

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA**  
**EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA**



**TESIS DE GRADO**  
**LOS NIVELES DE ESTRÉS LABORAL Y RENDIMIENTO**  
**LABORAL DEL PLANTEL DOCENTE DE ESCUELA**  
**SUPERIOR DE FORMACIÓN DE MAESTROS “VILLA**  
**AROMA” DE LA COMUNIDAD DE LAHUACHACA-**  
**PROVINCIA AROMA**

**POR: JIMENA CARLA GABRIEL MACHACA**

**TUTOR: LIC. MARCOS FERNÁNDEZ MOTIÑO**

**LA PAZ – BOLIVIA**  
**SEPTIEMBRE, 2021**

## **DEDICATORIA**

A mi padre Valeriano Gabriel quien me acompañó en cada momento, quien siempre me dio su apoyo incondicional, quien siempre confió en mí y en mis potencialidades para llegar a cumplir esta meta y las muchas que viene a futuro.

## **AGRADECIMIENTO**

Ante todo, le agradezco a Dios, por su misericordia, gracia, amor infinito, por estar en esta etapa de mi vida, por darme fuerza, salud, endereza, perseverancia y disciplina para escribir esta tesis, así también por darme la oportunidad de culminar mis estudios y cumplir una de las muchas metas que tengo en mi vida, siendo esta la muestra de que con él lo puedo todo.

A mi familia, en especial a mi padre (Valeriano Gabriel), a mis hermanas (Marisol y Karen) y sobrina (Sophia), por siempre estar conmigo y demostrarme el verdadero significado del amor y la unión. Que con su amor, guía, paciencia y experiencia me han transformado en una mejor persona y profesional.

A la Universidad Mayor de San Andrés por haberme acogido en todo momento y a mis docentes que fueron parte fundamental de mi formación, que sin su experiencia y enseñanza no hubiera llegado a cumplir esta meta.

A mi tutor de tesis Lic. Marcos Fernández Mortiño por su apoyo incondicional, por confiar siempre en mí y por haberme guiado en cada momento de la elaboración e investigación de mi tesis.

A la Escuela Superior de Formación de Maestros “Villa Aroma” la cual me abrió sus puertas para ser parte de ella y realizar mi investigación, de igual manera agradezco a el plantel docentes por haberme colaborado incondicionalmente en mi investigación.

Finalmente agradezco a mis amigos y compañeros por su apoyo, por ser parte de mi desarrollo profesional y haber caminado conmigo todos mis años de estudio.

## **RESUMEN**

La presente investigación describe la correlación que existe entre dos variables, la cuales son, el estrés laboral de docentes de educación superior y el rendimiento laboral de los mismos, donde tenemos como población a docentes de la Escuela superior de formación de Maestros “Villa Aroma” de la comunidad de Lahuachaca perteneciente a la provincia Aroma del departamento de La Paz.

El trabajo fue realizado con una población altamente importante, debido a la labor y misión que tienen los mismos en pro de la educación dentro de nuestro país, ya que al ser formadores y guías de futuros maestros aportan al desarrollo y avance de la educación. Sin embargo, existen ámbitos que no son contemplados por las autoridades correspondientes, como lo son los grados estrés que genera toda profesión o actividad laboral, el cual llega a repercutir en diferentes áreas, siempre y cuando los mismos sean en niveles negativos, una de las áreas más afectadas que encontramos es el rendimiento laboral.

En la presente investigación se utilizó un diseño de investigación no experimental, de tipo transversal. Los participantes fueron todos los integrantes del plantel docente de la Escuela Superior De Formación De Maestros “Villa Aroma”. La recolección de los datos fue llevada a cabo mediante la aplicación de dos cuestionarios, los mismos permitieron identificar los grados de estrés laboral y rendimiento laboral. Este proceso fue llevado a cabo durante el mes de diciembre de la gestión 2020 dentro de los ambientes de la misma institución.

Para finalizar se puede concluir que, si existe una correlación significativa entre la variable estrés laboral y rendimiento laboral, la misma es de  $-0.847$ , la cual se encuentra considerablemente negativa dentro de la escala de valoración de Pearson, en tanto podemos concluir que, a mayores grados de estrés laboral que presenta la persona, menores grados de rendimiento laboral muestra.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>i</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>ii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>iii</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>vii</b>
<b>CAPÍTULO I: ÀREA PROBLEMICA Y OBJETIVOS</b> .....	<b>1</b>
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	2
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.3. PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS .....	4
1.3.1. OBJETIVO GENERAL .....	4
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
1.4. PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS .....	4
1.5. JUSTIFICACIÓN .....	4
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÒRICO</b> .....	<b>6</b>
2.1. ANTECEDENTES DE LA PSICOLOGÍA SOCIAL.....	7
2.1.1. PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL .....	9
2.1.2. COMUNICACIÓN, CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL .....	11
2.2. ANTECEDENTES DEL ESTRÉS .....	21
2.2.1. DEFINICIÓN DEL ESTRÉS.....	23
2.2.2. SINTOMATOLOGÍA DEL ESTRÉS.....	28
2.2.3. TIPOS DE ESTRÉS .....	37
2.2.4. EL ESTRÉS LABORAL .....	40
2.3. RENDIMIENTO LABORAL - PROFESIONAL.....	45
2.3.1. TEORÍAS SOBRE EL RENDIMIENTO LABORAL .....	45
2.3.2. CONCEPTO SOBRE RENDIMIENTO LABORAL .....	48
2.3.3. FACTORES PSICOSOCIALES QUE INFLUYEN EN EL RENDIMIENTO LABORAL.....	49
<b>CAPÍTULO III: MARCO INSTITUCIONAL</b> .....	<b>56</b>
3.1. UBICACIÓN .....	57
3.2. RESEÑA HISTÓRICA.....	57
3.3. MARCO LEGAL.....	59

