



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE PSICOLOGIA

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA

**“Estrés y rendimiento laboral en trabajadores de la institución educativa estatal José
María Arguedas del distrito de Santiago de Surco-Lima”**

TESIS

Para optar al título profesional de Licenciada en Psicología

AUTORA

Avalos Roldan, Guiliana Patricia (0009-0002-3064-9612)

ASESOR

Sánchez Carlessi, Héctor Hugo (0000-0002-3680-6271)

Lima, Perú

2023

Metadatos Complementarios

Datos de autor

AUTORA: Avalos Roldan, Guiliana Patricia

Tipo de documento de identidad de la AUTORA: DNI

Número de documento de la AUTORA: 44423176

Datos de asesor

ASESOR: Sánchez Carlessi, Héctor Hugo

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 07272392

Datos del jurado

JURADO 1: Espíritu Salinas, Natividad Marina. DNI 09136467. ORCID 0000-0001-6621-4405

JURADO 2: Tantaleán Oliva, Leslie Denise. DNI 43082296. ORCID 0000-0002-0534-5513

JURADO 3: Pando Fernández, Liliana Cecilia. DNI 10345052. ORCID 0000-0001-5318-4059

JURADO 4: Sánchez Carlessi, Héctor Hugo. DNI 07272392. ORCID 0000-0002-3680-6271

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 5.01.00

Código del Programa: 313016

ANEXO N°1

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

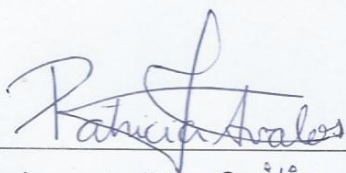
Yo, Guiliana Patricia Avalos Roldan
con código de estudiante número 201120456, con DNI N° 44423176,
con domicilio en Calle Júpiter #187 Urbanización San Roque, distrito
Stgo. de Surco, provincia y departamento de Lima, en mi
condición de bachiller en Psicología de la Facultad
Psicología, declaro bajo juramento que la presente tesis titulada:
"Estrés y rendimiento laboral en trabajadores de la institución
Educativa Estatal José María Arguedas del distrito
de Santiago de Surco - Lima."
es de mi única autoría, bajo el asesoramiento del docente Héctor Hugo Sánchez Carlessi,
y no existe plagio y/o copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de
investigación presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución
académica o de investigación, universidad, etc; La cual ha sido sometida al antiplagio Turnitin y
tiene el 2% de similitud final.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en la tesis, el
contenido de estas corresponde a las opiniones de ellos, y por las cuales no asumo
responsabilidad, ya sean de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de internet.

Asimismo, ratifico plenamente que el contenido íntegro de la tesis es de mi conocimiento y
autoría. Por tal motivo, asumo toda la responsabilidad de cualquier error u omisión en la tesis y
soy consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de falsa declaración, me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo
Palma y a los dispositivos legales nacionales vigentes.

Surco, 29 de Noviembre de 2023



Nombres y Apellidos: Guiliana Patricia Avalos Roldan
DNI Nro. 44423176

"Estrés y rendimiento laboral en trabajadores de la institución educativa estatal José María Arguedas del distrito de Santiago de Surco-Lima"

INFORME DE ORIGINALIDAD

2%

INDICE DE SIMILITUD

2%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

1%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1 %
2	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
3	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
4	Submitted to Universidad Nacional de Cañete Trabajo del estudiante	<1 %
5	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
6	dspace.unach.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
7	Submitted to Massachusetts School of Professional Psychology Trabajo del estudiante	<1 %
8	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1 %



Mg. Leslie Denise Tantaleán Oliva
Unidad de Grados y Títulos
JEFA

RESUMEN

El estrés es un estado emocional que influye mucho en la salud psicológica, afectando el desempeño laboral de las personas en su centro de labores, así como con las personas que interactúa. El presente estudio tuvo como objetivo poder conocer cuáles son los niveles de estrés y el rendimiento laboral de los trabajadores en una institución educativa estatal, para ello se utilizó una muestra no probabilística de 77 personas, docente y no docente de I.E. básica de lima. El diseño de investigación, es descriptivo correlacional no experimental de corte transversal. El inventario de Burnout de Maslach y Jackson, está conformado por 22 ítems, así como la Escala de rendimiento laboral individual creado por Koopmans et al. (2013), conformado por 16 ítems, con una escala de medición tipo Likert.

De acuerdo con los resultados se encontró una correlación significancia de -0,24 que equivale a una correlación inversa y baja es decir a mayor estrés es probable el rendimiento laboral, teniendo una correlación estadísticamente significativa, pero baja. no se encontró diferencias significas en relación entre el estrés y rendimiento laboral según sexo, edad, tipo de contratación, sin embargo, en cuanto al rendimiento laboral si es significativa la diferencia con puntuación en años de servicio ahí sí se mostró ligeramente diferencias.

Términos clave: estrés, rendimiento laboral, agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, rendimiento en la tarea.

DEDICATORIA.

Se lo dedico a mis abuelitos Flori y Vita que están en el cielo, a mi hijo Gabriel, mi Madre, mi Madrina, a Jhordy y mis mejores amigas, gracias por su apoyo y motivación.

AGRADECIMIENTO.

Agradecerle a Dios por permitir realizarme de manera profesional, a mi asesor de tesis, Dr. Héctor Hugo Sánchez Carlessi por sus enseñanzas, apoyo y asesoría; y al personal de la I.E. José María Arguedas que colaboraron con la presente investigación.

INTRODUCCIÓN

El estrés es una enfermedad que día a día va calando más sobre la vida de las personas, por diversos factores; los mismos que nos producen consecuencias negativas, como el agotamiento, cambios de humor, entre otros. El estrés afecta a nuestro organismo tanto nuestra mente como nuestro cuerpo, en especial para las personas que trabajan con contacto directo con personas, ya que cada persona es un mundo, hablando desde el ámbito educativo, el personal que labora en las instituciones educativas como los profesores o administrativos sufren de estrés debido a las exigencias académicas, así como enfrentar las demandas que solicite su centro de labores, lidiar con alumnos, algunas carencias o apoyo de material y/o infraestructura que no cuenten algunas instituciones públicas, problemas en casa, en la calle con sus compañeros o jefes, todo esto puede generar niveles de estrés en ellos, los mismos que pueden verse reflejados en su rendimiento laboral. Los posibles altos niveles de estrés en el personal afectarían en su rendimiento y/o enseñanza de los alumnos, es por eso que es importante conocer el nivel de estrés en su rendimiento laboral, debido a que son ellos los encargados de la enseñanza de niños y llevan la responsabilidad del futuro de nuestra educación.

Es por eso que la presente tesis surge a través de la necesidad de conocer las posibles problemáticas psicológicas que el estrés reflejaría en el rendimiento laboral de los trabajadores educativos, debido a que es importante para poder desarrollarse adecuadamente en su ambiente laboral.

En el primer capítulo se muestra el planeamiento del estudio, es decir la formulación del problema, el problema específico, los objetivos generales y específicos, la importancia y la justificación del estudio, así mismo las limitaciones del estudio.

Como segundo capítulo, se presenta el marco teórico, donde se presentan las teorías sustentando el estudio con investigaciones nacionales e internacionales con títulos similares, rendimiento laboral, continuando con el diseño y la recolección de los datos. Para esto se utilizó la prueba de burnout y la prueba de rendimiento laboral.

Por tercer capítulo, se explica las hipótesis y variables, donde están los supuestos, las hipótesis, general y específica, así como las variables de estudio que son estrés y rendimiento laboral.

Como cuarto capítulo, se desarrolla el método, el diseño de la investigación, la población y participantes. Así como las técnicas e instrumentos de la recolección de los datos, el procesamiento y el análisis de los datos obtenidos.

En el quinto capítulo, podemos encontrar los resultados de la investigación, el análisis y la interpretación de los mismos.

Así mismo el sexto capítulo, se presenta las conclusiones y recomendaciones para la presente investigación. Finalmente se presenta las referencias bibliográficas, el consentimiento informado y anexos correspondientes.

ÍNDICE

RESUMEN	5
DEDICATORIA.	6
AGRADECIMIENTO.	7
INTRODUCCIÓN	8
ÍNDICE	10
ÍNDICE DE TABLAS	12
ÍNDICE DE FIGURAS	13
CAPITULO I	14
2 PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	14
2.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
2.1.1 PROBLEMÁTICA GENERAL.....	14
2.1.2 PROBLEMÁTICA ESPECÍFICOS	15
2.2 OBJETIVOS	16
2.2.1 OBJETIVO GENERAL.....	16
2.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
2.3 IMPORTANCIA Y JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	16
2.4 LIMITACIONES DEL ESTUDIO	18
CAPÍTULO II	19
3 MARCO TEÓRICO	19
3.1 INVESTIGACIONES ANTECEDENTES.....	19
3.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES	19
3.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES	21
3.2 BASES TEÓRICAS – CONCEPTUALES.....	23
3.2.1 ESTUDIOS SOBRE EL ESTRÉS	23
3.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.	38
CAPÍTULO III	40
4 HIPÓTESIS Y VARIABLES	40
4.1 SUPUESTO BÁSICO.....	40
4.2 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	40
4.2.1 HIPÓTESIS GENERAL	40
4.2.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICA	40
4.3 VARIABLES DE ESTUDIO.....	41

4.3.1	VARIABLES CORRELACIONADAS	41
4.3.2	VARIABLES DE COMPARACIÓN Y CONTROL:.....	41
4.3.3	Operacionalización de variables	43
CAPITULO IV	44
5	METODOLOGÍA	44
5.1	POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO	44
5.1.1	POBLACIÓN.....	44
5.1.2	PARTICIPANTES	44
5.2	TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	45
5.2.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN	45
5.2.2	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	45
5.3	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	48
5.3.1	TÉCNICAS	48
5.3.2	INSTRUMENTOS.....	48
5.3.3	DESCRIPCIÓN DE LOS INSTRUMENTOS.....	48
5.4	PROCEDIMIENTO Y TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS	53
CAPÍTULO V	54
6	RESULTADOS	54
6.1	DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS DE LA MUESTRA SELECCIONADA.....	54
6.2	RESULTADOS OBTENIDOS EN RELACIÓN A LA VARIABLES DE ESTUDIO.....	56
6.3	CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES	60
6.4	CONTRASTE DE HIPÓTESIS.....	61
6.5	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	63
CAPITULO VI	68
7	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	68
7.1	conclusiones:.....	68
7.2	RECOMENDACIONES.....	68
8	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	70
9	ANEXOS:.....	77
	CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	79

ÍNDICE DE TABLAS

Nº	TABLAS	PAG
1	Matriz de Consistencia “Estrés y Rendimiento laboral en Trabajadores de la Institución Educativa Estatal José María Arguedas.	41
2	Participantes.	42
3	Confiabilidad del inventario de Estrés.	48
4	Normas para calificar el Inventario de Burnout.	49
5	Confiabilidad del Inventario Rendimiento Laboral.	50
6	Baremos de desempeño laboral.	50
7	Coeficiente de confiabilidad Desempeño laboral.	51
8	Distribución de la muestra total considerando sexo.	52
9	Distribución de la muestra total considerando edad.	52
10	Distribución de la muestra total considerando condición laboral.	53
11	Distribución de la muestra total considerando tipo de actividad laboral.	53
12	Distribución de la muestra total considerando años de servicios.	54
13	Estadística descriptiva del resultado general en las variables estrés.	54
14	Estadística descriptiva de la variable estrés según componentes.	55
15	Estadística descriptiva del resultado general de la variable rendimiento laboral.	56
16	Estadística descriptiva de la variable rendimiento laboral por componentes.	57
17	Correlación de spearman entre las variables estrés laboral y rend. Laboral.	58
18	Cuestionario de la normalidad.	59
19	Comparación de los niveles de estrés laboral según sexo.	60
20	Comparación de los niveles de estrés según condición laboral.	60
21	Comparación de los niveles de estrés considerando tiempo de servicios.	61
22	Estrés y Rendimiento laboral en trabajadores de la Institución Educativa Estatal José María Arguedas del distrito de Surco	79

ÍNDICE DE FIGURAS

Nº	GRAFICOS	PAG
1	Distribución de Frecuencias de las variables Estrés (Burnout).	55
2	Distribución de frecuencias de la variable Rendimiento Laboral.	57

CAPITULO I

1 PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1.1 PROBLEMÁTICA GENERAL

En el contexto mundial se entiende que uno de los factores que puede influir de manera negativa en el desempeño laboral es el estrés, es una reacción que se puede convertir en un gran problema, puede afectar a toda persona debido al ritmo de vida que tenemos, provocando el deterioro en la salud física y psicológica de los trabajadores, repercutiendo en el desempeño laboral, teniendo como consecuencia no permitir que la organización pueda obtener los resultados deseados.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT. 2015), sostiene que el estrés obtenido en el centro laboral, es uno de los problemas principales que afectan la salud de los empleados, por lo tanto para un buen funcionamiento de una organización, debe ayudarse a los empleados a no estar en este estado, debido a que un colaborador que sufre de estrés tiende a enfermarse más, así mismo para desmotivado, y su rendimiento es más bajo, en su centro de labores.

Un alto nivel de estrés puede traer resultados negativos para la organización reflejándose en ausencias, rotación excesiva, y baja productividad por parte constante de los colaboradores; y es que en la actualidad vivimos en medio de un mundo altamente competitivo y globalizado, donde los cambios son cada vez más continuos, por lo general las personas que conforman las organizaciones experimentan sentimientos de amenaza en sus respectivos puestos de trabajo, porque existen agentes que actúan de manera incisiva en su desempeño, y dichos componentes son los que nos permiten medir o evaluar la continuidad o no en la institución a la que pertenece los colaboradores.

El consenso acerca del estrés a nivel de Latinoamérica de las instituciones, ha establecido que últimamente el estrés es uno de los problemas más importantes, teniendo repercusión en el ámbito en el que lo rodea, es decir en el ámbito familiar y en centro de labores. El mismo que puede influir

notablemente de manera correcta de manera positiva o de manera negativa, puede afectar de manera perjudicial cuando pudiese sobrepasar los márgenes. López (2014,4) sostiene que el estrés laboral es uno de los problemas primarios del trabajador, y sus posibles fuentes podrían ser temas de familia o ámbito laboral, que afectan de manera negativa a la salud física de la persona, sumando además que vivimos en un mundo con exigencias continuas, tareas diarias que tienden a hacerse cada vez mas complejas tratando de cumplir estándares elevados, y que no les permiten ser eficaces como lo esperado. Así mismo los centros de labores con mayor estresor en la actualidad son las Instituciones Educativas, donde se puede ver reflejado en la calidad de enseñando hacia los alumnos.

