



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

DIFERENCIA DE GENERO DEL ESTRÉS LABORAL EN DOCENTES DE
LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA GRAN UNIDAD
ESCOLAR SAN JUAN BOSCO DE PUNO 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

PSICÓLOGO

AUTOR:

ALIAGA PARI VICTOR WILFREDO

LIMA – PERÚ

2017

ASESOR DE TESIS

Mg. Christian Ovalle Paulino

JURADO EXAMINADOR

DRA. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE

DR. EUGENIO CRUZ TELADA

DR. JUAN BAUTISTA CALLER LUNA

DEDICATORIA

A Dios, y a la Virgen María, que es el principio de la sabiduría, quienes inspiraron mi espíritu para la conclusión de la misma.

A mi familia, mi esposa, mis hermanos y sobrinas quienes me dieron vida, educación, apoyo y consejos. Brindándome su apoyo constante e incondicional.

A mis queridos hijos, quienes sin su ayuda nunca hubieran podido hacer esta tesis. A todos ellos les agradezco desde el fondo de mí ser.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradezco a nuestro creador por bendecirme y hacer posible poder culminar la carrera profesional, donde se hizo realidad este sueño esperado con mucha satisfacción.

Expresar el más sincero agradecimiento a las siguientes personas e instituciones que con su atención, dedicación y apoyo, han contribuido a la realización de esta tesis.

A la **UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**, y al personal docente que lo conforma, por permitirnos recibir los aprendizajes y experiencias valiosas que siempre perdurara en cada accionar de mi vida.

Agradecer al colegio Gran Unidad Escolar San Juan Bosco, por el apoyo y colaboración incondicional en la realización y desarrollo de esta investigación.

Un agradecimiento a todas las personas que de una u otra manera que dieron su apoyo y aliento en la realización de la presente tesis.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación lleva por título “Diferencia de Genero del Estrés Laboral en Docentes de la Institución Educativa Gran Unidad Escolar San Juan Bosco de Puno”, cuyo objetivo es comparar los niveles de estrés en los docentes varones y mujeres de la institución educativa Gran Unidad Escolar San Juan Bosco; se utilizó un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo con un diseño no experimental transversal y descriptivo, la muestra está conformada por 46 docentes de la Institución Educativa Gran Unidad Escolar San Juan Bosco de Puno de los cuales 16 son varones y 30 son mujeres; En esta investigación se utilizó un muestreo No Probabilístico, donde los docentes fueron evaluados con el Inventario Burnout de Maslach, IBM, que presenta la validez y confiabilidad deseada; en el cual se pretende conocer los niveles de estrés laboral asistencial tomando en cuenta tres variables que son: Cansancio emocional, despersonalización, y realización personal, además se trabajó con las variables intervinientes de sexo, edad, situación laboral y tiempo de trabajo.

Los resultados nos muestra que, los docentes de la institución educativa Gran Unidad Escolar San Juan Bosco presentan niveles bajos de cansancio emocional según genero representado por los varones en un 50% y las mujeres un 43.3% y despersonalización en varones 62.5% y mujeres en 43.3% , y casi la mitad de la muestra se siente realizada profesional y personalmente, no existen diferencias significativas entre varones y mujeres en cuanto a cansancio emocional y despersonalización, pero si hay diferencias significativas en realización personal varones en 18.8% y mujeres 30.0%, los docentes varones tienen niveles más bajos en despersonalización que las mujeres; y las mujeres tienen mayores puntuaciones extremas en realización personal, mientras que los varones se ubican en niveles

medios, los docentes contratados tienen niveles más altos de cansancio emocional que los docentes nombrados; de igual manera en la variable de despersonalización los docentes contratados tienen niveles más altos que los nombrados en la variable de realización personal los docentes contratados se sienten más realizados que los docentes nombrados

PALABRAS CLAVE: Estrés laboral, cansancio emocional, despersonalización, realización personal, docentes.

ABSTRACT

The present research work is entitled "Difference in the Gender of Work Stress in Teachers of the Educational Institution Great School San Juan Bosco of Puno", whose objective is to compare the levels of stress in the male and female teachers of the educational institution Gran San Juan Bosco School Unit; a quantitative approach of a descriptive type with a cross-sectional and descriptive non-experimental design was used; the sample is made up of 46 teachers from the San Juan Bosco High School Educational Institution of Puno, of which 16 are men and 30 are women; In this investigation a non-probabilistic sampling was used, where the teachers were evaluated with the Burnout Inventory of Maslach, IBM, which presents the desired validity and reliability; in which it is intended to know the levels of occupational work stress taking into account three variables that are: emotional tiredness, depersonalization, and personal fulfillment, in addition we worked with the intervening variables of sex, age, work situation and work time.

The results show that, the teachers of the San Juan Bosco Great School Unit have low levels of emotional fatigue according to the gender represented by males by 50% and women by 43.3% and depersonalization by males 62.5% and females by 43.3 %, and almost half of the sample feels professionally and personally, there are no significant differences between men and women in terms of emotional exhaustion and depersonalization, but if there are significant differences in personal fulfillment men in 18.8% and women 30.0%, male teachers have lower levels of depersonalization than women; and women have higher extreme scores in personal fulfillment, while men are located in medium levels, the contracted teachers have higher levels of emotional

fatigue than the appointed teachers; Similarly, in the depersonalization variable, the teachers hired have higher levels than those named in the variable of personal fulfillment. The contracted teachers feel more accomplished than the appointed teachers.

KEY WORDS: Work stress, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment, and teachers.

INDICE GENERAL

RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	viii
INDICE GENERAL.....	x
Índice de tablas	xiii
Índice de gráficos	xiv
INTRODUCCION	1
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1. Planteamiento de Problema	3
1.2 Formulación del problema.....	6
1.2.1. Problema general	7
1.2.2. Problemas específicos.....	7
1.3. Justificación del estudio	7
1.4. Objetivos de la investigación.....	10
1.4.1. Objetivo general.....	10
1.4.2. Objetivos específicos	10
II. MARCO TEÓRICO	11
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	11
2.2.1. Antecedentes nacionales.....	11
2.2.2. Antecedentes internacionales.....	14
2.2. Bases teóricas de las variables.....	19
2.3. Definición de términos básicos.....	52
III. MÉTODOS Y MATERIALES.....	54

3.1. Variables de estudio.....	54
3.1.1. Definición conceptual.....	54
3.2.2. Definición operacional.....	54
3.2. Tipo y nivel de la investigación.....	57
3.3. Diseño de la investigación.....	57
3.4. Población y muestra de estudio	58
3.4.1. Población	58
3.4.2. Muestra.....	58
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	59
3.5.1. Técnicas de recolección de datos.....	59
3.5.2. Instrumentos de recolección de datos	59
3.6. Métodos de análisis de datos.....	63
3.7. Aspectos éticos	63
IV. RESULTADOS	65
4.1. Resultados	65
V. DISCUSIÓN	90
5.1. Análisis de discusión de resultados	90
VI. CONCLUSIONES	94
6.1. Conclusiones.....	94
VII. RECOMENDACIONES	95
7.1. Recomendaciones	95
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	96
ANEXOS	100
ANEXO N° 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	101
ANEXO N° 02: CARTA DE PRESENTACIÓN	104

ANEXO N° 04: VALIDACION DEL INSTRUMENTO.....	109
ANEXO N° 05: FORMATO DE INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL	112
ANEXO 06: MATRIZ DE DATOS	113

Índice de tablas

Tabla 1. Tabla de Operacionalización de Variables	55
Tabla 2 . Estadísticos de Fiabilidad.....	60
Tabla 3. DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN EL GENERO	65
Tabla 4. DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN LA SITUACIÓN LABORAL.....	66
Tabla 5. DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN LA EDAD	66
Tabla 6. DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN EL TIEMPO DE TRABAJO.....	68
Tabla 7. DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN LA VARIABLE CANSANCIO EMOCIONAL	69
Tabla 8. DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN LA VARIABLE DESPERSONALIZACIÓN	71
Tabla 9. DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN LA VARIABLE REALIZACIÓN PERSONAL	72
Tabla 10. NIVEL DE CANSANCIO EMOCIONAL SEGÚN EL GÉNERO	74
Tabla 11. NIVEL DE DESPERSONALIZACIÓN SEGÚN GÉNERO	75
Tabla 12. NIVEL DE REALIZACIÓN PERSONAL SEGÚN EL GÉNERO	76
Tabla 13. NIVEL DE CANSANCIO EMOCIONAL SEGÚN LA SITUACIÓN LABORAL	77
Tabla 14. NIVEL DE DESPERSONALIZACIÓN SEGÚN LA SITUACIÓN LABORAL.....	79
Tabla 15. NIVEL DE REALIZACIÓN PERSONAL SEGÚN LA SITUACIÓN LABORAL.....	80
Tabla 16 NIVEL DE CANSANCIO EMOCIONAL SEGÚN LA EDAD.....	81
Tabla 17. NIVEL DE DESPERSONALIZACIÓN SEGÚN LA EDAD	82
Tabla 18. NIVEL DE REALIZACIÓN PERSONAL SEGÚN LA EDAD	84
Tabla 19. NIVEL DE CANSANCIO EMOCIONAL SEGÚN EL TIEMPO DE TRABAJO	85
Tabla 20. NIVEL DE DESPERSONALIZACIÓN SEGÚN EL TIEMPO DE TRABAJO	86
Tabla 21. NIVEL DE REALIZACION PERSONAL SEGÚN EL TIEMPO DE TRABAJO	88

Índice de gráficos

Grafico 1. DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN EL GÉNERO	65
Grafico 2. DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN LA SITUACIÓN LABORAL	66
Grafico 3. DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN LA EDAD	67
Grafico 4. DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN EL TIEMPO DE TRABAJO	68
Grafico 5. DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN LA VARIABLE CANSANCIO EMOCIONAL	70
Grafico 6. DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN LA VARIABLE DESPERSONALIZACIÓN.....	71
Grafico 7. DISTRIBUCION DE LA MUESTRA SEGUN LA VARIABLE REALIZACION PERSONAL	73
Grafico 8. NIVEL DE CANSANCIO EMOCIONAL SEGÚN EL GÉNERO	74
Grafico 9. NIVEL DE DESPERSONALIZACIÓN SEGÚN EL GÉNERO	75
Grafico 10. NIVEL DE REALIZACIÓN PERSONAL SEGÚN EL GÉNERO	76
Grafico 11. NIVEL DE CANSANCIO EMOCIONAL SEGÚN LA SITUACIÓN LABORAL.....	78
Grafico 12. NIVEL DE DESPERSONALIZACIÓN SEGÚN LA SITUACIÓN LABORAL	79
Grafico 13NIVEL DE REALIZACIÓN PERSONAL SEGÚN LA SITUACIÓN LABORAL	80
Grafico 14. NIVEL DE CANSANCIO EMOCIONAL SEGÚN LA EDAD	81
Grafico 15. NIVEL DE DESPERSONALIZACION SEGÚN LA EDAD.....	83
Grafico 16. NIVEL DE REALIZACIÓN PERSONAL SEGÚN LA EDAD.....	84
Grafico 17. NIVEL DE CANSANCIO EMOCIONAL SEGÚN EL TIEMPO DE TRABAJO.....	85
Grafico 18. NIVEL DE DESPERSONALIZACIÓN SEGÚN EL TIEMPO DE TRABAJO	87
Grafico 19. NIVEL DE REALIZACION PERSONAL SEGÚN EL TIEMPO DE TRABAJO	88

INTRODUCCION

El estrés una reacción fisiológica del organismo para afrontar un entorno que se observa como amenazante. Una de las principales fuentes de estrés es el ambiente de trabajo, la autorrealización, las relaciones interpersonales, amenazando las necesidades de realización personal y profesional, así como la salud física y mental.

En las últimas décadas, se ha desarrollado un gran interés por el estudio del estrés como los factores psicosociales que van relacionados con la labor por la cual repercute de éstos sobre la salud de los trabajadores. Sobre el punto, debemos señalar que el interés por la productividad y la eficiencia, no siempre han sido acompañados de condiciones laborales dignas y adecuadas, recursos suficientes para llevarlo a cabo y un diseño de tareas y puestos que tengan en cuenta las características de las personas, sus necesidades, habilidades e intereses. La falta de atención cuyos aspectos deben algunas consecuencias sobre el ser humano (estrés, insatisfacción), como en la empresa (ausentismo, disminución de la calidad de la labor y su productividad, etc.).

La primera dimensión que se busca conocer es el nivel del estrés laboral en su dimensión *cansancio emocional*, que es muy recurrente en los docentes de nivel secundario, y suelen explicar un agotamiento y fatiga física; así como también el cansancio emocional que se expresa de manera diferencial en las personas, pero que una constante de dicho cansancio emocional lo constituye la apatía, la desmotivación y la desgana de los docentes en relación a su rol profesional.

La despersonalización, el cual se constituye en un proceso que en casos extremos se

derivan en síndromes y procesos de despersonalización y que pueden, dependiendo del nivel, generar un proceso psicopatológico, contingentes costos para la salud individual, la familiar. También algunas apariciones de unas emociones y actitudes negativas y cínicas acerca del individuo con la labor que desempeña. Este proceso de obstinación, como deshumanización, en relación con algunos casos llevaría a los profesionales a considerar que los individuos son en muchos casos merecedores de sus problemas.

Otro factor importante es la realización personal, lo que conlleva a la satisfacción de uno mismo, aunque se pretende analizar esta dimensión según el género y la situación laboral que vive los docentes, según su condición de nombrado o contratado sentimiento de competencia y éxito en el trabajo del profesional, que conlleva a una evaluación positiva por parte del sujeto al sentirse contento consigo mismo y satisfecho con sus resultados laborales Maslach y Jackson (1979).

Para el presente trabajo, se tomó una muestra en la institución educativa Gran Unidad Escolar San Juan Bosco de la ciudad de Puno, con la finalidad de comprobar los niveles del síndrome de estrés asistencial, en sus tres variables que son cansancio emocional, despersonalización y realización personal; que tienen los docentes y hacer una comparación entre docentes varones y mujeres, para lo cual se les aplicó el Inventario de Burnout de Maslach a los profesores de la institución educativa Gran Unidad Escolar San Juan Bosco, cuyo objetivo es el comparar los niveles de estrés en los docentes varones y mujeres.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento de Problema

El estrés es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en expansión diversos mecanismos de protección para afrontar una situación que se percibe como amenazante, dicho de otra manera el estrés es la forma en que un cuerpo reacciona a un determinado desafío.

Una de las principales fuentes de estrés es el ambiente de trabajo, el cual se ha destacado por ser una fuente de satisfacción de las necesidades humanas, como lo pueden ser la autorrealización, las relaciones interpersonales, así como también representar una fuente de enfermedad para los trabajadores, amenazando las necesidades de realización personal y profesional, así como la salud física y mental.

El estrés se considera como uno de los procesos integral social, físico y mental que se da a lo largo de la vida del ser humano, asumimos que la forma en que se da el proceso depende en parte de la persona y por otra de las condiciones y oportunidades concretas que encuentre en el medio sociocultural de existencia que facilitan o dificultan esta condición.

En el estrés laboral se ajustan las respuestas físicas y emocionales perjudiciales que se producen cuando las exigencias del puesto no coinciden con las capacidades y los recursos o las necesidades de la persona que labora, o bien, cuando las solicitudes del trabajo sobrepasan por mucho las metas o capacidad, conocimiento y habilidad de quienes intervienen en la empresa, esto lleva a un

costo personal, social y económico, ya que las consecuencias del estrés no se limitan a la esfera profesional sino que se extiende a menudo a la vida personal y familiar. La aparición de estos trastornos puede presentarse en diferentes aspectos y muchos de ellos se pueden aminorar o prevenir. El estrés laboral puede afectar a la salud mental y física, ocasionando daño en el trabajador y en la producción.

En la actualidad en las instituciones educativas, las exigencias hacia los maestros han incrementado, constantemente son sometidos a evaluaciones, se les piden cumplir con metas u objetivos, que muchas veces no logran cumplir, motivo por el cual los profesores se sienten presionados y controlados lo cual es propicio para que aparezcan los primeros síntomas de estrés y de no controlarse podría agravarse, con consecuencias negativas tanto para el docente como para los estudiantes comprometidos.

El estrés en toda institución educativa es una realidad, actualmente cientos de maestros vienen enfrentando diariamente episodios de estrés, lo que afecta el desempeño óptimo de los maestros

En estos últimos años algunos padres de familia vienen atribuyendo el bajo rendimiento de sus hijos responsabilizando a los docentes de la institución educativa. Por ende, el docente de la institución se siente desprotegido, desvalorizado, social y laboralmente. (La sociedad se vuelve agresiva poniendo en duda su capacidad de formación académica y su rendimiento laboral). Como resultado de esto surge la desmotivación, desinterés y malestar físico y emocional de los educadores que como ya se dio anteriormente repercute negativamente en su quehacer profesional.

Mercado (2014), realizó el trabajo en Chile que lleva por título Burnout y estilos de afrontamiento en profesores de enseñanza media de establecimientos municipales y particulares subvencionados de la provincia de Santiago en la presente investigación se analizó la relación existente entre las dimensiones de

burnout y los estilos de afrontamiento que utilizan los docentes. Los principales hallazgos dan cuenta de que existiría una relación entre los distintos estilos de afrontamiento utilizados por el docente y las dimensiones de burnout, se releva la significativa y moderada correlación existente entre un estilo de afrontamiento centrado en el problema y la dimensión baja realización profesional del burnout (0.539**) en los hombres de la muestra, así como la correlación significativa entre el agotamiento emocional y el estilo centrado en las emociones en las mujeres (0.449**). Así también se observa que la única variable que presenta diferencias significativas en ambas variables es el sexo. Se concluye que los estilos de afrontamiento también actuarían como mediadoras entre las situaciones generadoras de estrés y trastornos de salud mental como el burnout, aun cuando es necesario apoyar al docente desde su equipo de trabajo, como a nivel institucional.

Farfan (2009), realizó el trabajo titulado Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares, donde el número de participantes estuvo compuesto de 367 profesores de ambos sexos, de diferente grado de nivel secundario de menores de los centros educativos estatales y particulares de Lima Metropolitana. Los instrumentos que se emplearon para la medición de las variables fueron la escala de Clima Social de R.H Moos y el Inventario Burnout de Maslach. En los resultados obtenidos se observaron niveles medios de burnout, en los colegios estatales y particulares. En cuanto a la correlación de la dimensión autorrealización del clima laboral con el síndrome de burnout en la muestra total de estudio, se observó que la variable autonomía tiene una correlación positiva pero baja, con la dimensión agotamiento emocional y con la dimensión despersonalización del síndrome de burnout. En cuanto a la comparación del clima laboral entre los colegios estatales y particulares no se encontraron diferencias significativas en las variables autonomía, organización y presión. En cambio, en el síndrome de burnout los profesores de colegios estatales obtuvieron un puntaje alto en cansancio emocional y

despersonalización en comparación con los colegios particulares. Nótese también un bajo puntaje en la dimensión realización personal. En los colegios particulares en cambio fueron notorios los puntajes altos en la dimensión realización personal.

Pari y Mamani (2016), En su investigación Clima laboral y síndrome de burnout en docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru de Juliaca, g que tiene como propósito describir la relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout en los docentes; la muestra estuvo conformado por 47 docentes del nivel inicial, primario y secundario. Los principales resultados indican que el 53.2% de los docentes presentan un nivel de clima laboral bueno, así mismo, el 53.2% presentan un nivel bajo de síndrome de burnout, en cuanto a las correlaciones por dimensiones, se obtiene que el clima laboral en su dimensión relación se correlaciona indirecta y significativamente con la variable síndrome de burnout, del mismo modo el clima laboral en su dimensión estabilidad/cambio, muestra una correlación indirecta y significativa. Por otro lado, el clima laboral en su dimensión autorrealización muestra una correlación, pero esta no es significativa con la variable del síndrome de burnout.

La implementación de nuevas tecnologías y el apoyo de capacitaciones que brinde la UGEL, SUTEP y EL GOBIERNO, para la innovación de los docentes será apreciado puesto que se visualizara el respeto hacia los profesionales del magisterio y así incrementar el reconocimiento por la labor que desarrollan los docentes, teniendo así una labor sin estrés en la institución educativa donde laboren.

1.2 Formulación del problema

Con esta Investigación se debe responder a la siguiente pregunta:

¿El estrés laboral presenta diferencias según el género en los docentes de la institución educativa secundaria Gran Unidad Escolar San Juan Bosco de Puno?

1.2.1. Problema general

¿Cuáles son las diferencias de los niveles de estrés en los docentes varones y mujeres de la institución educativa Gran Unidad Escolar San Juan Bosco de Puno?

1.2.2. Problemas específicos

- a) Cómo son los niveles de cansancio emocional, despersonalización y realización personal según género de los docentes de la institución educativa Gran Unidad Escolar San Juan Bosco.
- b) Cómo identificar los niveles de cansancio emocional, despersonalización y realización personal según la situación laboral de los docentes de la institución educativa Gran Unidad Escolar San Juan Bosco.
- c) Cómo reconocer los niveles de cansancio emocional, despersonalización y realización personal según la Edad de los docentes de la institución educativa Gran Unidad Escolar San Juan Bosco.
- d) Cómo identificar los niveles de cansancio emocional, despersonalización y realización personal según el tiempo de trabajo de los docentes de la institución educativa Gran Unidad Escolar San Juan Bosco.

1.3. Justificación del estudio

Justificación teórica.

El estrés laboral viene aquejando día a día a toda y cada una de las instituciones públicas y privadas como también a las diferentes organizaciones identificando diferentes tipos de estrés, el que se viene

propagando como una epidemia en toda las sociedades empresariales, la propia Organización Internacional del Trabajo (OIT), lo considera como una, “enfermedad peligrosa para las economías institucionales y en sendas de desarrollo afectando a la producción, al afligir a la salud física y mental de los recursos humanos”.

Por ello, deducimos que se manifiesta de diversas maneras sean estos, en el plano fisiológico, psicológico y emocional. Dando a conocer síntomas frecuentes que van desde la irritabilidad, sensación de impotencia o frustración, agotamiento físico y mental, angustia y en ocasiones hasta depresión.