3.4.	ESTRUCTURA INSTITUCIONAL.....	60
3.4.1.	ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL.....	60
3.4.2.	PERSONAL DIRECTIVO.....	61
3.4.3.	PERSONAL DOCENTE .....	63
3.4.4.	PLANTEL ADMINISTRATIVO O DE SERVICIO.....	64
3.4.5.	ESTAMENTO ESTUDIANTIL .....	64
3.5.	INFRAESTRUCTURA .....	65
<b>CAPITULO IV: METODOLOGÍA .....</b>		<b>66</b>
4.1.	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN .....	67
4.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	67
4.3.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	68
4.4.	ALCANCES .....	68
4.5.	POBLACIÓN Y SUJETOS .....	68
4.5.1.	POBLACIÓN.....	68
4.5.2.	MUESTRA.....	69
4.6.	INSTRUMENTOS.....	69
4.6.1.	INSTRUMENTOS DE ACOPIO DE INFORMACIÓN .....	69
4.6.2.	TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN .....	74
4.7.	DEFINICIÓN DE VARIABLES .....	74
4.7.1.	ESTRÉS LABORAL .....	74
4.7.2.	RENDIMIENTO LABORAL .....	74
4.7.3.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	74
4.8.	AMBIENTE O ESCENARIO DE INVESTIGACIÓN .....	76
4.9.	PROCEDIMIENTOS.....	76
<b>CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....</b>		<b>78</b>
5.1.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	79
5.1.1.	ANÁLISIS SOCIODEMOGRÁFICO .....	79
5.2.	ANÁLISIS GLOBAL DE LAS PRUEBAS APLICADAS .....	91
5.2.1.	ANÁLISIS DE LA ESCALA DE ESTRÉS PARA ADULTOS EEE 2-RC	
	91	

5.2.2.	ANÁLISIS DE LA PRUEBA DE EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO LABORAL.....	93
5.3.	ANÁLISIS POR DIMENSIONES DE LAS PRUEBAS APLICADAS .....	94
5.3.1.	DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ESCALA DE ESTRÉS PARA ADULTOS EEE 2-RC POR DIMENSIONES POR DIMENSIONES .....	94
5.3.2.	DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA PRUEBA DE EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO LABORAL POR DIMENSIONES.....	98
5.4.	ANÁLISIS CORRELACIONAL DE PEARSON. ....	104
<b>CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>		<b>107</b>
6.1.	CONCLUSIONES .....	108
6.2.	RECOMENDACIONES.....	112
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>		<b>113</b>
<b>ANEXOS .....</b>		<b>117</b>

## **INTRODUCCIÓN**

El sistema educativo de Bolivia cuenta a nivel nacional con 27 Escuelas Superiores De Formación De Maestros y 19 Unidades Académicas Desconcentradas dependientes del Ministerio de Educación, que se encuentran ubicadas tanto en áreas urbanas como rurales. Cada una de las Escuelas De Formación De Maestros y Unidades Académicas presentan sus propias áreas, personal administrativo y personal docente, que llevan a cabo sus actividades laborales a lo largo de la gestión en base a la formación y preparación de futuros maestros de educación regular o educación alternativa. En ese sentido, tanto personal administrativo como personal docente se encuentran constantemente respondiendo a las exigencias que su fuente laboral les presenta.

En la actualidad se ha ido aplicando el término “Estrés” en diferentes contextos y se ha tenido muchos avances científicos relacionados al mismo y a la repercusión que tiene este sobre la salud física y emocional de las personas, es por lo mismo que la OMS (Organización Mundial De La Salud) en los últimos años ha identificado al Estrés como una causa principal para el desarrollo de enfermedades a nivel físico y psicológico. De igual manera, el estrés no solo se refleja en la salud del individuo, sino que también repercute en el ámbito emocional y psicosocial del mismo, por ende, influirá en diferentes áreas fundamentales de la persona como ser: social, laboral, académico y familiar. Por todo lo mencionado anteriormente podemos comprender que la presencia de altos niveles de estrés llega a influir en el rendimiento laboral de las personas.

En ese sentido, el presente trabajo de investigación lleva como título “Los niveles de estrés laboral y rendimiento laboral dentro del plantel docente de la Escuela Superior De Formación De Maestros “Villa Aroma”, el cual identifica la correlación que existe entre el estrés laboral y el rendimiento laboral dentro del plantel docente de la institución, la presentación de los resultados se da a partir de la recolección de datos obtenidos a través de la aplicación de instrumentos de tipo cuantitativos y la interpretación cualitativa para ambas variables. En ese sentido, el presente trabajo de investigación se encuentra compuesta por cinco capítulos:



Capítulo primero hace referencia al área problemática donde se considera el planteamiento del problema de investigación, formulación del problema, planteamiento de objetivos, planteamiento de la hipótesis, y justificación. Todos estos permitieron darle orientación a todo el proceso de investigación.

El capítulo segundo hace referencia al marco teórico donde se visualiza los conceptos, categorías utilizadas en la presente investigación.

Capítulo tercero hace referencia al marco institucional donde visualizamos información y las características de la Escuela Superior De Formación De Maestros “Villa Aroma”.

El capítulo cuatro hace referencia a la metodología de la presente investigación. La metodología nos ha permitido considerar los pasos de la investigación científica.

El capítulo quinto hace referencia a la presentación de resultados que fueron obtenidos en la presente investigación.

Finalmente, capítulo sexto hacemos referencia a las conclusiones y recomendaciones donde se señala la información a la que llego la investigación y las recomendaciones dadas para la solución de los problemas señalados.

# **CAPÍTULO I**

## **ÁREA PROBLEMÁTICA**

### **Y OBJETIVOS**

## **1.1.PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

Dentro del ámbito laboral una de las problemáticas que debe ser siempre considerado, estudiado e intervenido en profundidad son los niveles de ESTRÉS que presentan los trabajadores. El mismo llega a ser verdaderamente importante ya que influye dentro del grado de productividad y efectividad en las funciones realizadas por los trabajadores en el ámbito laboral al interior empresa, institución o en cualquier tipo de organización a la que pertenece, así también en el ámbito social, familiar y psicológico. Por otro lado, el impacto que tiene el mismo sobre el estado de salud de las personas es relevante ya que el estrés es el principal precursor de muchas otras enfermedades. Es por lo mismo, que la organización mundial de la salud (OMS) y la Organización Panamericana De La Salud en los últimos años comienzan a considerar al estrés como una de las enfermedades más importantes de los últimos años o de la actualidad, por lo mismo plantean o promueven al desarrollo de entornos laborales agradables y tranquilos para generar en los trabajadores mayores niveles de motivación y satisfacción en diferentes áreas de la vida personal. (Stavroula, 2004) refiere que un trabajador estresado suele ser más enfermizo, tener menor motivación y suele ser menos productivo. Por otro lado, hay diferentes situaciones que llegan a generar altos niveles de estrés en el trabajador, entre los cuales están los problemas domésticos o laborales, y es en este último en el que los empleadores pueden intervenir y trabajar directamente en mejorar los ambientes y condiciones del empleado.