En la actualidad, las instituciones educativas vienen cumpliendo estándares de calidad, alcanzar metas de aprendizaje hacia los estudiantes, lamentablemente este cumplimiento no solo depende del docente sino de todo el sistema educacional, aunque, el maestro es quien directamente asume este compromiso. Oramas, Almirall y Fernández (2007) señala que el estrés laboral se ha tornado en un problema bastante importante en el área educativa y viene afectando al desempeño de los maestros.

En nuestro país, según Galán, S. (2012), los principales motivos del estrés del docente se vienen dando por exceso de carga laboral, sumando la conducta de los alumnos, las posibles diferencias interpersonales con otros profesores, padres y superiores, así como asuntos derivados de las políticas educativas; por lo que decido desarrollar el presente estudio.

En relación a lo expuesto se formula la siguiente interrogante como punto de inicio a la presente investigación.

1.1.2 PROBLEMÁTICA ESPECÍFICOS

¿Se presenta una relación entre el nivel de estrés, con el rendimiento laboral de los trabajadores docentes y no docentes de la Institución Educativa Estatal José María Arguedas en el distrito de Santiago de Surco?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre el nivel de estrés con el rendimiento laboral de los trabajadores docentes y no docentes de la Institución Educativa Estatal José María Arguedas en el distrito de Santiago de Surco, Lima.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1) Identificar y describir los niveles de estrés en trabajadores docentes y no docentes de la Institución Educativa Estatal José María Arguedas en el distrito de Santiago de Surco.

2) Identificar y describir los niveles de rendimiento laboral de docentes y no docentes Institución Educativa Estatal José María Arguedas en el distrito de Santiago de Surco.

3) Comparar los niveles de estrés entre trabajadores de la Institución Educativa Estatal José María Arguedas en el distrito de Santiago de Surco, considerando las variables, tipo de trabajo, edad y sexo.

4) Establecer la relación entre los niveles de estrés y rendimiento laboral en los trabajadores docentes y no docentes de la Institución Educativa Estatal José María Arguedas en el distrito de Santiago de Surco

1.3 IMPORTANCIA Y JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Durante la pandemia de la COVID-19 nuestras vidas cambiaron, debido a que hubo la restricción de salir de nuestras casas para evitar la propagación y el contagio. En el caso de la educación, los alumnos tuvieron que recibir clases remotas o virtual, y los trabajadores de los colegios igual; los profesores, no profesores y alumnos de las i.e.; a través de computadores, celulares o tablets, donde tuvieron que aprender y adaptarse a la tecnología, vivíamos estresados en casa, conviviendo de manera continua todos dentro de casa, esto llegaba producir desgaste emocional y/o físico, fueron momentos de estrés continuo.

En un enlace virtual que contribuyo el *director del Hospital Noguchi, Humberto Castillo*, manifesto que durante la pandemia han disminuido las habilidades sociales y de trabajo en grupo. De igual modo, indico que “esta es una ha dado un cambio social, económica, sanitaria, que ha llevado a muertes, bajas laborales y cambios de rutina”.

Fue difícil para los alumnos y profesores, tenían que adaptarse a un nuevo ritmo de vida, los alumnos sin muchas herramientas para estudiar, falta de espacio, al retornar a clases los alumnos evidenciaron sus conductas, en la manera de retomar actividades lúdicas y de aprendizaje, en su forma de socializar, ya que todos esos 2 años solo interactuaban directamente con su familia o vecinos cercanos porque no podíamos salir.

Sin embargo, se retornaron a clases presenciales, el cual fue importante, necesario y positivo para una mejor enseñanza debido que los profesores pueden interactuar con los alumnos mejor y conocer sus fortalezas y sus debilidades en su enseñanza. Pero a la vez también regresar de manera presencial después de vivir este periodo puede ser estresante, los cuales pueden influir directamente a nuestra salud mental y afectar a nuestro rendimiento laboral pues tienen que adaptarse al ritmo de las clases diarias.

El estrés laboral puede afectar a todos dentro de la institución educativa, tanto en el ámbito familiar, relaciones interpersonales (profesor – alumno; profesor-profesor), entre otras y no se le podría restar importancia al bienestar de las personas que conforman una organización. (Roque, s.f.).

Vera-Párraga, M., & Pérez-Real, G. (2022) nos indica que, al no tener un adecuado ambiente o espacio para desarrollar sus actividades, se pueden manifestar problemas de estrés o ansiedad y este puede ser un factor perjudicial para las personas, en el ámbito físico y mental, repercutiendo en su productividad, de los trabajadores. Así mismo expone que el centro laboral es un espacio importante en la persona, debido a que es donde interactúa la mayor parte del tiempo e invierte altos índices de energía, es por eso que es importante el bienestar mental de los trabajadores para que así generen resultados positivos en su organización, mantenga su salud y calidad de vida, contribuyendo

en su realización personal y profesional, sino podrían llegar a causar síntomas de estrés, darse situaciones de conflicto en el trabajo, síndrome burnout, ansiedad y depresión en los trabajadores.

La presente investigación se ha realizado para poder continuar conociendo sobre la existencia de como puede contribuir o afectar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal que labora en una I.E. pública, de igual modo los resultados consignados serán útiles para que el personal que dirige la presente institución, pueda brindar medidas necesarias e idóneas para mejorar el desempeño laboral de dicha Institución Educativa.

1.4 LIMITACIONES DEL ESTUDIO

La principal limitación lo constituye la muestra, ya que está restringida a una sola institución educativa, lo que nos lleva a emplear una metodología descriptiva con respecto de sus resultados, por lo que solo podrían ser generalizados a muestras equivalentes.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 INVESTIGACIONES ANTECEDENTES

2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Badilla, V.; Hernández, A.; Marín, Y.; Saborío, J. (2019), realizaron su investigación sobre, “*El estrés laboral como problema social y su relación con el desempeño laboral en docentes*”, nos indica que es un sentimiento que se ha vuelto muy continua y tiene como resultado fuertes repercusiones en las personas en el área física y mental, el mismo que empobrece la eficiencia individual y el poder interactuar de manera adecuada en su área de laborales, el objetivo de esta investigación es demostrar que el estrés afecta a los profesores y examinar en qué medida hay incidencia en el estrés laboral con el desempeño docente de Estudios Sociales y Educación Cívica, el mismo que influye en el desarrollo del sistema educativo costarricense mediante el estudio de caso de los docentes que pertenecen de la Dirección Regional de Educación de Occidente, teniendo la finalidad de concientizar la problemática del personal docente, los instrumentos utilizados fueron tablas de información, bitácora, entrevistas a profundidad, semiestructuradas y grabaciones de audio y video, teniendo como resultado que no tiene mucho impacto las variables sin embargo que si hay múltiples fenómenos como la sobre carga laboral, la atención de adecuaciones, y aspectos negativos como situaciones en el aula del sistema educativo y /o gestión del centro educativo.

Así mismo, Acurio, J. (2018), en su estudio sobre, “*El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Docentes de la Unidad Educativa*”, tuvo como objetivo general determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño profesional, el que estuvo integrado por las autoridades y maestros de la Universidad Tecnológica Indoamérica, donde el presente estudio se respalda en la aplicación del método de investigación científica con enfoque cualitativo y cuantitativo con corriente psicológica cognitiva conductual, donde se llegó a la conclusión que el estrés laboral no era influyente

en el desempeño profesional de los maestros, no pudiéndose comprobar las hipótesis trazadas, sin embargo, se pudo conocer que alrededor de la mitad de la muestra total evaluada cuenta con mucha dificultad en la comunicación, así mismo que una décima parte no cuentan con problemas; es decir hay que fortalecer las deficiencias en la comunicación para un mejor desempeño.

De otro lado, Miranda, S. (2017), en su estudio realizado sobre, *“La Satisfacción Laboral y Estrés Laboral en el personal docente del Instituto Superior Tecnológico Don Bosco, El Alto”*, su propósito fue medir el nivel de relación de la variables satisfacción laboral y estrés laboral del personal docente que labora en ese instituto, donde se ha utilizado como metodología cualitativo cuantitativo de tipo descriptivo correlacional y utilizo un tipo de diseño no experimental transversal, así mismo que se recogió los datos en un solo momento, con una población que está establecida por los docentes, con una muestra probabilística de 44 docentes de ambos sexos, en un rango de edades entre los 25 a 50 años, los instrumentos empleados para obtener los datos fueron: La Escala de Satisfacción Laboral elaborado por la Dra. Palma Carrillo, con una escala aditiva de medición ordinal, con 62 ítems y el Cuestionario de Burnout de Docentes (CBP-R) desarrollado por Moreno-Jiménez, Oliver y Aragoneses, el cual evalúa como se desarrolla el estrés y burnout en la profesión de un docente, tiene 66 ítems, donde se evidencio hallando un nivel de satisfacción medio/moderado y un nivel de estrés medio/moderado la cual dio como resultado que la hipótesis es nula es decir que no existe relación entre satisfacción laboral y estrés laboral.

Según, Bonilla S. (2016), en su investigación sobre: *“El Estrés Laboral y el Desempeño Laboral”*, tuvo como propósito investigar y analizar la relación existente entre las variables, Estrés Laboral y el Desempeño Laboral, la cual se realizó en la Unidad Educativa “Victoria Vásquez Cuví, Simón Bolívar, Elvira Ortega, en el bloque Simón Bolívar de la ciudad de Latacunga”, con una muestra de 1,949 personal educativo, tanto del personal docente y sus respectivas autoridades, la cual cuenta con un método estructurado, dirigido a la confirmación de la hipótesis la cual manifiesta que el Estrés Laboral si incide notoriamente en el Desempeño Laboral en donde se utilizó el método de recolección

de datos y la técnica de comprobación estadística; el resultado de la investigación sirvió de aporte a una publicación científica que orientadas para al desarrollo y beneficio hacia la institución.

Así mismo, Cárdenas, M; Méndez, L.; González, M. (2014), en su trabajo realizado, sobre: “*La Evaluación del Desempeño Docente, Estrés y Burnout en Profesores Universitarios*”, realizó una investigación correlacional con diseño ex post facto, que permitió conocer la relación entre valoraciones obtenidas en los profesores universitarios en la evaluación de desempeño donde había un grado de estrés percibido y con indicadores de síndrome de Burnout, para la obtener los datos se aplicó la Escala de Estrés Percibido de Cohen y el Cuestionario de Burnout se aplicó a 59 catedráticos de una facultad de la Universidad Autónoma de Nuevo León, México, el cual tuvo como resultado de la evaluación que gran parte de las correlaciones del desempeño de los profesores con estrés y Burnout bajo resultado y no significativo; solo tuvo significancia la correlación de falta de realización con el cambio en el desempeño docente, y en la correlación entre los siguientes dos aspectos que son de desorganización institucional, supervisión y condiciones organizacionales con cambio. El desempeño de los profesores nos indica que, según la dimensión de como sea la desorganización en la institución, empeora el desempeño, es decir, el resultado indica que la falta de realización y la desorganización pueden estar relacionadas con el decremento del desempeño docente.

2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES

En relación con los estudios realizados en nuestro país, Zavala, S. (2021), investigó sobre: “*El Estrés laboral y desempeño docente en instituciones educativas públicas de La Oroya, Huancayo, Perú*”, y su objetivo fue conocer la relación sobre el estrés laboral y el desempeño de los docentes en las instituciones educativas públicas de La Oroya, siendo de tipo sustantivo descriptivo, el presente estudio con nivel de investigación descriptivo con un diseño correlacional, teniendo como muestra a 67 profesores de instituciones educativas públicas de la ciudad de La Oroya, la información se recogió con la Escala de diagnóstico de estrés laboral MBI-GS (Zavala 2020) y así mismo del cuestionario de desempeño docente (Zavala 2020), donde se tuvo como resultado que se halló una relación inversa muy

baja entre el estrés laboral y el desempeño en los docentes de las instituciones educativas públicas de La Oroya.

De igual manera, Reátegui, J. (2019), realizó un estudio sobre: *“El Nivel de Estrés y el Desempeño Laboral Docente de la Institución Educativa Particular Blenkir de Huancayo en Perú”*. Considera que el estrés es un problema latente en el siglo 21, es por eso que se ha realizado esta investigación que servirá como fuente de conocimiento para poder tomar acción de como disminuir los grados de estrés así como se podrá mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores, la muestra es de 35 docentes, se utilizó la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS en Trabajadores, teniendo como resultado que se halló una relación inversa proporcional entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los docentes en la Institución Educativa Blenkir, en conclusión podría decirse que a mayor nivel de estrés será menor el grado de desempeño laboral.

Así mismo en el estudio *“El Estrés laboral y desempeño docente en la Institución Educativa N° 7228, Peruano Canadiense de Villa El Salvador”*, Figueroa, A. (2018), en su estudio el autor planteo que su objetivo general es de precisar la relación entre el estrés laboral y desempeño de los maestros en la Institución Educativa, donde tenía la intención de saber cómo el estrés laboral afecta en el aspecto laboral y familiar de los docentes y como solucionarlo, el presente estudio se desarrolló con un perspectiva cuantitativa con diseño no experimental correlacional de corte transversal, los participantes fueron conformados por 90 maestros, donde se les tomo un cuestionario sobre el estrés laboral y el desempeño docente y teniendo como resultado que si existe una alta relación negativa entre las variables estrés laboral y el desempeño del maestro de manera significativa en la Institución Educativa N° 7228 “Peruano Canadiense” de Villa El Salvador, es decir se pudo comprobar la hipótesis planificadas.

Además, Ochoa, V. (2018), investigó la relación de, *El estrés Laboral y el Desempeño Docente de la Institución Educativa Juana Cervantes de Bolognesi de Arequipa*, tuvo como objetivo establecer la relación entre estrés laboral y el desempeño de los maestros de la Institución Educativa Juana Cervantes de Bolognesi de Arequipa, para poder plantear un proyecto sobre el estrés laboral de los profesores de la Institución Educativa, donde se usaron como instrumentos el test y rubrica de

observación, en una población de 60 profesores donde tuvo como resultado que, si se pudo determinar el nivel de correlación directa y significativa entre el estrés laboral y el desempeño de los profesores de la Institución Educativa, su investigación fue básica, de tipo descriptivo correlativo, donde se obtuvo puntuaciones de nivel medio tanto para el estrés laboral y el desempeño docente.

De otro lado, Paredes, F. (2018), demostró mediante su investigación: *La Influencia del Estrés en el Desempeño Laboral de los Docentes de la Universidad Tecnológica de los Andes de Apurímac*, su objetivo fue determinar el grado de influencia del estrés en el desempeño laboral de los docentes de la UTEA de Abancay, su muestra de estudio fueron 75 profesores, utilizó la metodología no probabilística intencionada integrado por docentes de ciencias de la salud de la escuela profesional de enfermería, donde los instrumentos utilizados para obtener los datos fueron a través de la encuesta y la entrevista para obtener la opinión de los que conformaron el grupo de estudio con un tipo de investigación descriptiva e inferencial, donde se concluyó que si repercute el estrés de manera significativa en el desempeño laboral de los docentes.

