuye la actividad de otras funciones corporales, como el sistema inmunológico, la digestión o el crecimiento, para aumentar los recursos disponibles.

Desempeño Laboral: Actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

Despersonalización: Alteración de la percepción o la experiencia de uno mismo de tal manera que uno se siente "separado" de los procesos mentales o cuerpo, como si uno fuese un observador externo a los mismos.

Distress: Estrés desagradable. Es un estrés que ocasiona un exceso de esfuerzo en relación a la carga, va acompañado siempre de un desorden fisiológico.

Docente: Individuo que se dedica a enseñar, imparte conocimientos enmarcados en una determinada ciencia o arte.

Dopamina: Es conocido popularmente por ser el neurotransmisor encargado de las sensaciones placenteras. Sin embargo, también participa en la toma de decisiones, la regulación del aprendizaje o la memoria y la coordinación muscular. Ante una situación de estrés agudo

o puntual, el organismo reacciona liberando dopamina, sin embargo, cuando éste se prolonga demasiado en el tiempo o se hace crónico, se ve afectada esta función de producción de la hormona, lo que puede acabar provocando depresión, al reducir la capacidad de sentir placer o disfrutar de la vida del individuo.

Efectividad: Capacidad o facultad para lograr un objetivo o fin deseado, que se han definido previamente, y para el cual se han desplegado acciones estratégicas para llegar a él.

Equilibrio Emocional: Respuestas emocionales adecuadas que un individuo brinda hacia el entorno que lo rodea.

Escala Gráfica: Representación dibujada en un plano o mapa de la escala unidad por unidad, donde cada segmento muestra la relación entre la longitud de la representación y el de la realidad.

Estándares de Desempeño: Conjunto de referentes que constituyen un marco orientador para la evaluación de los procesos de gestión educacional de los establecimientos y sus sostenedores.

Estrategia: Conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un determinado fin o misión.

Estrés: Reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada.

Estrés Laboral: Tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo.

Estresores: Cualquier suceso, situación, persona u objeto, que se percibe como estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés en la persona evaluada.

Eustrés: Estrés positivo, aquel que nos permite adaptarnos a los cambios y reaccionar rápidamente y con mayor fuerza ante los problemas y peligros que debemos enfrentar.

Evaluación de Desempeño: Proceso sistemático y periódico de estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con el que las personas llevan a cabo las actividades y responsabilidades de los puestos que desarrollan.

Habilidades Organizativas: Agilidad mental para reducir a sistema un procedimiento, una acción, la disposición de partes de un sistema, etc. Es decir, coordinar un conjunto de cosas o partes de acuerdo a un ordenamiento que los relaciona entre sí para su funcionamiento.

Patología: Grupo de síntomas que padece una persona, asociadas a un determinado problema.

Potencial Humano: Conjunto de conocimientos, habilidades y competencias que posee una persona, lo que posibilita su rendimiento exitoso en cualquier puesto de su nivel o en otro superior y dentro de la Organización.

Procedimientos: Conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.

Productividad: Relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción.

Respuesta Fisiológica: Es la reacción que se produce en el organismo ante los estímulos estresores.

Recurso Humano: Personas con las que una organización cuenta para desarrollar y ejecutar de manera correcta las acciones, actividades, labores y tareas que deben realizarse y que han sido solicitadas a dichas personas.

Síndrome de Burnout: Padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido.

CAPÍTULO III

DESARROLLO DE LA METODOLOGÍA

3.1. DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA

INSTITUCIÓN EDUCATIVA C.E.B.A “ISAAC NEWTON”

3.1.1. La Institución Educativa

El C.E.B.A. “ISAAC NEWTON” fue creado por la UGEL 03 con el objeto de brindar una educación de calidad a los adolescentes, jóvenes y adultos que en muchos casos no pudieron seguir, pero que anhelan hacerlo, son aquellas personas que encuentran dificultades de asistencia a sus estudios por situaciones laborales de trabajo, falta de ingresos económicos y otros que no les permite seguir estudiando en el sistema educativo para menores, por lo cual no se les puede abandonar. La Ley General de Educación N° 28044 reconoce que la educación de calidad es un derecho fundamental de todos y una condición indispensable para el desarrollo sostenido del país.

3.1.2. Características de la Institución Educativa

- ❖ Su población educativa son todas aquellas personas, a partir de los 14 años de edad que trabajen y tengan dificultades para asistir al sistema regular formalmente, aún a la nocturna o al no escolarizado, teniendo en

- ❖ cuenta que las personas necesitan aprender para su desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo toda su vida.
- ❖ Utiliza el sistema de Universidad Abierta o Aulas Abiertas, el participante puede iniciar sus estudios cuando lo necesite, dejar de estudiar cuando lo requiera o lo necesite y lo vuelva a retomar sin causarle perjuicio alguno para volverlo a seguir y terminarlos.
- ❖ El sistema le permite estudiar en sus tiempos y horas libres disponibles sin desmerecer las nociones de la responsabilidad y el aprendizaje por convicción y beneficio personal, sin causar perjuicios laborales o de tiempo.
- ❖ Los contenidos educativos son propuestos por el Ministerio de Educación para los ciclos, inicial, intermedio, avanzado, los mismos son tratados en los documentos respectivos para los participantes, clasificados en sus contenidos básicos y elementales por profesores.
- ❖ La calificación es vigesimal de acuerdo a las normas vigentes, si un participante sale desaprobado o presenta deficiencia en la expresión, recibe un refuerzo a través de una solicitud de una tutoría personalizada, de tal manera que, no accede al curso siguiente si lo desaprueba, necesariamente tiene que aprobarlo. Los estudios tienen una duración de 8 meses con un mes más de vacaciones. Si el participante voluntariamente solicita acceder a otra asignatura habiendo aprobado la del grado anterior, puede hacerlo sin perjuicio del grado que corresponda, avanzando según su capacidad.

- ❖ Tiene cobertura a nivel jurisdiccional, puede aperturar sedes en cualquier lugar del país, pero en la jurisdicción donde se ubica su sede. Debe coordinar con el Ministerio de Educación para formalizar y regularizar a ese nivel los estudios de los participantes poniendo la sede bajo la autoridad que corresponda para todos los fines, como así mismo para el cumplimiento de las normas institucionales pedagógicas y administrativas.

3.1.3. Actividad de la Institución Educativa

El C.E.B.A “ISAAC NEWTON” se dedica a brindar una educación de calidad a una población promedio de 300 estudiantes en los ciclos educativo inicial, intermedio y avanzado de adolescentes, jóvenes y adultos.

3.1.4. Visión y Misión de la Institución Educativa

3.1.4.1. Visión

Formar adolescentes, jóvenes y adultos críticos de la sociedad, comprometidos en el desarrollo y bienestar de su familia, comunidad y país, a través de: una educación integral con currículo flexible diversificado, basado en una enseñanza de aprendizaje activo, científico y con proyectos innovadores; docentes profesionales comprometidos con su desempeño laboral; una comunidad educativa identificada y coherente con los principios de nuestra Institución Educativa.

3.1.4.2. Misión

Somos una institución educativa de excelencia académica con prácticas de ciudadanía, con un servicio educativo que reúne las condiciones técnico-pedagógicas, ambientales, sanitarias para promover equidad educativa en el presente y darle vida al futuro con educación.

3.1.5. Objetivo

Nuestro objetivo se orienta a la población menos favorecida, con bajos recursos económicos de las zonas marginales de pobreza o en extrema pobreza, que laboran sin horario de trabajo, ni de descanso definido.

3.1.6. Valores

Nuestra Institución Educativa, asume los siguientes valores ético-morales:

- ✓ Respeto
- ✓ Lealtad
- ✓ Honradez
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Veracidad
- ✓ Solidaridad
- ✓ Amor
- ✓ Conservación del Ambiente

3.1.7. Organización

La estructura organizacional se divide en las siguientes áreas:

A) ÓRGANO DE DIRECCIÓN

- Dirección

B) ÓRGANO DE APOYO

- Área Legal
- Área de Administración
- Secretaría
- Personal de Mantenimiento

C) ÓRGANO DE EJECUCIÓN

- Docentes de Primaria y Secundaria

3.1.8. Análisis FODA

3.1.8.1. Fortalezas

- Actitud positiva para el cambio y deseo de superación.
- Infraestructura aceptable.
- Organización interna acorde al programa.
- Profesores y tutores seleccionados rigurosamente.
- Material didáctico elaborado acorde al currículo propuesto por el Ministerio de Educación.
- Motivación constante.
- Capacidad de innovación.

3.1.8.2. Oportunidades

- Oferta constante por la educación básica alternativa.
- Cooperación por parte de las organizaciones y/o instituciones aledañas.
- Apoyo directo por parte de la Gestión Institucional Central a nivel nacional.
- No existen otros programas de la misma naturaleza en la jurisdicción.

3.1.8.3. Debilidades

- El Plan Curricular no cumple con las expectativas y necesidades básicas de los participantes.
- Ausencia de personal capacitado para trabajar en este sistema e inexistente plan de capacitación para éstos.
- El material para la educación virtual es costoso.
- Baja autoestima de muchos de los participantes.
- Metodología ausente para la educación a distancia.

- Problemas de aprendizaje por parte de los participantes.
- Deficiente servicios básicos en la infraestructura.
- Dificultades de permanencia en el programa de parte de los participantes por situación económica laboral.

3.1.8.4. Amenazas

- Presencia de personas foráneas que dañan la integridad de la Institución.
- Alto índice de alcoholismo, drogadicción por parte de los miembros de la comunidad.
- Elevado índice de violencia.

3.2. ANÁLISIS DEL MODELO

En esta etapa desarrollamos un modelo que engloba todo lo investigado junto con el manejo y tratamiento del estrés, aplicado a la Institución Educativa C.E.B.A. "ISAAC NEWTON". Lo que se busca es reducir y manejar el estrés en los docentes de dicha institución, para lograr este objetivo será necesario implementar ciertas estrategias y técnicas

El siguiente modelo está elaborado con el objetivo de visualizar la influencia que tiene el estrés en el desempeño laboral y que con ciertas y estrategias y técnicas se puede llegar a un resultado más positivo.