Por otro lado, es importante siempre realizar análisis y evaluación sobre el rendimiento laboral, ya que como lo mencionamos anteriormente el mismo se encuentra influenciado por múltiples factores entre ellos el estrés, es en ese sentido que, para hablar sobre el grado o niveles del rendimiento laboral, primero debemos comprender el termino evaluar. Según (Fernández, 2010) evaluar significa estimar o apreciar el valor del desempeño que tiene un trabajador; En ese sentido realizamos la evaluación haciendo uso de técnicas que permitan la detección del rendimiento para luego valorar el mismo en relación a los otros. Por otro lado, (Romero, 2017) menciona que cuando hacemos referencia al rendimiento laboral estamos refiriéndonos a la relación que se da entre lo que

se produce y los medios que se emplean para el mismo, o también es entendido como los resultados obtenidos dentro del tiempo aplicado o utilizado para el mismo.

Dentro de la presente investigación se describe el grado de correlación existente entre los niveles estrés laboral y el rendimiento laboral que se presentan en los docentes de la Escuela Superior de Formación de Maestros “Villa Aroma” de la comunidad de Lahuachaca- Provincia Aroma, ya que al encontrarse a una distancia considerable de la ciudad de La Paz, los mismo se ven obligados a residir en la comunidad a lo largo de la semana o por el contrario trasladarse todos los días desde la comunidad hasta la ciudad, que llega a ser aproximadamente dos a tres horas de viaje tanto en la ida, como en el retorno, de igual manera la permanencia de los mismo a lo largo de semana es de 8 horas diarias dentro de la institución de lunes a viernes, es por esta razón que muchos de ellos se encuentran alejados de sus familias a lo largo de la semana. Por otro lado, al realizar muchas actividades diarias presentan agotamiento o desgaste en el trabajo y finalmente por el tipo de exigencia que presenta su fuente laboral desarrollan niveles de estrés elevados los cuales influyen tanto en su estado de salud, en el desarrollo de sus actividades diarias y sobre todo en su rendimiento laboral. Es por lo mismo, que consideramos como fundamental y de vital importancia llevar a cabo la presentación de resultados obtenidos sobre la relación entre nuestras dos variables ya mencionadas, ya que a partir de los resultados de la presente tesis se podrán tomar las medidas necesarias para mejorar el ambiente y situación laboral de los trabajadores en educación superior dentro del magisterio boliviano, y de esta manera llegar a la implementación de programas que nos permitan aprehender el desarrollo de altos niveles de estrés en los docentes con la finalidad de evitar que los mismos desarrollen de múltiples enfermedades u otro tipo de condiciones a la larga.

## **1.2.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es nivel de relación entre el estrés laboral con el rendimiento laboral dentro del plantel docente de la Escuela Superior De Formación De Maestros “Villa Aroma” de la comunidad de Lahuachaca - Provincia Aroma?

### **1.3.PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

- Describir el grado de relación entre el estrés laboral y el rendimiento laboral dentro del plantel docente de la Escuela Superior De Formación De Maestros “Villa Aroma” de la comunidad de Lahuachaca - Provincia Aroma.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar un diagnóstico de la presencia del estrés laboral en el plantel docente.
- Identificar los niveles de estrés laboral del plantel docente en la gestión 2020.
- Describir los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral.
- Realizar un diagnóstico del rendimiento laboral del plantel docentes.
- Describir los niveles de rendimiento laboral.

### **1.4.PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS**

**Ha:** Existe una relación significativa entre el estrés laboral y el rendimiento laboral dentro del personal docente de la Escuela Superior de Formación de Maestro “Villa Aroma” de la comunidad de Lahuachaca- Provincia Aroma.

**HO:** No existe una relación significativa entre el estrés laboral y el rendimiento laboral dentro del personal docente de la Escuela Superior de Formación de Maestro “Villa Aroma” de la comunidad de Lahuachaca- Provincia Aroma.

### **1.5.JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación tuvo como finalidad primeramente buscar una relación existente entre el estrés laboral y el rendimiento laboral, por cuanto esta investigación pretende dar a conocer dicha relación y describir la misma. De igual manera, la presente investigación explica el verdadero conflicto entre el estrés laboral y el rendimiento laboral. Ya que se presenta un estudio sobre los niveles de estrés laboral y como los mismos influyen sobre el rendimiento laboral o por el contrario si el rendimiento laboral influye sobre los niveles de estrés laboral en el plantel docente de la Escuela Superior de Formación de Maestro “Villa Aroma”.

Ahora bien, es fundamental hablar sobre el porqué de la presente investigación. Si bien en los últimos años se ha escuchado hablar bastante sobre la relación entre los niveles de estrés laboral y el rendimiento laboral a nivel mundial, y sobre todo dentro del ámbito organizacional, debemos mencionar que la información con la que contamos sobre este tema de investigación, en nuestro contexto es limitada, ya que hay muy poca información y estudios aplicados en territorio latinoamericano sobre dicha temática. En ese sentido, es importante estudiar los niveles de estrés, ya que, si este llega a darse en niveles altos y de tipo no favorable dentro de los trabajadores, estos podrían presentar varios problemas a causa de mismo. Por lo tanto, si el estrés que se encuentra presente en la persona es en niveles negativos este podría ser contraproducente para la salud del mismo ya que es uno de los principales factores para desarrollar diferentes tipos de enfermedades a futuro, así también, generaría sentimiento de insatisfacción en la persona a nivel global por tanto en el ámbito laboral, familiar, social y académico de igual manera se verían fuertemente afectados. Entonces diríamos, que, al estar, el trabajador insatisfecho con muchas de las actividades que realiza, esta se vería reflejada en el rendimiento laboral que la persona presenta dentro de su fuente ocupacional, en tanto que el mismo tendería a bajar, la calidad de su trabajo se vería afectada, se puede ver a un trabajador menos creativo y menos comprometido con su labor y con las funciones que realiza dentro de la organización, empresa o institución.

La presente investigación tiene una relevancia de tipo social o socioeducativa, ya que aportar a que se mejore las condiciones laborales, la actividad ocupacional del docente, por ende, mejore la educación y formación de los estudiantes (Futuros maestros), así también, repercute en que se mejoren los procesos de enseñanza y aprendizaje no solo en educación superior, sino que la educación regular también se ve beneficiada y de igual manera mejore la comunidad en su conjunto. De manera indirecta el presente trabajo de investigación ayuda al docente de las Escuelas Superiores de Formación de Maestros como también coadyuva al proceso de enseñanza y aprendizaje de niños y niñas del sistema educativo de Bolivia. Por lo tanto, la presente investigación no es solo de interés para autoridades o maestros, sino es de interés para público en general.