2.2 BASES TEÓRICAS – CONCEPTUALES

2.2.1 ESTUDIOS SOBRE EL ESTRÉS

El estrés

El estrés se produce es una reacción que se presenta ante situaciones de presión o que sobrepasen sus recursos o límites, es por eso que la persona al sentirse sobrecargada, experimenta un cambio físico, mental y/o emocional que puede influir en la tranquilidad o estabilidad de la persona.

Pérez (2014) manifiesta que no todas las personas respondemos de la misma manera ante el estrés, puede variar según el organismo de la persona. Señalaremos los principales tipos a saber:

Estrés agudo

Se refiere al estrés causado a un empleado que puede estar sometido por requisitos, limitaciones y restricciones y que se juntan con los requerimientos lo cual conlleva a demandas y limitaciones crecientes en un futuro próximo. Puede presentarse con un ataque físico o emocional severo, exhibiendo

un tipo de mezcla de ira y miedo, obligando al trabajador a que haga cualquier cosa sin considerar la calidad de su trabajo, ni las consecuencias, con tal de finalizarlo.

Se puede diferenciar porque puede comenzar con un dolor muscular debido a la tensión, problemas de cuello o distensiones musculares que se exteriorizan. Así mismo suele ir acompañada de problemas estomacales (hinchazón) e intestinales (estreñimiento y flatulencias), además es posible mostrar agitación excesiva, el aumento de la frecuencia cardíaca y el aumento de la sudoración, todos estos síntomas pueden causar insomnio en algunas personas.

Estrés agudo episódico

Las personas cuando en ocasiones están bajo presión constante o a diario y asumen muchas tareas a la vez, quedan aún más propensas a este tipo de estrés, lo que provoca una sobrecarga mental. El exceso de trabajo no permite que sea capaz de organizarse ni gestionar adecuadamente su tiempo, le falta el espacio necesario para el relajarse, compartir en familiar y el su vínculo social de manera normal.

Este tipo de estrés se caracteriza por tener un mal carácter, tienden ser personas que se irritan fácilmente, se vuelven agresivas y tienden a reaccionar negativamente ante situaciones que no salen según lo planeado. Viven temiendo que el fin de semana llegue a su fin., porque la semana comienza de nuevo, y regresaran a trabajar y regresar nuevamente a todo lo estresante, piensan que algo negativo o malo puede pasar en cualquier momento, poniéndose nervioso y ansioso. Teniendo una visión pesimista sobre todos los aspectos de la vida laboral.

Debido a que trabajan muchas horas, experimentan síntomas como fuertes dolores de cabeza, falta de horas de sueño, mala calidad de sueño, y tienden a ser más propensos a sufrir problemas cardíacos.

Este equivalente de estrés repercute a la mayoría de personas que llevan una vida caótica y desorganizada. Son ellos los que quieren hacer todo a la misma vez, pero acaban haciendo todo lo contrario.

Estrés crónico

En este tipo de estrés se requiere extremar la precaución porque puede llegar a destruir el entorno social, familiar y profesional de la persona afectada, puede llegar a acabar con su vida, debido a que puede resultar muy agotador de manera mental y provocar un decline en la vida de la persona.

Dándose esta categoría de estrés en personas muy negativas, las cuales difícilmente encuentran nada positivo y tienden a estar con exigencias y presiones infinitas. Así mismo, tienden a perder cualquier esperanza de solucionar los problemas que se le presenta.

Al contrario del estrés agudo, donde las personas se dan cuenta de que algo está pasando, con el estrés crónico todo se le hace normal para la persona porque es una situación que ya viene sucediendo desde hace mucho tiempo y empieza a sentirse cómoda con la situación, como por ejemplo, la violencia doméstica, lo tienden a ver común o normal.

Estas personas creen que no forma de escape a los hechos que han vivido, que puede incluso conducirles a querer quitarse la vida. El agotamiento sufrido es tan grande que todos los recursos físicos y mentales se van agotando progresivamente, pudiendo llegar finalmente a una crisis nerviosa. Este tratamiento es especial ya que no es difícil que los pacientes rechacen el tratamiento. Esta clase de estrés suele clasificarse según su duración, intensidad e impacto. A continuación, analizaremos brevemente cada uno.

Basado en la magnitud:

Estrés leve

Es un estrés que no presenta graves problemas en relación a sus posibles efectos fisiológicos o psicológicos, y son fácil de solucionarlos.

Estrés grave

Aquí es todo lo apuesto a comparación del anterior, pues este nivel de estrés puede provocar que las personas lleguen a presentar problemas fisiológicos o psicológicos, donde el tratamiento o solución pueden ser mas difíciles.

Con base en el efecto:

Estrés

Es también llamado estrés positivo, no tiene efectos ni consecuencias graves para las personas que lo tienen, no habiendo efectos a nivel fisiológico ni psicológico. Por el contrario, esta clase de estrés contribuye la salud, la vitalidad y la energía, promoviendo una mejor toma de decisiones y ver la vida de manera diferente, siendo optimista, como una experiencia única y trascendente.

Distrés

También se le llama estrés negativo, es desagradable ya que se asocia a una serie de desequilibrios fisiológicos y psicológicos, provocando en las personas una fuerte presión que excede más de lo necesario.

Etapas del estrés

Escalante (2015) menciona a los Dres. Hans Selye que divide el síndrome general de adaptación en tres etapas:

Primera Etapa: Respuesta de alarma. Es la primera reacción del cuerpo ante diversos estímulos a los que no está acostumbrado. Consta de dos fases: choque y contrachoque. Es decir, el primer paso se refiere a la reacción inmediata ante lo negativo, lo cual puede manifestarse con síntomas como taquicardia, pérdida del tono muscular, disminución de la temperatura corporal y de la presión arterial. En el segundo paso, llamada contrashock, se produce el efecto rebote, es un tipo de defensa contra el shock, que se manifiesta como un expandimiento de la corteza suprarrenal con signos de hiperactividad (aumento de corticosteroides) y una rápida degeneración del sistema timo- linfático, con signos que aparecen en contraste con el shock, como son hipertensión, hiperglucemia, diuresis e hipertermia.

Segunda etapa: La Resistencia. No siempre se puede estar en guardia contra algo, si no mueres, es por tu "resiliencia", adaptándose bien el cuerpo al factor estresante, para poder resultar la mejoría y

desaparición de tus síntomas. Se vive una resistencia elevada al estímulo negativo aumenta, pero al mismo tiempo disminuye la resistencia a otros estímulos.

Tercera etapa: El Agotamiento, este ocurre cuando el factor de estrés es lo muy fuerte y dura mucho tiempo, y los síntomas de la respuesta de alarma reaparecen, lo que puede significar la muerte del organismo.

consecuencias del estrés.

Pérez (2014) se refiere al siguiente nivel de datos.

Individual: Se observa lo siguiente:

Irritabilidad y mal humor. – Se manifiesta como la falta de entusiasmo y confianza en sí mismo, observando y de mal agrado todo lo que le rodea. Representada en una actitud y visión negativa de las cosas, enajenándose por todo, especialmente por las cosas que sale como esperaba.

Ausencia de familia. – Este problema se presenta en personas que se sienten abrumadas por el trabajo, descuidan su papel en la familia y traen problemas al trabajo del hogar y viceversa. Conducen a producir estos síntomas, una familia disfuncional caracterizada por familias de padres que se preocupan demasiado por el trabajo e incluso dedican al trabajo tiempo que antes dedicaban a la familia.

Trastorno del sueño. – Para un buen futuro laboral en el trabajo es bueno tener un buen descanso, al reducir el sueño nocturno, que debe ser de al menos 6 a 8 horas diarias, se van a empezar a observar cambios que afectan el desempeño mental, físico y emocional de los empleados.

Ingestión de estimulantes. – La ingesta excesiva de estimulantes puede provocar síntomas de ansiedad, comportamiento agresivo e irritabilidad. Puede darse como repercusión del estrés resultando que genere un deterioro físico y mental de las personas que trabajan por encima de los niveles normales, y este tipo de estimulantes se utilizan para la euforia y ánimo temporal, para laborar.

Automedicación. – Ocurre cuando se toma los medicamentos de forma incontrolable y sin prescripción médica. El ingerirlo de manera indiscriminada, puede provocar fármaco dependencia por sobredosis de estos antidepresivos y drogas similares.

El estrés laboral

Rodríguez y De Rivas (2011) encontraron que el estrés laboral está asociado con diferentes respuestas fisiológicas, psicológicas y conductuales que se ven reflejados en las personas que buscan adaptarse o ser resilientes ante diferentes tensiones internas o externas en el ambiente laboral. Esto puede describirse como una serie de fenómenos que ocurren cuando los trabajadores están expuestos a factores estresantes nocivos que surgen del trabajo, pueden dañar su salud.

De acuerdo con la Comisión Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, el estrés laboral puede comprenderse como una serie de respuestas físicas y emocionales adversas que se producen cuando las habilidades, recursos y/o necesidades de un empleado no satisfacen las demandas del lugar de trabajo.

Martínez (2004) destaca que el estrés no solo se limita al ámbito profesional, sino que suele afectar también al ámbito personal y familiar. Esto se sostiene debido a que pasamos la mayor parte de nuestro tiempo en el trabajo, y el trabajo no es sólo una fuente de ingresos, sino que también forma la identidad de las personas. Para muchas personas el trabajo determina el valor de una persona, y todo lo que sucede en el trabajo tiene un gran impacto en los empleados a nivel psicológico.

Lazarus y Folkman (1986) señala que el estrés laboral puede entenderse como una acción dinámica de interacción entre los trabajadores y el entorno en el que se desarrollan. Un proceso que comienza por reconocer la desproporción que hay entre las exigencias del entorno y la capacidad de responder a ellas. Ante tal escenario, los empleados sienten mucha presión de poder fracasar, lo que les impacta de manera negativa.

Karazek (1981) menciona que el estrés laboral surge como una variable vinculado por las exigencias del trabajo y sus elementos reguladores, particularmente por como el empleado percibe el control y la libertad.

Selye (1983) afirma que el estrés tiene su propia forma, composición y características, pero no tiene una causa en si específica, y puede entenderse como una condición que se manifiesta como un síndrome, que consiste en cambios no específicos inducidos por su propio sistema.

Duque (1999) sostiene que, ante situaciones o acontecimientos estresantes y de estado de ánimo elevado, las personas tienen a reaccionar naturalmente con estrés, lo que puede conducir a tolerancia o actitud irritante.

Causa del estrés

Pérez (2014) señala que estos son:

Sobrecarga de trabajo. - En los lugares de trabajo, si no se conoce sobre las responsabilidades de trabajo de cada área, las tareas laborales no serán repartidas correctamente, y algunas personas se ven recargados de trabajo y otras simplemente ligeras o ninguna labor. Esto también sucede cuando hay reducción de personal y presumiblemente a las personas más calificadas que quedan se les asignan tareas adicionales además de su trabajo diario normal.

Supervisores difíciles. - Algunos supervisores reaccionan de forma contraproducente a los rasgos de los trabajadores de la generación x, la cual tiene vigilancia constante, creando emociones negativas, ansiedad y miedo, provocando que más sientan presión cumplir las tareas en el trabajo, en menos tiempo sin embargo lo único que está provocando es que produzcan los trabajos en mala calidad. Todo esto puede crear grietas entre los supervisores o jefes y los trabajadores, lo que resultará en unos giros innecesarios de los trabajadores.

Equipo de trabajo negativo. - Cuando todos trabajan para lograr objetivos individuales en lugar de los objetivos comunes del grupo, se crea una atmósfera de desconfianza, falta de cohesión dentro del equipo de trabajo y, a menudo se pueden generar conflictos entre los compañeros. Esto no tiene el efecto positivo deseado y, por el contrario, aumenta los conflictos laborales.

Baja autoestima. - Es uno de los principales miedos que tiene la gente y que tiene que ver mucho, es el miedo a fracasar y ser excluido del organismo. Esto sucede porque las personas no tienen una adecuada autoestima, pensando que quizás que todo lo que hacen está mal, que se equivocan, que son improductivos o no están aportando nada al ámbito laboral y es renuente al cambio por la perspectiva que tiene de las cosas, es decir una actitud derrotista.

La incertidumbre de estabilidad laboral. – Esto es más común en el sector público donde los pactos laborales terminan a fin de año, por lo que siempre hay incertidumbre sobre si continuar o no trabajando en el trabajo, que es una de las fuentes de estrés.

Falta de reconocimiento. – Todas las personas necesitan de un estímulo y/o algún tipo de reconocimiento constante, y más aún los trabajadores en sus organizaciones, los mismos que no forzosamente tienen que ser de forma monetaria o económica, sino muchas veces tienen un efecto más positivo, fomentando palabras y actitudes alentadoras hacia el trabajador, aumentando así sus propios sentimientos de valía y siendo motivados para realizar o continuar ejecutando las tareas asignadas con gran gusto e ímpetu.

La falta de comunicación. –En cualquier organización es muy importante comunicarse, pero la falta de comunicación sólo puede conducir al distanciamiento a nivel físico y mental, obstaculizando trabajar cómodamente ya que ni siquiera sabes quiénes forman tu equipo, lo que crea un ambiente de trabajo desagradable.

Por otro lado, Ivancevich, Konopaske y Mattison (2006) señalan que las causas del estrés son tanto individuales como colectivas:

Estresores individuales: Son especialmente importantes y mejor estudiados que otros aspectos y son:

Conflicto de roles: Es el que más investigaciones ha realizado, donde podemos notar siempre que concordar con una serie de expectativas de una persona puede entrar en contradicción en concordar con las expectativas de otro conjunto o grupo. Se podría contemplar un conflicto de roles, si el rol más dominante se superpone con los no laborales, por ejemplo, cuando se superponen los roles de marido y padre. Saber equilibrar ambos tipos de roles, trabajo y familia, es algo importante que todos los trabajadores adultos deben aprender a discernir en este tipo de situaciones, Ivancevich, Konopaske, Mattison (2006).

La sobrecarga. Puede ser de tipo cualitativo o cuantitativo. La número uno, existe por falta de autoestima, cuando los empleados sienten que les faltan las habilidades necesarias para desempeñar bien

su trabajo y notar que los estándares establecidos de una buena labor son muy altos para ellos. Mientras que, la segunda razón se debe a que hay demasiadas tareas por completar o hay poco tiempo para completar toda la labor asignada.