Una vez analizada la información recolectada se plantean las siguientes estrategias y técnicas para contrarrestar los factores estresantes que influyen negativamente en el desempeño del docente:

3.2.1. Estrategias a Nivel Laboral

Estas estrategias proporcionarán al docente lo necesario para poder lidiar con el estrés que conlleva un volumen y ritmo de trabajo alto, un elevado nivel de responsabilidad, etc.

3.2.1.1. Distribución del Volumen y Ritmo de Trabajo

- Dejar un tiempo para pensar. Evitar “exprimirse” hasta el agotamiento.
- Utilizar una agenda donde se anoten todas las actividades, indicando el tiempo que ocuparán. No anotar más cosas de las que se puedan hacer. Planificar el día desde su inicio.
- Distribuir el área de trabajo de manera tal que se puedan desarrollar mejor las actividades cotidianas.

3.2.1.2. Salir de la Rutina

- Cuando en una tarea no se avanza, realizar otra o hacer una pausa, y si es posible salir unos minutos del lugar.
- Ser creativo al preparar tus clases ayudaría mucho en el aprendizaje, tanto por parte de los estudiantes como del docente.
- Sustituir sus acciones comunes por actividades físicas, como utilizar escaleras en lugar del elevador, aprovechar cualquier oportunidad para caminar, etc.

3.2.1.3. Tomar la Responsabilidad como un Desafío

- Percibir tareas y los contratiempos como desafíos que le permitirán el crecimiento, y no como situaciones amenazadoras.

- Percibir el esfuerzo mental extra como el desarrollo de sus habilidades cognitivas.

3.2.2. Estrategias a Nivel Social

Estas estrategias te permitirán relacionar a un nivel más profundo con las personas que son parte de tu entorno laboral, ya sea con tus colegas o superiores.

3.2.2.1. Apoyarse en los Demás

- Pedir ayuda a sus colegas o superiores. Hablar de problemas, ideas o confusiones con otras personas, ayuda a disminuir la sensación de frustración.
- Trabajar en equipo resulta beneficioso para ambas partes construyendo un lazo de confiabilidad el uno del otro.

3.2.2.2. Construir Buenas Relaciones con sus Compañeros

- El odio y el rencor no ayudan a avanzar. El perdón, la comprensión, la tolerancia resulta la mejor opción para resolver conflictos.
- Interpretar las situaciones correctamente. Es posible que cambiando la forma de ver los conflictos, se reduzca el malestar y pueda proponerse otras soluciones.
- Admitir y los puntos de vista de los demás y expresar honestamente los suyos.

3.2.3. Estrategias a Nivel Ambiental

3.2.3.1. Personalizar el Área de Trabajo

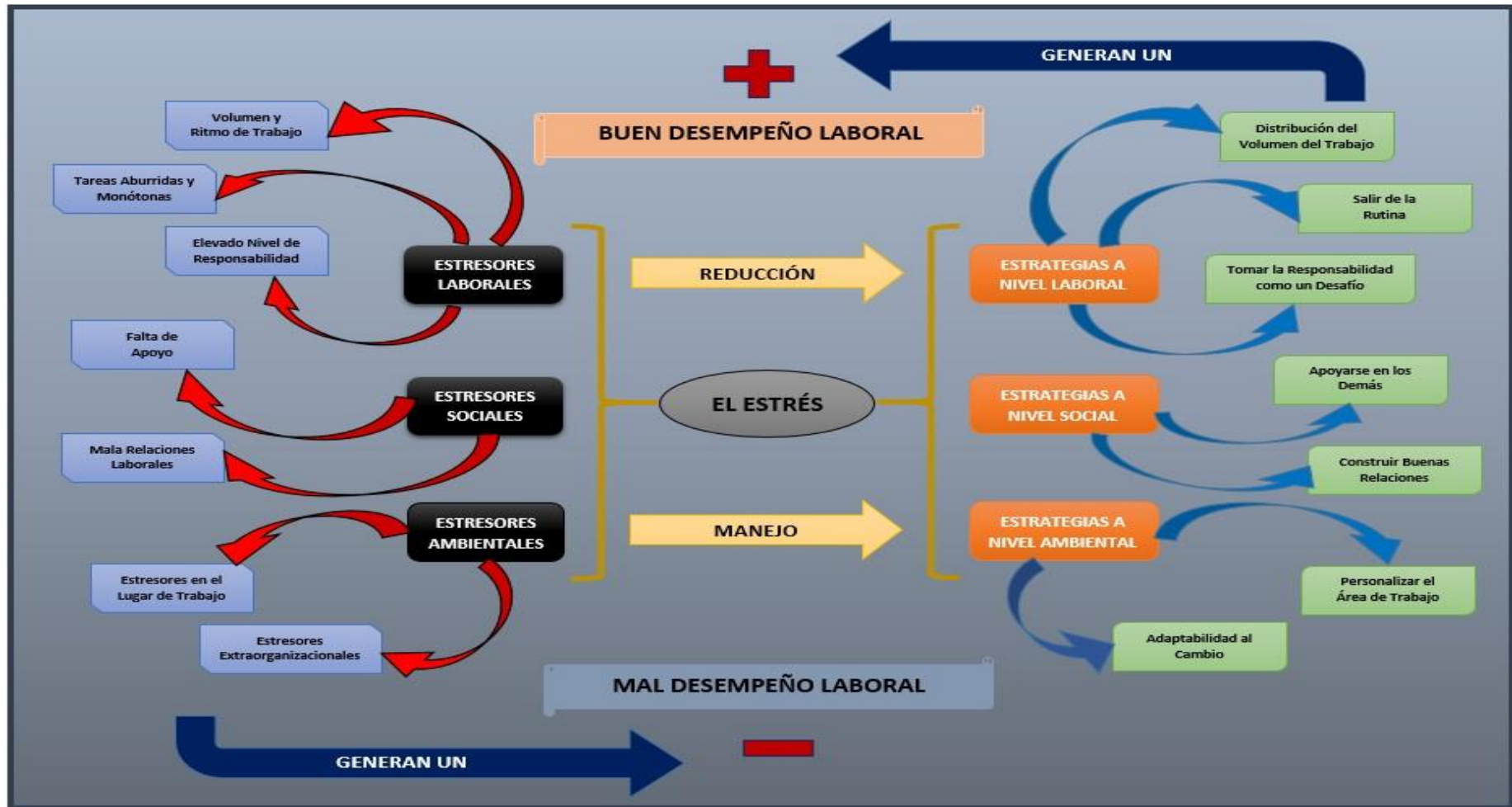
- Modificar el área de trabajo con las cosas que les agraden.
- Establecer normas y procedimientos claros para llevar la higiene en el salón de clase.
- Mantener el ambiente del aula fresco y seco, abrir las ventanas, es mejor recibir la brisa del viento de forma natural que con un ventilador.
- Adaptar la iluminación dependiendo del tipo de tarea que se esté llevando a cabo (exposición o clase).
- Coordinar con los demás docentes para mantener el ruido o bulla al mínimo para sostener una buena concentración.

3.2.3.2. Adaptabilidad al Cambio

- Manejar más de una alternativa en cuanto a opciones de trabajo, esto sería útil si se llega a presentar una crisis.
- Evitar una relación de codependencia entre el trabajo y la familia. Manejar de forma separada ambas situaciones y no dejar que una influya en la otra.

3.3. MODELO PARA REDUCIR Y MANEJAR LOS FACTORES ESTRESANTES

Figura N° 5: Modelo sobre el Manejo del Estrés y un Mejor Desempeño Laboral.



Fuente Propia.

3.4. REVISIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE RESULTADOS

3.4.1. Selección del Instrumento de Medición

3.4.1.1. Medición del Estrés

Para la medición del estrés se utilizó un modelo basado en el cuestionario de Karasek, Este instrumento consta de 41 ítems que conciernen al ambiente de trabajo, las relaciones del entorno profesional y al trabajo en sí.

El cuestionario está basado en el modelo de demanda-control-apoyo social de Robert Karasek, y ampliado por Jeffrey V. Johnson. Este instrumento es una versión al idioma español del cuestionario original del autor realizado por J. Román en el 2000 en el Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores. El modelo demanda-control de Karasek es uno de los modelos más actuales y representativos del enfoque de la evaluación de los riesgos psicosociales y sus consecuencias sobre el bienestar de los trabajadores.⁴⁴

A partir de los aportes de este autor, el modelo fue diseñado para abarcar los factores estresantes a los que está expuesto el docente del C.E.B.A.

El cuestionario fue aplicado a cada docente del C.E.B.A. de manera individual, por un mismo investigador.

⁴⁴ *Fatiga y Tipo de Trabajo según el Modelo de Karasek, en Condiciones Laborales de Restricción. Salud y Trabajo. 2004; 5(1): 23-41.*

3.4.1.2. Evaluación de Desempeño

Para la medición de la segunda variable se utilizó el modelo de cuestionario de desempeño docente de Rogelio Callomamani.⁴⁵ Este instrumento consta de 25 ítems que presentan 6 dimensiones fundamentales:

- Dominio de Contenidos.
- Planificación Docente.
- Medición de Aprendizaje.
- Evaluación de Aprendizaje.
- Integración de Teoría y Práctica.
- Actitudes y Valores.

El cuestionario fue aplicado a cada estudiante del C.E.B.A. de manera colectiva, por un mismo investigador.

3.4.2. Aplicación de los Instrumentos de Medición

3.4.2.1. Cuestionario para la Medición del Estrés

Se aplicó el instrumento de medición del estrés el día domingo 01 de febrero de 2015 en el horario de 11:15 am a 2:00 pm, ya habiendo contado con la presencia de la totalidad del profesorado. Se escogió particularmente este día domingo, porque es el día en el que los docentes experimentan una mayor presión laboral por la concurrida asistencia del alumnado en general.

⁴⁵ Callomamani A., Rogelio R. *La Supervisión Pedagógica y el Desempeño Laboral de los Docentes de la Institución Educativa 7035 de San Juan de Miraflores*. [Tesis]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Educación; 2013.