# **CAPÍTULO II**

## **MARCO TEÓRICO**

## 2.1. ANTECEDENTES DE LA PSICOLOGÍA SOCIAL

Para hablar sobre la psicología social moderna es importante comenzar a hablar de los inicios de la misma. En ese sentido, cuando hablamos de los inicios de la psicología social moderna, debemos hacer mención a la gran influencia norteamericana y a la corriente positivista que la misma tuvo durante el siglo XX. Como lo menciona (Kimble, 2002) “La psicología social moderna la iniciaron los inmigrantes del país, entre ellos Kurt Lewin, Muzafer Sherif y Frytz Heider en la década de los treinta y cuarenta del siglo XX. Es desde esa época que los trabajadores e investigadores norteamericanos han dominado el área” (p. 3). Sin embargo, la psicología social con influencias norteamericana tiene una esencia de tipo individualista, instrumentalista y en gran medida descriptiva, que parte desde un estudio del individuo de manera independiente y unidireccional. En ese sentido, esta psicología social realizaba un estudio más del individuo que de la construcción de la vida social, por tanto, es importante mencionar que este tipo de psicología llega a fragmentar más al individuo.

En el campo de la psicología se expresaron en toda su nitidez las características dominantes de la psicología, así la psicología social dominante en el escenario internacional; la psicología social norteamericana, esencialmente individualista e instrumentalista. En ella en lo estudiado aparecía en un cuerpo fragmentado de categorías incapaces de dar cuenta del conocimiento social, sino también del sujeto individual constituido en las diferentes dinámicas sociales” (González, 2000, p. 62).

Sin embargo, al estar presente la fuerte influencia de la psicología social norteamericana la misma influyó o despertó el interés dentro de la psicología social europea que no quiso quedarse atrás y comienza a dar una respuesta a través de sus mayores exponentes como lo son Tajfel y Moscovici, los cuales plantearon una psicología social con la visión de superar el individualismo que planteaba la psicología social Norteamérica. En ese sentido, tanto Tajfel como Moscovici plantearon sus teorías con un enfoque que se basa en el entorno como el centro de los mismos. Sin embargo, fue la teoría de Moscovici la que llegó a trascender con mayor fuerza. (González, 2000) haciendo



referencia a Moscovici menciona que el autor busca superar tanto el individualismo como el interaccionismo de la psicología social de aquel momento y desarrollar la misma con la finalidad de dar una explicación de los fenómenos sociales propiamente dichos, donde él plantea su enfoque considerando que lo social se encuentra en el eje central de la construcción teórica (p. 62). En ese sentido, esta nueva influencia de la psicología social europea plantea el estudio del individuo o de un grupo de individuos que se encuentran en una situación determinada, buscar dar una razón y explicación a las conductas que presentan los mismos y el por qué. Este estudio se da a través de la aplicación de la observación directa o indirecta de dichos sucesos.

Como hemos podido ir viendo, la psicología social a lo largo del tiempo fue desarrollando y teniendo nuevos enfoques de estudio, llegando a ser hoy en día una disciplina científica que estudia la interacción humana considerando como pilares fundamentales a la sociedad y al individuo. Que tiene como finalidad describir, analizar y dar una explicación de cómo la interacción humana influye en la conducta, pensamiento y actitudes, de las personas. (Moscovici, 1991) afirma “La psicología social- en mi opinión- se ha ocupado y se sigue haciéndolo de un solo y único problema: ¿Por qué se produce el conflicto entre el individuo y la sociedad? Ninguna otra ciencia aborda este problema de forma tan directa, ninguna siente una atracción tan profunda por este conflicto y aquellas ciencias que lo hacen se aproximan a la psicología social” (p.1).

Es una disciplina científica que corresponde a las ciencias sociales al igual que la antropología, la sociología, historia, economía política o la politología, ya que todas tienen en común el mismo objeto de estudio. En ese sentido, debemos mencionar que el objeto de estudio de la mayoría de las ciencias sociales es el estudio del hombre como un ser social. Por otro lado, cuando hablamos de la psicología social, debemos primeramente comprender que la psicología es la ciencia que estudia el comportamiento humano. En tanto, diremos que la psicología social es la disciplina científica que estudia el comportamiento del individuo en relación a la interacción que tiene con el entorno que le rodea. (Moscovici, 1991) refiere que la mayor parte de las definiciones sobre la psicología social tienen una similitud, porque en ellas encontramos dos elementos en común, el

primero es el estudio del individuo y el segundo es el flujo de relaciones interpersonales y la interacción sobre ella.

### **2.1.1. PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

Es necesario considerar una revisión de los hechos históricos que fueron trascendentes para la psicología organizacional o psicología del trabajo. En ese sentido, como ya es de conocimiento de muchos, la psicología organizacional tuvo sus inicios en el siglo XX donde diferentes hechos y autores marcaron el surgimiento de la misma, entre ellos tenemos como los más relevantes podemos mencionar tanto la primera como la segunda guerra mundial, que fueron hechos de gran trascendencia histórica y es en la misma donde se pudo ver claramente la utilidad e importancia que tiene el incorporar los conocimientos en psicología dentro del ámbito militar, ya que el mismo permitió llevar a cabo la selección y calificación de reclutas, así mismo, colaboró en el diseño de armamento y equipos militares, es a partir de estos hechos que se da comienzo a la psicología industrial, que a medida que va transcurriendo los años dará lugar a la psicología organizacional de la actualidad.

Por otro lado, en el desarrollo de la psicología organizacional intervinieron diferentes autores que en un primer momento aplicaron sus conocimientos de los trabajos realizados dentro de los laboratorios con la finalidad de llevar a cabo el desarrollo en el ámbito organizacional. Es en ese sentido, que según Ferrer (como se citó en Garzón, 2005) las actividades del desarrollo organizacional dieron sus primeras apariciones en el año 1957 con Douglas McGregor, el cual fue considerado como uno de los primeros científicos que estudia el comportamiento y que llega a hablar sobre implementar un programa de desarrollo organizacional, con su primer intento de aplicar las ideas sobre el entrenamiento dentro de los laboratorios a toda una organización. Por otro lado, Warren Benis considera que el inicio del desarrollo organizacional se dio en el año 1958 con los trabajos llevados a cabo por parte de Robert Blake y Herbert Shepard dentro de la Standard Oil Company, Benis afirma que es ahí donde se dio por primera vez la idea de hacer uso de la tecnología de “Adiestramiento de sensibilidad”, dinámica de grupo o “T-Groups” usada en los laboratorios, esto no con la finalidad de favorecer al desarrollo de los individuos, si no por

el contrario para favorecer el desarrollo de la organización trabajando con grupos de personas que pertenecían a la misma empresa.