Ante esta situación, cabe reconocer que este es un tema de carácter relevante para las organizaciones y en especial para las instituciones públicas educativas, en donde los estudiantes deberían aprender en condiciones favorables para que obtengan el conocimiento que los ayudara a un estado físico y/o mental adecuado.

Entendiendo que el estrés laboral, es un problema severo y de gran magnitud porque no solo tiene repercusiones en la calidad de vida de las personas que lo padecen, sino también económicas para las instituciones y organizaciones.

Tan solo en EE.UU., el estrés laboral ocasiona pérdidas anuales de más de 150.000 millones de dólares, derivadas del ausentismo de los empleados y la disminución de la productividad de los afectados.

En el Perú como es de conocimiento de todos, está repercutiendo en la calidad de enseñanza que imparten los docentes y los alumnos quienes día a día reciben información de bajo nivel en sus instituciones educativas. A su vez esto está ocasionando daño psicológico y físico no solo a los docentes del sector educación sino también a los alumnos, ya que la enseñanza curricular en las instituciones públicas ha bajado considerablemente puesto que la población prefiere una enseñanza eficaz, principios, valores, en muchos casos los alumnos son trasladados a las instituciones privadas donde realizan pagos por la enseñanza ya que la educación es un pilar

importante en la formación del ser humano.

Según una publicación en el diario Gestión de agosto de 2016. En el Perú, el 81% de profesionales admite sufrir o haber sufrido cierto grado de estrés laboral, y en consecuencia la emisión de licencias médicas alcanza un 22% del total de los documentos emitidos por una empresa, lo cual revela que los profesionales están sometidos constantemente a grandes presiones relacionadas directa e indirectamente a su día a día.

Esas presiones se originan por la condición de traslado y tráfico desde su hogar a su centro de trabajo, largas jornadas y ritmos intensos, la contaminación, el ruido, entre otros, estos potencian la saturación física y/o mental en las personas.

Según Ignacio Hernández, country manager de Michael Page señaló que el eminente nivel de ausentismo laboral por el estrés en el Perú se convierte en 12 días de aprobación de licencias anuales por colaborador. “Si no se buscan solucionar, la situación incitará una desmotivación que puede llegar a impactar como en el trabajo como también a nivel personal, incrementando de forma sustancial el porcentaje del movimiento laboral”.

En ese sentido, consideró “fundamental” trabajar en una relación cercana y armoniosa entre los educadores y los educandos, para que los primeros se sientan a gusto en el ambiente laboral y que esto se traduzca en una mayor eficiencia, productividad y permanencia en el puesto laboral y/o centro de trabajo.

En conclusión, vemos la importancia para el estudio de personal que sufre estrés. Donde podemos darnos cuenta claramente que están comprometido el rendimiento y productividad de personal que laboral, donde es de vital importancia dar un paso a poder realizar las gestiones para llevar un clima laboral agradable y dar prioridad a motivar desde un enfoque más humano.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Comparar los niveles de estrés en los docentes varones y mujeres de la institución educativa Gran Unidad Escolar San Juan Bosco 2017.

1.4.2. Objetivos específicos

- a. Identificar los niveles de cansancio emocional, despersonalización y realización personal según género de los docentes de la institución educativa Gran Unidad Escolar San Juan Bosco.
- b. Identificar los niveles de cansancio emocional, despersonalización y realización personal según la situación laboral de los docentes de la institución educativa Gran Unidad Escolar San Juan Bosco.
- c. Identificar los niveles de cansancio emocional, despersonalización y realización personal según la Edad de los docentes de la institución educativa Gran Unidad Escolar San Juan Bosco.
- d. Identificar los niveles de cansancio emocional, despersonalización y realización personal según el tiempo de trabajo de los docentes de la institución educativa Gran Unidad Escolar San Juan Bosco.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

En la búsqueda que hemos realizado con la finalidad de obtener más información acerca del tema, se han encontrado los siguientes trabajos de los cuales ninguno se refiere a la presente investigación:

2.2.1. Antecedentes nacionales

- Arias y Jiménez(2013), en su investigación titulada Síndrome de Burnout en docentes de Educación Básica Regular de Arequipa, quienes trabajaron con una muestra de 233 profesores (127 varones y 106 mujeres) con un rango de edad de 20 a 65 años que laboran en instituciones educativas públicas y privadas de la ciudad de Arequipa. Aplicaron el Inventario de Burnout de Maslach para profesores y se encontró que el 93,7% de los profesores tiene un nivel moderado de burnout y el 6,3% tienen un nivel severo. Un mayor porcentaje de varones que de mujeres obtiene puntuaciones más elevadas en agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Además, se hallaron relaciones significativas entre el tipo de gestión educativa y la despersonalización y la baja realización personal. Se concluye que los varones se ven ligeramente más afectados, por el síndrome de burnout en un nivel moderado, estas diferencias no son significativas, y que las mujeres tienen un grado de estrés más severo.

- Donayre (2016) en su investigación Percepción sobre estrés laboral en docentes de educación básica regular de nivel secundario que aplican programas internacionales en una institución educativa privada; se concluyó que existen factores desencadenantes de estrés laboral. La información fue organizada en categorías y subcategorías, identificándose seis diferentes tipos de situaciones problemáticas. Se empleó la técnica de incidentes críticos aplicando una entrevista semiestructurada que permitió sistematizar la información considerando las subcategorías observadas y las emergentes. Se halló como resultado que los docentes que hacen uso de los programas internacionales perciben estrés laboral pues la estructura y ambiente organizacional existente es ambiguo e influye directamente en el buen desempeño laboral, trayendo como consecuencia el sentimiento de poca valoración ante la percepción de indiferencia y despreocupación de las autoridades de la IEPB. Específicamente se ve reflejado en la salud física y emocional de los mismos lo cual repercute en su motivación laboral y personal ocasionando problemas que se extienden hacia el hogar.

- Díaz (2014) realizó la investigación titulada, “Influencia del síndrome de burnout el desempeño docente de la facultad de ciencias de la salud de la universidad nacional del callao - 2013”, en la cual la maestra estuvo constituida por 50 docentes y por 250 estudiantes quienes realizaron la evaluación del desempeño. El instrumento: Test de medición del Síndrome de Burnout (Maslach Burnout Inventory – Educater Surney MBIES), los resultados muestran que: el 62% de docentes presentan un nivel medio y el 16 % presentan un nivel alto de agotamiento emocional, en la dimensión despersonalización el 54% de docentes presentan un nivel medio y el 16 % un nivel alto de despersonalización. En la dimensión realización personal el 58% de docentes presenta un nivel medio y un 24% un nivel bajo de realización personal. En la variable

desempeño docente el 40% de estudiantes opinan que los docentes tienen un desempeño regular y el 36% opina que tienen un desempeño deficiente. De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se puede evidenciar que la presencia del síndrome de Burnout influye significativamente en el desempeño de los docentes.

- Castro (2008), en su trabajo para optar el grado de magister: El estrés docente en los profesores de escuela pública El objetivo general de esta investigación fue describir los factores que desencadenan el estrés laboral en los docentes de instituciones educativas públicas. Como conclusiones se encontró 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 señala 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. Sugiere manejar un liderazgo más participativo y democrático.

- Davila Sobrino Isabel Janny/Díaz Valladolid Maritza (2015). En su tesis llamada. “Factores asociados al estrés laboral en docentes de educación básica en una institución educativa nacional de Chiclayo, 2015”
 - En la presente investigación se buscó determinar si el desgaste emocional, la insatisfacción por retribución, la insatisfacción del ejercicio profesional, la falta de motivación, el exceso de demanda laboral y el demerito profesional, se asocian con el estrés laboral en docentes.

- Con mayor predominancia es la insatisfacción por retribución, en donde el 35% de docentes presentan un nivel alto mientras un 42.5 % un nivel medio, refiriéndose a la insatisfacción de los resultados en el trabajo.
- El segundo factor con mayor puntaje pues el 32.5% de docentes muestra un nivel alto, mientras un 40% de docentes un nivel bajo, lo cual es importante resaltar, pues, este factor se refiere a las personas que pueden percibir de forma negativa aspectos como: las tareas que realizan, los métodos de trabajo, el lugar de trabajo y las decisiones que afectan al final del trabajo.
- El 30 % de los docentes muestra un nivel alto de desgaste emocional, mientras un 50% de los docentes presentan un nivel medio. Siendo este el tercer factor con mayor predominancia según los puntajes antes presentados, se refiere al conjunto de sentimientos que presentan las personas cuando están exhaustas por el trabajo o pérdida de sus recursos emocionales.

2.2.2. Antecedentes internacionales

- Aris (2009), realizó una investigación en España titulada “El Síndrome de Burnout en los docentes”, el propósito de este trabajo es conocer las percepciones de los docentes. Los resultados confirman que: Algunos profesionales se ven forzados a involucrar durante muchas horas en los problemas y preocupaciones de las personas con las que realizan su actividad laboral. Este es el caso de los maestros y docentes en general, cuya relación profesional se centra en el niño o el adolescente y, concretamente, en sus problemas, dificultades e inquietudes. Las transformaciones sociales y del propio sistema educativo, hacen necesaria una reflexión en torno a la formación del colectivo docente.

- Bustamante et al (2016) realizaron una investigación en Venezuela: El burnout en la profesión docente: un estudio en la escuela de bioanálisis de la Universidad de Carabobo Sede Aragua, Venezuela, en la que concluyó que la población bajo estudio, solo presentaban el síndrome el 16% de los docentes. Sin embargo en la mayoría de los docentes, hubo un predominio de niveles medios para las dimensiones Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización personal. Según esta combinación de niveles, si no se toman las medidas preventivas para su afrontamiento estos docentes pueden llegar a padecer el síndrome, por lo que aunque no haya manifestación del síndrome en la totalidad de los docentes, esta combinación de niveles, puede inducir a la aparición del síndrome en el futuro, si no se toman las medidas preventivas para su afrontamiento oportuno.

- Echevarria (2013), en su investigación realizada en Guatemala, “Síndrome de burnout en maestros de educación primaria”, el objetivo de la investigación pretende identificar el nivel de síndrome de burnout, midiendo la prevalencia de despersonalización, agotamiento emocional y baja realización personal, en los maestros de educación primaria urbana, que tienen más de diez años de servicio. Trabajó con una muestra de 170 sujetos obteniendo los resultados a través de la prueba psicométrica Inventory Maslach Burnout (MBI), que específicamente mide el nivel de síndrome de burnout en las tres subescalas. Utilizando la investigación descriptiva y la metodología estadística de la media aritmética en las muestras normales. Al finalizar el estudio de la incidencia del síndrome de burnout en los maestros de educación primaria urbana, se logró establecer que los mismos tienen escalas bajas de despersonalización y agotamiento emocional, pero padecen de

baja realización personal, por ello se proponen los talleres de información sobre el síndrome de burnout, motivación y crecimiento personal, con el fin de darlo a conocer, prevenir y disminuir los signos y síntomas del mismo.

- Arteaga Martínez, Fernando Henry, (2014). En su tesis llamada: “Influencia de los niveles de estrés de los docentes de la unidad educativa San José la Salle en el desempeño de sus actividades académicas y en el clima organizacional”.

El tesista una vez finalizado el estudio investigativo descriptivo acerca de la influencia del estrés sobre el desempeño académico de los docentes y el clima organizacional se concluye lo siguiente:

- El nivel de estrés, no influye de manera significativa en el desempeño académico, mas no es la misma suerte para el clima organizacional que se ve afectado a causa de este problema psicosocial.
- Los factores organizacionales tales como: el excesivo número de alumnos, sobrecarga de trabajo, relaciones interpersonales escasas entre los miembros de la organización, entre otros; se encuentran como segunda causa principal para el apareamiento de estrés alto y excesivo entre la población encuestada.
- Los factores ambientales y físicos, tales como: el ruido, la ventilación, la limpieza, etc., propios del lugar de labores de los docentes, representan la principal causa del estrés medio o potencial, siendo éste el nivel predominante en la institución.
- A nivel general se presenta un promedio porcentual de nivel de estrés excesivo correspondiente al 12% de los encuestados, que se pudiera traducir e interpretar en presencia del síndrome de “BurnOut”, dándose posiblemente como resultado a problemas

considerables a nivel físico y mental, pudiendo ocasionar absentismo y bajas laborales.

- Al evidenciar que el desempeño académico no es afectado a causa del nivel de estrés existente, se deriva la conclusión de que los docentes en general no están equivocados de profesión puesto que al verse estresados en niveles altos, los estudiantes no reciben la descarga emocional producto del malestar causado.
 - La descarga emocional producto del estrés se ve depositada en la relación con los demás docentes y por ende en el clima organizacional, tal es así que al concluir la investigación el nivel de satisfacción se ubicó en “poco eficiente”, de esta manera se comprueba la segunda hipótesis.
 - El estrés se presenta en cada individuo de manera gradual y creciente a través de fases que sugieren un incremento paulatino, el recurrente estado del organismo en situaciones estresantes es lo que produce afecciones psicológicas y físicas.
 - El “Burnout” o síndrome del quemado, es la respuesta del trabajador ante la presencia de estrés crónico, esta respuesta se presenta en 3 principales dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización, y falta de realización de personal.
 - Cuando la familia del alumno descuida su capacidad educativa, se rompe la trilogía educativa (docente – alumno – familia), lo cual fuerza al docente a cumplir una labor que no le corresponde, provocando un sobre esfuerzo de trabajo y relego al resto de estudiantes.
- Ramírez, Tulio/Eugenia, Maria/Alvarez, Juan Carlos, (2009). En su tesis llamada: “Un estudio sobre el estrés laboral en una muestra de maestros de educación básica del área metropolitana de Caracas”

Los resultados que se presentan en este informe la tesis concluye que: son preliminares y sólo de una muestra de maestros de Educación Básica de escuelas oficiales de Caracas. Sin embargo, con las reservas metodológicas del caso, podrían tomarse como un argumento de peso para sostener como hipótesis de trabajo que el flagelo del estrés se ha entronizado en los maestros venezolanos. Es importante señalar que, de presentarse estos mismos altos porcentajes de maestros con estrés en la encuesta nacional por realizar, estaríamos frente a un fenómeno interesante, a saber, la situación de estrés arroja tanto a docentes afectos al gobierno como a los no afectos.

Si los maestros, además de laborar en condiciones deplorables, con salarios irrisorios que no garantizan ni siquiera la canasta básica, a merced de la violencia y la delincuencia en el entorno de los centros educativos, de lo cual los únicos perjudicados serían los estudiantes y por ende el país. Comprender las nuevas complejidades de la profesión docente significa, igualmente, asumir la enorme responsabilidad que tienen la sociedad y los sistemas educativos para formar y desarrollar profesores que tengan esas características para asumir la tarea de aprender-enseñar, ejercerla con profesionalidad, las cuales, unidas a otras determinantes, definen perfiles de salud-enfermedad para los docentes. UNESCO Dos razones, por lo menos, existen para ampliar la investigación y acción en torno a estos ámbitos. Por una parte, cumplir con un principio de sociedades democráticas y equitativas de garantizar calidad de vida para toda su población, y con las oportunidades de desarrollo de las comunidades y países. Es decir, trabajar este tema implica un doble sentido de responsabilidad social: con los docentes como grupo humano con derechos y obligaciones y con los usuarios de la educación que, finalmente, somos todos los ciudadanos. UNESCO.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. EL ESTRÉS

El estrés como concepto que en la actualidad de hoy se ha convertido en una expresión dada en una diversidad de circunstancias y características y no se sabe qué se intenta deducir cuándo se usa, es un concepto demasiado conocido y poco entendido, pero no hay coherencia en cuanto a la definición del estrés como sus propiedades esenciales. Muchos autores han tratado de definir el concepto de estrés, Castro (2008).

La palabra estrés se deriva del griego STRINGERE, que significa provocar tensión. Esta palabra se utilizó por primera vez en el siglo XIV y a partir de entonces se empleó en diferentes textos en inglés como stress, stresse, strest y straisse. En forma simplista, el estrés es a veces definido como una condición meramente muscular: "es una rigidez o endurecimiento de los músculos y del tejido conjuntivo que excede del tono necesario para su funcionamiento normal". Sin embargo es mucho más que eso. El estrés es una respuesta importante. En línea con la anterior definición, la Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) postula que el estrés es "el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción". Regalado (2011).

Por el dinamismo de las organizaciones, a diario se está expuesto a distintos niveles de exigencia, esto no significa estar estresados, en ocasiones ese estrés es positivo (eustres), y es aquel que da el impulso, ayuda a los individuos en su crecimiento laboral, pero la valoración que cada sujeto hace del proceso, de su capacidad para controlar la situación y afrontar las consecuencias del estrés se convierten en factores detonantes. Prieto (2015).

Recordando la definición del estrés cómo el proceso o mecanismo general por el cual el organismo mantiene su equilibrio interno, adaptándose a las exigencias, presiones e influencias a las que está expuesto en el entorno en que se desarrolla, Gutiérrez y Vilorio (2014)

Hans Selye pionero en las investigaciones sobre el estrés, lo define como "una respuesta corporal no específica ante cualquier demanda que se le haga al organismo (cuando la demanda externa excede los recursos disponibles)". Esta respuesta es parte normal de la preparación del organismo para el enfrentamiento o para la huida.

Desde el punto de vista de la psicología, el estrés ha sido entendido desde los tres enfoques siguientes: Cano (2002, citado por Prieto 2015).

- **Como estímulo:** El estrés es capaz de provocar una reacción o respuesta por parte del organismo.
- **Como reacción o respuesta:** El estrés se puede evidenciar en cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo.
- **Como interacción:** El estrés interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo.

Aunque el estrés si tenga un papel fundamental en el proceso salud-enfermedad, autores como Lazarus y Folkman (1986, citados en Ayuso 2006) afirman que no siempre constituye un proceso negativo en nuestras vidas, ya que dependerá de la valoración que cada sujeto hace del proceso y de su capacidad para controlar la situación y afrontar las consecuencias del estrés. El estrés es un proceso dinámico en el que intervienen variables tanto del entorno como individuales, y aparece cuando la persona evalúa una situación como amenaza.

Todas estas formas de definir el estrés muestran la complejidad del fenómeno.

2.2.1.1. SINTOMAS DEL ESTRÉS.

Según la psicóloga Silvia Russek el estrés se manifiesta en tres niveles los cuales son:

- 1.- Nivel físico.
- 2.- Nivel emocional y psicológico.
- 3.- Nivel de conducta.

A nivel físico.

Son los siguientes

- Opresión en el pecho.
- Hormigueo o mariposas en el estómago.
- Sudor en las palmas de las manos.
- Palpitaciones.
- Dificultad para tragar o para respirar.
- Sequedad en la boca.
- Temblor corporal.
- Manos y pies fríos.
- Tensión muscular.
- Falta o aumento de apetito,
- Diarrea o estreñimiento.
- Fatiga.

- Etc.

A nivel emocional o psicológico.

Son los siguientes

- Inquietud, nerviosismo, ansiedad, temor o angustia.
- Deseos de llorar y/o un nudo en la garganta.
- Irritabilidad, enojo o furia constante o descontrolada.
- Deseos de gritar, golpear o insultar.
- Miedo o pánico, que si llega a ser muy intenso puede llevar a sentirnos "paralizados".
- Preocupación excesiva, que se puede incluso manifestar como la sensación de no poder controlar nuestro pensamiento.
- Pensamiento catastrófico.
- La necesidad de que "algo" suceda, para que se acabe la "espera".
- La sensación de que la situación nos supera.
- Dificultad para tomar decisiones.
- Dificultad para concentrarse.
- Disminución de la memoria.
- Lentitud de pensamiento.
- Cambios de humor constantes.
- Depresión.
- Etc.

A nivel de conducta.

Son los siguientes:

- Moverse constantemente.
- Risa nerviosa.
- Rechinar los dientes.
- Tics nerviosos.
- Problemas sexuales.
- Comer en exceso o dejar de hacerlo.
- Beber o fumar con mayor frecuencia.
- Dormir en exceso o sufrir de insomnio.
- Etc.

2.2.1.2. FASES DEL ESTRÉS.

Según Camargo (2004) Hans Selye habla de tres fases del síndrome general de adaptación:

FASES DEL SÍNDROME GENERAL DE ADAPTACIÓN O DEL ESTRÉS 1. Fase de Alarma; 2. Fase de Resistencia; 3. Fase de Agotamiento. Se percibe e identifica el estímulo por nuestro organismo. Inicialmente responde nuestro Sistema Nervioso y posteriormente se expresa el Sistema Endocrino.

- **Fase de alarma: (Shock)** es inmediata a la percepción del estímulo estresante. La caracterizan:

Congelamiento o paralización: la persona no hace nada. Se debe a que se da excitación de la sustancia gris periacueductal del tallo cerebral.

Activación cortical: debido a estimulación de la amígdala se produce liberación de noradrenalina (NA) encefálica. Aquí participa todo el sistema noradrenérgico cortical el cual se origina en el Locus Coeruleus y lleva información hacia el prosencéfalo. Esta activación cortical establece un estado de consciencia hiperaguda en la que el individuo identifica su entorno detalladamente.

Manifestaciones faciales o muecas que unidas al congelamiento inicial se denominan estado de shock. En estas manifestaciones participan el V y VII pares craneales.

- **Fase de Resistencia:** Nuestro organismo mantiene una activación fisiológica máxima tratando de superar la amenaza o adaptarse a ella, de esta forma el organismo sobrevive. Esta fase puede durar semanas, meses y años; si es muy larga se le considera como estrés crónico. Sin embargo, si el estrés acaba en esta fase, el organismo puede retornar a un estado normal.

- **Fase de Colapso o Agotamiento:** Se produce sólo si el estímulo estresante es continuo o se repite frecuentemente. El organismo agota sus recursos y pierde su capacidad de activación o adaptación. Sobrevienen entonces las enfermedades relacionadas con el estrés como son: insomnio, falta de concentración, abatimiento, fatiga, extenuación, patologías inmunológicas, patologías cardiovasculares, patologías metabólicas y endocrinas, depresión, problemas gastrointestinales, infartos cardiacos, infartos cerebrales, etc. La respuesta del organismo denominada Estrés o SGA no siempre debe llegar a la fase de agotamiento, sino lo ideal es que nuestra resistencia

nos permita luchar y adaptarnos sin agotar nuestra capacidad de respuesta Camargo (2004).