3.4.2.2. Cuestionario para Evaluación del Desempeño

Se utilizó este instrumento de evaluación de desempeño hacia el docente, el día domingo 08 de febrero de 2015, en el horario de 9:00 am a 2:00 pm. Teniendo a la población estudiantil casi completa, se procedió a la aplicación del cuestionario. Se seleccionó un día domingo por razones de asistencia mayoritaria del alumnado en general.

3.4.3. Presentación y Análisis de Resultados

3.4.3.1. Análisis del Nivel de Estrés

Se utilizaron dos tipos de medición en los cuestionarios basados en el modelo de Karasek.

El primer cuestionario, denominado "Cuestionario A", se basa en que los ítems colocados para medir el nivel de estrés estuvieron basados en una escala de medición ascendente, tal así, que mientras el resultado promedio se acercaba más a la escala 4, éste significaría que el docente evaluado presentaba un nivel de estrés en ascenso; por otro lado, si el resultado promedio se acercaba más a la escala 1, éste significaría que el docente evaluado presentaba un nivel de estrés en descenso. En la Tabla N°1 se muestra el tipo de medición realizada.

Tabla N° 1: Escala de Medición del Cuestionario "A"

CUESTIONARIO "A"	
FACTORES ESTRESANTES	ESCALA DE MEDICIÓN DEL ESTRÉS
VOLUMEN Y RITMO DE TRABAJO	1 = Nivel Bajo 2 = Nivel Moderado 3 = Nivel Elevado 4 = Nivel Crítico
EMPLEO INESTABLE	
ELEVADO NIVEL DE RESPONSABILIDAD	
ACOSO POR PARTE DE COMPAÑEROS O SUPERIORES	

Fuente: Propia.

El segundo cuestionario, denominado “Cuestionario B”, se basa en que los ítems colocados para medir el nivel de estrés estuvieron basados en una escala de medición descendente, tal así, que mientras el resultado promedio se acercaba más a la escala 1, éste significaría que el docente evaluado presentaba un nivel de estrés en descenso, por otro lado, si el resultado promedio se acercaba más a la escala 4, éste significaría que el docente evaluado presentaba un nivel de estrés en descenso. En la Tabla N° 2 se muestra el tipo de medición realizada.

Tabla N° 2: Escala de Medición del Cuestionario “B”

CUESTIONARIO “B”	
FACTORES ESTRESANTES	ESCALA DE MEDICIÓN DEL ESTRÉS
TAREAS ABURRIDAS Y MONÓTONAS	4 = Nivel Bajo 3 = Nivel Moderado 2 = Nivel Elevado 1 = Nivel Crítico
FALTA DE APOYO	
UTILIZACIÓN INADECUADA DE LAS POSICIONES DE PODER	
FALTA DE RECONOCIMIENTO	
ESTRESORES EN EL LUGAR DE TRABAJO	
ESTRESORES EXTRAORGANIZACIONALES	

Fuente: Propia

Según el tipo de medición de los cuestionarios “A” y “B” aplicada, los resultados obtenidos se muestran en las Tablas N° 3 y 4.

Tabla N° 3: Resultados del Cuestionario "A".

RESULTADOS DEL CUESTIONARIO "A"						
ÍTEMS	DOCENTE 1					PROM.
VOLUMEN Y RITMO DE TRABAJO (1-5)	3	3	3	2	3	2.8
EMPLEO INESTABLE (9-11)	4	3	4			3.7
ELEVADO NIVEL DE RESPONSABILIDAD (12-13)	3	3				3.0
ACOSO POR PARTE DE COMPAÑEROS Y SUPERIORES (21-24)	2	1	2	1		1.5
<i>Promedio Total</i>						2.7
ÍTEMS	DOCENTE 2					PROM.
VOLUMEN Y RITMO DE TRABAJO (1-5)	3	3	2	2	2	2.4
EMPLEO INESTABLE (9-11)	3	2	3			2.7
ELEVADO NIVEL DE RESPONSABILIDAD (12-13)	4	3				3.5
ACOSO POR PARTE DE COMPAÑEROS Y SUPERIORES (21-24)	1	1	1	1		1.0
<i>Promedio Total</i>						2.4
ÍTEMS	DOCENTE 3					PROM.
VOLUMEN Y RITMO DE TRABAJO (1-5)	1	1	2	4	2	2.0
EMPLEO INESTABLE (9-11)	3	1	1			1.7
ELEVADO NIVEL DE RESPONSABILIDAD (12-13)	2	2				2.0
ACOSO POR PARTE DE COMPAÑEROS Y SUPERIORES (21-24)	1	1	1	1		1.0
<i>Promedio Total</i>						1.7
ÍTEMS	DOCENTE 4					PROM.
VOLUMEN Y RITMO DE TRABAJO (1-5)	2	2	1	1	1	1.4
EMPLEO INESTABLE (9-11)	3	3	2			2.7
ELEVADO NIVEL DE RESPONSABILIDAD (12-13)	3	2				2.5
ACOSO POR PARTE DE COMPAÑEROS Y SUPERIORES (21-24)	1	1	1	1		1.0
<i>Promedio Total</i>						1.9
ÍTEMS	DOCENTE 5					PROM.
VOLUMEN Y RITMO DE TRABAJO (1-5)	4	3	3	2	2	2.8
EMPLEO INESTABLE (9-11)	3	3	4			3.3
ELEVADO NIVEL DE RESPONSABILIDAD (12-13)	3	3				3.0
ACOSO POR PARTE DE COMPAÑEROS Y SUPERIORES (21-24)	2	2	1	1		1.5
<i>Promedio Total</i>						2.7
ÍTEMS	DOCENTE 6					PROM.
VOLUMEN Y RITMO DE TRABAJO (1-5)	1	2	2	1	2	1.6
EMPLEO INESTABLE (9-11)	4	2	3			3.0
ELEVADO NIVEL DE RESPONSABILIDAD (12-13)	2	2				2.0
ACOSO POR PARTE DE COMPAÑEROS Y SUPERIORES (21-24)	3	3	1	1		2.0
<i>Promedio Total</i>						2.2
ÍTEMS	DOCENTE 7					PROM.
VOLUMEN Y RITMO DE TRABAJO (1-5)	3	2	2	2	2	2.2
EMPLEO INESTABLE (9-11)	3	3	3			3.0
ELEVADO NIVEL DE RESPONSABILIDAD (12-13)	3	3				3.0
ACOSO POR PARTE DE COMPAÑEROS Y SUPERIORES (21-24)	1	1	1	1		1.0
<i>Promedio Total</i>						2.3
ÍTEMS	DOCENTE 8					PROM.
VOLUMEN Y RITMO DE TRABAJO (1-5)	3	2	3	3	3	2.8
EMPLEO INESTABLE (9-11)	3	2	3			2.7
ELEVADO NIVEL DE RESPONSABILIDAD (12-13)	4	3				3.5
ACOSO POR PARTE DE COMPAÑEROS Y SUPERIORES (21-24)	1	1	1	1		1.0
<i>Promedio Total</i>						2.5
ÍTEMS	DOCENTE 9					PROM.
VOLUMEN Y RITMO DE TRABAJO (1-5)	3	3	1	2	1	2.0
EMPLEO INESTABLE (9-11)	3	1	1			1.7
ELEVADO NIVEL DE RESPONSABILIDAD (12-13)	3	4				3.5
ACOSO POR PARTE DE COMPAÑEROS Y SUPERIORES (21-24)	1	1	1	1		1.0
<i>Promedio Total</i>						2.0
ÍTEMS	DOCENTE 10					PROM.
VOLUMEN Y RITMO DE TRABAJO (1-5)	1	2	3	1	1	1.6
EMPLEO INESTABLE (9-11)	4	2	1			2.3
ELEVADO NIVEL DE RESPONSABILIDAD (12-13)	3	3				3.0
ACOSO POR PARTE DE COMPAÑEROS Y SUPERIORES (21-24)	2	1	2	1		1.5
<i>Promedio Total</i>						2.1
PROMEDIO TOTAL DEL GRUPO						2.2

Fuente: Propia.

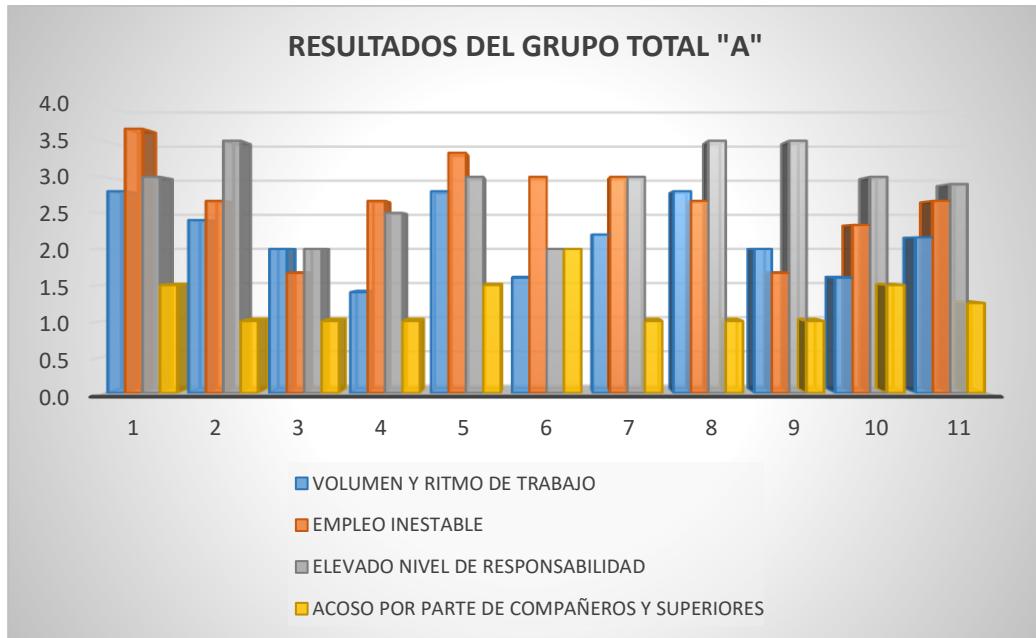
Tabla N° 4: Resultados del Cuestionario "B".