De igual manera, por su parte Richard Beckhanrd (como se citó en Garzón, 2005) llevo a cabo la elaboración de uno de los programas de entrenamiento para el desarrollo organizacional que llego a ser uno de programas pioneros en el área, el mismo fue dirigido para las personas especialistas en capacitación y desarrollo organizacional.

Como pudimos ir apreciando a lo largo del texto, la psicología organizacional se ha ido desarrollando y estableciendo gracias a todos los hechos, actores y autores que dieron grandes aportes a un inicio del mismo, de igual manera a lo largo de los años el mismo fue presentando cambios llegando a ser hoy en día lo que es conocido como la psicología organizacional moderna. Por su parte (Zepeda Herrera , 2017) define a la psicología organización como una de las áreas de la psicología que estudia los fenómenos individuales dentro de una organización mediante procesos organizacionales que darán a conocer las formas de cómo, los procesos organizacionales influyen en los individuos. Según María Gómez la definición planteada por Zepeda va muy relacionada con la de otros autores como ser la de Dunnette y kinchner, como también se encuentra relacionada con la definición de Mastretta, en ese sentido la autora del artículo que lleva como nombre “Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia” hace la siguiente referencia con relación a la definición realizada por Zepeda (como se citó en Gómez 2016):

Este se complementa con la conceptualización de Dennette y Kirchner (2005) que considera que la psicología de la organización es el estudio de la organización, los procesos que tienen en su interior y las relaciones que establece con las personas que pertenece a la misma. Agrega que esta definición obliga a los psicólogos a estudiar las áreas de conflicto potencial entre las personalidades de los trabajadores como las demandas que hace la organización sobre ellos. Por su parte Mastretta (2006) define la psicología del trabajo como un campo de estudio de la actualidad, los procesos mentales, el comportamiento y la cognición, aplicados a la interacción humana en las actividades productivas (p. 138).

Es importante comprender que si bien la psicología organizacional es una rama de la psicología con gran trascendencia histórica, debemos tener en claro que la misma se desarrolla de diferentes enfoques donde podemos encontrar por un lado el enfoque industrial y por el otro el enfoque organizacional, ambas realizan un trabajo con los mismos objetivos o metas, que vendría a ser el aumento de la productividad y el bienestar de los individuos que trabajan dentro una organización tal y como lo menciona Aamodt (como se citó en Gómez 2016) “Aun cuando se busca que la psicología aumente la productividad de las organización y el bienes de los trabajadores existen dos perspectivas para lograrlo, la primera es la industrial, que se enfoca en la dirección hacia las competencias necesarias para realizar el trabajo, contar con los trabajadores que tengan tales competencias y aumentarlas con capacitación. La segunda perspectiva es la organizacional, que crea una estructura y una cultura que motivara a los trabajadores a desempeñarse eficazmente, les dará información necesaria para hacer su trabajo y les proporcionara condiciones seguras y que propicien un ambiente de trabajo agradable y satisfactorio” (p. 139).

En ese sentido, para concluir diremos que la psicología organizacional es un área de psicología social que aplica los conocimientos, métodos y prácticas de la psicología en el ámbito organizacional. Dicha aplicación, permite comprender el comportamiento de los trabajadores, comprender el clima y cultura organizacional de una empresa o institución, para mejorar la situación o condiciones de los trabajadores en las fuentes laborales. Según (Enciso, 2004) la psicología organizacional a diferencia de la psicología industrial presta mayor atención e interés en el empleado, ya que se ocupa de fortalecer el bienestar y comprender el comportamiento del mismo dentro de un lugar de trabajo.

### **2.1.2. COMUNICACIÓN, CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL**

En los últimos años tanto la globalización como la internacionalización en el ámbito de la economía han ido generando nuevas necesidades en las diferentes empresas del mundo entero; por lo mismo, diversas empresas se vieron en la necesidad de crear nuevos procesos productivos que sean flexibles; en ese sentido, se dio gran importancia a aquellos factores que tienen fuerte influencia sobre la productividad y competitividad

dentro de las empresas, y es en este punto donde salen a conocerse tres pilares fundamentales para el ámbito organizacional que son el clima, la cultura y comunicación organizacional que se encuentra dentro de toda empresa o institución. Y como ya se mencionó anteriormente los mismos son verdaderamente importantes cuando lo que se pretende es incrementar la competitividad y productividad de los trabajadores dentro de su fuente laboral, pero nos preguntamos ¿Cómo lograr un mayor desarrollo y rendimiento? Es aquí donde debemos hacer mención que tanto el clima como la cultura organizacional son los dos factores que dan lugar a la adquisición de nuevos conocimientos por lo tanto diremos que si dentro de una organización la cultura y el clima organizacional se encuentra en condiciones favorables llegaremos a tener trabajadores más innovadores. Por otro lado, también debemos tener en cuenta el papel fundamental e importante que juega la comunicación dentro de la organización, en ese sentido, este permitirá el flujo de la información dentro de los integrantes de la organización. Cuando estos tres factores son considerados al momento de establecer metas y logros a futuro tendremos como resultado mayor desarrollo y rendimiento dentro de nuestra organización.

### **2.1.2.1.IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

A lo largo de la historia siempre se ha sabido y evidenciado que el ser humano por naturaleza es un ser social, que interactúa y convive con sus pares y con su contexto. Sin embargo, dicha convivencia e interacción se lleva a cabo a través de la comunicación. La comunicación es una de las áreas de mayor estudio cuando hablamos sobre las relaciones humanas, ya que a través de la misma el individuo tiene la posibilidad de comunicar sus pensamientos, ideas, necesidades a los otros; así también, la comunicación no solo se limita a ser una herramienta de expresión desde adentro hacia afuera, por el contrario, también permite la interiorización de información, lo cual es considerado una de los métodos más efectivos para los cambios conductuales (Chiavenato, 2007).