2.2.2. EL ESTRÉS LABORAL

Muchas personas han padecido estrés en algún momento de su vida, las responsabilidades en el hogar y en el trabajo, la incapacidad de separar la vida privada de la profesional, falta de recursos para diferentes capacidades, los métodos de recuperación posteriores a un hecho traumático, junto al poco tiempo que brindamos hoy a lo lúdico, placentero o relajante, pueden llegar a conducir a un estrés cuyas consecuencias pueden ser potencialmente peligrosas. Ayuso (2006).

El palabra estrés (stress), proviene de la física y de la arquitectura, las dos disciplinas se han ocupado de la tensión que se produce en los elementos sólidos como consulta a los empujes ejercidos desde el exterior que, pueden llegar a deformarlos o romperlos. Fue Walter Cannon en el año 1911, por primera vez empleó el término a todo estímulo susceptible de provocar una reacción de lucha o huida, consecutivamente, este término también se utilizó para designar los componentes del medio cuya influencia exigen un esfuerzo no habitual de los elementos de regulación del individuo. Ayuso (2006).

El estrés laboral se definiría como la reacción que puede tener el individuo frente a las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, pocas oportunidades para tomar decisiones o ejercer control poniendo a prueba su capacidad para afrontar la situación, Gutiérrez y Vilorio (2014).

Hans Selye (1936, 1878), investigó y llegó a definir el estrés como la

respuesta fisiológica, no específica, de un organismo ante toda exigencia que se le haga. Selye consideró que cualquier estímulo podría derivar en un estresor siempre que provocase en el organismo su correspondiente respuesta biológica de reajuste, no obstante no incluía los estímulos psicológicos como agentes causales.

Según Selye, cuando nos enfrentamos a una nueva situación, el cerebro recibe información que se transmite y analiza a través de los sentidos relacionando esta con recuerdos que se han almacenado de anteriores experiencias. Si la evaluación es negativa, envía una señal que libera las hormonas de adrenalina, poniendo al organismo en un estado de alerta o de resistencia dando lugar a la aparición de síntomas de cansancio y fatiga. En la mayor parte de los casos, una vez que dejamos de sentirnos amenazados, el cuerpo se recupera, pero si la situación se prolonga, se puede llegar a un “estado de extenuación”. Nos encontraríamos entonces con que el nivel de resistencia bajaría, apareciendo nuevas señales de alarma y comenzando un sufrimiento físico y mental. Si este estado continúa, la persona empezará a tener problemas, llegando incluso a enfermar. Ayuso (2006).

2.2.3. MODELOS DE ESTRÉS LABORAL

Se han descrito dos modelos de estrés laboral que han dado origen a numerosas investigaciones. Se trata del modelo demanda control, propuesto por Karasek y Theorell y del modelo esfuerzo y recompensa de Siegrist.

El modelo demanda-control ha sido desarrollado para describir situaciones laborales con estresores crónicos y propone dos aspectos que generan estrés en el trabajo. Por un lado, las exigencias demandantes que se imponen al trabajador, tanto psicológicas como físicas y, por el otro, el escaso control que el individuo puede ejercer

sobre éstas, entendido como el grado de libertad que tenga un trabajador para tomar decisiones sobre su tarea y utilizar sus habilidades (Tsutsumi&Kawakami, 2004 citado por Berrio y Mazo 2011). Posteriormente se incorporó un tercer componente, el apoyo social, que, brinda la protección necesaria contra el estrés resultante de un trabajo con demandas excesivas y escaso control. El modelo también predice que altas demandas asociadas a elevada autonomía configuran trabajos que aumentan la motivación y permiten el aprendizaje, generando efectos protectores sobre la salud ya que posibilitan a los individuos desarrollar un mayor rango de estrategias de afrontamiento, aumentando la satisfacción laboral. En general, el control provee la oportunidad de ajustarse a las demandas acorde a las necesidades y circunstancias. Investigaciones orientadas a verificar empíricamente este modelo han llegado a resultados contradictorios. A su vez, se ha observado que otras variables (no contempladas en el modelo) pueden amortiguar los efectos anticipados tales como el manejo del tiempo que compensa bajos niveles de autonomía (Peeters&Rutte, 2005, citado por Berrio y Mazo 2011). Las mayores críticas que ha recibido este modelo se centran en su simplicidad, desde el momento que no incluye aspectos tan importantes como las características personales que pueden llevar a algunos a describir un trabajo como desafiante y estimulante, y a otros como inmanejable y estresante. Este modelo es muy popular debido a su sencillez, ya que en lugar de un amplio conjunto de variables sólo se incluyen dos aspectos centrales, lo que facilita el diseño de intervenciones tendientes a mejorar aspectos del trabajo reduciendo la tensión laboral, disminuyendo las demandas o aumentando el margen de decisión (Schaufeli, 1999, citado por Berrio y Mazo 2011).

El modelo de esfuerzo y recompensa, propuesto por Siegrist enfatiza la importancia que tiene el trabajo para ofrecer opciones que contribuyan a aumentar la autoeficacia en las personas a través de recompensas

materiales, psicológicas y sociales. El modelo postula que la falta de reciprocidad o percepción de injusticia entre la inversión que el trabajador considera haber realizado para la empresa donde trabaja y los beneficios que obtiene (dinero, aumento de su autoestima o desarrollo de su carrera), generan las consecuencias del estrés. Calnan et al. (2000) sugieren que este modelo está basado en la premisa que si bien el estatus ocupacional provee una oportunidad de incrementar la imagen de uno mismo y la autoeficacia a través del desempeño efectivo del rol, los beneficios psicológicos asociados con el trabajo dependen de una relación recíproca en la cual la inversión del esfuerzo está relacionada con adecuadas recompensas. Este modelo goza de amplia aceptación entre los especialistas ya que coinciden en señalar que la combinación de factores situacionales o extrínsecos (que hacen al trabajo más demandante) e intrínsecos (como la motivación) provee un indicador más sensible del estrés que, por ejemplo, el modelo demanda-control que sólo considera características objetivas.

2.2.4. TIPO DE ESTRÉS LABORAL.

Según Slipack (1996), citado en Campos (2006) existen dos tipos de estrés laboral:

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

El crónico: Que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:

1. Ambiente laboral inadecuado.
2. Sobrecarga de trabajo.

3. Alteración de ritmos biológicos.
4. Responsabilidades y decisiones muy importantes.

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

- La responsabilidad y la toma de decisiones.

Hemos dicho antes que no sólo se trata de aceptar decisiones de otros, sino de tomar decisiones dentro del ámbito de autonomía propia, con el objetivo de mejorarse a uno mismo y de ayudar a los demás.

Este sentido de responsabilidad supone una decisión previa, porque en muchas de las cosas que hacemos o decimos no existe una decisión formal anterior. Esa decisión previa aunque en muchas ocasiones inconscientes, está esa preocupación por los demás, que nos lleva a tomar decisiones y a ser responsables. Una vez que se toma una decisión hemos de ser conscientes de que somos responsables de las consecuencias y asumirlas. Somos responsables de todos nuestros actos, especialmente cuando suponen un acto de la voluntad, pero también cuando son resultado de una falta de previsión. Es lógico que en alguna ocasión actuemos de un modo irresponsable sin querer, en este caso ser responsable significa intentar rectificar, reparar el daño causado y poner empeño en no cometer el mismo error en otra ocasión.

2.2.4. TIPOS DE ESTRESORES LABORALES

Dentro de la identificación hay diversos factores específicos en la salud de las personas.

A. Podemos mencionar del ambiente físico.

- Iluminación. Tiene mayor influencia ya que el rendimiento de las personas no es lo mismo ya que influye la salud, y el estado psicológico, uno de los factores es la parte visual que no es usado correctamente, donde puede aumentar el nivel de frustración en el individuo.
- Ruido. Son los que pueden producir problemas auditivos por la cual se tornarían en un nivel de insatisfacción, la productividad en el trabajo, como accidentes dentro las labores que se realiza ya que interfiere en la actividad mental produciendo fatiga.
Podemos decir que el ruido es uno de los principales estresores tomando en cuenta la distracción de los individuos, y es fuente de la frustración de cada uno de los actos.
- Temperatura. Este factor de debe sobre la influencia del bienestar confort las altas temperaturas puede producir un disconfot, de los seres humanos, por la cual la temperatura produce un sobre esfuerzo para estas activo, como también en las condiciones de las bajas temperaturas, puede disminuir las actividades que se desarrollas manualmente.
- Ambientes contaminados. Son factores que afectan la salud, por lo mismo que son expuestos al riesgo de la salubridad dl individuo, donde se puede producir un buen nivel de ansiedad en el individuo donde puede repercutir en la labor que desempeña su estado psicológico.

B. Estresores de la tarea.

Una de las principales características podemos objetivos estresores de la tarea, son insuficientes explicar la satisfacción en el trabajo que uno realiza, podemos mencionar a muchos les gusta realizar labores sencillas sin embargo también hay personas que desarrollan las labores más complicadas en la cual se siente a gusto por realizar.

- Carga mental de trabajo. Cuando mencionamos carga mental es una expresión cognitiva, donde se produce mayor desgaste de energía y el uso de la capacidad de la mente, donde el individuo arriesga por desarrollar bien una labor eficaz, donde hay que desarrollar actividad de la mente

Para realizar una labor se utiliza el conocimiento, produciéndose una actividad mental, teniendo en cuenta diferentes características del individuo, la edad, experiencia y formación académica.

Cuando uno desarrolla una actividad se requiere el uso de la capacidad mental, utilizando un nivel cognitivo, utilizando la información exterior, análisis de información y memorización.

En cada uno de estos procedimientos se desarrolla la actividad mental, siendo el cerebro donde se produce la integración de las actividades, por la cual podemos deducir que el individuo llega a saturar su cerebro, produciendo un desgaste mental. Donde el proceso cognitivo no se puede analizar cuantitativamente si no también cualitativo con percepción de los dos ángulos, estos aspectos pueden darse por exceso y como por defecto al mismo tiempo.

Hay que tener en cuenta que los que realizan trabajos sencillos también son propensos a sufrir estrés tan igual que aquel individuo realice un exceso de trabajo, donde se puede deteriorar su salud por falta de estimulación, donde vigorizar sería conveniente.

C. Estresores de la organización:

Podemos mencionar estresores importantes de la organización en la cual se cita.

- Conflicto y ambigüedad del Rol. Lo que el trabajador espera en realidad es la exigencia de la organización en la cual labora, teniendo en cuenta un conflicto de rol, pudiéndose objetivos cuando se desarrollan, las ordene contradictorias a través del rol, conllevan a los deseos y metas que se traza el trabajador teniendo en cuenta sus valores. Este conflicto resultaría en forma disfuncionales de la organización con el trabajador, teniendo ambas partes insatisfacción.

Este tipo de insatisfacción es el resultado de la falta de información donde pueden sufrir efectos sobre la salud física como mental teniendo como consecuencia la depresión, también puede reducir la autoestima y no tener una adecuada satisfacción.

- La jornada de trabajo. excesiva (reuniones extra curriculares) pueden ocasionar desgaste físico como mental e impide al docente hacer frente a las situaciones estresantes. Por ejemplo, una reunión de los padres de familia pude ser más larga de lo citado que una de reunión de aula por tanto al final de la jornada, el docente se encontrará más agotado y su capacidad física y mental puede verse disminuida, donde el individuo debe de gozar el tiempo de descanso en la cual aprovechará para sobrecargar sus energías, para luego tener una adecuada adaptación.
- Relaciones interpersonales. Las malas relaciones pueden convertirse en una fuente de estrés, del grupo que laboran dentro de la misma institución, la presión el clima laboral, la perdida de los contactos sociales puede ser causante de tenciones y estrés con los compañeros de trabajo, sin embargo, las buenas relaciones personales juegan un papel importante con la parte

negativa del estrés laboral, en la salud como el bienestar psicológico de un trabajador.

- Promoción, desarrollo profesional. Es uno de los equilibrios de las aspiraciones profesionales de cada uno de los individuos de las carreras profesionales logros y méritos, donde se pueden convertir en preocupaciones, ansiedad y llegar a frustración, donde dificultarían el trabajo.

El trabajador cuando se torna muy imparcial le dificultara tener habilidades como sus expectativas profesionales.

2.2.5. FUENTES DEL ESTRÉS LABORAL.

Podemos mencionar los factores más comunes que produce el estrés se encuentran tres, las cuales son los propiciados por el medio ambiente, los que se originan en los trabajos, y lo que lo causa la naturaleza.

Medio ambiente externo. Se encuentra la relación el desempleo, la congestión vehicular como las largas filas en espera de poder realizar una actividad o pagos, no poder donde estacionar el vehículo, tener mucha prisa, y complicaciones que se presenta el día a día.

En el ambiente laboral. Puede desencadenarse por la conducta de una gerencia que es incongruente, puede tornarse en la amenaza del despido de un buen número de trabajadores, el cambio constante del jefe de personal, una comunicación distorsionada y deficiente, los cambios que el trabajador no está acostumbrado por la dirección de la jefatura, no concertar de las expectativas que se quiere lograr en el trabajo, el trabajador no cuenta con reconocimiento de la labor en la cual desempeña, el mal acompañamiento de la persona a cargo según jerarquía, relaciones interpersonales de forma ineficiente.

Podemos decir además que la tolerancia del estrés, en cada uno de los individuos es variante esto reduce a su personalidad como su carácter, donde se pone a prueba, al trabajador el puede cambiar su actitud y forma de pensar, donde facilitaría y tener una de las soluciones para el estrés ya que es imposible el poder cambiar la actitud de los demás menos su forma de pensar, ni modificar la actitud del entorno en la cual se encuentra.

Podemos mencionar que para cada ser humano una de las razones en la cual provocara o desencadenara el estrés, son distintas de cada uno de las personas, pero tener el mismo concepto de lo siguiente son influencias comunes de la mayoría de las personas.

Sucesos vitales intensos y extraordinarios. Al fallecer una persona muy cercana, la separación de los seres queridos, el alumbramiento, accidentes, migración, etc.

Suceso diario de menor intensidad. Embotellamiento de tránsito, zonas ruidosas, pleitos de parejas o compañeros de trabajo.

Situaciones de tensión mantenida. Las enfermedades prolongadas de mayor tiempo, ambiente laboral álgido, pleitos de parejas en permanencia, dificultad en la economía.

-Otra fuente se denomina nivel ocupacional y de las funciones que desempeña la persona, relacionados con las demandas o exigencias de rol, de cuál es su papel en la empresa, de lo que tienen o de lo que no tienen que hacer, o de donde termina el ámbito de su responsabilidad. Están relacionados estos aspectos con características intrínsecas a las relaciones interpersonales como la ambigüedad y el conflicto de roles. La falta de definición de las tareas a realizar lleva a la ambigüedad de rol, de forma que el empleado no sabe que tiene que hacer o que se espera de él, porque tiene información insuficiente.

El conflicto de rol surge cuando hay importantes diferencias entra la descripción del trabajo, por ejemplo de las tareas que lo componen, y de

cómo lo perciben los demás o también cuando no se corresponden las expectativas generadas en el candidato con la realidad del empleo. Este tipo de conflicto suele afectar más bien a los escalones inferiores de la organización, aunque puede darse también en profesionales cualificados.

La responsabilidad especialmente sobre las personas más que las máquinas, es uno de los factores de estrés, como lo es la responsabilidad excesiva cuando y toman decisiones con consecuencias graves sobre otras personas o sobre el negocio en general. La responsabilidad excesiva provoca reducción en la satisfacción laboral y una actitud negativa hacia el trabajo. En el lado contrario, la falta de responsabilidad, la ausencia de control propio sobre los procedimientos, la falta de autonomía y de participación en la toma de decisiones son factores de estrés.

- Las relaciones sociales en el trabajo son otro factor de estrés laboral.

Las malas relaciones entre los miembros del grupo de trabajo, con los superiores, con los compañeros, con los subordinados; la falta de cohesión del grupo, las presiones y el clima del equipo de trabajo, así como la reducción de los contactos sociales y el aislamiento en el puesto, pueden producir elevados niveles de tensión y estrés entre los miembros de un grupo u organización. Por el contrario, las buenas relaciones interpersonales, las posibilidades de comunicarse y el apoyo social juegan un papel amortiguador de los efectos negativos de estrés laboral sobre la salud y el bienestar psicológico en el trabajo.

Las interacciones entre la vida personal y familiar son complejas. La vida familiar desempeña un importante papel en el ajuste personal de todos y tiene un papel decisivo en la satisfacción laboral y en el estrés laboral. Precisamente un problema que poseen muchas personas es la incapacidad de “desconectar” de los problemas del trabajo y de llevarse a casa los agobios, pequeños o grandes, del trabajo.

El hogar puede provocar estrés, pero es también la mayor fuente de

apoyo social que existe. La vida familiar afecta decisivamente a la carrera profesional de varias formas.

-Frente a la estructura de la organización, que tiene se influencia, el clima subjetivo, que influye en el estrés laboral. Frecuentemente depende de cómo le va a cada cual en la organización. Determina procesos internos de trabajo y de funcionamiento. Este muy afectado por el estilo de gestión de los directivos y por lo tanto es uno de los ámbitos de actuación de la empresa que puede influir, hasta cierto punto, en la satisfacción laboral y en prevenir o aliviar el nivel de estrés de los trabajadores. Algunos factores que influyen en el clima organizacional son:

- ✓ Tamaño de la organización
- ✓ Tipo de negocio, actividad
- ✓ Estrategia general
- ✓ Cultura corporativa
- ✓ Historia y antecedentes cooperativos de trato al empleado.

2.2.5.1. CAUSAS Y FACTORES DESENCADENANTES.

Factores desencadenantes

Día a día nos encontramos con personas que dedican la mayoría parte de su tiempo al trabajo, viven agobiados y angustiados por buscar la perfección en el área laboral, descuidando aspectos importantes de la vida como la familia, los amigos. Son estas situaciones las que muchas veces llevan a los individuos a ser adictos de su empleo y estas mismas son las que generalmente ocasionan estrés laboral. Sánchez (2011).

Los agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia en que se someta a un individuo a una carga a la que no puede acomodarse rápidamente, con la que no se sienta competente o por el contrario con la que se responsabilice demasiado.

El estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral. (Doval, Moleiro Y Rodríguez, 2004 citados en Sánchez (2011)).

González Cabanach (1998 citado en Sánchez 2011) distingue que algunas de los factores estresantes en el contexto laboral son:

- a) Factores intrínsecos al propio trabajo
- b) Factores relacionados con las relaciones interpersonales
- c) Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional
- d) Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional

El avance tecnológico en el área industrial ha incorporado como factor estresante la monotonía, haciendo énfasis que este fenómeno no es perceptible fácilmente por los individuos en su trabajo.

La vida rutinaria ocasiona desanimo, apatía, cansancio, etc. en los individuos miembros de una organización y estos son síntomas del trastorno denominado estrés, por lo que las personas al encontrarse sometidas a situaciones como esta no desarrollan todo su potencial, el cual queda limitado a hacer únicamente lo que se les ordena impidiéndose de esta forma el pleno desarrollo en el campo laboral.

Basados en Bresó (2008) y Dolan *et al.* (2005 citados en Sánchez 2011) podemos indicar tres factores

Intervinientes en el Estrés Laboral:

1. Recursos personales: refiere a las características del trabajador tales como habilidades, aspiraciones, necesidades, valores, creencias de eficacia personal (autoeficacia), capacidad de control del medio (locus de control), entre otros aspectos.
2. Recursos laborales: son las características del trabajo que reducen las demandas y sus costos asociados; y/o estimulan el crecimiento personal, el aprendizaje y la consecución de metas

3. Demandas laborales: entendidas como las características del trabajo que requieren un esfuerzo físico y/o psicológico (mental y emocional) y por tanto tiene desgastes físicos y/o psicológicos.

El balance o desbalance de estos factores incidirá en el tipo y grado de estrés que una persona viva. Duran (2010).

2.2.6. SINTOMAS Y CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL

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

Los síntomas de ansiedad más frecuentes son: Cano (2002)

1. **Nivel cognitivo-subjetivo:** Preocupación, temor, inseguridad, dificultad para decidir, miedo, pensamientos negativos sobre uno mismo, pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros, temor a que se den cuenta de nuestras dificultades, temor a la pérdida del control, dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc.

2. **Nivel fisiológico:** Sudoración, tensión muscular, palpitaciones, taquicardia, temblor, molestias en el estómago, otras molestias gástricas, dificultades respiratorias, sequedad de boca, dificultades para tragar, dolores de cabeza, mareo, náuseas, tiritar, etc.

3. **Nivel motor u observable:** Evitación de situaciones temidas, fumar, comer o beber en exceso, intranquilidad motora (movimientos

repetitivos, rascarse, tocarse, etc.), ir de un lado para otro sin una finalidad concreta, tartamudear, llorar, quedarse paralizado, etc.

El estrés, además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, y otras reacciones emocionales, que también podemos reconocer.

Pero además de estas reacciones emocionales podemos identificar claramente otros síntomas producidos por el estrés, como son el agotamiento físico, la falta de rendimiento, etc.

Finalmente, si el estrés es muy intenso y se prolonga en el tiempo, puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales; en definitiva, problemas de salud.

El estrés puede producir graves consecuencias tanto para el individuo como para la organización, y que es importante considerar estos efectos ya que en el individuo puede ocasionar hasta la muerte y para la organización una gran baja de productividad.

1. Para el individuo:

- Enfermedades y patologías: taquicardias, aumento de la tensión arterial, aumento del colesterol, bajo nivel de concentración, mal humor, temblores, consumo de drogas, exceso o falta de apetito; además de trastornos asociados respiratorios, cardiovasculares, inmunológicos, endocrinos, dermatológicos, psicopatológicos y diabetes.
-
- Salud Mental (emocional/cognitivo): frustración, ansiedad/angustia, depresión, enojo/irritabilidad, baja autoestima, culpa, incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad, bloqueo mental.