Efectos del estrés en el ámbito laboral

Según el Comité Europeo para la Seguridad y Salud en el Trabajo, lo ha identifica como " respuesta física y emocional adversa que se da entre las demandas y los niveles de control cuando las demandas del trabajo no coinciden con las habilidades, recursos o necesidades del trabajador", el mismo que crea un nivel de estrés en un momento determinado. La falta de procesos de recuperación luego de estar con estrés sostenido durante un periodo de tiempo, puede provocar su acumulación y derivar en un estrés crónico.

Lazarus y Folkman (Ramos, V. y Jordão, F. 2014) definieron el estrés crónico como "una relación específica que se establece entre un sujeto y el entorno que se valora como amenazante y abrumador". Y como segundo aspecto es en el que nos encontramos completamente, agotados y abrumados a consecuencia del burnout o desgaste laboral. La palabra "burnout" se utiliza ahora como una adaptación de la palabra española "síndrome de burnout". Esto se debe a que la propia palabra desgaste profesional contiene una referencia implícita a este proceso de deterioro. Por ello, el desgaste profesional hace también alusión al periodo de pérdida lenta, pero significativa, del compromiso y la participación personal en la labor que se realiza. El distintivo anglosajón de burnout se debe a Herbert Freudenberger (Manassero et al., 2013), un psicólogo clínico de New York que la utilizó para retratar a aquellos voluntarios que en un plazo más o menos prolongado, entre uno y tres años, se hallaban desmotivados y ausencia de todo interés por su labor. Posteriormente, Christina Maslach dio su denominación en una convención de la APA (Asociación Americana de Psicólogos). Si bien aún no hay una definición unánimemente aceptada, sí existe acuerdo al considerar que el síndrome de burnout aparece en el individuo como una respuesta al estrés laboral crónico, que surge al trabajar bajo condiciones difíciles, que se reflejan en el desgaste físico, emocional y cognitivo, y que tiene repercusiones muy negativas para el trabajador y para su organización.

Aunque las diferencias entre el estrés crónico, el agotamiento y otros trastornos con síntomas parecidos a la depresión son conceptualmente claras, hasta antes que se investigue clínicamente la carga alostática. La carga alostática se da como resultado de respuestas al estrés, es el declinamiento de los sistemas corporales. Algunos indicadores clínicos de la carga alostática incluyen aumentos en la presión arterial sistólica y diastólica, disminuciones en la variabilidad de la frecuencia cardíaca, aumentos en los niveles de catecolaminas, cortisol y fibrinógeno, disminuciones en los niveles séricos o plasmáticos y la relación cintura-cadera. En un estudio realizado por Juster et al. (2011), se observó un aumento en la carga alostática utilizando 15 biomarcadores neuroendocrinos, inmunológicos, metabólicos y cardiovasculares; los cuales están asociados un aumento del estrés crónico y síntomas de un Burnout pero no que hubo depresión.

Sin embargo, las intervenciones para el estrés laboral y el desgaste ocupacional no sólo abordan los síntomas, sino también los diversos antecedentes, tensiones, modulaciones y secuelas que pueden variar tanto a nivel individual como interpersonal y organizacional. En el contexto sociohistórico en el que estamos nos obliga ver las diferentes dinámicas que se dan entre cada componente del contexto ya que es necesario para estudiar el estrés laboral y el burnout ocupacional del modelo procesual.

Entre los factores estresantes, las condiciones laborales, las relaciones interpersonales, ciertos rasgos de personalidad, los tipos de organización y liderazgo, el ámbito social y económico o características específicas del diseño de tareas se encuentran entre los factores más estudiados hasta la fecha. (Leiter, et. al. 2014), Nos dicen que hasta ahora, cada uno de estos aspectos se ha estudiado de manera individual, lo que permite una comprensión más profunda de cada aspecto. Por esta razón, la sobrecarga, la falta de descansos, las largas jornadas laborales, las tareas diarias sin importancia, la inerte utilización de las habilidades de los trabajadores, etc. son algunas de los puntos particulares que tiene el diseño de tareas que provocan altos niveles de estrés en los trabajadores.

En términos de supervisión, sobresale el bajo nivel de participación en la toma de decisiones, la poca comunicación y soporte, así como la falta de una política de arbitraje. De manera similar (Taris, et. al. 2012), nos dicen que el conflicto, la ambigüedad de roles, la responsabilidad excesiva, la falta de

capacitación y reciclaje, la inseguridad laboral y la falta de oportunidades para el avance y desarrollo profesional son algunas de las peculiaridades de las organizaciones, y las más relevantes factor social. económicas y, por último, son también las condiciones físicas y ergonómicas del lugar, como la contaminación acústica y la ventilación e iluminación inadecuadas donde ejecutan sus funciones.

Dimensiones del estrés laboral

Gonzales (2007) hace alusión al inventario para la evaluación del estrés laboral, un estudio deado en 1986 realizado por C. Maslach y S.E. Jackson. Este instrumento tiene tres escalas, los cuales son:

Cansancio emocional (CE): Caracterizado por la pérdida de energía, debilidad y fatiga, la cual puede ser causada por pasar demasiado tiempo en el trabajo y puede ocurrir en personas que sienten que están llegando al límite de sus capacidades.

Despersonalización (D): ocurre cuando nuestra actitud cambia respecto a la reacción que tenemos hacia los demás. Surge debido a dificultades en la comunicación personal, teniendo distancia sustancial con otros colegas y frialdad emocional en la interacción laboral a lo largo de la jerarquía.

Realización Personal (RP): Este aspecto se concentra en un conjunto de reacciones y valoraciones hacia uno mismo y de las tareas o actividades realizadas. La depresión, la disminución de la motivación para trabajar, la frustración en el trabajo, el rechazo, la evitación del contacto y las relaciones con otras personas en el trabajo tienen efectos negativos. El cual también está vinculado con el ambiente laboral, donde las personas tienen la capacidad de soportar ,y casi superar el estrés severo, creando un ambiente favorable y estimulante que aumenta la productividad, lo que se conoce como motivación de logro.

2.2.2 RENDIMIENTO LABORAL

Son los comportamientos que tienen los trabajadores con su empresa, es decir cómo se desempeña, como rinde, como labora, si alcanza los estándares requeridos para el puesto, los resultados de su labor y sus conductas dentro de su puesto de trabajo.

Conceptos sobre el Rendimiento Laboral

Hose (2012) afirma que el desempeño laboral es la forma en que los trabajadores ejecutan sus trabajos diariamente, el cual está sujeto a revisiones para conocer cómo es su desempeño, y estas revisiones son en su mayoría, señala que se podría hacer una vez al año o cada seis meses. Estas evaluaciones también se utilizan para determinar si los empleados deben permanecer en su trabajo o ser promovido. Las consideraciones que generalmente tienen son la capacidad de liderazgo, como gestionar el tiempo, las destrezas organizativas y el rendimiento de las tareas asignadas.

Chiavenato (2007) afirma que el desempeño está vinculado o consiste en las estrategias personales que individualmente cada trabajador utiliza para alcanzar los objetivos del puesto para el cual es contratado o que ya está en una organización. Cada empleado elige libre y autónomamente los métodos adecuados y necesarios para alcanzar los objetivos.

Milkovich y Boudreau (2006) argumentan que esto es resultado de la interacción de diversas variables, como son las capacidades, necesidades y destrezas de cada persona, que se desenvuelve dependiendo del tipo de trabajo y organización.

Helieregel y Slocum (2004) exponen por su parte que hablar de la evaluación del desempeño, es hablar de un sistema diseñado para revisar y evaluar regularmente el desempeño de los empleados, investigando constantemente como mejorar el área de trabajo de cada individuo para lograr que llegue a ser cada día más eficientes.

García (2001) señala que si una organización quiere lograr tanto la eficacia con sus empleados y el éxito de su organización, necesita centrarse en evaluar el desempeño de sus miembros. Cuando nos referimos al desempeño hablamos de las acciones y comportamientos de los empleados que son importantes para lograr las metas de la organización y pueden medirse por capacidades y contribución de cada persona para lograr los objetivos propuestos.

Según Schermerhorn (2006), depende de la cantidad y forma de trabajo realizado por los empleados, en cantidad y calidad del trabajo realizado por los empleados para saber su desempeño.

Evaluación del desempeño laboral

Chiavenato (2009) deja en claro que, para realizar una evaluación del desempeño, lo primero que se debe comprender completamente que lo que se quiere medir, de no ser claro en este punto puede dar lugar a errores y equivocarnos. La información de desempeño que nos proporcionan generalmente tiene fines de gestión, medición y evaluación, el cual encaja con un modelo ya predeterminado y deber ser fácil de expresar para que permita que el desempeño de un empleado pueda compararse con el ya esta pre establecido.

Chiavenato (2009) sostiene que la evaluación del desempeño está conformada por los siguientes procesos:

Proceso de incorporación de personas: En el primer proceso también se conoce como integración de personas a la organización, es donde se tienen que considerar las características y actitudes que deben tener los nuevos empleados que van a integrar la organización, es necesario el aporte de los nuevos empleados, así como la información proporcionada por las evaluaciones de desempeño, ambas son relevantes para poder cubrir de manera adecuada con el personal que requiera la organización.

Proceso para colocar a las personas: Se refiere al proceso de cómo las personas se adaptan al trabajo particular para el fueron elegidas, así como para poder desarrollar sus habilidades y puedan desempeñar sus funciones de manera eficiente.

Proceso para recompensar a las personas: Es importante tener como propósito que la organización deba proporcionar una compensación necesaria por la labor de cada empleado e implementar una política de compensación en forma de aumentos, ascensos, etc., teniendo en cuenta, además, cuando el desempeño laboral mejora y saber retirar de la empresa al personal que en la evaluación no arroja resultados positivos. Este proceso ayuda a que los empleados se sientan motivados y debidamente remunerados, lo mismo que servirá de impulso para que se fidelicen con su trabajo.

Procesos para desarrollar a las personas. Hablamos de procesos relacionados con la formación, el cual nos permite identificar los requerimientos para capacitar a sus empleados, donde se pueden identificar sus fortalezas y debilidades y decidir el programa de capacitación que necesitan.

Procesos de retención del talento: En esta parte procedimiento, está vinculado con el anterior. Donde ya se ha seleccionado a los mejores trabajadores para incorporarse en la organización, y los cuales están ubicados adecuadamente de acuerdo a su perfil y son remunerados de acuerdo a su desempeño y habilidades desarrolladas y capacitadas. Posteriormente a este proceso, se debe hacer todo lo necesario para garantizar que este empleado sea leal a la organización y que tenga un ambiente de trabajo adecuado con de calidad en su área laboral.

Proceso para monitorear a las personas: Se utiliza para proporcionar información certera sobre el desempeño de los empleados, para poder evaluar la labor realizada entre jefes y empleados, cuidando siempre de encontrar el mayor acuerdo posible entre ellos.

Propósitos de la evaluación del desempeño laboral

Robbins y Judge (2009) indican que uno de los propósitos de la evaluación del desempeño es como una herramienta para que la gerencia tome decisiones apropiadas para los empleados en el lugar de trabajo, como por ejemplo puedan darse los ascensos, rotación de puestos o traslados, y también despido o separación del centro de labores. Otro propósito de la evaluación del desempeño es saber identificar habilidades y competencias que no son suficientes para implementar los programas de mejoramiento necesarios. También ayuda al empleado a saber cómo el empleador percibe su tiempo laborando y desempeño dentro de la organización. Así mismo, las evaluaciones de desempeño ayudan a proporcionar información precisa sobre la política de compensación de la organización.

Mesa, Naranjo y Pérez (2007) citan a Carrión (2010) y afirman que la evaluación del desempeño ayuda a identificar y medir los objetivos laborales que deben alcanzar los empleados en su organización y cómo se utilizan los recursos existentes en el lugar de trabajo.

.Criterios para la evaluación del desempeño laboral

Según Robbins y Judge (2009), la alta dirección establece los estándares para evaluar el desempeño de los empleados. Por lo general, la evaluación se hace en función de los resultados de tareas, comportamientos y características individuales que se describen a continuación:

Resultados de tareas individuales: Basándonos en los resultados se pueden considerar parámetros de la evaluación como el volumen de producción y el costo por unidad de producción. El propósito es evaluar el desempeño laboral del empleado.

Comportamientos. Este criterio debe utilizarse para evaluar el desempeño cuando es difícil identificar resultados específicos que sean el resultado de las propias acciones de los colaboradores. Esta situación es aquella que se da principalmente en tareas laborales de asesoramiento y apoyo, o en la inmersión como resultado del empeño grupal del equipo de trabajo donde es difícil identificar la contribución específica de cada integrante.

Características. Esto merece una atención especial, aunque este parece ser el criterio más débil, a diferencia de los resultados de tareas o acciones, es el más utilizado por las empresas y se refiere a características de los individuos. Estos rasgos incluyen, buena actitud, confianza, experiencia, así como otros que pueden o no estar relacionados con un resultado positivo de la tarea. Sin embargo, hay que tener en cuenta que estas características también se utilizan comúnmente para medir el desempeño de los empleados.

Dimensiones de desempeño laboral

Dimensiones de Grados (2011)

En su libro sobre la Calificación de los méritos, el autor proporciona instrucciones para realizar evaluaciones de desempeño utilizando un modelo de "Formulario de evaluación de desempeño". Donde define dos dimensiones:

Reconocimiento del rol del empleado. Aquí es donde se pone el caso de que un trabajador está realizando su desempeño laboral y se le mide sus indicadores de producción, la calidad, el dominio laboral y la colaboración

Características personales de los empleados: Al igual que Robbins y Judge (2009), plantean que así como es su comportamiento tanto dentro como fuera del lugar de trabajo, es como se representa las medidas como refleja la comprensión ante situaciones, en creatividad y la capacidad del desempeño.

Dimensiones de Castells (2005)

Esto representa una tríada que representa las dimensiones de estas variables. En otras palabras:

Creación de valor: en un proceso de trabajo particular, vemos que los empleados no solo realizan tareas voluntariamente, sino también una variedad de tareas, incluidas sus propias tareas originales y las tareas complementarias.

Construir relaciones. Estamos hablando de las relaciones que hay entre el entorno de una organización y otras organizaciones y puede ocurrir a nivel de los trabajadores conectados en las redes y empleados no conectados.

Toma de decisiones. Esto se refiere a la interacción que debe existir entre los superiores y el personal operativo de la institución, tales como tomadores de decisiones, participantes e implementadores.

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.

Burnout: Está referido a 3 dimensiones importantes, como son el agotamiento desmesurado a pesar de haber descansado, se generan alejamiento o desentendimiento de las responsabilidades laborales, no siente compromiso laboral, es evitativo y muestran los efectos de la insensibilidad y la incompetencia profesional. Los mismos que pueden reflejarse física y psicológica, a través de pensamientos, decisiones, dificultad de concentración, miedos inquietudes, reducción de sentimientos de deseo o motivación; así mismo también de manera física, puede darse ante excesiva preocupación sobrepeso, sudoración, manos frías, diarrea o estreñimiento, insomnio tartamudez, alteraciones en la piel, etc. Debido a que tanto estrés el cuerpo y la mente lo expresan así.