RESULTADOS DEL CUESTIONARIO "B"									
ÍTEM	DOCENTE 1							PROM.	
TAREAS ABURRIDAS Y MONÓTONAS (6-8)	4	3	3						3.3
FALTA DE APOYO (14-20)	2	3	3	2	3	3	2		2.6
UTILIZACIÓN INADECUADA DE LAS POSICIONES DE PODER (25-28)	2	2	2	2					2.0
FALTA DE RECONOCIMIENTO (29-31)	3	4	3						3.3
ESTRESORES EN EL LUGAR DE TRABAJO (32-38)	2	3	2	3	2	2	3		2.4
ESTRESORES EXTRAORGANIZACIONLES (39-41)	2	2	2						2.0
<i>Promedio Total</i>									2.6
ÍTEM	DOCENTE 2							PROM.	
TAREAS ABURRIDAS Y MONÓTONAS (6-8)	4	4	1						3.0
FALTA DE APOYO (14-20)	3	3	3	3	3	3	3		3.0
UTILIZACIÓN INADECUADA DE LAS POSICIONES DE PODER (25-28)	3	3	2	4					3.0
FALTA DE RECONOCIMIENTO (29-31)	3	3	3						3.0
ESTRESORES EN EL LUGAR DE TRABAJO (32-38)	3	3	3	3	3	3	4		3.1
ESTRESORES EXTRAORGANIZACIONLES (39-41)	4	1	3						2.7
<i>Promedio Total</i>									3.0
ÍTEM	DOCENTE 3							PROM.	
TAREAS ABURRIDAS Y MONÓTONAS (6-8)	4	3	2						3.0
FALTA DE APOYO (14-20)	3	3	4	2	3	3	3		3.0
UTILIZACIÓN INADECUADA DE LAS POSICIONES DE PODER (25-28)	3	3	3	3					3.0
FALTA DE RECONOCIMIENTO (29-31)	3	3	3						3.0
ESTRESORES EN EL LUGAR DE TRABAJO (32-38)	3	3	3	3	3	3	3		3.0
ESTRESORES EXTRAORGANIZACIONLES (39-41)	4	1	4						3.0
<i>Promedio Total</i>									3.0
ÍTEM	DOCENTE 4							PROM.	
TAREAS ABURRIDAS Y MONÓTONAS (6-8)	4	4	2						3.3
FALTA DE APOYO (14-20)	4	4	4	2	3	3	3		3.3
UTILIZACIÓN INADECUADA DE LAS POSICIONES DE PODER (25-28)	3	3	4	4					3.5
FALTA DE RECONOCIMIENTO (29-31)	3	3	3						3.0
ESTRESORES EN EL LUGAR DE TRABAJO (32-38)	3	3	3	3	3	3	4		3.1
ESTRESORES EXTRAORGANIZACIONLES (39-41)	3	2	3						2.7
<i>Promedio Total</i>									3.2
ÍTEM	DOCENTE 5							PROM.	
TAREAS ABURRIDAS Y MONÓTONAS (6-8)	3	4	1						2.7
FALTA DE APOYO (14-20)	2	3	2	3	3	3	2		2.6
UTILIZACIÓN INADECUADA DE LAS POSICIONES DE PODER (25-28)	2	2	3	3					2.5
FALTA DE RECONOCIMIENTO (29-31)	3	3	3						3.0
ESTRESORES EN EL LUGAR DE TRABAJO (32-38)	3	3	3	2	2	3	4		2.9
ESTRESORES EXTRAORGANIZACIONLES (39-41)	4	4	2						3.3
<i>Promedio Total</i>									2.8
ÍTEM	DOCENTE 6							PROM.	
TAREAS ABURRIDAS Y MONÓTONAS (6-8)	4	4	1						3.0
FALTA DE APOYO (14-20)	3	3	3	3	3	3	3		3.0
UTILIZACIÓN INADECUADA DE LAS POSICIONES DE PODER (25-28)	4	4	2	4					3.5
FALTA DE RECONOCIMIENTO (29-31)	2	3	3						2.7
ESTRESORES EN EL LUGAR DE TRABAJO (32-38)	3	2	3	2	2	2	4		2.6
ESTRESORES EXTRAORGANIZACIONLES (39-41)	3	1	4						2.7
<i>Promedio Total</i>									2.9
ÍTEM	DOCENTE 7							PROM.	
TAREAS ABURRIDAS Y MONÓTONAS (6-8)	3	3	2						2.7
FALTA DE APOYO (14-20)	3	3	3	3	3	3	3		3.0
UTILIZACIÓN INADECUADA DE LAS POSICIONES DE PODER (25-28)	3	2	2	3					2.5
FALTA DE RECONOCIMIENTO (29-31)	3	3	3						3.0
ESTRESORES EN EL LUGAR DE TRABAJO (32-38)	3	3	2	3	3	3	3		2.9
ESTRESORES EXTRAORGANIZACIONLES (39-41)	3	1	3						2.3
<i>Promedio Total</i>									2.7
ÍTEM	DOCENTE 8							PROM.	
TAREAS ABURRIDAS Y MONÓTONAS (6-8)	4	3	2						3.0
FALTA DE APOYO (14-20)	2	3	3	2	3	3	2		2.6
UTILIZACIÓN INADECUADA DE LAS POSICIONES DE PODER (25-28)	3	2	2	2					2.3
FALTA DE RECONOCIMIENTO (29-31)	3	3	3						3.0
ESTRESORES EN EL LUGAR DE TRABAJO (32-38)	2	2	2	3	2	2	3		2.3
ESTRESORES EXTRAORGANIZACIONLES (39-41)	2	1	2						1.7
<i>Promedio Total</i>									2.5
ÍTEM	DOCENTE 9							PROM.	
TAREAS ABURRIDAS Y MONÓTONAS (6-8)	4	3	2						3.0
FALTA DE APOYO (14-20)	3	3	3	3	3	3	3		3.0
UTILIZACIÓN INADECUADA DE LAS POSICIONES DE PODER (25-28)	3	3	2	4					3.0
FALTA DE RECONOCIMIENTO (29-31)	3	3	3						3.0
ESTRESORES EN EL LUGAR DE TRABAJO (32-38)	3	2	2	3	3	3	3		2.7
ESTRESORES EXTRAORGANIZACIONLES (39-41)	3	1	3						2.3
<i>Promedio Total</i>									2.8
ÍTEM	DOCENTE 10							PROM.	
TAREAS ABURRIDAS Y MONÓTONAS (6-8)	3	3	1						2.3
FALTA DE APOYO (14-20)	4	4	3	4	3	3	2		3.3
UTILIZACIÓN INADECUADA DE LAS POSICIONES DE PODER (25-28)	4	3	3	4					3.5
FALTA DE RECONOCIMIENTO (29-31)	4	3	3						3.3
ESTRESORES EN EL LUGAR DE TRABAJO (32-38)	3	3	3	4	4	3	4		3.4
ESTRESORES EXTRAORGANIZACIONLES (39-41)	3	3	4						3.3
<i>Promedio Total</i>									3.2
PROMEDIO TOTAL DEL GRUPO									2.9

Fuente: Propia.

Analizando de forma más precisa, podemos señalar que el factor más estresante encontrado en el “Cuestionario A” es el “Elevado Nivel de Responsabilidad” que puede experimentar el docente en sus labores diarias.

Gráfico N° 1: Resultados del Grupo Total “A”



Fuente: Propia.

Tabla N° 5: Promedios del Grupo Total “A”

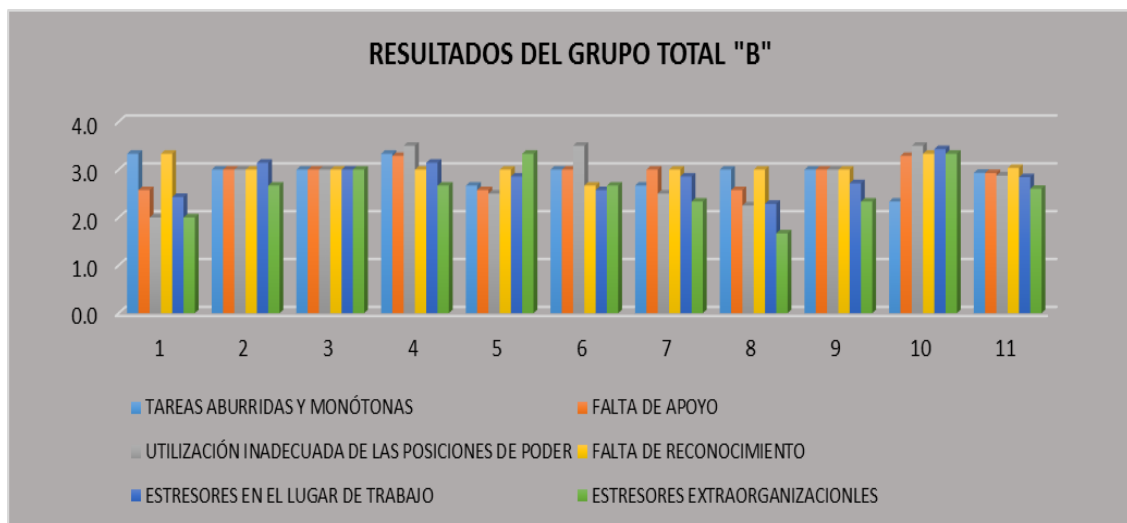
RESULTADOS DEL GRUPO TOTAL "A"											
ÍTEMS	DOC 1	DOC 2	DOC 3	DOC 4	DOC 5	DOC 6	DOC 7	DOC 8	DOC 9	DOC 10	PROM.
VOLUMEN Y RITMO DE TRABAJO	2.8	2.4	2.0	1.4	2.8	1.6	2.2	2.8	2.0	1.6	2.2
EMPLEO INESTABLE	3.7	2.7	1.7	2.7	3.3	3.0	3.0	2.7	1.7	2.3	2.7
ELEVADO NIVEL DE RESPONSABILIDAD	3.0	3.5	2.0	2.5	3.0	2.0	3.0	3.5	3.5	3.0	2.9
ACOSO POR PARTE DE COMPAÑEROS Y SUPERIORES	1.5	1.0	1.0	1.0	1.5	2.0	1.0	1.0	1.0	1.5	1.3

Fuente: Propia.