Dentro del contexto empresarial u organizacional fuimos escuchando hablar en diferentes ocasiones de la comunicación organizacional. Por lo mismo, lo primero que debemos realizar es una breve definición de la misma, en ese sentido debemos comprender la comunicación organizacional como el mecanismo mediante el cual se lleva adelante el

flujo de información dentro de la organización, es ese sentido (Quiroga, 2007) plantea que la comunicación puede ser considerada como un pilar fundamental en la gestión de la dirección estratégica empresarial. Por lo tanto, esta conlleva a que los flujos de información dentro de la empresa sean mayores y más eficientes lo que permitirá que la misma información posteriormente se convierta en conocimientos, innovaciones y valores agregado a través del aprendizaje organizacional. En ese sentido, diremos que la comunicación organizacional es el factor fundamental, no solamente para el flujo y transmisión de información, si no que la misma es el semillero de nuevos aprendizajes, formas de innovar y desarrollo de una organización.

Después de hacer una breve definición y haber expuesto la función que cumple la comunicación organizacional dentro de una organización, empresa o institución es momento de examinar diferentes planteamientos que presentan varios autores sobre la misma. En ese sentido (Rebeil & RuizSandoval, 2013) plantea su postura considerando la comunicación productiva como una fuerza evolutiva que es de la empresa, donde la misma llega a adoptar principalmente dos formas, la primera que es considerada como un plan de procesos de mejora continua y la segunda forma la como un plan general de comunicación de la empresa.

Por su parte (Andrade, 2005) considera que debemos entender la comunicación organizacional de tres maneras distintas, donde la primera es comprendida como un proceso social, desde esta perspectiva, la comunicación social es el conjunto de mensajes que es intercambiado entre los integrantes que forman parte de una organización, como también sus diferentes públicos externos. La segunda forma de entender la comunicación organizacional es como Disciplina, donde la misma es un campo de conocimiento humano que estudia la forma en que se da el proceso de comunicación de las organizaciones y entre estas y sus medios. Finalmente, la tercera forma de comprender la comunicación organizacional es como un conjunto de técnicas y actividades, donde los conocimientos generados a través de la investigación de los procesos comunicativos sirven para desarrollar una estrategia encaminada a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se da entre los miembros, entre la organización y los diferentes públicos que tiene en su entorno.

Como pudimos ir viendo, existen diferentes formas de comprender la comunicación organizacional, sin embargo, la forma más utilizada al interior del ámbito empresarial y organizacional es la comunicación organizacional como herramienta para mejorar los canales y el flujo de comunicación al interior de la mismas, donde interactúan todos los miembros de la organización, ya que todos juegan un rol dentro de la misma y tiene la misma función con relación a la comunicación que se maneja entre ellos. En ese sentido, debemos comprender la comunicación como una herramienta que busca generar cambios para tener mayor desarrollo y crecimiento de la empresa, organización o institución, que permitirán llegar a los objetivos y metas planteadas. (Rebeil & RuizSandoval, 2013) considera que la comunicación organizacional debe promover, crear e incentivar primordialmente, un cambio de actitud que beneficie a todos los sectores involucrados de manera interna y externa a la organización; así también, considera la comunicación organizacional como el medio para el logro de metas colectivas, haciendo referencia que cuando se establece una filosofía de cambio constante y de manera positiva llegara a garantizar un liderazgo y la consecución de actividades legítimas, que serán de gran beneficio para la organización, como también las mismas aportaran al desarrollo del país en el que se encuentre.

En ese sentido, es importante darle a la comunicación organizacional el valor e importancia que se merece, de igual manera la misma debe ser manejada dentro de una empresa o institución basándonos en los siguientes puntos: la comunicación debe manejarse bajo las políticas de puertas abiertas lo cual permita la interacción con los empleados, es importante el reconocimiento del trabajo realizados por los empleados mediante boletín informativo y otorgando retroalimentación que permita trabajar sobre las problemáticas, debilidades y fortalezas, finalmente es fundamental que el empleado se encuentre informados sobre todos los aspectos del negocio, empresa o institución ya que esto puede generar en él, el sentido de pertenencia y compromiso hacia la labor que desarrolla, buscando el desarrollo y obtención de las metas de la organización a la que pertenece.

### **2.1.2.2.IMPORTANCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Como ya mencionamos anteriormente el clima laboral es otro de los pilares fundamentales cuando hacemos referencia a el campo organizacional, en ese sentido, diremos que en la actualidad muchas organizaciones decidieron optar por hacer el tratado y estudio del mismo ya que este llegaría a tener grande influencia sobre el funcionamiento de una organización, es por lo mismo que en los últimos años el control y mejora del clima organizacional ha venido siendo una de las formas de intervención más comunes, por lo grandes beneficios y logros que trae consigo la misma, en ese sentido (Sandoval, 2004) menciona que dentro del clima laboral encontramos diferentes sentimientos psicológicos, los cuales reflejan el funcionamiento al interior de una organización. Por tal razón, podemos mencionar que la forma de comportarse de un individuo al interior de su trabajo dependerá de la manera en como el mismo percibe el clima de su trabajo y los componentes de su organización; en ese sentido, su conducta no solo dependerá de sus características personales. Al igual que Sandoval y en misma línea o enfoque (Juarez, 2012) hace referencia a que el conocimiento del clima organizacional proporcionara la retroalimentación sobre aquellos procesos que influyen sobre los comportamientos organizaciones, de igual manera el mismo permitirá posteriormente introducir cambios planificados sobre las conductas y actitudes de los miembros, el mismo de igual manera y al mismo tiempo tendrá su propio impacto sobre la estructura organizacional.

Por su parte, (Rodriguez, 2016) igualmente toma la decisión de considerar la definición del clima organización desde la postura de Chiavenato, el define la misma de la siguiente manera: “El clima organizacional es favorable cuando satisface las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral. Es desfavorable cuando frustra esas necesidades. El clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas ya su vez este último influye en el primero” (p.6). Ahora bien, el clima organizacional al momento de tener gran influencia en el ambiente de una organización, de la misma manera esta llega a estar directamente relacionada con la cultura organización, ya que la primera llegara a depender directamente de la segunda, la misma puede ser visible a partir de la conducta de los trabajadores o personas que integran una



organización en su totalidad. Para (Rodríguez, 2016) “El clima organizacional depende directamente de la cultura de cada empresa, es decir la personalidad que posee cada compañía, la influencia del ambiente sobre la motivación de los miembros de la organización y a su vez influye en la conducta de los mismos” (p.6).