Conducta laboral. Esto se refiere a cómo reaccionamos o nos comportamos ante determinadas situaciones. Es cual es el resultado de un proceso que comienza con un estímulo, pero su parte esencial reside por lo intrínseco esencial, el nivel del pensamiento.

Desempeño: Es la productividad que brinda una persona en el ámbito laboral y se utiliza para determinar si se están cumpliendo las obligaciones laborales pactadas contractualmente, el cual se hace visible a través de las conductas y acciones de los empleados y que es necesario para alcanzar los objetivos organizacionales.

Estrés. Es una reacción física provocada por situaciones de presión y sobrecarga de responsabilidades por el ritmo de vida y las exigencias laborales actuales, experimentando cambios físicos, mentales y/o emocionales, dependiendo del grado del estrés, puede afectar el entorno familiar, social y laboral, llevar un tratamiento simple o complejo.

Eficacia. Esto se refiere a la capacidad de alcanzar metas, objetivos y efectos deseados. En el ámbito de la gestión, se refiere al desempeño óptimo de la gestión.

Eficiencia. Se trata de velar y utilizar adecuadamente los medios y recursos existentes, para cumplir los plazos establecidos en el menor tiempo posible. El objetivo es llegar a ahorrar recursos como financieros, humanos e infraestructura.

Motivación: Es una fuerza interna o externa que hace que una persona realice una actividad particular, impulsada para satisfacer una necesidad, sintiéndose así satisfecha feliz pudiendo tener una o varias motivaciones para cubrir sus necesidades.

Rendimiento laboral: Son las acciones que tienen los empleados de una organización, los cuales son relevantes para poder ver su desempeño y llegar a los objetivos y se pueden medir a través de sus competencias y su nivel de aporte a la empresa.

CAPÍTULO III

3 HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 SUPUESTO BÁSICO

El desempeño laboral son las actividades que realizan de manera diaria, en sus labores, la cual están sometidas de manera constante para evaluar el rendimiento de la misma, de manera anual, semestral, las mismas que indican si debe pertenecer o no un trabajador o ser en todo caso promovido. (Hose,2012)

El estrés puede ser expresado en diferentes niveles los cuales pueden afectar de manera significativa en el rendimiento laboral de los trabajadores, conocer estos niveles de estrés nos permitiría conocer saber cuánto afecta, a quienes afecta más, y como son expresados; si fuese el caso de un alto estrés, podríamos ayudar en brindar orientación de cómo reducir los niveles del estrés.

3.2 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1 HIPÓTESIS GENERAL

H: El nivel de estrés tiene relación inversa con el rendimiento laboral de los trabajadores de la Institución Educativa José María Arguedas del distrito de Santiago de Surco.

3.2.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICA

h1) El nivel promedio de estrés laboral alcanzados en cada una de las dimensiones por los docentes y no docentes, se ubican en el nivel medio o normal. (normas del inventario)

- h2) El nivel promedio del rendimiento laboral alcanzados en cada una de las dimensiones por los docentes y no docentes, se ubican en el nivel medio o normal. (normas del inventario)
- h3) Existe correlación significativa inversa entre estrés y rendimiento laboral, de los trabajadores de la Institución Educativa Estatal José María Arguedas del distrito de Santiago de Surco. Es decir, a mayores niveles de estrés menor rendimiento laboral.
- h4) Los niveles de estrés varían en función del sexo, edad, tiempo de servicio y condición laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Estatal José María Arguedas del distrito de Santiago de Surco.

3.3 VARIABLES DE ESTUDIO

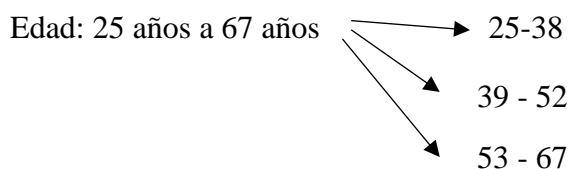
3.3.1 VARIABLES CORRELACIONADAS

Variable 1: X: Niveles de estrés (fatiga, desgaste, saturación, frialdad, empatía, irritabilidad, clima laboral, productividad, capacidad bajo presión).

Variable 2: Y: Rendimiento laboral (producción, calidad, cooperación, conocimiento del trabajo, manejo de situaciones, creatividad, iniciativa, capacidad de realización, logros de objetivos, logro de metas, cumplimiento de horarios).

3.3.2 VARIABLES DE COMPARACIÓN Y CONTROL:

Sexo: masculino y femenino



3.3.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 01: Matriz de Consistencia “Estrés y Rendimiento laboral en trabajadores de la Institución Educativa Estatal José María Arguedas.”

Problemas General	Objetivos General	Hipótesis General	Variables Independiente	Indicador V.I.	Variables Dependiente	Indicador V.D.
¿De qué manera se relaciona el estrés con el rendimiento laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Estatal José María Arguedas?	Identificar como se relaciona el estrés con el rendimiento laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Estatal José María Arguedas.	Los niveles estrés están en relación directa con el rendimiento laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Estatal José María Arguedas del distrito de Santiago de Surco.	Niveles de Estrés	Cansancio emocional Despersonalización Realización personal	Rendimiento laboral	Desempeño de la función Características individuales Índice de objetivos y metas alcanzadas
Problemas Especifico	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas				
¿existe relación significativa inversa entre estrés y rendimiento laboral, de los trabajadores de la Institución Educativa Estatal José María Arguedas del distrito de Santiago de Surco?	Establecer si hay relación significativa inversa entre los niveles de estrés con el rendimiento laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Estatal José María Arguedas.	El nivel promedio de estrés laboral alcanzados en cada una de las dimensiones por los docentes y no docentes, se ubican en el nivel medio o normal.	Relación inversa	Relación directa Relación Inversa	Rendimiento laboral	Desempeño de la función Características individuales Índice de objetivos y metas alcanzadas
¿Influye los niveles de estrés y rendimiento laboral en función al sexo, de los trabajadores de la Institución Educativa Estatal José María Arguedas del distrito de Santiago de Surco?	Identificar cómo se relaciona los niveles de estrés y rendimiento laboral según el sexo los trabajadores de la Institución Educativa Estatal José María Arguedas.	El nivel promedio del rendimiento laboral alcanzados en cada una de las dimensiones por los docentes y no docentes, se ubican en el nivel medio o normal	Sexo	Femenino Masculino	Rendimiento laboral	Desempeño de la función Características individuales Índice de objetivos y metas alcanzadas.
¿Varía la relación de los niveles de estrés y rendimiento laboral en función según el cargo ocupacional, de los trabajadores de la Institución Educativa Estatal José María Arguedas del distrito de Santiago de Surco?	Definir cómo se relaciona los niveles de estrés con el rendimiento laboral según el cargo ocupacional de los trabajadores de la Institución Educativa Estatal José María Arguedas.	Existe correlación significativa inversa entre estrés y rendimiento laboral, de los trabajadores de la Institución Educativa Estatal José María Arguedas del distrito de Santiago de Surco. Es decir, a mayores niveles de estrés menor rendimiento laboral.	Según cargo ocupacional	Profesores Administrativos	Rendimiento laboral	Desempeño de la función Características individuales Índice de objetivos y metas alcanzadas.
¿Hay relación entre los niveles de estrés y rendimiento laboral en función al tiempo de servicio, de los trabajadores de la Institución Educativa Estatal José María Arguedas de Santiago de Surco?	Definir como se relaciona los niveles de estrés y rendimiento laboral según el tiempo de servicio de los trabajadores de la Institución Educativa Estatal José María Arguedas.	Los niveles de estrés varían en función del sexo, edad, tiempo de servicio y condición laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Estatal José María Arguedas del distrito de Santiago de Surco.	Tiempo de Servicio	De 0 a 5 años De 5 años a mas	Rendimiento laboral	Desempeño de la función Características individuales Índice de objetivos y metas alcanzadas.

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO IV

4 METODOLOGÍA

4.1 POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO

4.1.1 POBLACIÓN

La población accesible está determinada por todos los Trabajadores de la Institución Educativa Estatal José María Arguedas del distrito de Santiago de Surco; 2022, los cuales laboran en las diferentes áreas, y maestros que enseñan en diferentes niveles, representando un total de 77 trabajadores, que están comprendidos de la manera siguiente:

- 04 directivos; 54 docentes; primaria (22) y secundaria (32); 4 auxiliares de Educación y 15 Administrativos.

4.1.2 PARTICIPANTES

Los participantes lo conforman el 100% de la población accesible, la selección se ha hecho de manera intencionada (Sánchez y Reyes,2021). La tabla n 1 muestra la composición de los participantes, así es que se destaca que el mayor porcentaje a los docentes (70.13%).

Tabla 2

Participantes	N	%
Docentes	54	70.13
Administrativos o no docentes.	23	29.87
Total	77	100%

4.2 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

4.2.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

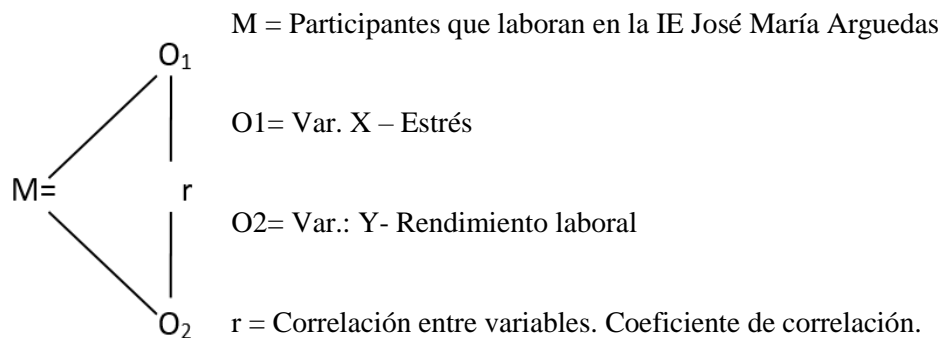
La investigación es de tipo aplicada y sustantiva. Es aplicada debido a que esta permite conocer la realidad actual para poder proponer alternativas prácticas (Sánchez y Reyes, 2021).

4.2.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la presente investigación, en su propósito básico es de carácter descriptivo correlacional (Sánchez Reyes, 2021) o una investigación no experimental de corte transversal (Hernández, Fernández y Baptista, (2014) debido a que se describirán la relación entre dos variables, el estrés y rendimiento laboral.

El diagrama representativo de este diseño es el siguiente:

Donde:



En una segunda etapa se ha empleado el diseño descriptivo comparativo para contrastar hipótesis, respecto de diferencias en estrés y rendimiento laboral tanto por sexo, edad, tiempo de servicio y condición laboral.

A continuación, el esquema del diseño descriptivo comparativo según Sánchez y Reyes (2021)

Edad

M1.....O1

M2.....O2

M3.....O3

M1: edad 25-38

M2: edad 39-52

M3: edad 53-67

O1: Respuesta de Estrés según edad 25-38

O2: Respuesta de Estrés según edad 39-52

O3: Respuesta de Estrés según edad 53-67

Sexo

M1.....O1

M2.....O2

M1: sexo F

M2: sexo M

O1: Respuesta de Estrés en el Sexo F

O2: Respuesta de Estrés en el Sexo M

Tiempo de servicio

M1.....O1

M2.....O2

M3.....O3

M1: 3 a menos años

M2: 4 a 10 años

M3: 11 años a más.

O1: Respuesta de Estrés según 3 años a menos años de servicio

O2: Respuesta de Estrés según 4 a 10 años de servicio

O3: Respuesta de Estrés según 11 años a más de servicio.

Tipo de contratación

M1.....O1

M2.....O2

M1: contratado

M2: nombrado

O1: Respuesta de Estrés según contratado

O2: Respuesta de Estrés según nombrado

Tipo de Cargo

M1.....O1

M2.....O2

M1: profesor

M2: administrador o no docentes

O1: Respuesta de Estrés según cargo de profesor

O2: Respuesta de Estrés según cargo administrador o no docente

4.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

4.3.1 TÉCNICAS

Se utilizó la técnica indirecta de recolección de datos, para lo cual se emplearon dos instrumentos uno para determinar el estrés y otro para evaluar el rendimiento laboral.

4.3.2 INSTRUMENTOS

Los instrumentos empleados corresponden a:

- MBI (Inventario De Burnout De Maslach) para Estrés, que describo a continuación:

Inventario De Burnout De Maslach, tienen la autoría de Cristina Maslach y Susan Jackson (1981), la forma de administrarla y aplicarla, puede ser individual o colectiva, para adultos, demanda un tiempo que puede variar de 10 a 15 minutos. Las áreas de evaluación del síndrome del estrés laboral asistencial se dividen en tres áreas que son: cansancio emocional, despersonalización y falta de autorrealización personal. Tiene además la clasificación baremos en puntuaciones centiles y típicas, en el total de una muestra de población general, y estadísticos descriptivos de varios subgrupos de la población.

4.3.3 DESCRIPCIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

El Inventario de Burnout (MBI) es un instrumento cuyos ítems están redactados para poder reflejar los sentimientos o actitudes de las personas en su ambiente laboral. Donde se evalúan 3 escalas y 22 ítems los cuales se distribuyen del siguiente modo: Cansancio emocional (9 ítems), Despersonalización (5 ítems) y Realización Personal (8 ítems)". (Vizcarra, Llaja, Limo y Talabera. 2015, p. 117).

La valoración brindada a cada ítem se realiza a través de una escala tipo Likert partiendo desde los 7 puntos, donde 0 = Nunca y 6 = Diariamente. (Bracco y Reyna. 2011, p. 37)

Interpretación

El Inventario de Burnout no nos da con una valoración exacta el cual nos

permita revelar un diagnóstico pues sólo evalúa los niveles de cada una de sus escalas o variables. La puntuación de la escala se obtiene sumando los niveles de frecuencia especificados en los ítems individuales. La puntuación más alta para agotamiento emocional es 54, la puntuación más alta para despersonalización es 30 y la puntuación más alta para realización personal es 48.

a) Cansancio Emocional (CE): Consta de nueve afirmaciones que describen los sentimientos de alguien que está mentalmente agotado por el trabajo. Este sentimiento se expresa claramente en los elementos más saturados. “Estoy mentalmente agotado por el trabajo.” Consta de los puntos 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. La puntuación más alta es 54. Esta puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome. Cuanto mayor sea la puntuación, mayor será el grado de agotamiento emocional y burnout experimentado.

b) Despersonalización (DP): Consta de cinco declaraciones. El factor evalúa hasta qué punto una persona detecta una actitud distante y fría hacia el destinatario de servicios y cuidados profesionales. Tanto en esta escala como en la anterior, los profesionales con puntuaciones de altas demuestran altos niveles de experiencia con síndromes de estrés laboral en el ámbito sanitario. Cuentan los puntos 5, 10, 11, 15 y 22. El número máximo de puntos es 30 puntos. Cuanto mayor sea la puntuación, mayor será el sentimiento de despersonalización y mayor el grado de burnout.