Con un 2.9 en su escala de medición, este factor estresante se acerca peligrosamente a causarle un nivel de estrés elevado al docente, que con el tiempo puede no poder sobrellevarlo.

Ahora bien, en el Cuestionario “B”, aplicando su escala de medición propia (la inversa de la escala de medición del grupo A), podemos señalar que “Los Estresores Extraorganizacionales” son el factor más estresante que influye en la labor del docente a diario.

Gráfico N° 2: Resultados del Grupo Total “B”



Fuente: Propia

Tabla N° 6: Promedio del Grupo Total “B”

RESULTADOS DEL GRUPO TOTAL "B"											
ÍTEM	DOC 1	DOC 2	DOC 3	DOC 4	DOC 5	DOC 6	DOC 7	DOC 8	DOC 9	DOC 10	PROM.
TAREAS ABURRIDAS Y MONÓTONAS	3.3	3.0	3.0	3.3	2.7	3.0	2.7	3.0	3.0	2.3	2.9
FALTA DE APOYO	2.6	3.0	3.0	3.3	2.6	3.0	3.0	2.6	3.0	3.3	2.9
UTILIZACIÓN INADECUADA DE LAS POSICIONES DE PODER	2.0	3.0	3.0	3.5	2.5	3.5	2.5	2.3	3.0	3.5	2.9
FALTA DE RECONOCIMIENTO	3.3	3.0	3.0	3.0	3.0	2.7	3.0	3.0	3.0	3.3	3.0
ESTRESORES EN EL LUGAR DE TRABAJO	2.4	3.1	3.0	3.1	2.9	2.6	2.9	2.3	2.7	3.4	2.8
ESTRESORES EXTRAORGANIZACIONALES	2.0	2.7	3.0	2.7	3.3	2.7	2.3	1.7	2.3	3.3	2.6

Fuente: Propia

Con un 2.6, es el valor más bajo y por ende el factor más estresante en su escala, a pesar de que este factor se origina fuera de la institución, influye de manera directa en el rendimiento laboral del docente, causándole un nivel de estrés moderado alto que con el tiempo puede elevarse aún más.

Como los resultados de ambas mediciones no son equivalentes por la misma razón de que ambos presentan diferencias en sus escalas de medición, se realizó una equivalencia para obtener el promedio de todo el grupo de docentes evaluados que se muestra en la Tabla N° 7.

Tabla N° 7: Equivalencias en las escalas para los Cuestionarios "A y B".

EQUIVALENCIAS			
ESCALA DE ESTRÉS	CUESTIONARIO "A"	CUESTIONARIO "B"	ESCALA DE ESTRÉS
<i>NIVEL BAJO</i>	1.0	4.0	<i>NIVEL BAJO</i>
	1.1	3.9	
	1.2	3.8	
	1.3	3.7	
	1.4	3.6	
	1.5	3.5	
	1.6	3.4	
	1.7	3.3	
	1.8	3.2	
	1.9	3.1	
<i>NIVEL MODERADO</i>	2.0	3.0	<i>NIVEL MODERADO</i>
Prom. Equivalente	2.1	2.9	Prom. Grupal
Prom. Grupal	2.2	2.8	Prom. Equivalente
	2.3	2.7	
	2.4	2.6	
	2.5	2.5	
	2.6	2.4	
	2.7	2.3	
	2.8	2.2	
	2.9	2.1	
<i>NIVEL ELEVADO</i>	3.0	2.0	<i>NIVEL ELEVADO</i>
	3.1	1.9	
	3.2	1.8	
	3.3	1.7	
	3.4	1.6	
	3.5	1.5	
	3.6	1.4	
	3.7	1.3	
	3.8	1.2	
	3.9	1.1	
<i>NIVEL CRÍTICO</i>	4.0	1.0	<i>NIVEL CRÍTICO</i>

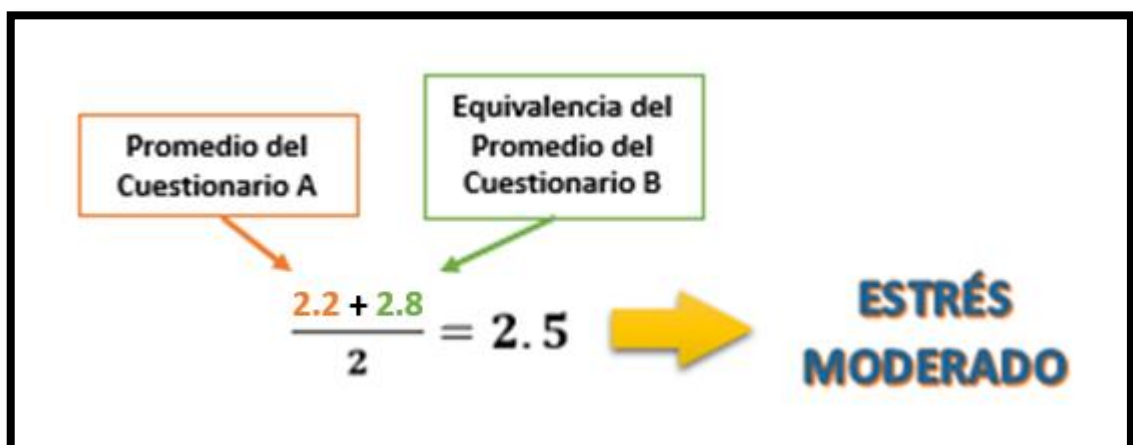
Fuente: Propia.

La equivalencia se realizó por una técnica de simetría, así se tomaron como equivalentes a los valores de cada extremo del rango de la escala.

Las filas resaltadas equivalen a los mismos resultados, pero en términos del tipo de medición de su opuesto; por así decirlo, los resultados del “Cuestionario A” indican que el nivel de estrés en los docentes es un promedio de 2.2, pero con la escala de medición del cuestionario B este resultado vendría a ser un 2.8; al igual que los resultados del “Cuestionario B” que indican el nivel de estrés en los docentes en un 2.9, que vendría a ser un 2.1 en la escala de medición del cuestionario A.

Tomando como referencia cualquiera de ambos casos, se calculó el promedio total del grupo de docentes del C.E.B.A. el resultado que se obtuvo se muestra en la Figura N° 8.

Figura N° 9: Promedio Final del Nivel de Estrés del Docente.



Fuente: Propia.

Al obtener como promedio total de grupo un 2.5 se establece que el estrés percibido por parte de los docentes del C.E.B.A se presenta entre un nivel moderado y un nivel elevado, en consecuencia, afecta el desempeño laboral de cada uno de ellos.

3.4.3.2. Análisis del Desempeño Laboral

Así mismo presentamos el análisis de la estadística descriptiva de la variable Desempeño Laboral Docente y sus dimensiones.

Ahora, frente a cada pregunta del cuestionario el estudiante respondió las alternativas que le permitió calificar en la escala de 1 a 3. (1 = Alguna vez, 2 = Frecuentemente y 3 = Siempre). Luego de aplicarse el cuestionario de desempeño docente, se procedió realizar la calificación general y por separado de cada dimensión interviniente: donde, se sumó las 25 preguntas obteniéndose una puntuación mínima de 25 y máxima de 75, haciéndose lo mismo en cada dimensión, que dio lugar a una de las normas de corrección establecidas: Malo, regular y bueno.

En la Tabla N° 8 se puede visualizar la norma de corrección para el desempeño docente y sus dimensiones:

Tabla N° 8: Escala de Interpretación de Resultados.

Categorías	Desempeño Docente	Dominio de Contenidos	Planificación Docente	Mediación de Aprendizaje	Evaluación de Aprendizaje	Integración de Teoría y Práctica	Actitudes y Valores
	Rango	Rango	Rango	Rango	Rango	Rango	Rango
Bueno	[58-75]	[10-12]	[14-18]	[12-15]	[7-9]	[7-9]	[10-12]
Regular	[42-57]	[7-9]	[10-13]	[8-11]	[5-6]	[5-6]	[7-9]
Malo	[25-41]	[4-6]	[6-9]	[5-7]	[3-4]	[3-4]	[4-6]

Fuente: Propia

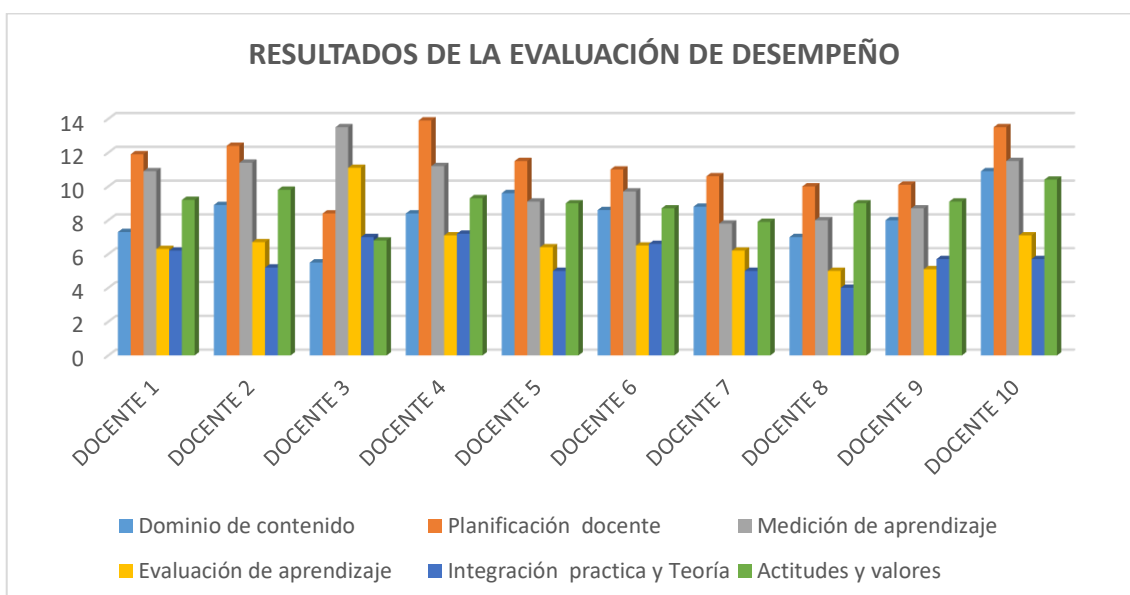
Cada docente fue evaluado por un aula de 10 alumnos, así que para poder hallar los datos que necesitamos en la presente investigación, primero se procedió a sumar los valores recopilados de cada alumno ya sea en la totalidad del cuestionario, así como en sus dimensiones, para luego hallar la media aritmética de cada uno a través del promedio en una plantilla de Microsoft Excel.