Es importante, después de haber visto los alcances del clima organizacional, ahora hacer un estudio sobre las diferentes teorías planteadas por diferentes autores sobre el clima organizacional. Sin embargo, antes de presentar o mencionar algunas de las teorías considero que es de gran importancia tener conocimiento sobre dónde se originó la terminología “Clima organizacional”: de esta manera, (Juarez, 2012) afirma “Los primeros estudios sobre clima organizacional fueron realizados por Kurt Lewin en la década de 1930. Se acuña el concepto de “atmosfera psicológica” la cual sería una realidad empírica, por lo que su existencia podría ser demostrada como cualquier hecho físico” (p. 307). Posterior a los estudios realizados por Kurt Lewin fueron dándose a conocer otros autores con el objetivo de teorizar este término, y es en este punto donde veremos una de las teorías más representativas cuando de clima organizacional hablamos, esta es la teoría planteada por Rensis Likert, que es denominada como la “teoría del clima organizacional de Likert. (Sandoval, 2004) realiza la presentación de dicha teoría, donde considera que Likert en su teoría de clima organizacional hace referencia al comportamiento de los subordinados y la conducta de los administrativos, en ese sentido menciona que el comportamiento de los subordinados es un efecto causa del comportamiento de los administrativos, de igual manera por las condiciones organizacionales que perciben, por sus esperanzas, capacidades y valores, es en ese sentido que Likert menciona que la reacción de los trabajadores está determinada primordialmente por la percepción que ellos tengan.

Después de haber realizado un breve análisis de los alcances, beneficios y teorías sobre el clima organizacional, llegamos al punto donde debemos realizar una breve definición del mismo, ya que a partir de definición tendremos una comprensión clara acerca el clima organizacional; (Salgado, Remeseiro, & Iglesias, 1996) “Aunque no existe un acuerdo total sobre el concepto de clima organizacional y su utilidad, existe bastante

acuerdo en considerar que el clima es el conjunto de percepciones que tienen sobre la organización los empleados de la misma, considerados como un todo” (p. 1). Por lo tanto, partiendo por el enfoque anterior podríamos considerar al clima organizacional como la imagen que el trabajador tiene de la organización de la que es parte y donde el mismo trabaja. Por su parte, (Sandoval, 2004) de igual manera realiza una definición desde sus propias perspectivas, la misma considera al clima organizacional como: “El ambiente interno en que se encuentra la organización, lo forman las personas que la integran, este es considerado como el clima organizacional” (p.83). Para Litwin & Stringer (como se citó en Hospinal, 2013) el clima organizacional es una propiedad del ambiente organizacional descrita por los miembros. Por tanto, el clima organización se dará como resultado de los efectos subjetivos presentes en el sistema formal e informal de los administradores y de los factores organizacionales. Por lo tanto, los factores del clima organizacional son comprendidos como variables que influyen sobre la productividad, la calidad de la producción, la creatividad y satisfacción de los trabajadores dentro de una empresa.

Por otro lado, es importante mencionar que, si bien en la actualidad el clima organizacional es considerado de suma importancia en el ámbito empresarial, el mismo no se limita solo este ámbito, por el contrario, el clima organizacional es igual de importante ya sea en una empresa como en una institución, sin importar que la misma sea pública o privada, ya que, al interior de todo tipo de organización interactúan diferentes agentes, ya sea trabajadores, administrativos o autoridades. Es de esta manera que se considera importante el siguiente planteamiento que se da desde un ambiente educativo, Fernández y Asencio (como se citó en Juárez, 2012) “En el ámbito educativo, traducen el clima organizacional como el tono o atmósfera general del centro educativo o de las clases, percibido fundamentalmente por los estudiantes. También se entiende el clima como la cualidad organizativa que parte de la concepción de percibir a la institución educativa como una organización que tiene como principal fuente de información a directivos y profesores, o a personas conocedoras de los entresijos que marcan el funcionamiento del centro” (p. 4). (Chiavenato, 2007) por su parte relaciona al clima organizacional con la

motivación, partiendo de la idea de considerar que, si dentro de una institución ya sea colegios, empresas o tiendas, la motivación entre los miembros es baja, el clima organizacional será de la misma manera y este podrá ser percibido ante la presencia de estados de desinterés, apatía, inconformidad, depresión, agresividad o tumulto. Si es lo contrario, y encontramos niveles de motivación elevados en los miembros de la organización, encontramos un clima organizacional elevado, el cual es evidenciado a través de relaciones de satisfacción, ánimo, interés y colaboración entre los mismos participantes. Es en ese sentido, que el comprender y saber identificar en qué nivel se encuentra el clima dentro de una organización es fundamental poder intervenir sobre el mismo para su desarrollo y de esta manera permitir el desarrollo de la organización.

### **2.1.2.3.IMPORTANCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL**

Para finalizar debemos hablar sobre el tercer pilar y último, de este trío que son la base de la psicología organizacional. En ese sentido, comenzaremos a desarrollar la importancia de la cultura organizacional. Si bien es importante establecer o plantear un concepto sobre la cultura organizacional, antes de realizarlo debemos comenzar haciendo una revisión de los antecedentes históricos del mismo. De esta manera (Perez, 2009) considera que es dentro de las ciencias sociales donde se dio el aporte con mayor trascendencia o más significativo, estos aportes son desde la antropología, la sociología, la psicología social y la economía. Todas las mencionadas anteriormente investigan de manera distinta el comportamiento del ser humano como miembro de diferentes grupos sociales y donde se les es asignado diferentes funciones o roles, donde la cultura está presente como resultado de las relaciones interpersonales (p. 57). Sin embargo, el término de cultura laboral será definido, delimitado y aplicado con la ayuda de diferentes autores, los cuales toman como punto de partida los trabajos realizados por Mayo y Barnad. De esta manera (Perez, 2009) afirma:

El concepto de cultura aplicado al ámbito organizacional se fue gestando desde el aporte de la escuela de administración de las relaciones humanas. A partir de los resultados obtenidos en los experimentos de Elton Mayo, se empieza a reconocer los aspectos subjetivos e informales de la realidad organizacional. El mismo se

interés por indagar acerca de los factores que inciden en el desarrollo del trabajo, es de esta manera que se llega a la conclusión que el ambiente de grupo donde se encuentra el individuo y a la cual pertenece llegaron a influir significativamente en la percepción que éste tiene sobre los objetivos de la organización. (p.4).