- Alteraciones conductuales con repercusión en el rendimiento laboral; baja concentración, agresividad y robos.

2. Para la organización:

Disminución de producción, ya sea en cantidad, calidad o ambas; falta de cooperación entre compañeros, aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo; necesidad de una mayor supervisión del personal; aumento de quejas y de conflictos, incremento de costos en salud (incapacidades, médico de empresa y otros), aumento de ausentismo, accidentes e incidentes.

Propicia más conflictos interpersonales, mayor índice de errores, bajo rendimiento ocupacional, distanciamiento afectivo con clientes, aumento en los gastos en materia de salud y rotación de personal, entre otros aspectos (Dolan 2005).

Se incrementan el acoso moral y la violencia en el trabajo (mobbing o acoso psicológico); también es frecuente que se presenten casos de Síndrome de Burnout (Quemado o agotamiento emocional producido por agotamiento laboral y actitudes negativas hacia el desempeño laboral), lo cual remite también a diferentes grados de fatiga fisiológica y patológica que pueden ocasionar envejecimiento prematuro, con reducción de esperanza de vida, accidentes de trabajo y muerte⁴, además de enfermedades profesionales y adicciones (alcohol, tabaco, trabajo, sexo, comida, gasto, internet, juego...)

2.2.7. FACTORES QUE MODULAN EL ESTRÉS Y PERMITEN MANEJARLO MEJOR

Según Camargo (2004), son los siguientes:

1. tipo de personalidad: la variabilidad biológica es uno de los elementos que perpetuamente se debe tener en presente cuando se trata de respuestas físicas fisiológicas. Respecto a la forma de afrontar al

estrés existen dos tipos de personalidad: Tipo A o débil ante el estrés y Tipo B o resistente al estrés. Característicamente.

Las personas Tipo A se considera que el trabajo por encima de todo; viven con una conmoción continua de urgencia.

El nerviosismo como si estuvieran en una persecución contra el reloj; es discrepantes y cuando las cosas no les salen como esperan tienen una respuesta colérica que descargan sobre los demás; enfrentan su trabajo o estudios de forma severa, dominante, controladora, como competitiva. También tienen tendencia a la dominación, en cada momento siente ganas de competir con un nivel alto de agresividad.

Las enfermedades con mayor frecuencia en este tipo de personalidad son de tipo coronario, como problemas sicosomáticos, teniendo una ansiedad de forma generalizada.

Se dice que el patrón tipo A es adquirida por medio del aprendizaje y puede ser detectado en la adolescencia.

Las personas Tipo B, muestra el padrón de conducta totalmente opuesta por el contrario, aún en trabajos o situaciones estresantes por la cual no presentan síntomas que sean destacables y lo que los caracteriza principalmente es poder tener sensación de auto control sobre su entorno tienen responsabilidad sobre las cosas de su entorno, creen que lo que hacen es de forma autentica, de forma interesante e importante aunque sea una mínima cosa, afrontan a la naturaleza como si fuera un desafío que hay que salir victorioso y no como una amenaza.

2. Sentir o pensar que se tiene control sobre los acontecimientos, consiste en tomar medidas con la mejor posibilidad para enfrentar eventualidades conocidas, por lo tanto hace sentir que controlan los acontecimientos, se sienten dueños de la situación que se presenta, se responsabilizan por los actos y sentimos menos estrés.

3. Tolerar la ambigüedad y saber improvisar en un mundo cambiante: debido a que nos toca vivir en un mundo donde la tecnología avanza a pasos agigantados y en donde la vida en las ciudades se hace

cada día más estresante, es indispensable que las personas toleren los incesantes cambios de ambiente, de personas, de estilo de vida y sean capaces de adaptarse ante las nuevas situaciones. Debemos también confiar en nuestra forma de ver las cosas o sea en nuestro sentido común.

4. Tener un buen ambiente social: tener buenos compañeros en la institución en la cual labora, familiares y otras personas que estimas, hace que se sufra menos y se resiste de la mejor forma las situaciones estresantes. es necesario tener quien escuche nuestros problemas, nos de consejos y sugerencias, sobre todo que confíe en nosotros, que nos trate con cariño y comprensión, que nos ofrezca ayuda material, contribuye a que nos enfrentemos mejor a las situaciones estresantes.

Tener un buen estilo de vida: tenemos que reforzar la capacidad de nuestro organismo para poder enfrentarnos al estrés. Hay que adoptar una adecuada alimentación, a través una dieta balanceada que sea alta en carbohidratos, frutas y vegetales y que sea baja en sal, grasas y azúcares.

5. el abuso del alcohol, de la cafeína y la nicotina (fumar). Hay que practicar ejercicio físico regularmente, relajarse, dormir diariamente el tiempo necesario para cada cual (ya que una de las funciones más relevantes del sueño es consolidar los aprendizajes hechos durante la vigilia), realizar actividades que produzcan bienestar como son los pasatiempos, reuniones de amigos, etc.

6. Tener una actitud positiva: no ver una tragedia en los problemas, desarrollar una mentalidad asequible, sonreír, ser asertivo, expresar opiniones, sentimientos y emociones respetando los derechos y opiniones de los demás.

7. El sexo: en los últimos años, la mujer ha estado interviniendo en campos masculinos, es todavía cierto que la sensibilidad, el rol social y el margen de maniobra físico, moral y profesional son diferentes para varones y mujeres, generalmente las mujeres viven más situaciones

estresantes en la vida cotidiana, principalmente en el hogar como en el trabajo, pero también es cierto que alivian su estrés llorando o contando sus problemas a terceras personas. En nuestras sociedades latinoamericanas la cultura machista persiste y esto constituye un factor estresante tanto para mujeres como para los mismos varones.

8. La edad: este es un factor que no podemos controlar pero que debemos comprender; la juventud adapta mejor al estrés o SGA que las personas adultas, pues sus respuestas fisiológicas están íntegras y el estrés no ha dejado sus huellas en ellos todavía.

Hoy día se sabe que, durante el estrés, el cual prepara al individuo para luchar o huir a lo largo de la vida, se producen iones superóxidos lo cual va dejando huellas en la cual se acumulan en las células cerebrales. A causa de esto, pueden morir gran cantidad de neuronas en el hipocampo el cual forma parte de los centros nerviosos que rigen las emociones.

Sin embargo, la prevención e intervención se continúan haciendo en el factor técnico, dejando de lado las variables asociadas con el factor humano y su incidencia en los accidentes de trabajo y en las enfermedades profesionales. En muy pocos casos se ha considerado que, cuando se habla de salud, seguridad y riesgo en los contextos laborales, el concepto "riesgo" lleva implícita la relación entre dos variables, una de las cuales se toma como antecedente y la otra como consecuente; es así como las variables psicológicas (comportamientos, creencias y actitudes de los individuos, aspectos motivacionales y factores de liderazgo) se considerarían antecedentes, ya que se pueden convertir en riesgos en la medida en que aumenta la probabilidad de efectos tales como la ocurrencia de un accidente en la realización de una tarea, sesgos actitudinales, sabotajes, accidentes y alteraciones fisiológicas, entre otras. Gutiérrez y Vilorio (2014).

2.2.8. EL SÍNDROME DE BURNOUT

Es bien conocido que los ambientes laborales pueden ocasionar altos niveles de estrés en unas personas más que en otras, sobre todo cuando fallan las estrategias de afrontamiento que suele emplear el sujeto, o cuando hay un desequilibrio entre las demandas y las capacidades para hacer frente a dichas demandas. Se presenta entonces lo que se denomina estrés laboral crónico de carácter interpersonal y emocional “que aparece como resultado de un proceso continuo, es decir, por la exposición prolongada en el tiempo ante eventos estresantes” (Quiceno, Vinaccia, 2007citado en Mercado (2014).

El primero en referirse al término burnout fue freudenberger en 1974, quien lo definió como “un estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa o forma de vida, que no produce la suficiente gratificación o esfuerzo”;

Sin embargo, el término burnout ha sido delimitado y aceptado por la comunidad científica casi en su totalidad, desde la conceptualización establecida por Maslach y Jackson en 1981, quienes definieron el síndrome como una respuesta al estrés crónico formada por tres factores fundamentales: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal. Rojas, Zapata y Grisales (2008)

Según los antecedentes de burnout, en un principio este fue considerado exclusivo de aquellas profesiones de servicios sociales en las que se trabajaba en contacto directo con las personas a las que se les prestaban servicios; no obstante, Maslach et al, manifestaron que este podría desarrollarse en individuos cuyo trabajo no exigiera dicho contacto. Ahora se considera que el burnout puede ocurrir en cualquier profesión, pero que es un problema especial en las labores que exigen dar ayuda emocional, entre ellas la enfermería, la docencia, el trabajo social, el cuidado de niños, etc. Sin embargo, cabe resaltar que la mayoría de los

estudios realizados sobre el síndrome de burnout evidencian de nuevo que son los profesionales de la salud y los docentes quienes integran las poblaciones más vulnerables a la enfermedad. Rojas et al (2008)

Freudenberger, (citado en Rojas et al 2008) quien lo introdujo en el terreno científico, describe clínicamente el síndrome como "una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador".

Posteriormente, Maslach (1979), al observarlo en el trabajo social, lo definió como un estrés crónico por el contacto con los clientes, que lleva a la extenuación y al distanciamiento emocional hacia éstos. Hasta el momento se identificaba como agotamiento, desgaste, pero las referencias de quienes lo padecían permitieron reconocer otros dos componentes: la despersonalización y la falta de realización personal (Maslach y Jackson, 1981).

El síndrome del "Burnout" se manifiesta bajo unos síntomas específicos, siendo los más habituales según Ponce (2005).

A. Psicosomáticos: Cansancio, fatiga crónica, frecuentes dolores de cabeza, malestar general, problemas de sueño, contracturas y algias óseo musculares, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, taquicardia, hipertensión, etc.

B. Conductuales: Mala comunicación, ausentismo laboral, abuso de drogas (café, tabaco, alcohol, fármacos, etc.), incapacidad para vivir de forma relajada, superficialidad en el contacto con los demás, aumento de conductas violentas, trastornos en más o en menos del apetito y la ingesta, distanciamiento afectivo de los clientes y compañeros.

C. Emocionales: Distanciamiento afectivo como forma de protección del yo, aburrimiento

y actitud cínica, impaciencia e irritabilidad, sentimiento de omnipotencia, desorientación, incapacidad de concentración, disminución de la memoria inmediata, baja tolerancia a la frustración, sentimientos depresivos, sentimientos de vacío, agotamiento, fracaso, impotencia, baja autoestima y pobre realización personal.

D. Laborales: Detrimiento en la capacidad de trabajo, detrimento en la calidad de los servicios que se presta a los clientes, aumento de interacciones hostiles, comunicaciones deficientes, frecuentes conflictos interpersonales en el ámbito del trabajo y dentro de la propia familia.

Las evidencias que afectan al individuo en el inicio de la aparición de la enfermedad, se reconocen en varias etapas y son:

1. Exceso de trabajo.
2. Sobre esfuerzo que lleva a estados de ansiedad y fatiga.
3. Desmoralización y pérdida de la ilusión.
4. Pérdida de vocación, decepción de los valores hacia los superiores. La definición desarrollada por Pines (Pines y Aaronson, 1988) contrasta con esta comprensión del burnout como un síndrome tridimensional. Este autor lo definió como un estado de agotamiento físico, mental y emocional, causado por un largo periodo involucrado en situaciones emocionales de demanda, que puede aparecer en cualquier ámbito, no solo laboral. En congruencia, elabora una medida unidimensional del burnout: el Tedium Measure (TM), que inicialmente distingue profesiones de servicios de las restantes, después elimina estas diferencias y aparece el Burnout Measure (BM) (Pines, 2000).

Esta comprensión unidimensional absolutiza en demasía la dimensión afectiva y energética del burnout, con énfasis en el agotamiento; la tridimensional, incorpora a lo afectivo, lo actitudinal y valorativo, lo cual permite comprenderlo como un proceso que se integra en los mecanismos autoreguladores de la personalidad y determina el comportamiento.

Las ideas iniciales de Freudenberg, Pines e incluso Maslach, se

caracterizaron por comprender el burnout desde un enfoque clínico, como un conjunto de síntomas propios de un estado final, al que se llega por el estrés. Sin embargo, el reconocimiento de la participación de variables contextuales y personales que, interrelacionadas, determinan las manifestaciones del síndrome en fases o etapas, han permitido comprenderlo como un proceso de naturaleza psicosocial.

La forma en que el síndrome se desarrolla a partir de las múltiples variables que intervienen en él, ha tenido una variedad de explicaciones diferentes, difícilmente superada por otro fenómeno de naturaleza psicosocial laboral.

Fernández (2008 citado en Echeverría 2014), dice que el síndrome de burnout progresa, el sujeto que lo padece, con el tiempo, se da cuenta de las situaciones que han cambiado dentro del entorno laboral y personal, no encuentra ahora satisfacción en lo que hace, el trabajo le pesa cada vez más, cuando existían circunstancias negativas sabía afrontarlas con alegría, con sana resignación, a lo que ahora se hace un esfuerzo inabordable; al finalizar la jornada laboral termina agotado y vacío, al no querer saber nada de nadie, con los pacientes, alumnos, usuarios o clientes ya no se comporta de la misma manera, y observa que con el paso del tiempo se le hace más difícil soportarlos y enfrentarse a ellos, además siente que está desgastado y que está perdiendo el control de la vida.

2.2.9. SÍNTOMAS Y CONSECUENCIAS DEL BURNOUT

Cuando se dice que una persona padece de burnout, por lo general, tanto dentro del ambiente de empresa como a nivel del público ordinario se entiende que esta sufre de fatiga o está cansada; sin embargo, dicha

comprensión tiende a hacerse en el lenguaje común, por lo que no se dimensiona el serio problema que se presenta. En realidad, el padecimiento de burnout es más que el cansancio habitual que puede ser reparado con unos días de descanso, y envuelve una serie de padecimientos a nivel psicológico, físico, social y también en relación con la empresa, lo que le da su connotación de síndrome.

A nivel psicosocial, genera deterioro en las relaciones interpersonales, depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad y dificultad de concentración. Es común el distanciamiento de otras personas y los problemas conductuales pueden progresar hacia conductas de alto riesgo (juegos de azar, comportamientos que exponen la propia salud y conductas orientadas al suicidio, entre otros). El cansancio del que se habla sucede a nivel emocional, a nivel de relación con otras personas y a nivel del propio sentimiento de autorrealización.

Dentro de los daños físicos que pueden padecerse debido al síndrome, se incluyen: insomnio, deterioro cardiovascular, úlceras, pérdida de peso, dolores musculares, migrañas, problemas de sueño, desórdenes gastrointestinales, alergias, asma, fatiga crónica, problemas con los ciclos menstruales o incluso daños a nivel cerebral. El abuso de sustancias (drogas, fármacos, etc.) y la presencia de enfermedades psicosomáticas son también signos característicos del síndrome. En el entorno laboral, la condición afecta, por cuanto es de esperar una disminución en la calidad o productividad del trabajo, actitud negativa hacia las personas a las que se les da servicio, deterioro de las relaciones con compañeros, aumento del absentismo, disminución del sentido de realización, bajo umbral para soportar la presión y conflictos de todo tipo, entre otros factores.

2.2.9.1. Desencadenantes del síndrome de burnout.

Para Jenkins, y Calhoun (1991 citados en Farfán 2009) existen variables que aumentan el burnout en maestros del sector público como la falta de preparación y formación, la incompetencia para resolver problemas, aulas masificadas o expectativas irreales.

Entre los estresores que ocurren en el ambiente laboral según Peiró (1993 citado por Farfán 2009) existen cuatro categorías:

a) Ambiente físico de trabajo y contenidos del puesto como fuente de estrés. Tiene que ver con el ruido, la iluminación, la temperatura, condiciones higiénicas y climatológicas en la que hay que trabajar. Topf, M y Dillon, E (1988, citado por Peiró, 1993) hacen un estudio del confort físico percibido por el sujeto en el trabajo, lo consideran como un predictor significativo del burnout y de baja realización personal del trabajo.

Otras de las fuentes importantes son la sobrecarga laboral (variedad de tareas que debe realizar), las demandas del puesto generado por los contenidos de estos, la oportunidad para ejercer las habilidades adquiridas.

b) Desempeño de roles y relaciones interpersonales. El rol es un conjunto de posibilidades y demandas sobre conductas que se esperan el individuo que ocupa un determinado puesto. El estrés del rol está integrado por la ambigüedad y el conflicto de rol.

La ambigüedad de rol tiene que ver con la falta de claridad de las obligaciones, derechos, objetivos, status y responsabilidad del trabajador, puede estar producido por un déficit de información que impide su desarrollo.

De forma paradójica, el docente deviene protagonista e instrumento de una realidad en transformación, motor de cambio en un nuevo espacio social donde ha de adaptar su práctica docente a nuevas demandas y

expectativas crecientes en un contexto de reformas educativas y de evolución del reconocimiento social de su actividad Duran (2015).

c) Las Nuevas tecnologías y otros aspectos organizacionales.

Pueden facilitar o dificultar el desempeño de tareas. Los cambios pueden afectar los sistemas cognitivos y emocionales del sujeto de acuerdo a su grado de ajuste al sistema. Si las exigencias cognitivas son excesivas se puede afectar negativamente las auto evaluaciones que el sujeto haga de sus aptitudes y como consecuencia los sentimientos de realización personal pueden quedar disminuidos.

d) Dimensiones estructurales de la organización.

Esta dimensión está relacionada con la toma de decisiones que puede darse a nivel central o descentralizadamente en diferentes niveles, el grado de participación e implicación de los sujetos en este aspecto; el grado de autonomía que se permita en la realización de tareas y el tipo de supervisión ejercida o apoyo social recibida desde esta supervisión. Para Schawb, Jackson y Schuler (1986 citado en Farfán (2009)) la autonomía puede ser un predictor del burnout por los efectos que tiene sobre los sentimientos de la persona en el trabajo y de agotamiento emocional. Estos mismos autores observaron que la falta de participación de los maestros en la toma de decisiones explica un 14% de la varianza en las actitudes de despersonalización.

El apoyo social tiene un efecto directo, está relacionado con las expectativas que los compañeros y supervisores tengan de la importancia del rol sobre el sujeto lo que influirá en su desempeño y como consecuencia podrían mejorar los sentimientos de tensión emocional y la salud de los sujetos independientemente de los niveles de estrés que tenga.

2.2.9.2. Consecuencias del Síndrome de Burnout.

El "burnout" es un proceso (más que un estado) y es progresivo. El proceso incluye: primero, exposición gradual al desgaste laboral; segundo, desgaste del idealismo, y tercero, falta de logros. Existen una serie de consecuencias provocados por este síndrome Díaz (2014).

- Afecta negativamente la resistencia del trabajador, haciéndolo más susceptible al desgaste por empatía.
- Favorece la respuesta silenciosa, que es la incapacidad para atender a las experiencias de los consultantes, que resultan abrumadoras.
- Sentirse usado, menoscabado o exhausto debido a las excesivas demandas de energía, fuerza o recursos personales crea, además, intensas repercusiones en la persona y en su medio familiar.
- Estados de fatiga o frustración son el resultado de la devoción a una causa, estilo de vida, o relación que fracasó al intentar obtener una recompensa esperada.
- La progresiva pérdida del idealismo, de la energía y el propósito que experimentan muchos profesionales que trabajan ayudando a otras personas son el resultado de sus condiciones de trabajo.
- Uno de los primeros síntomas de carácter leve pero que sirve de primer escalón de alarma es la dificultad para levantarse por la mañana o el cansancio patológico; en un nivel moderado se presenta distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga, aburrimiento, progresiva pérdida del idealismo, que convierten al

individuo en emocionalmente exhausto con sentimientos de frustración, incompetencia, culpa y autovaloración negativa.

Según, Martínez Pérez Ana, citado en Díaz (2014) el área conductual, ha sido menos estudiada y la consecuencia más importante es la despersonalización. Las consecuencias del síndrome en este aspecto se pueden sintetizar en:

- 1) La pérdida de acción proactiva.
- 2) Las soluciones que llevan al consumo aumentado de estimulantes, abusos de sustancias y, en general, hábitos dañinos para la salud.
- 3) La persona llega a manifestar desordenes fisiológicos con síntomas como cefaleas, dolores musculares (sobretudo dorsal), dolores de muelas, náuseas, pitidos aurales, hipertensión, úlceras, pérdida de la voz, pérdida de apetito, disfunciones sexuales y problemas de sueño. En general, pueden aparecer y/o aumentar los trastornos psicossomáticos y la fatiga crónica.

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Estrés laboral

Según La Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) postula que el estrés es "el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción".

Araujo López, Segovia Osca y Peiró (2007) investigaron el estrés, teniendo como variable moduladora la implicación con el trabajo. Implicación con el trabajo se entiende como un sentido de profundo compromiso y de identificación psicológica con el trabajo.

Estupiñan Gaitán (2012) Es el proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorización y, si es necesario, aplicando medidas

correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado.

2.3.2. Agotamiento emocional. - pérdida de atractivo, tedio y disgusto causado por las tareas y el trabajo; disminución del interés y satisfacción laboral. Además, hay sentimientos de fracaso e indefinición por haber intentado modificar su situación sin resultado Maslach y Jackson (1979).

2.3.3. Despersonalización. -es un tipo de conducta caracterizado por falta de interés, objetivación burda y somera de los problemas, pérdida de empatía e incluso sentimientos de culpa por la situación vivida. Esta característica se constituye en el núcleo del Burnout y en un mecanismo de defensa como consecuencia del cambio realizado en la fase anterior. Maslach y Jackson (1979).

2.3.4. Realización personal: sentimiento de competencia y éxito en el trabajo del profesional, que conlleva a una evaluación positiva por parte del sujeto al sentirse contento consigo mismo y satisfecho con sus resultados laborales Maslach y Jackson (1979).

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Variables de estudio

3.1.1. Definición conceptual

Estrés laboral

Según La Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) postula que el estrés es *"el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción"*.