Tabla N° 9: Resultados de la Evaluación de Desempeño.

RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO DOCENTE							
	Dominio de Contenido	Planificación Docente	Medición de Aprendizaje	Evaluación de Aprendizaje	Integración Práctica y Teoría	Actitudes y Valores	PROM.
DOCENTE 1	7.3	11.9	10.9	6.3	6.2	9.2	51.8
DOCENTE 2	8.9	12.4	11.4	6.7	5.2	9.8	54.4
DOCENTE 3	5.5	8.4	13.5	11.1	7.0	6.8	55.5
DOCENTE 4	8.4	13.9	11.2	7.1	7.2	9.3	57.1
DOCENTE 5	9.6	11.5	9.1	6.4	5.0	9.0	50.6
DOCENTE 6	8.6	11.0	9.7	6.5	6.6	8.7	51.1
DOCENTE 7	8.8	10.6	7.8	6.2	5.0	7.9	46.3
DOCENTE 8	7.0	10.0	8.0	5.0	4.0	9.0	43.0
DOCENTE 9	8.0	10.1	8.7	5.1	5.7	9.1	46.7
DOCENTE 10	10.9	13.5	11.5	7.1	5.7	10.4	59.1

Fuente: Propia.

Gráfico N° 3: Resultados de la Evaluación de Desempeño.



Fuente: Propia.

A continuación, podemos observar en la tabla N° 10 los promedios que generaron el total de docentes por cada dimensión evaluada:

Tabla N° 10: Promedios del Cuestionario de Desempeño Docente.

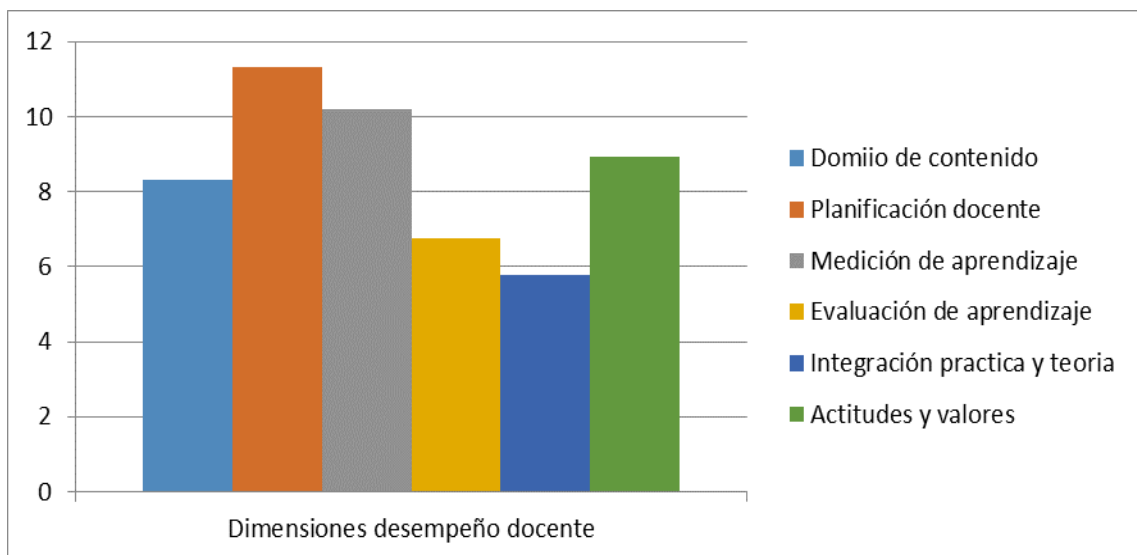
PROMEDIOS DEL CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO DOCENTE							
	Domino de contenido	Planificación docente	Medición de aprendizaje	Evaluación de aprendizaje	Integración practica y Teoría	Actitudes y valores	PROMEDIO TOTAL
PROMEDIO DE LOS DOCENTES	8.30	11.33	10.18	6.75	5.76	8.92	51.56

Fuente: Propia.

Con estos datos podemos determinar el promedio en el que se encuentran los docentes del C.E.B.A. con respecto a cada dimensión y de manera general.

Se muestra en el Gráfico N° 4 las variaciones de los resultados por cada profesor evaluado.

Gráfico N° 4: Resultados por Dimensiones del Desempeño Docente.

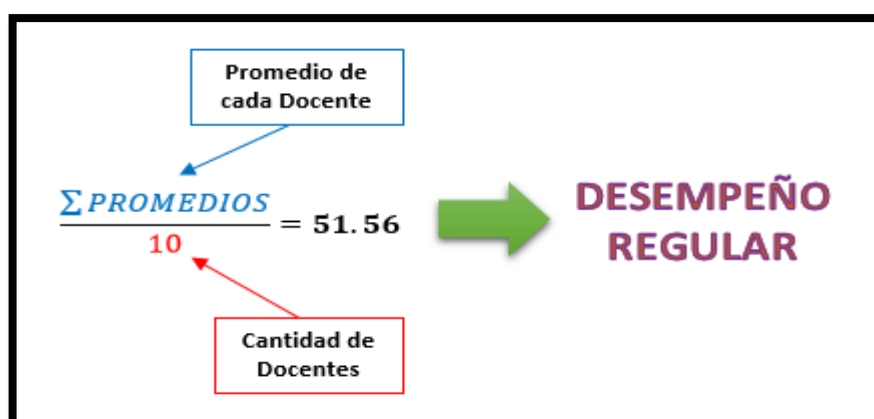


Fuente: Propia.

Analizando el gráfico podemos señalar que la dimensión con menor desempeño es la de Planificación Docente con un promedio de 11.3, así mismo, la dimensión con mayor promedio de desempeño es la de Integración de la Teoría y Práctica con un 5.76.

Luego se calculó el promedio total de desempeño del grupo de docentes del C.E.B.A. el resultado que se obtuvo fue de:

Figura N° Promedio Final del Desempeño Docente.



Fuente: Propia.

Al obtener como promedio total de grupo un 51.56 se establece que el desempeño laboral por parte de los docentes del C.E.B.A se presenta según la norma de corrección establecida en un nivel regular.

3.4.4. Correlación de las Variables

A continuación, se presenta los resultados de la comparación entre las dos variables, se procedió a calcular primero una “prueba de bondad de ajuste”, para determinar si las puntuaciones de las variables se ajustan a una distribución normal a través del paquete estadístico IBM SPSS Statistics 20.

Tabla N° 11: Prueba de Kolmogorov – Smirnov para una Muestra.

		Desempeño	Estrés A	Estrés B
N		10	10	10
Parámetros Normales ^{a,b}	Media	51.5600	2.2500	2.8700
	Desviación típica	5.13035	.33417	.23594
Diferencias más extremas	Absoluta	.128	.111	.119
	Positiva	.128	.089	.117
	Negativa	-.126	-.111	-.119
Z de Kolmogorov-Smirnov		.406	.351	.376
Sig. Asintót. (bilateral)		.997	1.000	.999

a. La distribución de contraste es la Normal.
b. Se han calculado a partir de los datos.

Fuente: Propia.

La Tabla N° 10 presenta los resultados de la prueba de ajuste Kolmogorov Smirnov en donde se observa que las puntuaciones de desempeño docente como las del cuestionario de forma A y B de estrés se aproximan a una distribución normal dado que el resultado es mayor a 0.05, por lo tanto, se deberá de emplear estadísticas paramétricas para su análisis.

Luego se investiga si existe o no una asociación, relación o correlación entre las variables a investigar. Así que para establecer la asociación entre dos variables de datos que siguen la distribución normal, se tiene que hallar el coeficiente de Pearson “r”.

Ingresando los datos de los promedios de las variables desempeño docente y estrés de forma A y B al paquete estadístico IBM SPSS Statistics 20, se obtiene la siguiente tabla es con respecto a la variable desempeño docente y estrés.

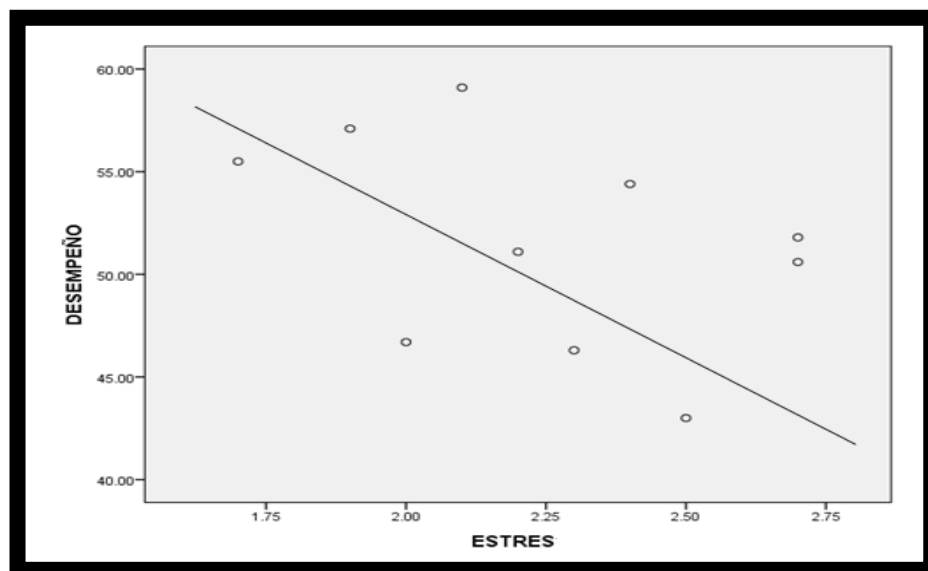
Tabla N° 12: Correlación entre las Variables Estrés – Desempeño

Correlaciones		
	Desempeño	ESTRÉS
Correlación de Pearson	1	-.408
Sig. (bilateral)		.241
Suma de cuadrados y productos cruzados	236.884	-6.300
Covarianza	26.320	-.700
N	10	10

Fuente: Propia

Los valores de correlación de Pearson pueden variar entre -1.00 a +1.00, dado el valor de -.408e la tabla de interpretación de Pearson se manifiesta que la correlación es negativa débil. Así mismo el Gráfico de Dispersión demuestra que la dependencia lineal estadística, aunque es débil es inversa. Por lo tanto, se manifiesta que la relación es inversamente proporcional entre ambas variables, a mayor estrés menor desempeño laboral del docente.