C) Realización Personal (RP): Consta de ocho declaraciones destinadas a evaluar los sentimientos de competencia y éxito. Son los puntos siguientes ítems los que puntúan 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.

d) La **mas elevada puntuación es de 48 puntos** y cuanto mayor sea la puntuación, mayor será el logro del individuo. A diferencia de otras escalas, aunque una

puntuación baja indica un síndrome, es independiente y sus ítems no tienen ponderación negativa. Esta variable puede considerarse lo opuesto al agotamiento emocional y la despersonalización. Sin embargo, se observan bajas correlaciones con las otras dos escalas.

e) Por esta razón, el diagnóstico de "síndrome de agotamiento" se da a personas que adquieren puntuaciones altas en medidas de "agotamiento emocional" y "despersonalización" y bajas en medidas de "realización personal". (Maslach y Jackson, 1997, pág. 11).

f) En la guía originaria, los autores categorizaron la variabilidad de los resultados del MBI en tres partes: Centrándose en los síndromes medidos, la categoría inferior se refiere a los resultados de los sujetos que ocupan el tercio inferior de la distribución normal (percentiles 1 a 33), y la categoría media se refiere a los resultados de los sujetos que ocupan el tercio inferior de la distribución normal (percentiles 1 a 33), los resultados se muestran para los casos que ocupan uno de los siguientes casos (percentiles 34 a 66), mientras que la categoría alta registra los valores en el tercio superior (percentiles 57 a 99). Utilizando este criterio de interpretación normativa, creamos una tabla que contiene las muestras más significativas. Para utilizarlo hay que recordar que el polo superior de la escala MBI-RP debe ser la falta de realización personal (típica de personas con síndrome de estrés laboral). Si la asignatura tiene una puntuación baja. Por lo tanto, en esta tabla, los polos altos se indican como valores menores que y los polos bajos se indican como valores mayores que (>). La tabla 2 muestra la clasificación y estadísticas básicas de las tres partes de las muestras americana y española. (Maslach y Jackson, 1997)

Confiabilidad de la prueba MBI (Inventario De Burnout De Maslach) para Estrés, que se describe a continuación:

Tabla 03.

Confiabilidad del inventario de Estrés Laboral.

Porcentaje acumulado	
Alpha Cronbach's	N de Items
,710	18

Para el presente estudio se presenta el Alpha Cronbach', para demostrar el nivel de confiabilidad del instrumentó.

Respecto de la confiabilidad del Inventario Estrés Laboral es 0,71, lo cual nos indica de acuerdo con las normas respectivas que cuentan con la confiabilidad adecuada.

Tabla 4

Normas para calificar el Inventario de Burnout (Maslach y Jackson. 1997)

Dimensión	Rangos		
	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	0 a 18	19 a 36	37 a +
Despersonalización	0 a 10	11 a 20	21 a +
Realización personal	32 a +	16 a 31	0 a 15

Escala de rendimiento laboral individual creado por Koopmans et al. (2013) y adaptado por Gabini y Salessi (2017).

En el 2017, Gabini, S., & Salessi, S. validaron la Escala de Koopmans la adaptaron y validaron para su aplicación a pobladores hispano hablantes, con población de trabajadores argentinos. Está compuesto por 3 dimensiones y 16 items, la escala de medición tipo Likert con valores de 1 (nunca) a 5 (siempre) ha sido validada con un coeficiente alfa de Cronbach de 0,637, lo que indica una alta confiabilidad. De igual forma indican que existen tres tipos de dimensiones para desempeñarse de manera laboral, que se presentan de la siguiente forma:

- Rendimiento en la tarea: está dirigido a quienes socavan la organización y es un área que cubre áreas que incluyen quejas y comentarios negativos de los trabajadores (Gabini y Salessi, 2017).

- Comportamientos contraproducentes: se dirige a aquellos que debilitan a la organización, es el área que abarca el área crítica donde abarcan las quejas y los comentarios negativos de los trabajadores (Gabini y Salessi, 2017).
- Rendimiento en el contexto: está orientado a las relaciones con los empleados e incluye elementos de planificación, participación y renovación. (Gabini y Salessi, 2017).

Confiabilidad de la prueba

La confiabilidad se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, con una confiabilidad 0.84, de sus 16 ítems.

Tabla 05

confiabilidad del Inventario Rendimiento Laboral

Porcentaje acumulado	
Alpha	N de
Cronbach's	Items
,743	16

En la tabla 5 se observa que, la confiabilidad del Inventario Rendimiento Laboral alcanza un Alfa de 0.74

Tabla 06

BAREMOS DE DESEMPEÑO LABORAL

ESCALA	Desempeño laboral			Total
	Rendimiento de la tarea	Comportamiento contraproducente	Rendimiento en el contexto	
BUENO	25 – 35	19 - 25	16 - 20	59 – 80
REGULAR	16 – 24	12 – 18	10 – 15	37 – 58
MALO	7 – 15	5 – 11	4 – 9	16 – 36
TOTAL	7 – 35	5-25	4- 20	16- 80

La tabla 07

muestra los datos necesarios para el cálculo del coeficiente de confiabilidad:

Instrumento	Nº items (K)	Coeficiente alfa de Cronbach (α)
Desempeño laboral	16	0.841

Se observa que el coeficiente del Alpha de Cronbach hallado en el instrumento sobre el desempeño laboral es un instrumento de excelente confiabilidad (0.841).

4.4 PROCEDIMIENTO Y TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS

Para el procesamiento de datos se ha considerado la distribución de frecuencias y el cálculo de los porcentajes con respecto a los datos sociodemográficos. Para el análisis descriptivo se ha tomado en cuenta la estadística descriptiva referida a la media aritmética, la mediana, la moda, la desviación estándar y el rango.

Para observar la confiabilidad de ambos instrumentos se utilizó la prueba de Alpha de Kronbach, para obtener la distribución de los puntajes de la evaluación de Kolmogorov Smirnov, así mismo la correlación de Sperman y para la contrastación de la hipótesis, la prueba de t de student y el análisis de anova.

Las variables fueron analizadas mediante el programa SPSS versión 26.

CAPÍTULO V

5 RESULTADOS

5.1 DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS DE LA MUESTRA SELECCIONADA

A continuación, se presentan las tablas del 08 al 12, en la que se consideran, las frecuencias y porcentajes de las variables socio demográficas, siguientes: sexo, edad, condición laboral, actividad laboral, y años de servicios del total de los 77 participantes que conformaron la muestra de estudio.

Tabla 08

Distribución de la muestra total considerando sexo.

	Frecuencia	%
Masculino	22	28,6
Femenino	55	71,4
Total	77	100,0

En relación al sexo, se observa que el mayor porcentaje lo cubre el sexo femenino con 71,4%.

Tabla 09.

Distribución de la muestra total considerando edad.

	Frecuencia	%
25-38 años	6	7,8
39-52 años	31	40,3
53 a 67 años	40	51,9
Total	77	100,0

En relación a la edad el mayor porcentaje corresponde a personal que se ubica en el rango de 53 años a más, siendo un 51,9% y menos porcentaje ocupan los de 25 a 38 años (7,8%).

Tabla 10

Distribución de la muestra total considerando condición laboral

	Frecuencia	%
Contratado	24	31,2
Nombrado	53	68,8
Total	77	100,0

En cuanto a la condición laboral, si son contratados o nombrados, la mayoría de los trabajadores, están en el rubro nombrados con 68,8%.

Tabla 11

Distribución de la muestra total considerando tipo de actividad laboral

	Frecuencia	%
Profesor	53	68,8
Administrativo	24	31,2
Total	77	100,0

Con respecto de la actividad laboral, si son profesores o trabajadores administrativos, el mayor porcentaje les corresponde a los profesores con 68, 8%.

Tabla 12.

Distribución de la muestra total considerando años de servicios.

	Frecuencia	%
3 a menos	8	10,4
4 a 10 años	23	29,9
10 años a mas	46	59,7
Total	77	100,0

Finalmente, en cuanto a los años de servicio la mayoría tiene 10 años de servicio a más, con 59,7%.

5.2 RESULTADOS OBTENIDOS EN RELACIÓN A LA VARIABLES DE ESTUDIO

En relación a la variable estrés:

La tabla 13 presenta la estadística descriptiva de los resultados generales obtenidos por la muestra considerando la variable estrés. Los puntajes medios (media 59.45 y mediana 58%, están próximos). El rango de 68, así como la desviación estándar de 10,41 permiten advertir una buena discriminación del instrumento, con puntaje mínimo de 37,00 y máximo de 105,00.

Tabla 13

Estadística descriptiva del resultado general en las variables estrés laboral

Estrés Laboral	
N	77
Media	59,45
Mediana	58,00
Desviación estándar	10,41
Rango	68,00
Mínimo	37,00
Máximo	105,00

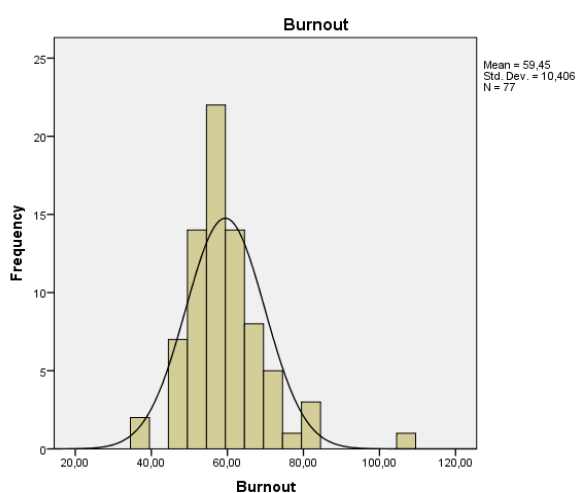


Gráfico 01 Distribución de frecuencias de la variable Estrés

Se ilustra con el gráfico 01 la distribución de frecuencias de los resultados alcanzados en cuanto al Estrés Laboral (Burnout) por el grupo total.

La variable estrés y sus componentes

La tabla 14 presenta los resultados obtenidos por la muestra de estudios considerando los tres dimensiones o componentes: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Tabla 14

Estadística descriptiva de la variable estrés según componentes

	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
N	77	77	77
Media	18,82	2,83	22,95
Mediana	20,00	2,00	23,00
Desviación Estándar	9,96	3,66	4,54
Rango	54,00	24,00	18,00
Mínimo	,00	,00	12,00
Máximo	54,00	24,00	30,00

En el área de agotamiento emocional, nos muestra la media aritmética con puntuación de 18,82, y la mediana de 20,00. Comparando estos resultados con la norma o baremo que se presenta en la tabla 4, (ver página 49), se ubica esta dimensión entre los niveles bajo y medio.

En la dimensión de despersonalización, se obtiene una media aritmética 2,83, la mediana 2,00. Comparando estos resultados con la norma o baremo que se presenta en la tabla 4, (ver página 49) , este resultado de la dimensión se ubica en el nivel bajo.

Con referencia a la realización personal se obtiene una media aritmética 22,95, la mediana 23,00. Comparando estos resultados con la norma o baremo que se presenta en la tabla 4, (ver página 49), se ubica esta dimensión en el nivel medio.

En relación a la variable rendimiento laboral:

La tabla 15 presenta los resultados descriptivos obtenidos, siendo la media aritmética 52,23 y la mediana de 52,00, tanto el rango y la desviación estándar muestran una buena discriminación del instrumento.

Tabla 15

Estadística descriptiva del resultado general de la variable rendimiento laboral

N	77
Media	52,23
Mediana	52,00
Desviación estándar	6,19
Rango	34,00
Mínimo	38,00
Máximo	72,00

Comparando los puntajes medios obtenidos en la escala presentada en la tabla 06, se ubica observamos que se ubica en el nivel normal.

Se presenta la gráfica 02, de la distribución de frecuencias, de los resultados alcanzados en cuanto al Rendimiento Laboral por el grupo total.

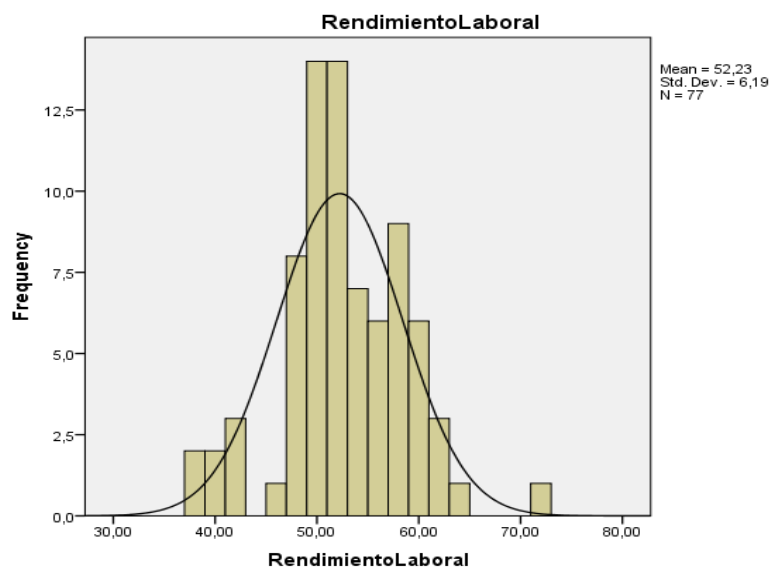


Gráfico 02. Distribución de frecuencias de la variable Rendimiento Laboral

Tabla 16

Estadística descriptiva de la variable Rendimiento Laboral por componentes.

Estadísticas de Rendimiento Laboral

	Rendimiento en la tarea	Comportamientos contraproducente	Rendimiento contexto
N	77	77	77
Media	27,39	8,13	16,71
Mediana	27,00	8,00	17,00
Desviación estándar	4,31	2,81	2,34
Rango	19,00	17,00	10,00
Mínimo	16,00	5,00	10,00
Máximo	35,00	22,00	20,00

En la tabla 16, se presentan la estadística descriptiva de la variable rendimiento laboral, considerando sus tres componentes: Rendimiento en la tarea, comportamientos contraproducentes y rendimiento del contexto.