3.2.2. Definición operacional

Tabla 1. Tabla de Operacionalización de Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
ESTRÉS	CANSANCIO EMOCIONAL	<ul style="list-style-type: none"> ➤ SEGÚN GENERO. ➤ SEGÚN SITUACION LABORAL. ➤ SEGÚN EDAD. ➤ SEGÚN TIEMPO DE TRABAJO 	1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo 2. Me siento cansado al final de la jornada de mi trabajo 3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otros días de trabajo 6. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo 8. Me siento estresado por mi trabajo 13. Me siento frustrado en mi trabajo 14. creo que estoy trabajando demasiado 16. Trabajar directamente con personas me produce estrés. 20. me siento acabado	-Maslach. -Jackson
	DESPERSONALIZACION	<ul style="list-style-type: none"> ➤ SEGÚN GENERO. ➤ SEGÚN SITUACION LABORAL. ➤ SEGÚN EDAD. ➤ SEGÚN TIEMPO DE TRABAJO 	5. Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales 10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión 11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. 15. No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio. 22. creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.	
	REALIZACION PERSONAL	<ul style="list-style-type: none"> ➤ SEGÚN GENERO. ➤ SEGÚN SITUACION LABORAL. 	4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las demás personas.	-Maslach. -Jackson

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ SEGÚN EDAD. ➤ SEGÚN TIEMPO DE TRABAJO 	<p>7. Trato muy eficazmente los problemas de las personas.</p> <p>9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás</p> <p>12. me siento activo.</p> <p>17. Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con las personas a las que doy servicio.</p> <p>18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con las personas.</p> <p>19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.</p> <p>21. en mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma</p>	
--	--	--	---	--

3.2. Tipo y nivel de la investigación

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo

Tiene un enfoque cuantitativo, porque se usa la recolección de datos para someter a la prueba de la hipótesis, con base en la medición de la variable, y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento. (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

Es de tipo descriptiva, porque se describen situaciones y eventos; así como se manifiesta determinado fenómeno, se indaga la incidencia y los valores de la variable para describir lo que se investiga. (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

3.3. Diseño de la investigación

El presente estudio es de diseño no experimental, transversal descriptiva comparativo.

El diseño de investigación No experimental según Hernández Sampieri, Fernández-Collado, & Baptista Lucio (2006) son aquellos que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

Es así que al clasificar el diseño de investigación no experimental se obtiene una de sus clasificaciones en la que se basa este estudio, donde los autores (Hernández Sampieri, Fernández-Collado, & Baptista Lucio, 2006) definen la investigación transversal como la recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, Es descriptivo porque indaga la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una

población. (Hernández Sampieri, Fernández-Collado, & Baptista Lucio, 2006) y es comparativo porque permite recolectar información en varias muestras respecto a un mismo fenómeno o aspecto de interés y luego caracterizarlo a través de la comparación de los datos recogidos.

3.4. Población y muestra de estudio

3.4.1. Población

Según Arias (1998) la población es “el conjunto de elementos, seres o eventos, concordantes entre sí en cuanto a una serie de características, de la cuales se puede obtener alguna información”. Es por ello que en esta investigación se trabajara con una población conformada por docentes de la Institución Educativa Secundaria Gran Unidad Escolar San Juan Bosco.

3.4.2. Muestra

Como la población estaba comprendida por UN bajo número de personas, lo cual se traduce en accesibilidad; para recabar la información, de la muestra se utilizó un muestreo de tipo No probabilístico; porque las muestras se recogen en un proceso, que no brinda a todos los docentes de la población iguales oportunidades de ser seleccionados; además es de carácter intencionado, porque los elementos son escogidos en base a criterios o juicios de inclusión y exclusión preestablecidos por el investigador, (Hernández, Fernández y Baptista 2010).

Se tomará una muestra en la cual: $M= O (x)$

Dónde:

M = Muestra de Estudio.

O = Constituye la mediación observación de la muestra de estudio.

X = Estrés laboral.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Técnicas de recolección de datos

Para Méndez (2001), las técnicas “Son hechos o documentos a los que acude el investigador y que le permiten obtener información. Las técnicas son los medios empleados para recolectar la información”

En la investigación la técnica que se utilizó fue la encuesta, método de investigación que permite requerir datos a un grupo de personas que están involucradas con el tema de estudio y que nos permitirán acceder a la información desde la fuente primaria y directa”.

En este sentido y tomado en cuenta el tipo de técnica a aplicar en la investigación se aplicó una encuesta compuesta de 22 preguntas a los docentes de la Gran Unidad Escolar San Juan Bosco.

3.5.2. Instrumentos de recolección de datos

Para la presente investigación se utilizara el instrumento de encuesta y según García, Galisteo Gonzáles, Pérez Rodríguez, & García Arista (2009) Una encuesta es un conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a

una muestra representativa para averiguar estados de opinión o diversas cuestiones de hecho que abarca preguntas sobre el estrés laboral de docentes de la institución educativa Gran Unidad Escolar San Juan Bosco con el objetivo de obtener la información correspondiente para aplicar en los resultados.

3.5.2.1. Confiabilidad del Instrumento por Alfa de Cron Bach

Se calculó el coeficiente de consistencia interna *alfa* de Cronbach. Así, se obtuvo el valor $\alpha=0,84$. A partir de este índice se puede concluir que el test presenta una consistencia interna buena, ya que es superior a 0,8. Por otro lado, se comprobó que todos los ítems del cuestionario contribuían a la consistencia interna de la prueba, puesto que la eliminación de cualquiera de ellas conllevaría una reducción del coeficiente α . También se ha calculado la consistencia interna de cada una de las tres escalas que componen el test.

Se observa que no presenta mucha diferencia con el instrumento original, lo que indica que tiene una fuerte confiabilidad en nuestro medio.

Los resultados aplicando la SPSS fueron:

Tabla 2 . Estadísticos de Fiabilidad

ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD

ALFA DE CRONBACH	DIMENSIONES	N° DE ELEMENTOS
0.89	Cansancio Emocional	9 elementos: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20
0.83	Despersonalización	5 elementos: 5, 10, 11, 15, 22
0.79	Realización Personal	8 elementos: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21
0.84	Total de Ítems	22 elementos: del 1 al 22

Fuente: Elaboración Propia

Criterios de confiabilidad de valores

- No es confiable si sale 01 a 0
- Baja confiabilidad 0.01 a 0.49
- Moderada confiabilidad de 0.5 a 0.75
- Fuerte confiabilidad 0.76 a 0,89
- Alta confiabilidad 0.9 a 1

3.5.2.2. Validez del Instrumento

Dra. Ana Cecilia Pareja Fernández	Experto temático
Dra. Madeleine Bernardo Santiago	Experto Metodólogo
Dra. Grisi Bernardo Santiago	Experto Metodólogo

Validación de Expertos
Fuente: Elaboración propia

La definición básica de un índice de validez es el grado en que el instrumento mide lo que dice medir; en el caso de un test de conocimientos o aptitudinal, esa apreciación es fácil y se puede hacer directamente definiendo con claridad un criterio objetivo. Pero no ocurre así cuando se trata de la medida de una característica de la personalidad.

¿Qué es lo que pretende medir el MBI?

De acuerdo con la intención de las autoras y de las consideraciones apuntadas en el apartado destinado a la descripción general, se trata de evaluar el síndrome de estrés laboral asistencial a partir de tres aspectos o variables de ese constructo.

En los estudios factoriales originales y españolas, se ha visto que los elementos que componen el MBI definen una estructura tridimensional que apunta posiblemente a esas mismas dimensiones. Pero este tipo de validez factorial puede verse apoyado por otros tipos de validez.

Desde un enfoque de la validez convergente se puede aportar evidencia sobre el MBI con el análisis de los índices de relación de las variables del MBI con otras que apunten a constructos muy relacionados con el estrés laboral asistencial. En los estudios originales de Maslach y Jackson (1986) se le cogieron tres tipos de análisis en los que las puntuaciones del MBI se pusieron en relación con:

- a) Las evaluaciones del comportamiento hechas por una persona que conoce bien al sujeto examinado (su pareja o un compañero en el puesto de trabajo);
- b) La presencia de algunas características laborales que normalmente provocan estrés;
- c) Las medidas en otras variables que, por hipótesis, están relacionadas con este estrés

3.6. Métodos de análisis de datos

En la recolección de los datos de las encuestas realizadas de estrés Laboral, en la institución educativa Gran Unidad Escolar San Juan Bosco de la ciudad de Puno, las cuales se desarrollaron de acuerdo a las muestras, los resultados fueron tabulados en el programa Microsoft Office Excel 2013, una vez que los mismos fueran codificados y siendo trasferidos desde una matriz de hoja de cálculo al programa SPSS 22.0.0.0 donde ha sido procesado toda la información; teniendo en cuenta que la información base del cuestionario fue recogida de forma manual.

3.7. Aspectos éticos

Como profesional que se viene incursionando al servicio a la sociedad y a mi país es importante tener honestidad para considerar los derechos de autor que se tipifican en esta investigación la cual se realiza en este plan de tesis.

El estrés Laboral **Organización Mundial de la Salud (OMS)**. La organización de trabajo y el estrés. La OMS es la autoridad directiva y coordinadora de la acción sanitaria en el sistema de las Naciones Unidas.

Es la responsable de desempeñar una función de liderazgo en los asuntos sanitarios mundiales, configurar la agenda de las investigaciones en salud, establecer normas, articular opciones de política basadas en la evidencia, prestar apoyo técnico a los países y vigilar las tendencias sanitarias mundiales.

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) vigilar y exigir el cumplimiento de normas, Superintendencia Nacional de Fiscalización laboral (SUNAFIL) del Perú, Son organismos responsables de promover la vigilar el cumplimiento de las normas laborales.

Por este conocimiento se siguió las normas éticas al realizar esta investigación no experimental bajo las directrices en cuanto a normas para la elaboración.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados

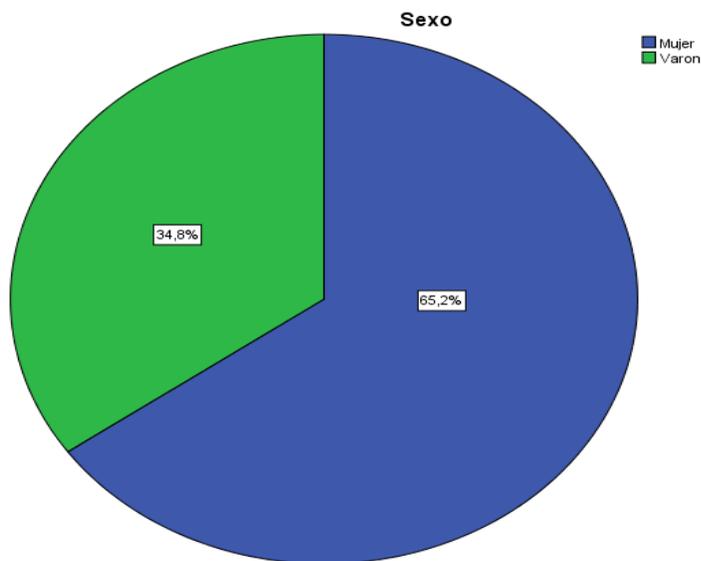
A continuación se muestran los resultados para lo cual se hace uso de cuadros estadísticos y gráficos para un mejor análisis de los mismos.

TABLA Nº 03
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN EL GENERO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	30	65,2	65,2
	Varón	16	34,8	100,0
	Total	46	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO Nº 01
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN EL GÉNERO



Fuente: tabla 3

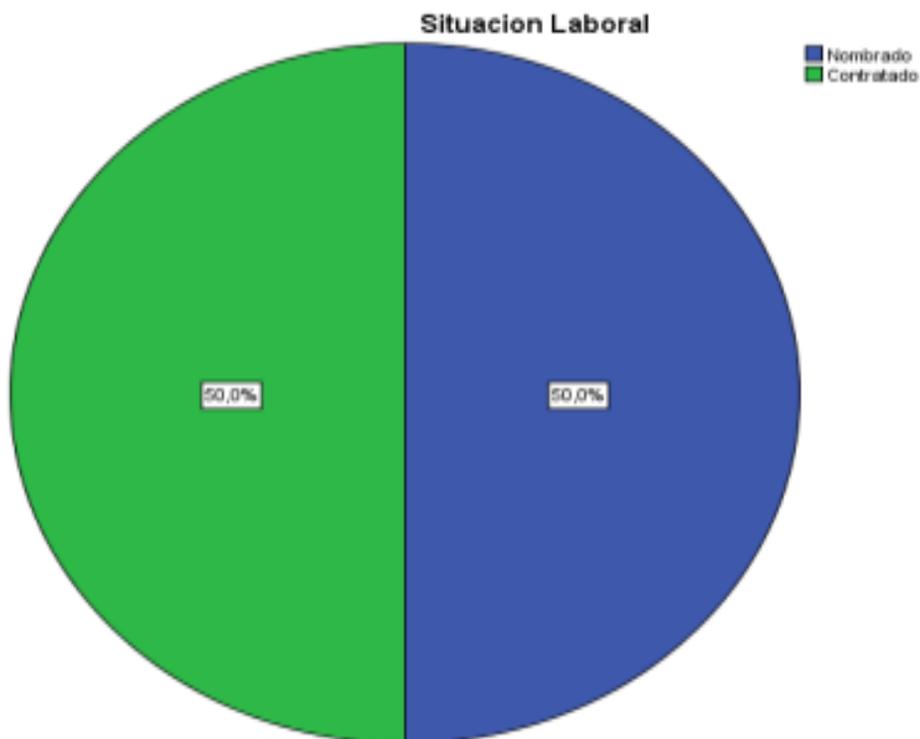
En el gráfico n° 01 se puede apreciar que la mayoría de los encuestados son del sexo femenino representados por el 65.2% en comparación a los varones que son una población menor, representados por el 34.8%

TABLA Nº 04
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN LA SITUACIÓN LABORAL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nombrado	23	50,0	50,0	50,0
Válidos Contratado	23	50,0	50,0	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO Nº 02
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN LA SITUACIÓN LABORAL



Fuente: tabla 4

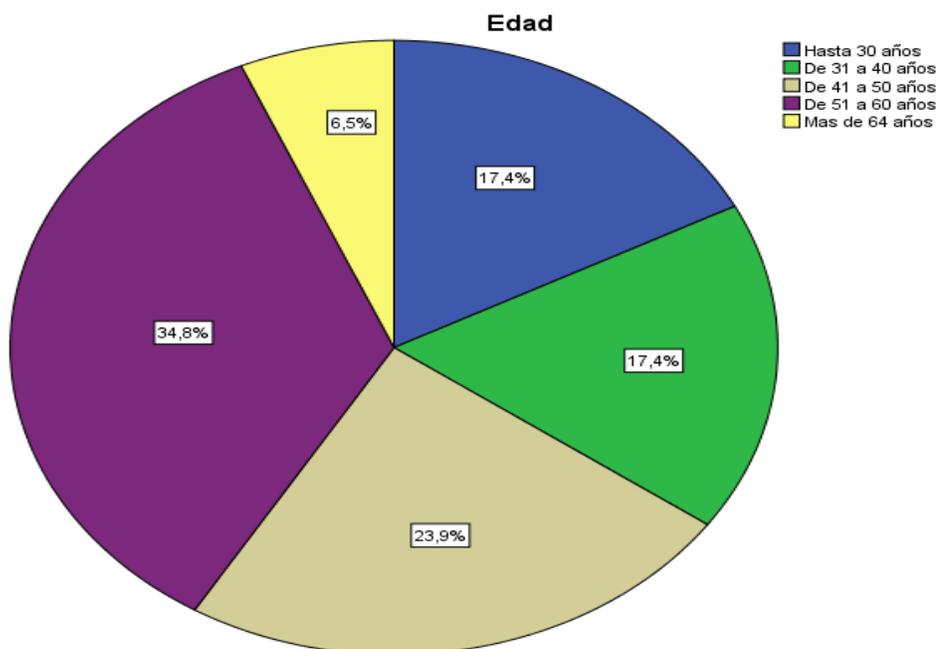
La situación laboral que presentan los encuestados proyecta un índice igual. Es decir que los nombrados están representados con el 50% y los contratados también están representadas por la misma cantidad es decir 50%

TABLA Nº 05
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN LA EDAD

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hasta 30 años	8	17,4	17,4
	De 31 a 40 años	8	17,4	34,8
	De 41 a 50 años	11	23,9	58,7
	De 51 a 60 años	16	34,8	93,5
	Más de 64 años	3	6,5	100,0
	Total	46	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO Nº 03
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN LA EDAD



Fuente: tabla 5

En el análisis de la edad sea estratificado para un mejor análisis es por ello que el índice más elevado están los que tienen de 51 a 60 años representados por el 34.8% seguidamente está el estrato de 41 a 50 años representados por el 23.9% y los más jóvenes de 31 a 40 años están representados con el 17% en cambio los que tiene más

de 60 años están representados sólo por el 6.5%

TABLA Nº 06
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN EL TIEMPO DE TRABAJO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De 1 a 5 años	17	37,0	37,0
	De 11 a 20 años	4	8,7	45,7
	De 21 a 30 años	8	17,4	63,0
	De 31 a 40 años	14	30,4	93,5
	Más de 40 años	3	6,5	100,0
	Total	46	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO Nº 04
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN EL TIEMPO DE TRABAJO



Fuente: tabla 6

En el análisis del tiempo laboral se puede apreciar que la mayoría de los trabajadores son jóvenes profesionalmente es decir que tiene una edad de 1 a 5 años trabajando en la institución y son representados por el 37% los docentes que tienen de las edades entre los 21 a 30 años están representados por el 17.4%, seguidamente están los que tienen de 31 a 40 años que son representados por el 30.4% mientras existen otros que son de mayor experiencia pero menor representatividad que son los de más de 60 años con el 6.5% al igual que los que tienen de 11 a 20 años representados mínimamente con el 8.7%

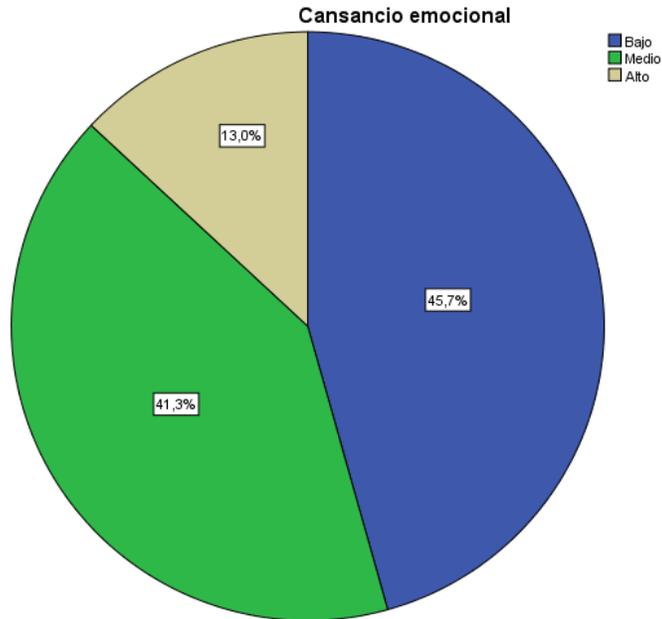
TABLA Nº 07

**DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN LA VARIABLE
CANSANCIO EMOCIONAL**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	21	45,7	45,7	45,7
Medio	19	41,3	41,3	87,0
Alto	6	13,0	13,0	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO Nº 05
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN LA VARIABLE CANSANCIO
EMOCIONAL



Fuente: tabla 5

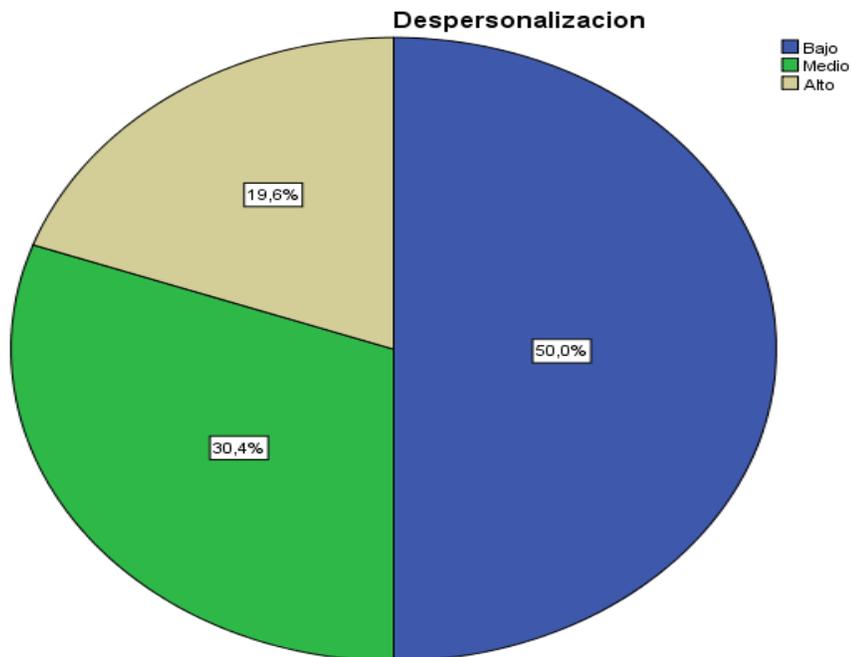
Se puede apreciar que la mayoría de los docentes tienen un nivel bajo en lo que respecta al cansancio emocional 45.7%, seguido por niveles medios 41.3%, también se observa que los docentes con niveles altos con cansancio emocional representan la minoría con un porcentaje de 13%

TABLA N° 06
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN LA VARIABLE
DESPERSONALIZACIÓN

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	23	50,0	50,0
	Medio	14	30,4	80,4
	Alto	9	19,6	100,0
	Total	46	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO N° 06
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN LA VARIABLE
DESPERSONALIZACIÓN