Gráfico N° 5: Dependencia Lineal Estrés – Desempeño.



Fuente: Propia.

Con esto se concluye y prueba que existe una correlación, aunque débil, de las variables Estrés y Desempeño, de forma inversamente proporcional, esto quiere decir que, a mayor estrés, decae el desempeño del docente y a menos estrés mejora el desempeño del profesorado.

CONCLUSIONES

- ✓ El Estrés es un problema socio-productivo que está presente, en su mayoría, en ciertas profesiones que demandan mucho esfuerzo mental, la docencia es una de ellas, más si está vinculada al trato directo con niños, adolescentes o jóvenes que puedan ser difíciles de manejar por la misma etapa de desarrollo en la que se encuentran, pueden alterar el comportamiento del docente de forma mínima, así como bruscamente, todo dependerá del factor estresante al que esté expuesto.
- ✓ En cuanto a la salud física se encuentra que son las enfermedades gástricas y respiratorias las más comunes, seguidas por malestares como dolores de espalda debido a la exigencia física que demanda la jornada docente, realizar esfuerzos físicos, mantener postura inadecuadas, entre otros.
- ✓ Los docentes del C.E.B.A. "ISAAC NEWTON" son víctimas de diferentes factores estresantes, tanto dentro como fuera de la Institución Educativa, pero los que más les afectan son el Elevado Nivel de Responsabilidad y los Estresores Extraorganizacionales, que son los que sacaron el más alto promedio con respecto a la escala propuesta, el primero con 2.9 de una escala 4 y el segundo con 2.4 (convertido) de una escala de 4.
- ✓ Como conclusión final cabe resaltar que sí existe una correlación directa entre las variables de estrés y desempeño laboral, según el diagrama de dispersión aplicado mediante la correlación de Pearson, comprueba de que sí hay una correlación entre ambas variables, pero que es débil, esto nos dice que la influencia está presente pero que no es la principal razón para la baja en el desempeño laboral de los docentes del C.E.B.A. "ISAAC NEWTON".

RECOMENDACIONES

- Disminuir la exposición del docente, a la mayor cantidad de factores estresantes posibles (siguiendo las estrategias anteriormente mencionadas en el estudio), y así lograr un ambiente favorable; si bien no libre de estrés, pero en una cantidad tolerable, o también, reconsiderar la vocación de servicio que éste posee para la enseñanza.
- Mejorar las condiciones de trabajo materiales, de saneamiento, físicas y sociales, que inciden en mayores grados de exigencia ergonómica y en los problemas de salud física y mental.
- Incentivar al docente, para que éste perciba las tareas y contratiempos como desafíos que les ayudan a crecer profesionalmente, así como también, brindar facilidades en cuanto a las situaciones del tipo trabajo – familia, para que éste pueda manejar ambas sin inmiscuir una en otra.
- Aunque la influencia haya sido débil, la institución debe tomar medidas y/o presentar estrategias para prevenir, reducir y manejar los niveles de estrés (tomar como referencia las estrategias mencionadas en la presente investigación), tanto en sus docentes, como en las demás áreas de la Institución Educativa. Se debe profundizar el estudio, de manera que se tomen en cuenta otros factores (salario, vocación de servicio, etc.) que intervengan con el desempeño laboral y puedan explicar el porqué de su baja.

BIBLIOGRAFÍA

- Alles, A. *Desempeño por competencias Evaluación de 360*. Edición Única. Argentina: Ed. Granica; 2002.
- Aluja F., A. *Estrés, Salud y Personalidad en los Docentes*. España: Universitat de Lleida; 2003.
- Buendía, J. *Estrés Laboral y Salud*. España: Editorial Biblioteca Nueva; 1998.
- Callomamani A., Rogelio R. *La Supervisión Pedagógica y el Desempeño Laboral de los Docentes de la Institución Educativa 7035 de San Juan de Miraflores* [Tesis]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Educación; 2013.
- Castro V., Patricia. *El Estrés Docente en los Profesores de Escuela Pública* [Tesis]. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú; 2008.
- Chiavenato, I. *Gestión del Talento Humano*. Colombia: Mc Graw Hill; 2002.
- Conde, M. *Estrés y Consecuencias*. España: PR Ediciones; 2009.
- Davis, K. & Newstrom, J. *El Comportamiento Humano en el Trabajo: Comportamiento Organizacional*. [Internet]. 7ma ed. McGraw-Hill; 1987 [actualizado 15 Jun 2012; citado 23 Ene 2014]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos34/estres-laboral/estres-laboral.shtml>

- Ehowenespanol.com [Internet]. Argentina: Demand Media; [actualizado 8 May 2014; citado 24 Ene 2014]. Disponible en: http://www.ehowenespanol.com/definicion-desempeno-laboral-info_149860/
- Estrada, L. *El Desempeño Docente*. Venezuela: Universidad de Carabobo; 2010.
- Estreslaboral.info [Internet]. México: México D.F; 2010 [actualizado 30 Nov 2013; citado 11 Ene 2014]. Disponible en: <http://www.estreslaboral.info>
- *Fatiga y Tipo de Trabajo según el Modelo de Karasek, en Condiciones Laborales de Restricción*. Salud y Trabajo. 2004; 5(1): 23-41.
- Flores G., R. *El Comportamiento Humano en las Organizaciones*. Perú: Edit. Universidad del Pacífico; 1992.
- Fontana, D. *Control del Estrés*. México: Manual Moderno; 1995.
- Gestipolis.com [Internet]. Venezuela; 2007 [actualizado 30 Jun 2011; citado 23 Ene 2014]. Disponible en: <http://www.gestipolis.com/canales8/ger/alcance-del-rendimiento-y-desempeno-laboral-en-la-organizacion.htm>
- Herrera, P. Linda M. *Relación del Estrés con el Desempeño del Trabajador según su Edad, en el Departamento de Ventas de una Embotelladora de Bebidas Carbonatadas* [Tesis]. Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Facultad de Humanidades; 2012.
- Instituto de Estudios Educativos y Sindicales de América (IEESA). *El Estrés Laboral en los Docentes de Educación Básica*. Dirección De Investigación. México; 2013.

- Ivancevich, J. y Matteson, M. *Estrés y Trabajo: Una Perspectiva Gerencial*. México: Editorial Tortillas; 1992.
- Kyriacou, Chris. *Antiestrés para Profesores*. Barcelona: Edit. Octaedro; 2003.
- Lazarus, R. y Folkman, S. *Estrés y Procesos Cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca; 1986.
- Monografias.com [Internet]. México: Universidad de Guanajuato; 2011 [actualizado 16 Mar 2013; citado 28 Ene 2014]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos89/sistemas-evaluacion-desempeno/sistemas-evaluacion-desempeno.shtml>
- Montenegro, I. *Evaluación del Desempeño Docente: Fundamentos, Modelos e Instrumentos*. Colombia: Coop. Editorial Magisterio; 2005.
- Oramas V., Arlene. *Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en Docentes Cubanos de Enseñanza Primaria* [Tesis Doctoral]. Cuba: Escuela Nacional de Salud Pública; 2013.
- Palomino Z., Francisco C. *El Desempeño Docente y el Aprendizaje de los Estudiantes de la Unidad Académica de Estudios Generales de la Universidad de San Martín de Porres* [Tesis]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Educación; 2012.
- Pyme.lavoztx.com [Internet]. Argentina: Demand Media; [actualizado 23 Ene 2012; citado 24 Ene 2014]. Disponible en: <http://pyme.lavoztx.com/factores-que-afectan-el-desempeo-de-los-empleados-4442.html>
- Quintana, R. y Reyna, D. *Nivel de Estrés de Docentes de Enseñanza Básica* [Tesis]. Costa Rica: Colegio de Enfermeras de Costa Rica; 2005.

- Rincondelvago.com [Internet]. México: Aprilnet; 1998 [actualizado 17 Nov 2013; citado 20 Ene 2014]. Disponible en: <http://html.rincondelvago.com/estres-laboral-html>
- Rodríguez, I. *El Desempeño de los Docentes de las Escuelas Básicas del Distrito Escolar N° 4 del Estado Aragua* [Tesis]. Venezuela: Universidad de Carabobo; 1999.
- Rodríguez, Y. *El Estrés en Nuestras Vidas*. México: Edit. Arlequín; 2008.
- Selye, Hans H. *The Stress of Life*. New York: Mc Graw Hill; 1956.
- Stoner, J. *Administración*. México: Edit. Prentice – Hall Hispanoamericana; 1980.
- Travers, C. y Cooper, C. *El Estrés en los Profesores, la Presión en la Actividad Docente*. Barcelona: Paidós; 1997.
- Valdés, H. *Evaluación del Desempeño Docente*. Ciudad de México; 2006.

ANEXOS

× Formato del Cuestionario para Medir el Estrés en el Docente

CUESTIONARIO ESTRÉS LABORAL

Instrucciones: Las siguientes preguntas están en función al trabajo que ud realiza y a su entorno profesional. Favor de marcar una sola casilla por cada pregunta, aplicando el significado de la siguiente escala:

1 = Totalmente en Desacuerdo
2 = En Desacuerdo

3 = De Acuerdo
4 = Completamente de Acuerdo

ÍTEMES LABORALES	ESCALA			
Volumen y Ritmo de Trabajo	1	2	3	4
1. Mi labor exige hacerlo rápidamente.				
2. Mi labor exige completar grandes volúmenes de trabajo.				
3. En mi labor se me exige quedarme horas extracurriculares.				
4. Mi tarea es interrumpida a menudo.				
5. A menudo me retraso con mi trabajo porque debo esperar el trabajo de los demás.				
Tareas Aburridas y Monótonas	1	2	3	4
6. Mi labor requiere que aprenda cosas nuevas.				
7. En mi labor debo ser creativo.				
8. Mi labor consiste en hacer siempre lo mismo.				
Empleo Inestable	1	2	3	4
9. Mi labor necesita un elevado nivel de cualificación.				
10. Me siento inseguro en la permanencia de mi puesto de trabajo.				
11. Mi labor presenta una rotación continua de docentes.				
Elevado Nivel de Responsabilidad	1	2	3	4
12. Mi labor exige un gran esfuerzo mental.				
13. Mi labor me obliga a concentrarme durante largos períodos de tiempo.				