En el componente, Rendimiento en la tarea, se obtiene una media aritmética 27,39, y una mediana 27,00, muy próximas entre sí. En los comportamientos contraproducentes se obtiene una media aritmética de 8,13, la mediana 8,00, que son valores muy próximos entre sí, y en el componente Rendimiento del contexto se obtiene una media aritmética 16,71, y una mediana de 17,00, con valores muy próximos entre sí.

De acuerdo con las normas (Ver baremos en la página 50), los trabajadores muestran un buen rendimiento en la tarea, bajo comportamientos contraproducentes y buen rendimiento del contexto.

5.3 CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES

Para identificar el grado de relación, entre las variables Estrés y Rendimiento Laboral, se optó por aplicar la prueba no paramétrica: la correlación de Spearman:

Tabla 17

Correlación de Spearman entre las variables Estrés Laboral y Rendimiento Laboral.

		Estrés
Rendimiento Laboral	Coefficiente de Correlación	-,24*
	Sig. (2-tailed)	,03
N		77

Se obtuvo una correlación del estrés laboral con el rendimiento laboral de -0,24, que es una correlación estadísticamente significativa, pero baja e inversa. Es decir que hay una tendencia a que, a mayor rendimiento laboral, el estrés laboral baje.

5.4 CONTRASTE DE HIPÓTESIS

Para el contraste de hipótesis de los niveles de estrés considerando las variables sociodemográficas previamente se aplicó la prueba Kolmogorov Smirnov para estimar la normalidad de la curva.

Tabla 18.

	Cuestionario de la normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístic a	df	Sig.	Statist ic	df	Sig.
Estrés	,12	77	,01	,94	77	,00
Rendimiento Laboral	,10	77	,08	,97	77	,07

Al aplicar el test de Kolmogorov Smirnov se pudo ver la distribución con normalidad de la curva, al haber resultado con una significación del 0,01 se optó por aplicar paramétrica.

5.4.1. Comparación de los niveles de estrés laboral según sexo

Tabla 19.

Independent Samples Test

		F	Sig.	t	df	Sig. (2- tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower		Upper
Estrés	Varianzas iguales	,74	,39	-	75	,855	-,518	2,83	-6,150	5,11
	Varianzas no iguales			-	49,02	,840	-,518	2,56	-5,64	4,61

No hay diferencias significativas entre hombres y mujeres

Comparando los grupos muestrales de estrés laboral, considerando sexo la tabla 19, presenta una prueba t no significativa (-0,18) por lo que se concluye que no hay diferencias significativas en cuanto a estrés laboral entre hombres y mujeres.

Tabla 20.

Comparación de los niveles de estrés según condición laboral: nombrado – contratado

Prueba de Muestras Independientes

	Prueba de Levenes		t-test igualdad de medios						
	F	Sig.	t	df	Sig.	Mean Difference	Std. Error	95% Confidence	
							baja		Alta
varianzas iguales	,74	,39	-,18	75	,86	-,52	2,83	-6,15	5,11
Varianzas no iguales			-,20	49,02	,84	-,52	2,55	-5,64	4,61

En relación a la condición laboral, la tabla 20, nos presentan los resultados de la prueba t obtenida, en cuanto a la condición laboral nombrado-contratado la t de -0,18 indica que no hay diferencias en cuanto al estrés laboral considerando la condición nombrado-contratado.

Tabla 21

Comparación de los niveles de estrés considerando tiempo de servicio.

ANOVA					
	Suma de Cuadros	df	Media del Cuadrado	F	Sig.
Entre grupos	71,97	2	35.99	,29	,75
Dentro de grupos	9352,55	74	126,59		
Total	9424,52	76			

La Tabla 21 muestra los resultados de la aplicación del análisis de varianza para observar los niveles de estrés laboral considerando tiempo de servicio. Los resultados reportan que no hay diferencias significativas en el estrés laboral considerando tiempo de servicio.

5.5 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Para el análisis y discusión se ha tomado en cuenta las hipótesis inicialmente planteadas. En relación a la hipótesis descriptiva específica 1 que afirma que “*El nivel de estrés laboral alcanzado en cada una de las dimensiones por la muestra de estudio, se ubica en el nivel medio o normal*”. Al comparar los resultados obtenidos con las normas referenciales presentados en la página 49, (ver tabla nº04) se puede afirmar que los resultados encontrados se ubican en el nivel medio, lo que confirmaría nuestra hipótesis descriptiva. Este resultado concuerda con lo afirmado por Guerrero (2020) en su investigación “*Estrés laboral de los colaboradores de la I.E. N° 11010 Mariano Melgar Valdivieso*”. De acuerdo con dichos resultados el estrés laboral de los colaboradores se encuentra ubicado en un nivel medio con el 67% de la muestra. De otro lado, contrastando con la anterior investigación, Estrada (2020) en su investigación “*el Nivel de estrés laboral y su relación con el nivel de satisfacción laboral en trabajadores asistenciales de la*

Microred Cono Sur Tacna”, encontró que el estrés laboral en el personal está ubicado en un nivel bajo.

En relación a la hipótesis descriptiva específica 2 que afirma, “*El nivel del rendimiento laboral alcanzados en cada una de las dimensiones por los docentes y no docentes, se ubican en el nivel medio o normal*”. Al comparar los resultados obtenidos con las normas referenciales presentadas en la página 44, (ver tabla n°06) permite afirmar que los resultados encontrados se ubican en el nivel bajo. Estos resultados coinciden con los manifestados por Sandoval (2019) en su investigación *Rendimiento Laboral y la excelencia de servicio en el área de operaciones de la Empresa Bgm S.A.C – Lima*, el cual se ubica en un nivel bajo, señalando que su personal muestra deficiencias y limitaciones que inciden en los trabajadores y en la calidad del servicio. Similar resultado presenta, Zúñiga, (2019) en el estudio *Capacitación y el rendimiento laboral de una empresa eléctrica, Lima – 2019*, afirma que el 68.5% de los trabajadores obtuvieron un bajo nivel de puntuación en el rendimiento laboral. Y finalmente Cutipa (2022) en su investigación sobre el *estrés laboral y el rendimiento laboral del personal Plaza Vea Tacna, 2020*, encuentra que el rendimiento laboral tiene un bajo rendimiento, afirmando que ello sucedió durante la pandemia, y que los trabajadores estaban en un estado de estrés agudo.

En relación a la hipótesis específica 3 que afirma que “*Existe correlación estadística significativa inversa entre estrés y rendimiento laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Estatal José María Arguedas del distrito de Santiago de Surco*”, contrastando los resultados obtenidos con las normas consignadas para los niveles de correlación (ver tabla n°17), el resultado obtenido de la correlación entre estrés con el rendimiento laboral ha sido de $-0,24$; es decir se ubica como una correlación estadísticamente significativa baja e inversa. En otras palabras, a mayores niveles de estrés, hay una tendencia es que se presente un menor rendimiento laboral.

Este resultado concuerda con los hallazgos encontrados por Zavala (2021), que encontró en su estudio el valor de $Rho = -0,170$ donde el resultado comprueba que hay existencia de una relación inversa muy débil entre el estrés laboral y el desempeño *en los docentes de las*

instituciones educativas públicas de La Oroya. Así mismo *Dancourt (2018)*, en su investigación *Estrés y desempeño laboral en la empresa Casoli SAC, San Miguel*, en sus hallazgos presenta como resultados encontrados la siguiente puntuación $r = -0,668$, los que indican que tiene una relación inversa y significativa de nivel moderado entre las variables de estrés y desempeño laboral, es decir cuanto mayor es el nivel de estrés en un trabajador, menor será el nivel de desempeño laboral, y viceversa.

Así mismo en su investigación de *Da Cruz y Melgarejo (2021)*, quienes investigaron sobre *Estrés y desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de servicios de Lima*, los resultados son un valor de $r_s = -.166$, donde nos indica que existe una relación estadísticamente significativa e inversa y baja entre las variables estrés y desempeño laboral. Así mismo en su investigación, *Vera, y Chapoñan (2019) Estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019*, igualmente nos demostraron como resultado en $Rho = -0.607$, es decir tiene una correlación significativa, de tipo inversa, pero de nivel moderado entre las variables de estudio, diferente a nuestra investigación que es bajo. Asimismo, se hallaron correlaciones nulas y significativas, de nivel moderado entre los niveles del estrés laboral y los niveles del desempeño laboral.

En relación a la hipótesis específica 4 que dice “*Los niveles de estrés varían en función del sexo, tiempo de servicio y condición laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Estatal José María Arguedas del distrito de Santiago de Surco.*”

En función del sexo, se obtuvo como resultado en la prueba “t” una puntuación de $-0,38$, nos permite afirmar que no hay desigualdad significativa entre los hombres y las mujeres.

Por el contrario se hallaron resultados opuestos dados por *Borja, López, Lalama (2017)* en su investigación *Evaluación del estrés laboral y su influencia en el género de los trabajadores de planta central del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos*, se comprobó que los factores estresantes causan más estrés en el género femenino que en el masculino, donde se dio por resultado que la hipótesis planteada de que los estresores laborales influyen de manera

diferente tanto en hombres y como en las mujeres. Del mismo modo, lo reafirma *Cardozo (2017)* muestra en su investigación, *la presencia de estrés en el profesorado según sexo y contexto laboral*, esto indica que, respecto a la presencia o ausencia de síntomas de estrés, se pudo confirmar que fueron las docentes (mujeres) quienes presentaron mayores niveles de síntomas relacionados al estrés. A diferencia de los profesores varones que mantienen un patrón promedio

En función a la condición laboral, se obtuvo como resultado una puntuación t de 0,39, la que nos permite afirmar que no hay diferencias significativas según sea su condición laboral sea contratado o nombrado.

De manera semejante, afirma los resultados de nuestra investigación los siguientes autores, *Riquelme, Soto, Torres, Luengo (2019)* en su investigación sobre las *Condiciones de trabajo y Estrés Laboral en madres Académicas Universitarias*, tuvo como resultado que mejores condiciones de trabajo de las madres académicas es menor el nivel de estrés laboral presentado en esta población docente, es decir que igual que nuestra investigación, no afecta a la población su condición laboral.

Sin embargo *Millán, Calvanese, D'Aubeterre (2017)*, en su estudio "Condiciones de trabajo, estrés laboral, dependencia universitaria y salud mental de los profesores universitarios", encontraron que trabajar en una universidad nacional aumentaba su conciencia del estrés laboral debido a los aspectos económicos, materiales y/o políticos. Como resultado, influye en la evaluación negativa de determinadas condiciones laborales, que impacta de forma negativa en la salud psicológica de los profesores universitarios. Si se compara los resultados verás que hay diferencias porque los resultados actuales confirman que sus condiciones laborales sí afectan a los docentes.

En cuanto tiempo de servicio de los trabajadores, tiene como resultado una puntuación de 0,75, nos muestra que no hay diferencia por los años laborados, pero que si hay diferencia significativa en cuanto rendimiento laboral.

De igual forma en la investigación de *Mendoza y Sánchez, (2017), Del Tiempo de servicio y nivel de estrés laboral en las enfermeras de las unidades críticas del Hospital Belén de Trujillo*, el 57,1% ha trabajado entre 10 y 20 años, el 22,9% ha trabajado más de 20 años y el 20,0% tiene menos de 10 años; en relación al nivel de carga de trabajo de las enfermeras indica que el 60% tiene niveles moderados de estrés y el 40% tiene niveles bajos de estrés, es decir sugiere que no existe relación entre los años de servicio de las enfermeras y los niveles de estrés laboral; es decir concuerda con los resultados obtenidos de la presente investigación, lo expuesto por las autoras, ambos tiene un nivel bajo no significativo.

Finalmente considerando la hipótesis general H que afirma que: “*El nivel de estrés tiene relación inversa con el rendimiento laboral de los trabajadores de la Institución Educativa José María Arguedas del distrito de Santiago de Surco*”, los resultados permiten afirmar que el nivel de correlación es bajo e inverso pero significativa es decir hay una tendencia a que a mayor estrés laboral menor rendimiento laboral.

CAPITULO VI

6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES:

- 1) El nivel de estrés laboral alcanzado nos permite afirmar que los resultados encontrados se ubican en el nivel medio.
- 2) El nivel de rendimiento obtenido nos permite afirmar que los resultados encontrados se ubican en el nivel bajo.
- 3) Se afirma que *existe correlación estadística significativa inversa entre estrés y rendimiento laboral del personal que labora en la Institución Educativa Estatal José María Arguedas del distrito de Santiago de Surco*”, el resultado obtenido de la correlación entre estrés con el rendimiento laboral ha sido de -0.24; es decir una correlación estadísticamente significativa baja e inversa.
- 4) Los niveles de estrés no varían en función del sexo, tiempo de servicio y condición laboral de los trabajadores, debido que no hay diferencias significativas en las puntuaciones obtenidas.

6.2 RECOMENDACIONES

Es importante mostrar algunas recomendaciones que podrían describirse y aplicarse.

1. Llevar a cabo más investigaciones acerca del estrés y rendimiento laboral con muestras mayores, lugares rurales alejados y en otras profesiones donde tengan contacto directo con las personas.
2. Promover intervenciones a los profesores o personal que labore en instituciones motivacionales con técnicas de relajación desarrollo personal donde se puede generar satisfacción crecimiento personal.

3. A los directivos solicitar que incentiven el desarrollo de un ambiente agradable de trabajo para que el personal se sienta cómodo y pueda desarrollar sus clases cumpliendo con una actitud positiva su rol dentro de la institución.

4. Sugerir a las instituciones a tener mayor apertura ante solicitudes de los profesores para poder expresar diferentes problemáticas de la i.e., así promover la escucha activa y disminuir los factores estresantes.

7 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acurio, J. (2018). *El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Docentes de la Unidad Educativa Luis A. Martínez Sección Diurna.* Universidad Tecnológica Indoamérica. Ambato - Ecuador. Consultado en: <http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/795/1/cd%20TESIS%20JORDY.pdf>.

Badilla, V. Hernández, A. Marín, Y. & Saborío, J. (2019). *El estrés laboral como problema social y su relación con el desempeño laboral en docentes de Estudios Sociales y Educación Cívica.* Facultad de Ciencias Sociales. Universidad Nacional. Heredia - Costa Rica. Consultado en: <https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/17761/Informe%20Final%20de%20Seminario%20de%20Graduaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Borja, K., López, P., Lalama, J. (2017) Evaluación del estrés laboral y su influencia en el género de los trabajadores de planta central del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos, Vol. 3, núm. 4, octubre, 2017, pp. 509-518, Revista Científica Dominio de las Ciencias.