Fuente: tabla 6

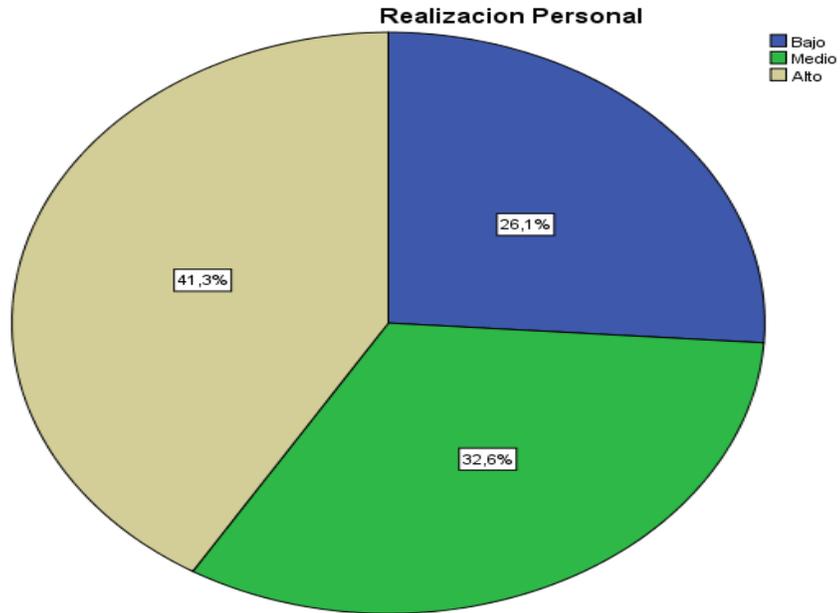
En el gráfico se puede observar que la mitad de la muestra presenta niveles bajos en la dimensión de despersonalización, seguido por un 30.4% que obtuvieron niveles medios y casi una quinta parte de la muestra alcanzó niveles altos en dicha dimensión 19.6%

TABLA Nº 07
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN LA VARIABLE
REALIZACIÓN PERSONAL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Bajo	12	26,1	26,1	26,1
Medio	15	32,6	32,6	58,7
Alto	19	41,3	41,3	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO Nº 07
DISTRIBUCION DE LA MUESTRA SEGUN LA VARIABLE REALIZACION PERSONAL



Fuente: tabla 7

En el análisis de la realización profesional se puede apreciar que todos tienen una condición alta en realizarse profesionalmente haciéndose los índices más elevados el nivel alto con el 41.3% esto quiere decir que a medida que van trabajando y adquiriendo experiencia también van estudiando y quieren crecer profesionalmente en cambio otros manifiestan un nivel medio representados por el 32.6% y se finaliza con los que no tienen ambiciones profesionales que están representados por el 26.1%

TABLA N° 10

NIVEL DE CANSANCIO EMOCIONAL SEGÚN EL GÉNERO

		Cansancio emocional					
		Bajo		Medio		Alto	
		f	%	f	%	f	%
Sexo	Mujer	13	43,3	13	43,3	4	13,3
	Varón	8	50,0	6	37,5	2	12,5

Chi2= 0.193

gl:2

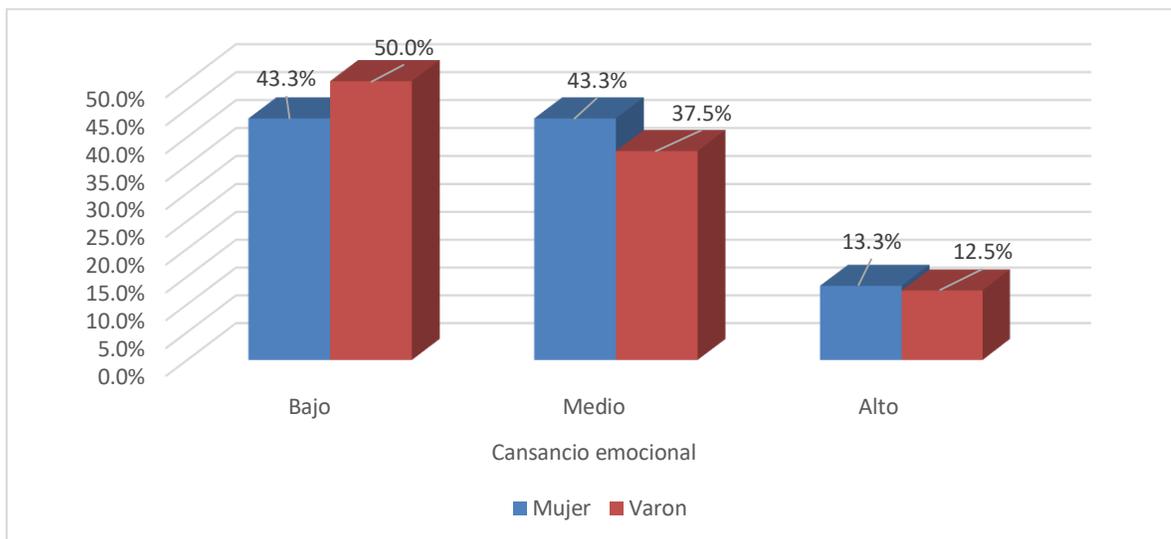
p=0.908

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO N° 08

NIVEL DE CANSANCIO EMOCIONAL SEGÚN EL GÉNERO

Fuente: tabla 10



En el análisis del sexo y su incidencia en el cansancio emocional se puede apreciar que en ambos sexos las tendencias se mantienen a nivel bajo siendo el más representativo en las varones con el 50% y las mujeres con el 43.3% a un nivel medio es decir con proyecciones de cansancio emocional son las mujeres las que tienen una incidencia más alta con el 43.3% en comparación de los varones que sólo logran el 37.5% en cambio a niveles altos de cansancio emocional son las mujeres las que

tienen un índice elevado del 13.3% en comparación del 12.5% de los varones
 Los resultados muestran que no hay relación $p>0.05$

TABLA N° 11
NIVEL DE DESPERSONALIZACIÓN SEGÚN GÉNERO

		Despersonalización					
		Bajo		Medio		Alto	
		f	%	f	%	f	%
Sexo	Mujer	13	43,3	12	40,0	5	16,7
	Varón	10	62,5	2	12,5	4	25,0

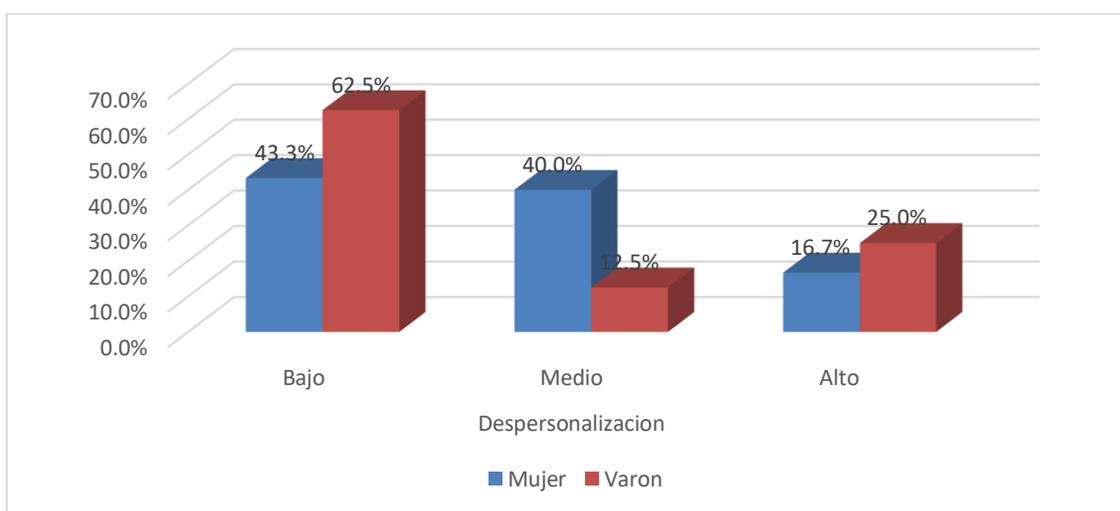
Chi2= 3.730

gl:2

$p=0.155$

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO N° 09
NIVEL DE DESPERSONALIZACIÓN SEGÚN EL GÉNERO



Fuente: tabla 11

En el análisis del sexo y su incidencia en el cansancio emocional se puede apreciar que en ambos sexos las tendencias se mantienen a nivel bajo siendo el más representativo en las varones con el 62.5% y las mujeres con el 43.3%, a un nivel medio es decir con proyecciones de cansancio emocional son las mujeres las que

tienen una incidencia más alta con el 40% en comparación de los varones que sólo logran el 12.5% en cambio a niveles altos de cansancio emocional son los varones las que tienen un índice elevado del 25.0% en comparación del 16.7% de las mujeres

TABLA Nº 12
NIVEL DE REALIZACIÓN PERSONAL SEGÚN EL GÉNERO

		Realización Personal					
		Bajo		Medio		Alto	
		f	%	f	%	f	%
Sexo	Mujer	9	30,0	8	26,7	13	43,3
	Varón	3	18,8	7	43,8	6	37,5

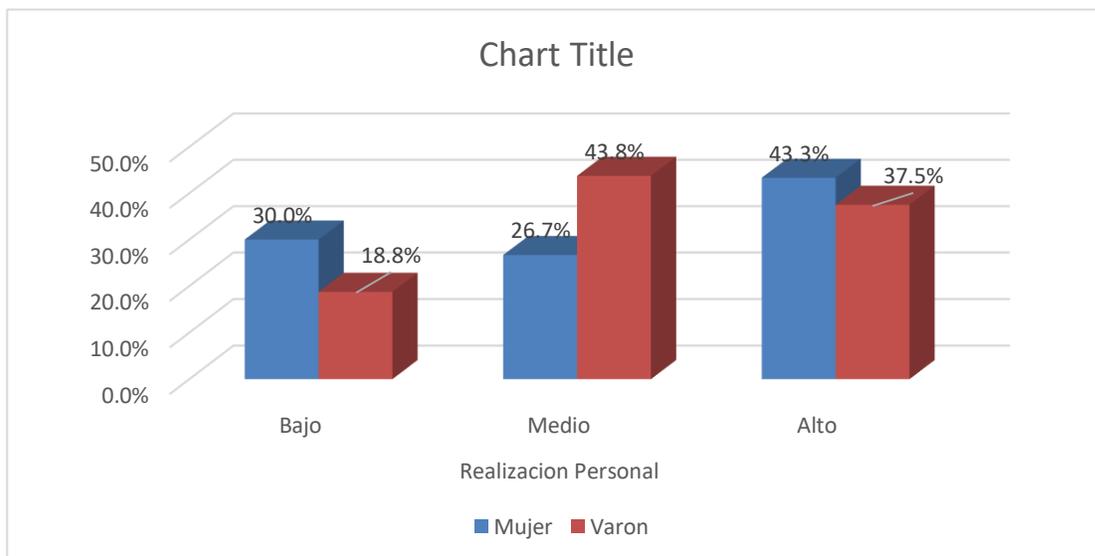
Chi2= 1.526

gl:2

p=0.046

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO Nº 10
NIVEL DE REALIZACIÓN PERSONAL SEGÚN EL GÉNERO



Fuente: tabla 12

En el análisis de la realización personal según el sexo se puede apreciar que las tendencias son mayores en las mujeres ya que tiene una perspectiva de una realización personal a nivel alto con el 43.3% en comparación de los varones que sólo tienen un 37.5% esto quiere decir que las mujeres proyectan más en su realización personal que los varones en cambio a nivel medio están representados por el 43.8% los varones y las mujeres tienen un índice menor del 26.7% a nivel bajo de una relación personal es decir sin ambiciones son las mujeres las que tienen mayor incidencia con el 30% en comparación de los varones que sólo logran el 18.8%. Los resultados muestran que si hay relación $p < 0.05$

TABLA N° 13
NIVEL DE CANSANCIO EMOCIONAL SEGÚN LA SITUACIÓN LABORAL

		Cansancio emocional					
		Bajo		Medio		Alto	
		f	%	f	%	f	%
Situación Laboral	Nombrado	12	52,2	10	43,5	1	4,3
	Contratado	9	39,1	9	39,1	5	21,7

Chi2= 13.234

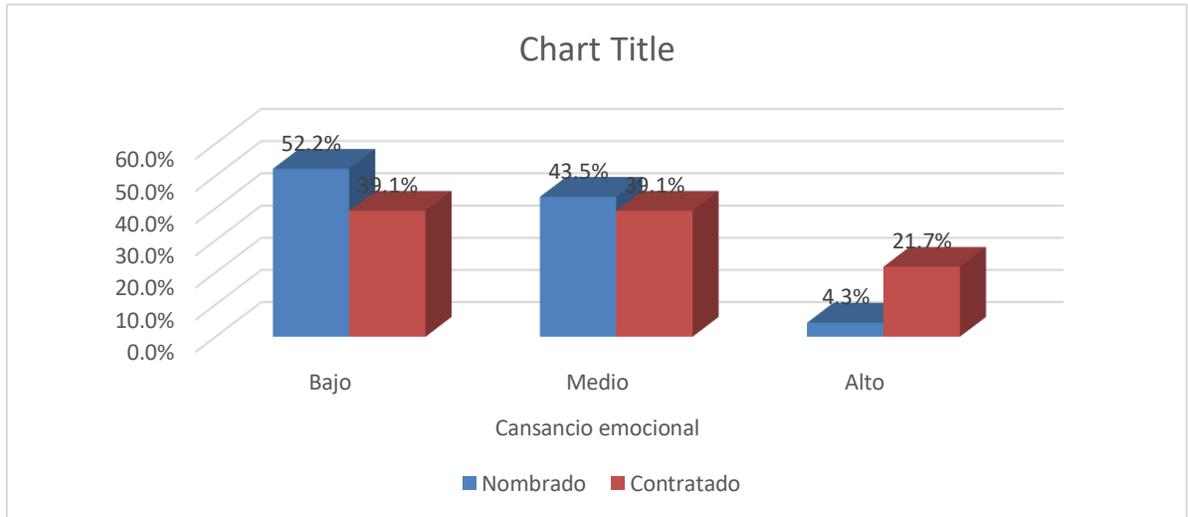
gl:2

p=0.101

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO Nº 11

NIVEL DE CANSANCIO EMOCIONAL SEGÚN LA SITUACIÓN LABORAL



Fuente: tabla 13

En el análisis del cansancio emocional según el tipo de contrato del trabajador se puede apreciar que el cansancio emocional está a nivel bajo en las personas que son nombradas representadas con el 52.2%. En comparación con los contratados que tienen el 39.1% en cambio a nivel medio también son los nombrados los que tiene una mayor incidencia con el 43.5% en comparación de los contratados que tienen el 39.1% los índices más elevados y una representatividad mayor se da en el cansancio emocional a nivel alto y son representado por los contratados con el 21.7% en comparación a los nombrados que sólo tienen el 4.3%. Los resultados muestran que no hay relación $p > 0.05$

TABLA N° 14
NIVEL DE DESPERSONALIZACIÓN SEGÚN LA SITUACIÓN LABORAL

		Despersonalización					
		Bajo		Medio		Alto	
		f	%	f	%	f	%
Situación Laboral	Nombrado	12	52,2	8	34,8	3	13,0
	Contratado	11	47,8	6	26,1	6	26,1

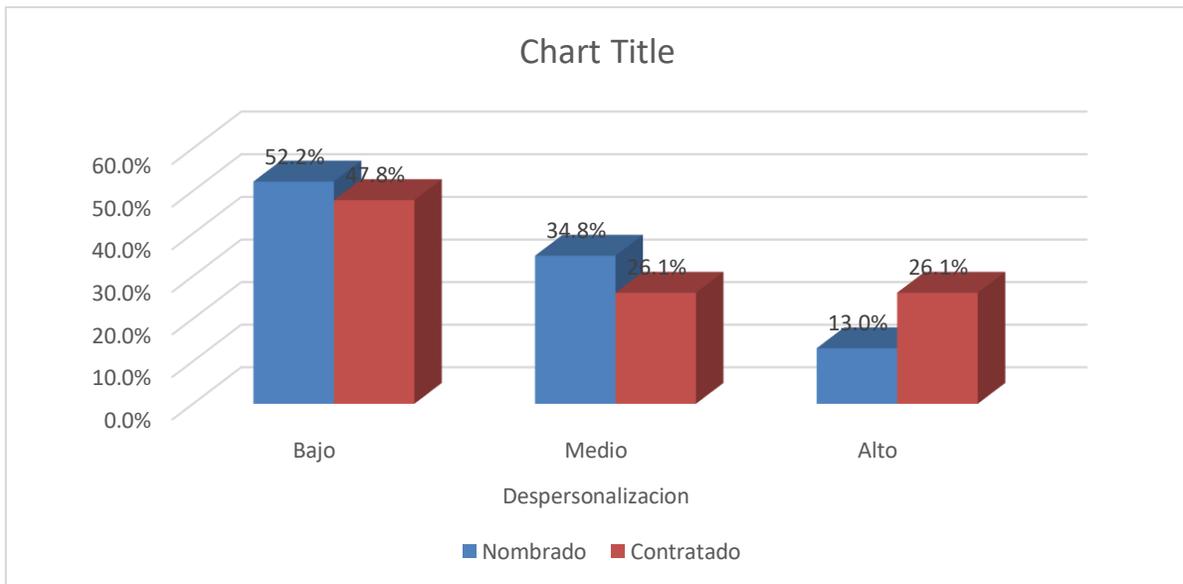
Chi2= 3.148

gl:2

p=0.207

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO N° 12
NIVEL DE DESPERSONALIZACIÓN SEGÚN LA SITUACIÓN LABORAL



Fuente: tabla 14

En el análisis de la despersonalización según el tipo de contrato se puede apreciar que las incidencias son a nivel bajo siendo los más representativos en los nombrados con el 52.2% en comparación menor de los que son contratados con el 47.8% seguidamente está el nivel medio donde también el más elevado está en las personas que son contratadas con el 34.8%. En comparación con los contratados que tienen el 26.1% la despersonalización se da mayormente en los que son contratados es decir pierden la identidad de la empresa y son representados con el 26.1% en comparación

del 13% de los nombrados

Los resultados muestran que no hay relación $p > 0.05$

TABLA N° 15
NIVEL DE REALIZACIÓN PERSONAL SEGÚN LA SITUACIÓN LABORAL

		Realización Personal					
		Bajo		Medio		Alto	
		f	%	f	%	f	%
Situación Laboral	Nombrado	7	30,4	9	39,1	7	30,4
	Contratado	5	21,7	6	26,1	12	52,2

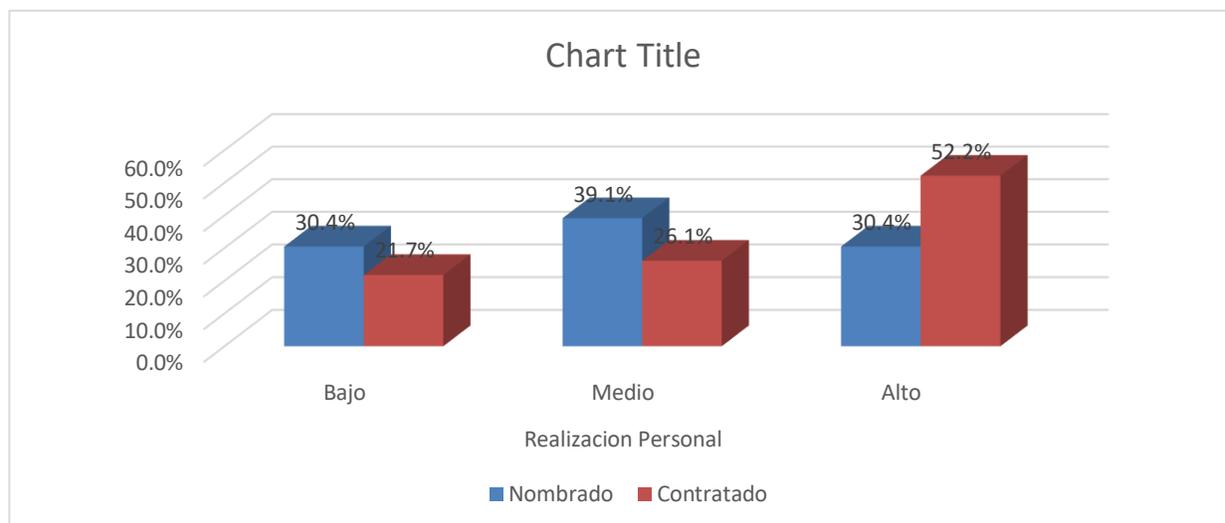
Chi2= 1.329

gl: 2

p=0.014

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO N° 13
NIVEL DE REALIZACIÓN PERSONAL SEGÚN LA SITUACIÓN LABORAL



Fuente: tabla 13

En el análisis de la realización personal según el tipo de contrato se puede apreciar que la mayoría que presenta una realización personal son los que están contratados es decir que están luchando por sus metas profesionales y son representados por el 52.2% en comparación de los nombrados que sólo logran el 30.4% esto quiere decir

que los contratados tiene una mejor visión de Su futuro laboral en comparación de los nombrados, finalizando el análisis está el nivel bajo que está más representado por los nombrados con el 30.4% en comparación de los contratados con el 21.7% se puede apreciar que los nombrados han perdido la proyección profesional
 Los resultados muestran que si hay relación $p < 0.05$

TABLA N° 16
NIVEL DE CANSANCIO EMOCIONAL SEGÚN LA EDAD

		Cansancio emocional					
		Bajo		Medio		Alto	
		f	%	f	%	f	%
Edad	Hasta 30 años	1	12,5	3	37,5	4	50,0
	De 31 a 40 años	4	50,0	4	50,0	0	0,0
	De 41 a 50 años	6	54,5	4	36,4	1	9,1
	De 51 a 60 años	8	50,0	7	43,8	1	6,3
	Más de 64 años	2	66,7	1	33,3	0	0,0