ÍTEMES SOCIALES	ESCALA			
Falta de Apoyo	1	2	3	4
14. La Dirección se preocupa por el bienestar de los docentes que están bajo su supervisión.				
15. La Dirección facilita la realización del trabajo.				
16. La Dirección consigue que los docentes trabajen unidos				
17. Los Docentes con los que trabajo se interesan por mí.				
18. Los Docentes con los que trabajo son amistosos.				
19. Los Docentes con los que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar juntos.				

20. Los Docentes con los que trabajo facilitan la realización del trabajo.				
Acoso por parte de Compañeros o Superiores	1	2	3	4
21. La Dirección tiene una actitud hostil o conflictiva hacia a mí.				
22. Soy víctima de intimidaciones o amenazas por parte de las Dirección.				
23. Los Docentes con los que trabajo tienen una actitud hostil hacia mí.				
24. Soy víctima de burlas o insultos por parte de los demás docentes con los que trabajo.				
Utilización Inadecuada de las Posiciones de Poder	1	2	3	4
25. Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo.				
26. Mi labor me permite tomar decisiones en forma autónoma.				
27. Tengo influencia sobre cómo ocurren las cosas en mi trabajo.				
28. En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales.				
Falta de Reconocimiento	1	2	3	4
29. La Dirección reconoce y una labor sobresaliente si ésta se presenta.				
30. La Dirección fomenta y promueve el buen desempeño laboral.				
31. Los docentes apoyan y felicitan el sobresaliente desempeño de uno de los suyos.				

ÍTEMS AMBIENTALES	ESCALA			
Estresores en el Lugar de Trabajo	1	2	3	4
32. El espacio físico donde realizo mis labores es el adecuado en relación al volumen de estudiantes que manejo.				
33. Existe adecuada distribución en intensidad en la iluminación de mi espacio de trabajo.				
34. Puedo lidiar con el ruido existente alrededor de área de labores.				
35. Considero que la decoración de las aulas (color de las paredes) son las adecuadas para el trabajo que realizo.				
36. Percibo un ambiente fresco (temperatura) y agradable en mi espacio de trabajo.				
37. Se cumplen las normas y procedimientos de higiene por parte de los estudiantes que comparten mi espacio de trabajo.				
38. El ambiente en donde laboro está sujeto a las normas de seguridad establecidas por Defensa Civil.				
Estresores Extraorganizacionales	1	2	3	4
39. Me puedo adaptar fácilmente al cambio.				
40. Me considero incapaz de caer en el desempleo.				
41. Puedo lidiar con el trabajo y la familia constantemente.				

¡Gracias por su Colaboración!

× Formato de Encuesta para Evaluar el Desempeño del Docente

CUESTIONARIO A ESTUDIANTES

Instrucciones: Las siguientes preguntas están en función al desempeño que el docente realiza cada día al llegar a clase. Favor de marcar una sola casilla por cada pregunta, aplicando el significado de la siguiente escala:

1 = Alguna vez 2 = Frecuentemente 3 = Siempre

ÍTEMS	ESCALA		
	1	2	3
Dominio de Contenido			
1. Demuestra dominio de los conocimientos de las disciplinas o componentes del área curricular que enseña.			
2. Demuestra que conoce con suficiencia los fundamentos teóricos y tecnológicos del área que enseña.			
3. El docente domina los fundamentos teóricos y metodológicos del área que imparte.			
4. Los contenidos teóricos que brinda se ajustan a contextos y situaciones de la realidad.			
Planificación Docente	1	2	3
5. Planifica e informa oportunamente la programación anual y utilidades didácticas a desarrollar en la enseñanza – aprendizaje.			
6. Las sesiones de enseñanza aprendizaje que planifica tienen una secuencia lógica.			
7. Los materiales didácticos que elabora guardan relación con el propósito de la sesión de enseñanza – aprendizaje.			
8. Diseña estrategias para procesos de enseñanza – aprendizaje.			
9. Adecúa las estrategias metodológicas al contexto y al grupo de alumnos.			
10. Elabora instrumentos de evaluación de acuerdo a los aprendizajes esperados.			
Mediación de Aprendizaje	1	2	3
11. Durante sesión de aprendizaje emplea estrategias para identificar los saberes previos de los estudiantes.			
12. Utiliza diversas estrategias para facilitar el aprendizaje de los estudiantes.			
13. Utiliza estrategias que promuevan la participación activa de los estudiantes.			
14. Realiza la motivación durante el proceso de enseñanza – aprendizaje a los estudiantes es oportuna y permanente.			
15. Plantea actividades que se adecuan a los diferentes estilos y ritmo de aprendizaje de los estudiantes.			
Evaluación de Aprendizaje	1	2	3
16. Utiliza métodos, técnicas de evaluación que posibilitan una valoración objetiva del aprendizaje de los estudiantes.			
17. Utiliza formas de evaluación apropiadas a sesión de enseñanza – aprendizaje.			
18. Utiliza los resultados de evaluación para hacer los ajustes pertinentes en las sesiones de enseñanza – aprendizaje.			
Integración de Teoría y Práctica	1	2	3
19. Docente promueve actividades que permite relacionar los contenidos con situaciones reales.			
20. Plantea actividades donde los estudiantes aplican a situaciones prácticas a su realidad inmediata.			
21. En actividades enseñanza – aprendizaje, desarrolla contenidos que se aplican a situaciones de práctica.			
Actitudes y valores	1	2	3
22. Muestra actitudes, valores y principios éticos.			
23. Muestra trato cordial a los estudiantes.			
24. Brinda las mismas oportunidades a todos los estudiantes.			
25. Demuestra tolerancia durante la interacción con los estudiantes.			

× **Matriz de Consistencia**

TÍTULO:				
"EL ESTRÉS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA C.E.B.A. ISAAC NEWTON PERÍODO 2013 – 2014"				
DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES DE LAS VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>*Problema General:</p> <p>¿Cómo influye el Estrés en el Desempeño Laboral de los docentes de la Institución Educativa C.E.B.A. "ISAAC NEWTON"?</p> <p>*Problemas Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es el nivel de estrés en los docentes de la Institución Educativa C.E.B.A. "ISAAC NEWTON"? - ¿Cuál es el nivel de Desempeño Laboral de los docentes de la Institución Educativa C.E.B.A. "ISAAC NEWTON"? - ¿Cuál es la correlación que existe entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del docente de la Institución Educativa C.E.B.A. "ISAAC NEWTON"? - ¿Cuáles son las técnicas y estrategias que se implementarían para la prevención, reducción y manejo del estrés en los docentes de la Institución Educativa C.E.B.A. "ISAAC NEWTON"? 	<p>*Objetivo General:</p> <p>Determinar la influencia del Estrés en el Desempeño Laboral de los docentes de la Institución Educativa C.E.B.A. "ISAAC NEWTON".</p> <p>*Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar el nivel de estrés en los docentes de la Institución Educativa C.E.B.A. "ISAAC NEWTON". - Determinar el nivel de desempeño laboral en los docentes de la Institución Educativa C.E.B.A. "ISAAC NEWTON". - Determinar la correlación existente entre el estrés y desempeño laboral de la Institución Educativa C.E.B.A. "ISAAC NEWTON". - Implementar técnicas y estrategias de prevención, reducción y manejo del estrés en los docentes de la Institución Educativa C.E.B.A. "ISAAC NEWTON". 	<p>*Variable Independiente:</p> <p>La variable independiente es aquella variable que se conoce al inicio de un estudio, proceso, proyecto o experimento. En este caso viene a ser:</p> <p>El Estrés.</p> <p>*Variable Dependiente:</p> <p>La variable dependiente es la que se crea como resultado del estudio proceso, proyecto o experimento. En este caso viene a ser:</p> <p>El Desempeño Laboral.</p>	<p>*Indicadores de la Variable Independiente:</p> <p>Estrés</p> <ul style="list-style-type: none"> - Volumen y Ritmo de Trabajo. - Tareas Aburridas y Monótonas. - Empleo Inestable. - Elevado Nivel de Responsabilidad. - Falta de Apoyo. - Acoso por parte de Compañeros o Superiores. - Utilización Inadecuada de las Posiciones de Poder. - Falta de Reconocimiento. - Estresores en el Lugar de Trabajo. - Estresores Extraorganizacionales. <p>*Indicadores de la Variable Dependiente:</p> <p>Desempeño Laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dominio de Contenido. - Planificación Docente. - Mediación de Aprendizaje. - Evaluación de Aprendizaje. - Integración de Teoría y Práctica. - Actitudes y Valores. 	<p>*Tipo de Investigación:</p> <p>Descriptiva porque se encarga de describir y caracterizar a las variables expuestas.</p> <p>Correlacional porque establece relaciones estadísticas entre ambas variables.</p> <p>*Población y Muestra:</p> <p>Docentes de la Institución Educativa C.E.B.A. "ISAAC NEWTON" = 10.</p> <p>*Técnicas e Instrumento de Recopilación de Datos:</p> <p>Utilizamos cuestionarios para determinar el nivel de estrés y desempeño en los docentes de la Institución Educativa C.E.B.A. "ISAAC NEWTON".</p> <p>Utilizamos también los libros y plantillas de Microsoft Excel para a tabulación y procesamiento de los datos obtenidos por los cuestionarios.</p> <p>Y por último utilizamos el paquete estadístico IBM SPSS Statistics 20 para averiguar la correlación entre las variables estrés – desempeño.</p>