Bonilla S. (2016). *El Estrés Laboral y Su Incidencia en el Desempeño Laboral del Personal Docente de la Unidad Educativa "Victoria Vásconez Cuvi - Simón Bolívar - Elvira Ortega, en el Bloque Simón Bolívar de la Ciudad de Latacunga.* Facultad de Psicología Industrial. Ambato - Ecuador. Consultado en: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23603/1/Bonilla%20Ca%C3%B1izares%20Stephanie%20Carolina.pdf>

Cárdenas, M. Méndez, L. & González, M. (2014). *Evaluación del Desempeño Docente, Estrés y Burnout en Profesores Universitarios.* Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación", ed. Universidad de Costa Rica. San Pedro de Montes de Oca, Costa Rica. Consultado en: <https://www.redalyc.org/pdf/447/44729876006.pdf>

Cardozo, A. (2017) muestra en su investigación, la presencia de estrés en el profesorado según sexo y contexto laboral, Universidad Mayor de San Andrés (La Paz-Bolivia), Revista de Psicología n°.18 La Paz dic. 2017.

Carrión, F. (2010). Desempeño laboral y el cumplimiento de objetivos de calidad en una empresa del ramo automotriz. Querétaro, México: Universidad Autónoma de Querétaro

Castells, M. (2005). La era de la información: economía, sociedad y cultura (Vol. I). Massachusetts: Siglo XXI.

Cutipa, J. (2022) en su investigación sobre el Estrés laboral y el Rendimiento laboral del personal Plaza Veá Tacna, 2020, Universidad Privada de Tacna.

Chiavenato, I. (2007). Evaluación del Desempeño. En Administración de Recursos Humanos (pp. 241-269)

Chiavenato, I. (2009). *Administración: teoría, proceso y práctica*. Ed. Prentice Hall. (Sexta ed.). México.

Da Cruz Bejarano, A, Melgarejo, R. (2021), Estrés y desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de servicios de Lima, Universidad Cesar Vallejo.

Dancourt, M. (2018), Estrés y desempeño laboral en la empresa Casoli SAC, San Miguel. Universidad Cesar Vallejo.

Duque, Y. (1999). ¿Cómo prevenir y manejar el estrés?: Síndrome del siglo XXI. Santafé de Bogotá, Colombia: Instituto Misioneras Hijas de San Pablo.

Escalante, M. (2015). *Estrés y Satisfacción Laboral en Docentes de Colegios Particulares Secundarios de Arequipa*. Arequipa, Perú: Universidad Católica de Santa María.

Estrada, G. (2020) El Nivel de estrés laboral y su relación con el nivel de satisfacción laboral en trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur Tacna, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

Hernández, Fernández y Baptista, (2014, p. 152) Metodología de la Investigación, McGraw-Hill Interamericana de C.V., sexta edición, México.

Figuroa, A. (2018). *Estrés laboral y desempeño docente en la Institución Educativa N° 7228 “Peruano Canadiense” Villa El Salvador, 2018.* Unidad de Posgrado - Universidad Cesar Vallejo. Lima-Perú. Consultado en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20461/Figuroa_AAR.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Furham, A. (1992). *Psicología organizacional: el comportamiento humano en las organizaciones.* Ed. Oxford. México D.F.

Galán, S. (2012). *Estrés y salud: investigación básica y aplicada.* Biblioteca UPCH. Ed. Recursos Electrónicos. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima – Perú.

García, M. (2001). *La importancia de la evaluación del desempeño.* Ed. Proyecciones. Universidad Nacional Autónoma de México.

Guerrero, F. (2020) Estrés laboral de los colaboradores de la I.E. N° 11010 Mariano Melgar Valdivieso – José Leonardo Ortiz, Universidad Señor de Sipán.

González, M. (2014). *Estrés y desempeño laboral (Estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango).* Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala.

Grados, J. (2011). Calificación de méritos. México: Trillas.

Habich, B, Rospigliosi, M, (2019) Relación entre innovación organizacional y desempeño laboral en la Industria Cervecera Nacional de la Zona Norte del Perú, Universidad Peruana de

Ciencias Aplicadas, Lima, Peru. Consultado en:
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/652026/Habich_SB.pdf?sequence=4

Helieregel, & Slocum. (2004). Comportamiento organizacional. México: Digital oriente.

Hose, C. (2012). ¿Cuál es la definición de desempeño laboral? España.

Ivancevich, J., Konopaske, R., & Matteson, M. (2006). *Comportamiento organizacional*. (Sétima ed.). España: Mc Graw Hill.

Juster, RP, Sindi, S, Marin, MF, Perna, A, Hashemi, A, Pruessner, JC, Lupien, SJ, et al.. (2011). *A clinical allostatic load index is associated with burnout symptoms and hypocortisolemic profiles in healthy workers*. *Psychoneuroendocrinology*; 36 (6): 797-805.

Karazek, R. (1981). *Job socialization and job strain: the implications of two related psychological mechanisms for job design*. *Working life: A Social Science Contribution to Work Reform*. Massachusset; EE.UU.

Lazarus, R., & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona, España: Martínez Roca.

Leiter, MP, Maslach, C. (2014). *Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout*. In Perrewe PL, Ganster DC. editors. *Research in occupational stress and well being: Vol. 3. Emotional and physiological processes and positive intervention strategies*. Oxford, UK: JAI Press/Elsevier.; p. 91-134.

López, Z. (2014). Identificación de los factores que contribuyen al estrés laboral en los maestros de escuela superior del departamento de educación y su impacto en el desempeño de sus funciones docentes en un estudio mixto de exploración en secuencia de fases. [Tesis de doctorado]. Universidad Metropolitana, Escuela de Educación, San Juan, Puerto Rico

Manassero, M., Vázquez, A., Ferrer, V., Fornes, J. y Fernández, M. (2013). *Estrés y Burnout en la enseñanza*. Palma, Illes Balears. UIB

Martínez, J. (2004). *Estrés laboral*. Madrid, España: Prentice Hall.

Mendoza, B., Sánchez, A. (2017) Tiempo de servicio y nivel de estrés laboral en las enfermeras de las unidades críticas del Hospital Belén de Trujillo, Universidad Privada Antenor Orrego - UPAO

Milkovich, G., & Boudreau, J. (2006). *Human Resource Management*. Irwin

Millán, A, Calvanese, N., M., D'Aubeterre, E. (2017) Condiciones de trabajo, estrés laboral, dependencia universitaria y bienestar psicológico en docentes universitario, Redu, Vol. 15 Núm. 1 (2017), Universidad Politécnica de Valencia.

Miranda, S. (2017). *Satisfacción Laboral y Estrés Laboral en el Personal Docente del Instituto Superior Tecnológico Don Bosco - El Alto*. Facultad de Universidad Mayor de San Andrés. La Paz - Bolivia. Consultado en: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/11019/MMSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ochoa, V. (2018). *El Estrés Laboral y el Desempeño Docente de la Institución Educativa Juana Cervantes de Bolognesi de Arequipa 2017*. Unidad de Posgrado - Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Arequipa - Perú. Consultado en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6075/EDDoccavl.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

OIT. (2015). *Organización Internacional del Trabajo. Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Recuperado de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_473270.pdf

Oramas, A., Almirall, P., & Hernández, I. (2007). Estrés laboral y el Síndrome de Burnout en docentes venezolanos. *Salud de los Trabajadores*, 15(2). Recuperado de: <http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=375839287002>

Paredes, F. (2018). *Influencia del Estrés en el Desempeño Laboral de los Docentes de la Universidad Tecnológica de los Andes de Apurímac 2018*. Unidad de Posgrado- Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Juliaca - Perú. Consultado en: http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/3098/T036_23840162_M.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Pérez, I. (2014). El estrés laboral como factor de riesgo psicosocial influye en el desempeño laboral de los funcionarios de la Dirección de Administración de Recursos Humanos del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración. Ecuador: Universidad Central del Ecuador.

Ramos, V. y Jordão, F. (2014). *Género y estrés laboral: semejanzas y diferencias de acuerdo a factores de riesgo y mecanismos de coping*. *Revista Psicología: Organizações e Trabalho*. Vol. 14, No. 2, 218-229.

Reátegui, J. (2019). *Nivel de Estrés y el Desempeño Laboral Docente de la Institución Educativa Particular "Blenkir S.A.C."*. Escuela Profesional de Administración - Universidad Peruana del Centro. Huancayo-Perú. Consultado en:

Riquelme, A., Soto, M., Torres, M., Luengo, C. (2019) Condiciones de trabajo y estrés laboral en madres académicas universitarias, *Rev. Cubana, salud y trabajo*, Vol. 20, No. 3 (2019).

Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional- Educación*. Ed. Mc Person (Decimotercera ed.). México DF.

Rodríguez, R., & De Rivas, S. (2011). *Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención.* Medicina y Seguridad del trabajo. Universidad Autónoma de México. México D.F.

Sánchez, H., Reyes, C. (2021) Metodología y diseños en la investigación científica. Sexta Edición, Imprenta Grafica Áncash, Lima, Perú.

Sandoval, E. (2019) Rendimiento Laboral y la excelencia de servicio en el área de operaciones de la Empresa Bgm S.A.C – Lima, Universidad Señor de Sipán.

Schermerhorn, R. (2006). Administración. México: Limusa.

Selye, H. (1983). The stress concept: Past, present and future. (C. C.L., Ed.) Stress research issues for the eighties, 1-20.

Taris, TW, Stoffelsen, JM, Bakker, AB, Schuafeli, WB, van Dierendonck D. (2012). *Differences in burnout risk between jobs and individuals: About the role of job autonomy.* Gedrag & Gezondheid: Tijdschrift voor Psychologie en Gezondheid; 30(1): 17-29

Vera, A., Chapoñan, E. (2019) Estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019.

Vera-Párraga, M., & Pérez-Real, G, (2022). Análisis de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los empleados del área de talento humano del Hospital General Portoviejo. 593 Digital Publisher CEIT, 7(4-2), 521-542 <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.4-2.1291>

Zavala, S. (2021). *Estrés laboral y desempeño docente en instituciones educativas públicas de La Oroya.* Unidad de Posgrado - Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo - Perú. Consultado en: https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/6613/T010_48097862_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zúñiga, V. (2019) Capacitación y el rendimiento laboral de una empresa eléctrica, lima – 2019, Universidad Cesar Vallejo.

8 ANEXOS:

ESCALA DE

Intervalo	Descripción
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Confiabilidad perfecta

INTERPRETACIÓN DE LA CONFIABILIDAD

		Clasificación			Estadísticos		
		CE	15-24	> 24			
E S P A Ñ A	Muestra total (N=1.138)	DP	< 4	4-9	> 9	20,86	11,30
		RP	> 39	33-39	< 33	7,62	5,81
		CE	< 22	22-31	> 31	35,71	8,08
	Profesionales médicos (N=156)	DP	< 7	7-13	> 13	26,42	12,26
		RP	> 35	30-35	< 30	10,77	6,60
		CE	< 10	10-17	> 17	32,46	8,45
	Profesionales de policía (N=149)	DP	< 6	6-11	> 11	15,79	11,77
		RP	> 41	34-41	< 34	9,36	5,79
		CE	< 17	17-21	> 21	37,31	9,02
	Profesionales docentes (N=51)	DP	< 3	3-5	> 5	20,33	8,94
		RP	> 41	36-41	< 36	5,08	4,08
		CE	< 17	17-21	> 21	38,22	6,35

MBI (Inventario De Burnout De Maslach)

Clasificación tripartita y estadísticos básicos en muestras originales (USA) y españolas.

Anexo: Estrés y Rendimiento laboral en trabajadores de la Institución Educativa Estatal José María Arguedas del distrito de Surco – UGEL 06; Lima – 2022.

Tabla 22:

Matriz de variables

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Escala de Medición	Nivel
Variable 1: X	Niveles de Estrés					
Duque (1999). Los niveles de estrés, se refieren al agotamiento emocional, la despersonalización y el hecho de sentirse realizado como docente en la Sede Ilo de la Universidad José Carlos Mariátegui, producto de una recargada agenda de trabajo	Es la respuesta natural del organismo a distintos estímulos frente a una situación o acontecimiento especial de tensión y estado de ánimo excitado, de acuerdo a los sostenido por Duque (1999).	Cansancio emocional	Fatiga	Escala de LIKERT	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	Malo: 0 - 20 Regular: 21 a 40 Bueno: 41 a 60
			Desgaste			
			Saturación			
		Despersonalización	Frialdad			
			Empatía			
			Irritabilidad			
		Realización personal	Clima laboral			
			Productividad			
			Capacidad bajo presión			
Variable 2: Y	Rendimiento laboral					
Schermerhorn (2006). Está referido a dos aspectos básicos: el ejercicio en el puesto (función) y las peculiaridades individuales.	Es la cantidad y calidad de las tareas realizadas por un individuo o un grupo de ellos en el trabajo, de acuerdo a lo investigado por Schermerhorn (2006).	Desempeño de la función	Producción	Escala de LIKERT	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	Inadecuado: 0 - 28 Regular: 29 a 45 Adecuado: 46 a 80
			Calidad			
			Cooperación			
			Conocimiento del trabajo			
		Características individuales	Manejo de situaciones			
			Creatividad			
			Iniciativa			
			Capacidad de realización			
		Índice de objetivos y metas alcanzadas	Logro de objetivos			
			Logro de metas			
			Cumplimiento de horarios			

Fuente: Elaboración propia

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento, quisiera solicitar su participación voluntaria para la realización de una investigación sobre el Estrés y Rendimiento Laboral. Debo señalar que los datos obtenidos serán manejados de manera estrictamente confidencial y anónima, por ello requiero que sus respuestas sean absolutamente sinceras. Si usted decide interrumpir sus respuestas y no continuar participando de la investigación, puede manifestarlo libremente. La firma de este documento significa que usted está de acuerdo en participar con la presente investigación

ACEPTO

Firma del Evaluado

SOLICITO: Permiso para realizar Trabajo de Investigación.

Señor

Estuardo Martin Saénz Fajardo

Director de la I.E. 6047 José María Arguedas

S.D.



Yo, GUILIANA PATRICIA AVALOS ROLDÁN, identificada con DNI N° 44423176 con domicilio Calle Júpiter 187 Urbanización San Roque de Santiago de Surco. Ante usted respetuosamente me presento y expongo:

Que habiendo culminado la carrera profesional de PSICOLOGIA en la Universidad Ricardo Palma, solicito a usted me conceda el permiso correspondiente para realizar trabajo de Investigación en su Institución Educativa que usted dirige, sobre "Estrés y Rendimiento Laboral" para optar el grado de Licenciatura en Psicología.

Por lo expuesto:

Ruego a usted acceder a mi solicitud, por ser de justicia.

Santiago de Surco, 17 de agosto del 2022

Guiliana Patricia Avalos Roldán

DNI N° 44423176

Se autoriza para
aplicar encuesta a
todo el personal de
la Institución Educativa
JMA de Surco
22/08/2022



PATRICIA YOLANDA BARTUREN MOYOS
SUB DIRECTORA I.E.