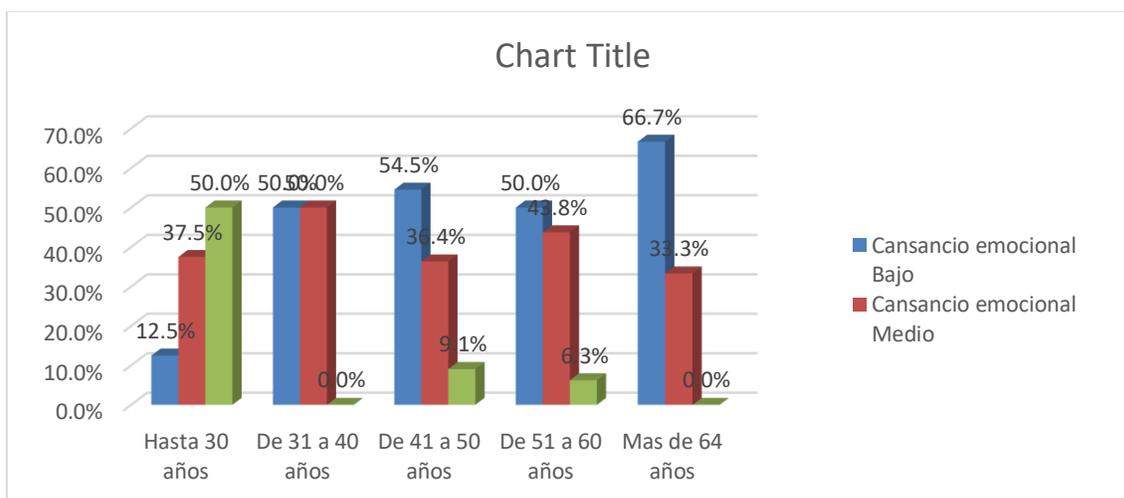
Chi2= 13.24

gl:2

$p=0.101$

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO N° 14
NIVEL DE CANSANCIO EMOCIONAL SEGÚN LA EDAD



Fuente: tabla 16

En el análisis, se puede apreciar que los docentes con porcentajes más bajos son los profesores que tienen más de 60 años, con un 66.7% seguido por aquellos docentes que tienen entre 41 y 50 años con un 54.5%, seguido por los grupos de profesores que se encuentran entre los 31 años a 40, y de 51 a 60 años, los cuales obtuvieron puntajes de 50%; lo que indica que estos docentes tienen niveles adecuados de cansancio emocional ya que no se encuentran fatigados emocionalmente por el trabajo. Mientras que los docentes que presentan puntuaciones altas se encuentra entre los docentes más jóvenes que tienen de 30 años a menos edad, Los resultados muestran que no hay relación $p > 0.05$

TABLA Nº 17
NIVEL DE DESPERSONALIZACIÓN SEGÚN LA EDAD

		Despersonalización					
		Bajo		Medio		Alto	
		f	%	f	%	f	%
Edad	Hasta 30 años	2	25,0	2	25,0	4	50,0
	De 31 a 40 años	5	62,5	2	25,0	1	12,5
	De 41 a 50 años	6	54,5	4	36,4	1	9,1
	De 51 a 60 años	9	56,3	4	25,0	3	18,8
	Más de 64 años	1	33,3	2	66,7	0	0,0

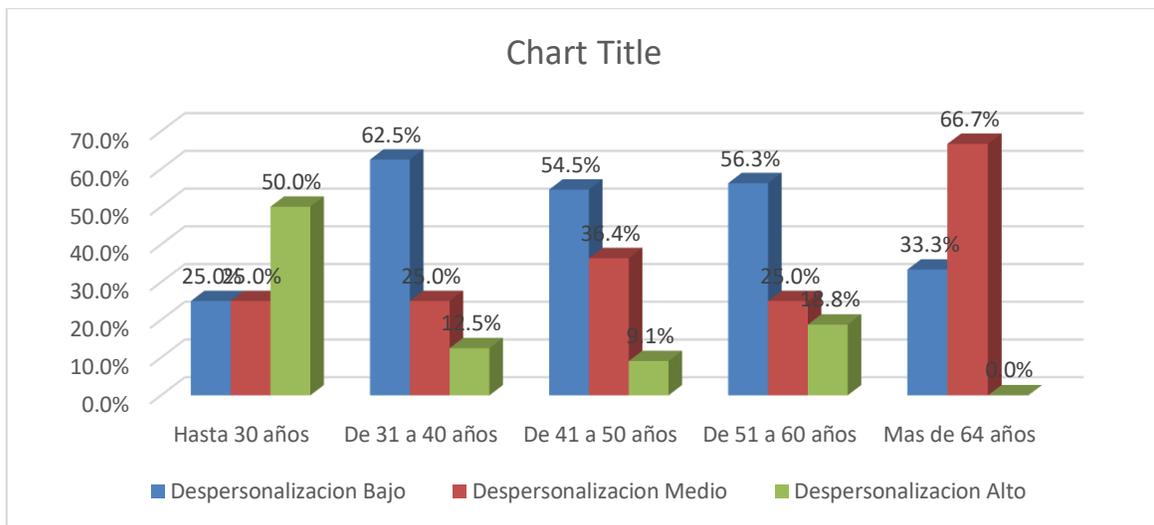
Chi2= 8.519

gl:2

p=0.384

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO Nº 15
NIVEL DE DESPERSONALIZACION SEGÚN LA EDAD



Fuente: tabla 17

En cuanto a la despersonalización se puede apreciar si se le asocia a la edad que los docentes que presentan una despersonalización alta son los más jóvenes es decir los que tienen hasta 30 años de edad con el 50%; este grupo de profesores presentan sentimientos y actitudes negativas hacia las personas con quienes trabajan (estudiantes) mientras que los docentes que presentan niveles bajos de despersonalización se encuentran en los grupos de 31 a 40 años de edad, con un 62.5%, seguido por el grupo de 51 a 60 años, y el grupo de 41 a 50 años los cuales obtuvieron un porcentaje de 56.3 y 54.5% respectivamente. No hay relación $p > 0.05$

TABLA Nº 18
NIVEL DE REALIZACIÓN PERSONAL SEGÚN LA EDAD

		Realización Personal					
		Bajo		Medio		Alto	
		f	%	f	%	f	%
Edad	Hasta 30 años	3	37,5	2	25,0	3	37,5
	De 31 a 40 años	1	12,5	4	50,0	3	37,5
	De 41 a 50 años	2	18,2	1	9,1	8	72,7
	De 51 a 60 años	5	31,3	7	43,8	4	25,0
	Mas de 64 años	1	33,3	1	33,3	1	33,3

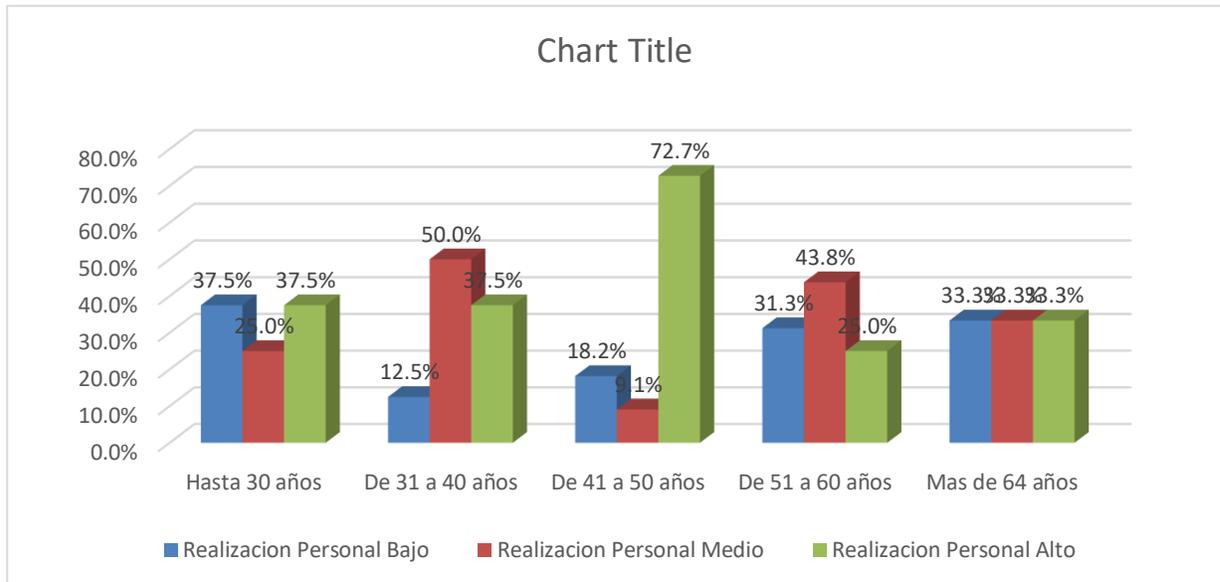
Chi2= 8.574

gl:2

p=0.038

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO Nº 16
NIVEL DE REALIZACIÓN PERSONAL SEGÚN LA EDAD



Fuente: tabla 18

En el análisis se puede apreciar que existen altos índices de realización personal en el grupo de docentes cuyas edades oscilan entre los 41 a 50 años de edad, obteniendo puntuaciones de 72.7%, lo que indica que tienen sentimientos de competencia y éxito; mientras que los docentes que puntúan bajo en realización personal son aquellos

En el análisis se puede apreciar que los niveles bajos corresponden a los docentes con 11 años a 20 años, de servicio, con puntajes de 75% seguido por docentes con 31 a 40 años de servicio y de 21 a 30 años, lo que indica que estos docentes tienen una adecuada capacidad de entrega hacia los demás; a la vez que los docentes con niveles altos en esta variable son aquellos cuyas edades están comprendidas entre los más de 40 años de servicio con un porcentaje de 33.3% seguido por el grupo de 11 a 20 años de años laborables lo que significa que estos grupos se encuentran fatigados emocionalmente por el trabajo realizado Los resultados muestran que no hay relación $p>0.05$

TABLA N° 20
NIVEL DE DESPERSONALIZACIÓN SEGÚN EL TIEMPO DE TRABAJO

		Despersonalización					
		Bajo		Medio		Alto	
		f	%	f	%	f	%
Tiempo de trabajo (agrupado)	De 1 a 5 años	7	41,2	5	29,4	5	29,4
	De 11 a 20 años	3	75,0	0	0,0	1	25,0
	De 21 a 30 años	3	37,5	4	50,0	1	12,5
	De 31 a 40 años	8	57,1	4	28,6	2	14,3
	Más de 40 años	2	66,7	1	33,3	0	0,0

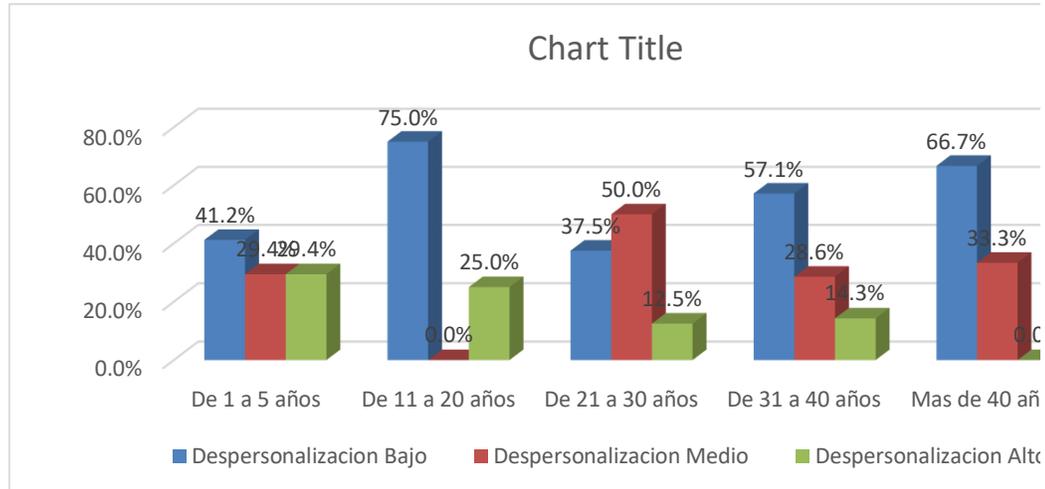
Chi2= 5.471

gl:2

$p=0.706$

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO N° 18
NIVEL DE DESPERSONALIZACIÓN SEGÚN EL TIEMPO DE TRABAJO



Fuente: tabla 18

Los resultados se puede apreciar que los niveles altos los ocupan los docentes con menos años de servicio, de 1 a 5 años y de 11 a 20 años con porcentajes de 29.4% y 25%, lo que indica que estos grupos se muestran fríos y hasta deshumanizados con los estudiantes; en lo que respecta a los niveles bajos también se encuentra en el grupo de los docentes de 11 a 20 años de servicio, con un 75%, seguido por docentes de más de 40 años, seguidos por el grupo de 31 a 40 años, con porcentajes de 66.7% y 57.15 respectivamente, lo cual indica que estos grupos se muestran cálidos y atentos con los estudiantes. no hay relación $p > 0.05$

TABLA N° 21
NIVEL DE REALIZACION PERSONAL SEGÚN EL TIEMPO DE TRABAJO

		Realización Personal					
		Bajo		Medio		Alto	
		f	%	f	%	f	%
Tiempo de trabajo (agrupado)	De 1 a 5 años	5	29,4	5	29,4	7	41,2
	De 11 a 20 años	0	0,0	2	50,0	2	50,0
	De 21 a 30 años	1	12,5	3	37,5	4	50,0
	De 31 a 40 años	4	28,6	5	35,7	5	35,7
	Más de 40 años	2	66,7	0	0,0	1	33,3

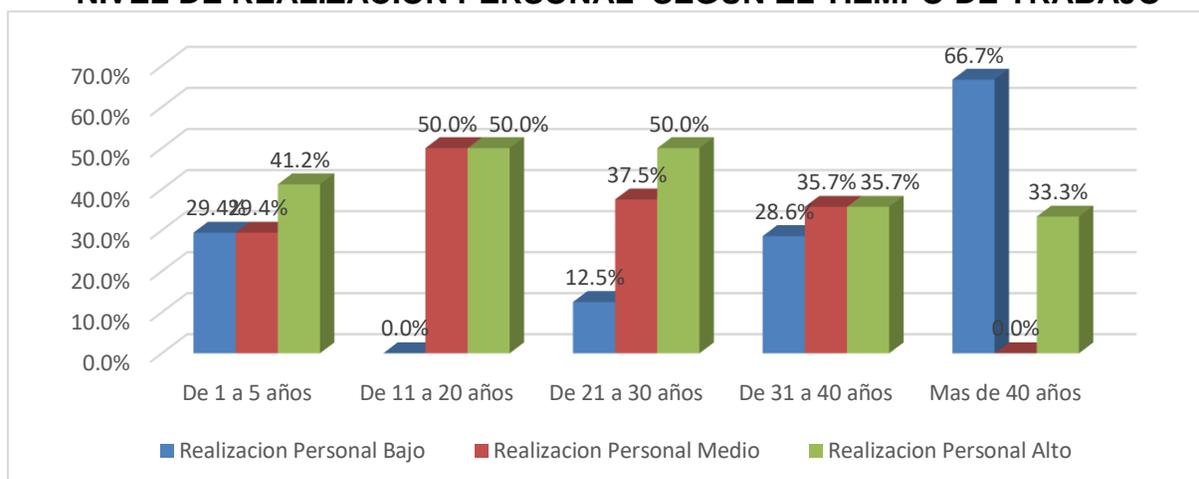
Chi2= 5.845

gl:2

p=0.025

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO N° 19
NIVEL DE REALIZACION PERSONAL SEGÚN EL TIEMPO DE TRABAJO



Fuente: tabla 19

En el grafico se aprecia que el índice más elevado esta entre los que tienen 11 a 20 años trabajando con el 50% al igual que los que están de 21 a 30 años representados por la misma cantidad seguidamente están los docentes de 1 a 5 años con el 41.2% y posteriormente de 31 a 40 años representados por el 35.7% estos docentes se sienten realizados profesionalmente, experimentando sentimientos de competencia y éxito profesional y personal; en cambio existen personas ya de mayor edad que ya no

quieren realizarse profesionalmente es decir que ya cumplieron su ciclo profesional y son representados por el 66.7% de los que tiene más de 40 años laborando
Los resultados muestran que hay relación $p < 0.05$

V. DISCUSIÓN

5.1. Análisis de discusión de resultados

La presente investigación se realizó con la finalidad de comprobar los niveles del síndrome de estrés asistencial, en sus tres variables que son cansancio emocional, despersonalización y realización personal; que tienen los docentes y hacer una comparación entre docentes varones y mujeres, para lo cual se les aplicó el Inventario de Burnout de Maslach a los profesores de la institución educativa Gran Unidad Escolar San Juan Bosco; teniendo en cuenta estas consideraciones el objetivo general del presente estudio fue: Comparar los niveles de estrés en los docentes varones y mujeres de la institución educativa Gran Unidad Escolar San Juan Bosco.

Los resultados que se han obtenidos en cuanto a la comparación entre los grupos varones y mujeres arrojaron que más del 65% de la muestra son mujeres, y solo un poco más de un tercio de la muestra son varones, además se puede observar que en la variable de cansancio emocional los varones y las mujeres obtuvieron puntajes similares en los niveles altos, con un 12% y 13 % respectivamente, lo que indica que no existen diferencias significativas entre ambos géneros, es decir que los sentimientos de incapacidad para atender a los demás solo afecta al 13% de la muestra. Los docentes con niveles medios en esta misma variable, indican que los varones llegan a puntajes de 37% mientras que las mujeres tienen puntuaciones de 43%, lo que indicaría que las mujeres están más propensas a padecer fatiga emocional ya que las mujeres tienden a involucrarse más en los problemas de los estudiantes, ante esto Mejía (2012) explica que las mujeres profesionales son superiores en las capacidades comunicativas para ofrecer recomendaciones y consejos preventivos

En los niveles bajos de cansancio emocional se aprecia que los varones están representados por el 50% de docentes, mientras que las mujeres están representadas por el 43%, lo que significa que son los varones quienes se encuentran menos estresados emocionalmente, esto podría deberse a que no se involucran tanto como las mujeres en los problemas de los estudiantes, al respecto Garaigordobil y Maganto

(2011), aclaran que estas diferencias son coherentes con la teoría de la socialización de género, pudiendo ser atribuidas a las divergencias en las pautas de crianza y socialización de hombres y mujeres. Se podría asumir que las mujeres han sido socializadas de un modo que favorece el desarrollo de las habilidades orientadas hacia las relaciones interpersonales cálidas, en mayor medida que los hombres; es decir, que la capacidad para comprender y compartir los sentimientos y emociones de los otros sería una característica ligada al rol femenino antes que al estereotipo del rol masculino

En la variable de despersonalización, los varones tienen un mayor porcentaje en los niveles altos, puntuando un 25% contra un 16% de las mujeres lo que indicaría que una cuarta parte de los profesores varones tienden a tener actitudes negativas hacia sus alumnos, mostrándose fríos o hasta deshumanizados con ellos, esto podría ser usado como un mecanismo de defensa para no implicarse en los problemas de sus estudiantes y así no padecer cansancio emocional, lo que concuerda con Seisdedos (1997) quien afirma que los profesores varones obtienen puntuaciones más altas en la escala de Despersonalización, tanto en los estudios originales como en los españoles, y el dato es congruente con lo que ocurre en otras profesiones de tipo asistencial. Se puede apreciar también que los niveles medios de dicha variable presentan diferencia significativas, de un 12% de los varones contra un 40% de las mujeres, lo que muestra que existe una mayor indecisión en cuanto a las actitudes positivas y negativas hacia los estudiantes en las mujeres. Y en lo que se refiere a los niveles bajos en la variable de despersonalización, del total de los varones, 62% puntúan bajo en comparación con un 43% de la mujeres, se hace evidente que los varones tienen mayor población en los puntajes extremos de alto y bajo, mientras que las mujeres tienen mayor representatividad en los niveles medios.

En lo que se refiere a la variable de realización personal, los varones tienen puntuaciones de 37% y las mujeres 43% en los niveles altos, lo que indicaría que gran porcentaje de la muestra sienten que no se realizaron personalmente, se sienten descontentas consigo mismas y con su labor. En los niveles bajos las puntuaciones

son, 18% para los varones y 30% para las mujeres, evidenciándose que mayormente las mujeres presentan sentimientos de no haberse realizado personalmente ni laboralmente.

También se trabajó con la variable interviniente de situación laboral, es decir, si los docentes están nombrados o son contratados, a fin de comprobar si esta variable interviene en la aparición del síndrome de estrés laboral asistencial; los resultados muestran que la mitad de los docentes son contratados y la otra mitad son nombrados, en la variable cansancio emocional se aprecia que los docentes nombrados presentan solo un 4% de su población con niveles altos, contra un 39% de docentes contratados, se hace evidente que al ser nombrado y al presentar mayor estabilidad laboral, el cansancio emocional disminuye; de igual forma en los niveles bajos de la misma variable se observa que los docentes nombrados tienen un porcentaje de 52% contra un 21% de los profesores contratados, lo que reafirma que la situación laboral y la estabilidad en el trabajo disminuye el cansancio emocional. En la variable de despersonalización, los docentes nombrados obtuvieron un 13% contra un 26% de los profesores contratados en los niveles altos, lo que indica que los docentes contratados tienden a mostrarse más fríos y distantes con los problemas de sus estudiantes y en los niveles bajos de despersonalización, se obtuvieron puntuaciones de 52% en docentes nombrados y 47% en contratados, lo que confirmaría que los profesores con estabilidad laboral se muestran más abiertos y humanos a los problemas de los estudiantes, mostrando una actitud positiva. En la variable de realización personal, los profesores nombrados obtuvieron un puntaje de 30% contra un 52% de los profesores contratados evidenciándose que más de la mitad de los docentes contratados se sienten realizados profesionalmente y personalmente; lo cual es contradictoria a las dos escalas anteriores, pero como señala Seisdodos (1997) la escala de realización personal es independiente de las otras dos.

Además, se trabajó con la variable interviniente de edad, observándose que la mayoría de los docentes están entre las edades de 51 a 60 años de edad, y menor cantidad de docentes están entre las edades que superan los 64 años; así mismo se observa que los docentes que tienen niveles altos de la variable de cansancio emocional son aquellos que están en los rangos de 30 a menos, con un 50%, todos los demás grupos

de edades tienen porcentajes bajos en ese nivel

De igual forma en la variable de despersonalización se puede apreciar que los docentes con puntuaciones altas están comprendidos entre las edades de 30 a menos con un 50% de esa población, seguido por docentes que están entre las edades de 51 a 60 años con un 18 %. En lo que respecta a la variable de realización personal, de igual manera el grupo comprendido entre las edades de 30 años a menos es quien tiene las mayores puntuaciones en los niveles bajos de dicha variable.

Así mismo se trabajó con la variable interviniente de tiempo de trabajo (en años) en donde el 37% de la población se encuentra entre 1 y 5 años de servicio, seguidos por el grupo comprendido entre los 31 a 40 años con un 30% de su población, además se puede apreciar que en la variable de cansancio emocional, en los docentes que están trabajando de 11 a 20 años, en 25% de ellos tiene niveles altos en dicha variable. En la variable de despersonalización, los niveles altos están comprendidos entre los grupos de 1 a 5 años y de 11 a 20 años con puntuaciones de 29% y 25% respectivamente y por último en la variable de realización personal los niveles bajos están comprendidos entre los docentes que tienen edades 1 a 5 años de servicio y los docentes que tienen de 31 a 40 años, con porcentajes de 29% y 28% respectivamente. A la luz de estos resultados encontrados; es importante tener en cuenta el estrés laboral en docentes es perjudicial para en la labor que realiza siendo los afectados no solamente los mismos docentes, sino que además conllevaría a una baja calidad de enseñanza perjudicando también a los estudiantes, familiares de los profesores entre otros; por lo cual se hace indispensable controlar dichos niveles de estrés a fin de que los docentes puedan desempeñarse adecuadamente en su noble labor.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Conclusiones

PRIMERA: Los docentes de la institución educativa Gran Unidad Escolar San Juan Bosco presentan niveles bajos de cansancio emocional y despersonalización, y casi la mitad de la muestra se siente realizada profesional y personalmente.

SEGUNDA: No existen diferencias significativas entre varones y mujeres en cuanto a cansancio emocional y despersonalización, pero si hay diferencias significativas en realización personal

TERCERA: Los docentes varones tienen niveles más bajos en despersonalización que las mujeres; y las mujeres tienen mayores puntuaciones extremas en realización personal, mientras que los varones se ubican en niveles medios.

CUARTA: los docentes contratados tienen niveles más altos de cansancio emocional que los docentes nombrados; de igual manera en la variable de despersonalización los docentes contratados tienen niveles más altos que los nombrados

QUINTA: en la variable de realización personal los docentes contratados se sienten más realizados que los docentes nombrados

VII. RECOMENDACIONES

7.1. Recomendaciones

1. Planificar el desarrollo de estrategias contra el estrés, para que los docentes obtengan mayores resultados en su labor como profesionales.
2. organizar programas orientados a disminuir los niveles de estrés para los docentes de la institución, a fin de que los docentes estén informados y mantengan niveles adecuados de estrés.
3. Ejecutar nuevas investigaciones del síndrome de estrés laboral asistencial relacionándolo con otras variables como, rendimiento, asertividad, habilidades sociales, autoestima auto concepto entre otras, para tener una visión más clara de la importancia que representa el estrés en la vida profesional y laboral de los docentes.
4. Evaluar si los profesionales de psicología, podrían realizar estudios complementarios, en otros ámbitos que permitan ampliar los conocimientos en otras poblaciones, con la finalidad de ampliar la información acerca de la importancia del estrés en otros contextos.
5. Promover en las autoridades de la institución educativa, el detectar los niveles altos de estrés laboral en sus docentes lo cual favorecerá una adecuada intervención y tratamiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- .Ayuso J. (2006) Profesión *docente* y *estrés* laboral: una aproximación a los conceptos de *Estrés* Laboral y *Burnout*. Revista Iberoamericana de Educación, Vol. 39, Nº. 3.
- Arias W. y Jiménez N. (2013), síndrome de burnout en docentes de educación básica regular de Arequipa educación n° 42 (22), pp. 53-76.
- Aris N. (2009), el síndrome de burnout en los docentes electronic journal of research in educational psychology, 7(2), 829-848.
- Bustamante E. et al. (2016), el burnout en la profesión docente: un estudio en la escuela de bioanálisis de la universidad de carabobo sede aragua, Venezuela. med. segur. trab. vol.62 no.243 Madrid
- Camargo B. (2004) Estrés, Síndrome General de Adaptación o Reacción General de Alarma, Revista Médico Científica. Universidad de Panamá, Departamento de Fisiología, Facultad de Medicina Volumen 17 Número (2) 78-86
- Castro P. (2008), el estrés docente en los profesores de escuela pública. Pontificia universidad Católica del Perú escuela de graduados maestría en educación. Tesis para optar el grado de magíster en educación con mención en gestión de la educación.
- Del Hoyo M. (2004) Estrés laboral, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ediciones y Publicaciones. I.N.S.H.T. Madrid.

- Díaz A. (2014), influencia del síndrome de burnout en el desempeño docente de los profesores de la facultad de ciencias de la salud de la universidad nacional del callao – 2013. Universidad nacional mayor de San Marcos facultad de medicina humana unidad de posgrado; tesis para optar el grado académico de doctora en ciencias de la salud.
- Donayre E.(2016), percepción sobre estrés laboral en docentes de educación básica regular de nivel secundario que aplican programas internacionales en una institución educativa privada bilingüe pontificia universidad católica del Perú escuela de posgrado tesis para optar el grado de magíster
- Duran et al (2015). Engagement y Burnout en el ámbito docente: Análisis de sus relaciones con la satisfacción laboral y vital en una muestra de profesores. Universidad de Málaga; Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Vol 21, nº (1-2) 145-158
- Echeverria A. (2013), síndrome de burnout en maestros de educación primaria. Universidad Rafael Landívar facultad de humanidades campus de quetzaltenango Guatemala. Tesis para optar el grado de licenciada en psicología.
- Farfán M. (2009), relación del clima laboral y síndrome de burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares. Universidad nacional mayor de san marcos facultad de psicología unidad de postgrado. Tesis para optar el grado académico de magíster en psicología.
- Gutiérrez A. y Vilorio J. (2014), Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. Revista Científica Salud Uninorte, Vol 30, No 1. Barranquilla (Colombia).

- Maslach C. y Jackson S. (1979) Maslach Burnout Inventory. Consulting Psychologist Press Inc., Palo Alto, California
- Mercado C. (2014), burnout y estilos de afrontamiento en profesores de enseñanza media de establecimientos municipales y particulares subvencionados de la provincia de Santiago universidad de Chile facultad de ciencias sociales departamento psicología; tesis para optar al grado académico de magister en psicología.
- Pari J. y Mamani L. (2016), clima laboral y síndrome de burnout en docentes del colegio adventista Túpac Amaru, Juliaca – 2015. Universidad peruana unión. Tesis presentada para optar el grado de psicólogo
- Prieto (2015). Estrés laboral: un fenómeno por el que pocos se preocupan. Universidad Militar Nueva Granada, Facultad de Ciencias Económicas Bogotá.
- Regalado M. (2011). Nivel de estrés en enfermeras(os) que laboran en el Servicio de Áreas Críticas Hospital IV Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud – Callao, Universidad Nacional Mayor De San Marcos Facultad de Medicina Humana, trabajo de investigación para optar el Título de Especialista en Enfermería Cardiológica , Lima Perú.
- Rojas M, Zapata J, Grisales H. (2008). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior, Rev Fac Nac Salud Pública; 27(2): 198-210. Medellín.
- Rrubio R. (2009), estrés en profesores extremeños de infantil, primaria y secundaria. Universidad de Extremadura departamento de psicología y antropología facultad de educación España. Tesis doctoral.

Russek S. (2007). Crecimiento y bienestar emocional <http://www.crecimiento-y-bienestar-emocional.com/sintomas-y-consecuencias.html>

Seisdedos N. (1997), inventario Buornout de Maslach síndrome del quemado por estrés laboral asistencial TEA ediciones S.A. España

ANEXOS

ANEXO N° 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

“DIFERENCIA DE GENERO DEL ESTRÉS LABORAL EN DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA GRAN UNIDAD ESCOLAR SAN JUAN BOSCO DE PUNO”

Problema General	Objetivos	Marco teórico conceptual	VARIABLES e Indicadores	Metodología
<p>Problema general: ¿Cuáles son las diferencias de los niveles de estrés en los docentes varones y mujeres de la institución educativa Gran Unidad Escolar San Juan Bosco de Puno?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>a) Cómo son los niveles de cansancio emocional, despersonalización y realización personal según género de los docentes de la institución educativa Gran Unidad Escolar San Juan Bosco.</p>	<p>Objetivo general: Comparar los niveles de estrés en los docentes varones y mujeres de la institución educativa Gran Unidad Escolar San Juan Bosco 2017.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a) Identificar los niveles de cansancio emocional, despersonalización y realización personal según género de los docentes de la institución educativa Gran Unidad Escolar San Juan Bosco.</p>	<p>Marco Teórico Conceptual.</p> <p>Antecedentes de la Investigación Existen investigaciones sobre Estrés laboral en Docentes de la Institución Educativa Nacional de Trujillo pero a un no se hicieron investigación en instituciones Educativas Secundarias con Jornada Escolar Completa por lo cual considero, que el estudio que estoy realizando, reúne las condiciones metodológicas y temáticas suficientes para ser considerado como una investigación</p>	<p>VARIABLES e Indicadores</p> <p>Para demostrar y comprobar la hipótesis anteriormente formulada, la operacionalizamos, determinando las variables e indicadores que a continuación se mencionan:</p> <p>Variable: estrés laboral</p> <p>Indicadores:</p> <p>CANSANCIO EMOCIONAL DESPERSONALIZACION REALIZACION PERSONAL</p>	<p>Metodología</p> <p>Tipo de Investigación</p> <p>Es de tipo descriptiva, porque se describen situaciones y eventos; así como se manifiesta determinado fenómeno, se indaga la incidencia y los valores de la variable para describir lo que se investiga. (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).</p> <p>Método de la Investigación</p> <p>Tiene un enfoque cuantitativo, porque se usa la recolección de datos para someter a la prueba de la hipótesis, con base en la medición de la variable, y el</p>

<p>b) Cómo identificar los niveles de cansancio emocional, despersonalización y realización personal según la situación laboral de los docentes de la institución educativa Gran Unidad Escolar San Juan Bosco.</p> <p>c) Cómo reconocer los niveles de cansancio emocional, despersonalización y realización personal según la Edad de los docentes de la institución educativa Gran Unidad Escolar San Juan Bosco.</p> <p>d) Cómo identificar los niveles de cansancio emocional, despersonalización y realización personal según el tiempo de trabajo de los docentes de la institución educativa Gran Unidad Escolar San Juan Bosco</p>	<p>b) Identificar los niveles de cansancio emocional, despersonalización y realización personal según la situación laboral de los docentes de la institución educativa Gran Unidad Escolar San Juan Bosco.</p> <p>c) Identificar los niveles de cansancio emocional, despersonalización y realización personal según la Edad de los docentes de la institución educativa Gran Unidad Escolar San Juan Bosco.</p> <p>d) Identificar los niveles de cansancio emocional, despersonalización y realización personal según el tiempo de trabajo de los docentes de la institución educativa Gran Unidad Escolar San Juan Bosco.</p>	<p>Estrés laboral: Según Maslach (1981), definió al burnout como una condición multidimensional de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal en el trabajo, que se da en ocupaciones con contacto directo y constante con gente al observarlo en el trabajo social. Según Martínez Selva (2004) surge de un desajuste entre las capacidades del individuo y las exigencias de su trabajo, que puede ser crónico, cuando la persona no puede recuperarse completamente durante el período laboral, o agudo, tratándose entonces de situaciones de corta duración. El estrés laboral, según Cano (2002) señala que "hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente". El estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un</p>		<p>análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento. (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).</p> <p>Diseño de la Investigación: No experimental</p> <p>El diseño de investigación No experimental según Hernández Sampieri, Fernández-Collado, & Baptista Lucio (2006) son aquellos que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.</p> <p>Es así que al clasificar el diseño de investigación no experimental se obtiene una de sus clasificaciones en la que se basa este estudio, donde los autores (Hernández Sampieri, Fernández-Collado, & Baptista Lucio, 2006,) definen la investigación transversal como la recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento</p>
---	---	--	--	--

		<p>primer momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren.</p> <p>Según La Organización Mundial de la Salud (<u>O.M.S.</u>) postula que el estrés es "el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción".</p>		<p>dado.</p> <p>Técnicas e Instrumentos. En este sentido y tomado en cuenta el tipo de técnica a aplicar en la investigación se aplicó una encuesta compuesta por 22 preguntas a los 46 docentes de la Gran Unidad San Juan Bosco.</p>
--	--	--	--	--

ANEXO N° 02:
CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA, promoción 2016, aula 03, requiero validar los instrumentos con los cuales debo recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el Título Profesional de LICENCIADO EN PSICOLOGIA.

El título o nombre del proyecto de investigación es: **“DIFERENCIA DE GENERO DEL ESTRÉS LABORAL EN DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA GRAN UNIDAD ESCOLAR SAN JUAN BOSCO DE PUNO”**, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recurro y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones indicadores.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Ficha técnica

- Matriz de consistencia
- Operacionalización de las variables.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

VICTOR W. Aliaga Pari

D.N.I: 01326147

ANEXO N° 03

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES

VARIABLE 1: ESTRÉS LABORAL

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

Por lo tanto no es sorprendente que en opinión de muchos expertos, la docencia es uno de las profesiones que produce más tensión (Gold & Roth, 1993), precisamente por la existencia de relaciones negativas dentro de la organización laboral (Martínez & Salonova, 2005). La enseñanza está asociada en todo el mundo a niveles de estrés de sus practicantes (Golembiewski, Munzeirider, & Carter 1983). La actividad docente parece tener un componente común a quienes sufren perturbaciones donde un tiempo prolongado.

Dr. en medicina Hans Selye pionero en las investigaciones sobre el estrés, lo define como "una respuesta corporal no específica ante cualquier demanda que se le haga al organismo (cuando la demanda externa excede los recursos disponibles)". Esta respuesta es parte normal de la preparación del organismo para el enfrentamiento o para la huida. Desde el punto de vista de la psicología, el estrés ha sido entendido desde los tres enfoques siguientes: (Cano, 2002) -Como estímulo: El estrés es capaz de provocar una reacción o respuesta por parte del organismo. -Como reacción o respuesta: El estrés se puede evidenciar en cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo. -Como interacción: El estrés interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo. En línea con la anterior definición, La Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) postula que el estrés es "el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción".

DIMENSIONES DE LA VARIABLE:

Dimensión 1:

CANSANCIO EMOCIONAL (CE)

Sus elementos describen los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo; el elemento con mayor saturación contiene una expresión clara de dicho sentimiento: " Me siento emocionalmente agotado Por mi trabajo".

Una de las primeras claves del síndrome es el incremento del cansancio emocional. Cuando la fuerza o capital emocional se va consumiendo, el profesional ve cómo se vacía su capacidad de entrega a los demás, tanto desde un nivel personal como psicológico.

Dimensión 2:

DESPERSONALIZACIÓN (DP)

Los elementos de esta escala describen una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional.

La despersonalización, es decir, la aparición de unos sentimientos y actitudes negativas y cínicas acerca del sujeto con el que trabaja. Este proceso de endurecimiento, o incluso de deshumanización, en relación con sus casos lleva a los profesionales a considerar que esas personas son algo o bastante merecedoras de sus problemas. El desarrollo de la despersonalización aparece relacionado con la experiencia del agotamiento emocional, síntoma visto anteriormente.

Tanto en ésta como en la escala anterior, los profesionales con puntuaciones altas presentan grados elevados de vivencia del síndrome del estrés laboral asistencial

Dimensión 3:

REALIZACIÓN PERSONAL (RP)

Esta escala contiene elementos que describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas.

En contraste con las otras dos escalas, las puntuaciones bajas son indicativas del síndrome; esto implica la tendencia a evaluarse negativamente, y surge de modo especial cuando el profesional trabaja con personas. En estos casos este profesional puede sentirse infeliz y descontento consigo mismo y con su labor

La variable puede ser considerada como lo opuesto al Cansancio emocional y a la Despersonalización

ANEXO N° 04: VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Observaciones (precisar si hay suficiencia) *Si hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del Juez validador *Dr* Mag

Madelaine Bernardo Santiago

DNI *07116676*

Especialidad del Validador *Docente en Investigación*

M. B. S.

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o Dimensión específica del constructo.
3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son Suficientes para medir la dimensión.

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	I. ESTRÉS							
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Me siento cansado al final de la jornada de mi trabajo							
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otros días de trabajo							
4	Fácilmente comprendo cómo se sienten las demás personas							
5	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales							
6	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo							
7	Trato muy eficazmente los problemas de las personas							
8	Me siento estresado por mi trabajo							
9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás							
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12	Me siento muy activo							
13	Me siento frustrado en mi trabajo							
14	Creo que estoy trabajando demasiado							
15	No me preocupo realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio							
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés							
17	Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con las personas a la que doy servicio							
18	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con las personas							
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión							
20	Me siento acabado							
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma							
22	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas							

ANEXO N° 05: FORMATO DE INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

**INSTITUCION EDUCATIVA
SECUNDARIA GRAN UNIDAD
ESCOLAR SAN JUAN BOSCO**

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas Veces al año o menos	Una vez al Mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

Conteste A las frases Indicando la frecuencia con que Ud. ha experimentado ese sentimiento.

DATOS PERSONALES (Marque una "X" en el cuadro o anote el dato pedido sobre la línea)

Sexo: Varón Mujer **EDAD** años

Estado civil: Soltero Casado
 Divorciado Viudo

Otro: _____

Si esta cada, ¿Cuántos años lleva casado con su actual pareja? años

No tengo hijos Si tengo hijos

Nivel de estudios alcanzado:

Estudios Tecnológicos Estudios Pedagógicos
 Estudios Universitarios Maestría

Otras: _____

Profesión actual: _____

Situación laboral: Nombrado Contratado

Otra: _____

Horario: Turno _____

Tiempo en su trabajo actual: años meses

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.....
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.....
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.....
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten.....
5. Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales.....
6. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.....
7. Trato muy eficazmente los problemas de las personas.....
8. Me siento estresado por mi trabajo.....
9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás.....
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.....
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.....
12. Me siento muy activo.....
13. Me siento frustrado en mi trabajo.....
14. Creo que estoy trabajando demasiado.....
15. No me preocupo realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio.....
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.....
17. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a la que doy servicio.....
18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con las personas.....
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.....
20. Me siento acabado.....
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.....
22. Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.....

Anexo 06: MATRIZ DE DATOS

CODIGO					CANSANCIO EMOCIONAL		DESPERSONALIZACIÓN		REALIZACIÓN PERSONAL	
	SEXO	EDAD	SITUACION LABORAL	DE TIEMPO DE TRABAJO	puntaje	nivel	puntaje	nivel	puntaje	nivel
	mujer=0		nombrado=0			BAJO=0		BAJO=0		BAJO=0
	varón=1		contratado=1			MEDIO=1		MEDIO=1		MEDIO=1
						ALTO=2		ALTO=2		ALTO=2
					percentil	nivel	percentil	nivel	percentil	nivel
						0		0		0
1	0	64	0	40	2	0	55	1	25	0
2	0	47	1	13	75	2	45	1	75	2
3	1	48	1	26	5	0	4	0	97	2
4	0	29	1	6	80	2	80	2	85	2
5	1	36	1	12	25	0	45	1	80	2
6	1	30	1	1	80	2	85	2	10	0
7	0	29	1	2	65	1	20	0	15	0

8	0	2 1	1	1	90	2	75	2	10	0
9	0	4 5	0	16	10	0	10	0	97	2
1 0	0	5 1	0	18	15	0	60	1	75	2
1 1	0	3 4	1	1	60	1	30	0	80	2
1 2	0	5 3	1	1	30	0	20	0	95	2
1 3	0	5 8	0	29	30	0	40	1	45	1
1 4	0	3 5	1	10	10	0	20	0	50	1
1 5	1	2 4	1	1	4	0	4	0	75	2
1 6	1	5 2	0	28	60	1	25	0	60	1
1 7	0	3 3	1	2	50	1	45	1	3	0
1 8	0	5 0	0	25	60	1	4	0	95	2
1 9	0	3 2	1	2	40	1	20	0	55	1
2 0	0	5 3	0	28	50	1	70	2	5	0
2 1	0	4 9	0	23	2	0	55	1	30	0
2 2	0	4 2	1	1	35	1	10	0	85	2

2		5								
3	0	8	0	30	5	0	25	0	80	2
2		6								
4	0	2	0	17	25	0	60	1	35	1
2		2								
5	0	3	1	1	90	2	80	2	55	1
2		4								
6	0	3	0	2	35	1	55	1	65	1
2		5								
7	1	5	0	18	40	1	98	2	45	1
2		2								
8	0	8	1	1	35	1	60	1	45	1
2		4								
9	1	5	1	4	40	1	75	2	5	0
3		5								
0	0	4	0	15	35	1	20	0	25	0
3		4								
1	1	2	1	1	5	0	4	0	97	2
3		3								
2	1	9	1	6	4	0	10	0	97	2
3		5								
3	0	1	0	30	2	0	10	0	3	0
3		5								
4	0	0	1	2	5	0	40	1	70	2
3		5								
5	1	2	0	30	5	0	20	0	50	1
3		4								
6	0	9	0	22	25	0	25	0	95	2
3		6								
7	1	1	0	33	65	1	4	0	85	2

38	0	54	0	28	40	1	80	2	30	0
39	0	55	0	28	10	0	55	1	55	1
40	1	37	1	6	10	0	30	0	60	1
41	1	60	0	20	40	1	4	0	65	1
42	1	90	0	34	85	2	4	0	1	0
43	0	30	1	1	45	1	55	1	75	2
44	1	31	1	1	40	1	85	2	35	1
45	0	55	0	29	65	1	4	0	85	2
46	1	52	0	25	10	0	55	1	55	1