Por su parte, (Quiroga, 2007) menciona al igual que muchos autores, que el concepto de cultura organizacional aparece desde las primeras reflexiones de Elit Jackes en 1952, Erving Gofman, Chester Barnard (1968) y Paul Selznik (1957). Sin embargo, todos estos autores mencionados anteriormente realizaron sus reflexiones inspirados igualmente en las obras de Mayo y Barnard en la década de los treinta y con el pasar de los años las mismas fueron evolucionado hacia una mayor autonomía y rigurosidad del estudio. En ese sentido, debemos considerar que el punto de partida de más significativo y determinante fueron los aportes del autor ya mencionado Elton Mayo y es a partir de aquí que se fueron generando más conceptualizaciones y definiciones de los que es la cultura organizacional y es gracias a los mismos que hoy por hoy podemos encontrar una definición aún más clara y precisa de los que es la cultura organizacional.

En ese sentido, después de haber realizado una breve descripción del origen, los inicios y la base del término “cultura organizacional” es importante realizar la definición del mismo, pero antes de hacerlo es importante conocer y presenta la definición que otros autores tiene sobre la misma, es en ese sentido que consideraremos la definición realizada por Abravanel (como se citó en Quiroga, 2007) donde afirma que la cultura constituye la base del funcionamiento organizacional y que se convierte en la fuente invisible del poder, donde las estructura, los sistemas, pero en especial las estrategias adquieren su energía. En términos de valores y creencias, en ese sentido se puede precisar que “Cultura es el conjunto de valores y creencias comúnmente aceptados de manera consiente e inconscientemente por miembros de un sistema cultural”. De igual manera y dentro la misma línea (Cùjar, Ramos, Hernández, & Lopèz, 2013) considera que “La cultura organizacional es conocida universalmente como el conjunto de significados compartidos y creencias en poder de una colectividad; su estudio evidenciara la forma en que trabajan

las empresas, y las conductas que sus miembros toman al enfrentarse a diferentes situaciones” (p.350).

Por su parte Rodríguez (como se citó en Cùjar, Ramos, Hernández, & Lopèz, 2013) “Considera que todos los autores concuerdan con reconocer la cultura organizacional como relevante para la estrategia, pero dentro de los autores no existe un acuerdo total en relación a la posibilidad que se tiene de administrar la cultura organizacional, de reorientarla o transformar la misma” (p.354). en ese sentido, se puede llegar a una conclusión, donde muchos autores comparten la idea y función de la cultura organizacional, sin embargo, no todos se encuentran de acuerdo con las posibilidades que se tiene sobre el manejo de la misma. (Quiroga, 2007) afirma:

Desde el enfoque de generación intercultural se presenta la cultura como un dato pertinente para el análisis de las organizaciones y el secreto del éxito de las empresas estadounidenses para que las mismas tenga que mantenerse prosperando a pesar de la diferentes crisis que tengan que enfrentar. Por la misma razón se considera que cada organización o empresa valora de manera diferente las categorías referenciadas, y cuando hace hincapié en alguna de las mismas de manera específica, llegara a definirla como su cultura. Por lo tanto, cuando las personas de la empresa llegan a conocer su conducta laboral esta se encontrará encaminada a mantener y alcanzar los mismos valores, por lo tanto, si la mayoría de los empleados comparte la cultura, esto implica en los mismos un compromiso con la organización, el cual resultará beneficioso, ya que ellos se sentirán mejor en su trabajo, elevarán su productividad y generarán conocimiento en torno a sus funciones y aumentarán el sentido de cooperación y pertenencia (pp. 17-18).

En ese sentido para concluir debemos comprender la cultura organizacional como aquel patrón de comportamientos, creencias y valores compartidos por los miembros, integrantes o empleados de una empresa, lo cual permitirá o favorecerá diferenciarse de otras y tener su propia característica. Por otro lado, también podemos considerar a la cultura organizacional como los modos o formas de respuestas que tienen los miembros

de la empresa a determinados problemas, circunstancias o eventos que se dan en diferentes momentos.

Asimismo, antes de finalizar es importante comprender la importancia de la cultura organizacional y la forma en como esta se relaciona con la comunicación y el clima organizacional, ya que como mencionamos anteriormente estos tres son fundamentales cuando hacemos referencia al ámbito organizacional, en ese sentido primero debemos tener claro que el grado de relación existente entre la cultura organizacional y la comunicación es similar a la relación que existe entre la cultura y el clima organizacional. Para (Quiroga, 2007) “El clima organizacional posee directa relación con la determinación de la cultura organizacional de una empresa y esta es la piedra angular de la ventaja competitiva y del mejoramiento continuo para la competitividad, responsable en la empresa de producir con eficacia y de lograr satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes como también de los integrantes de la misma para poder retenerlos y mantenerlos fieles a la empresa” (p. 16). Igualmente, debemos saber que la comunicación al interior de una empresa cumple una función determinante al igual que el clima y la cultura organizacional. (Rebeil & RuizSandoval, 2013) afirma que:

El análisis de la red de comunicación dentro de la empresa, constituye la punta de la lanza para crear una nueva cultura y promover la productividad, es en ese sentido que diremos, que, para crear un cambio en la cultura organizacional, se requiere de un trabajo sistemático apoyado en la acción programada e intervención de todas las partes de la organización, y es aquí donde los conocimientos de un estrategia de comunicación es fundamental para lograr las metas y los objetivos planteados (p.233).

## **2.2. ANTECEDENTES DEL ESTRÉS**

Por lo que se refiere a el estrés de manera general, en la actualidad este término es usado en gran medida desde diferentes perspectivas, en tanto, debemos mencionar que las teorías, conceptos y definiciones se fueron dando desde diferentes ciencias, las cuales parten por el estudio del mismo tratamiento y prevención, en ese sentido debemos

mencionar que entre las ramas que presentan mayor interés en el estudio del estrés encontramos a la área de la salud y al área de la psicología, esta última, si bien es una rama diferente, la misma plantea el estudio del estrés enfocado en el bienestar de las personas, la prevención de enfermedades desencadenadas por la presencia de los niveles elevados de estrés y promover la salud mental. (Sierra, Ortega, & Zubeidat, 2003) considera que “Los autores barajan diversos datos, unos se relacionan más con la rama de la fisiología y otros, en cambio, con la Psicología, siendo esta última la que engloba un mayor número de manifestaciones en el sujeto, dado que los individuos responden a cualquier demanda del entorno, incluyendo las de naturaleza psicosocial” (p. 37). En pocas palabras, tanto el área de la salud como la psicología son ciencias que estudian el estrés en las personas, ya que todo ser humano tiene formas de responder a los sucesos o eventos que se le presentan en la vida diaria, estas respuestas o reacciones pueden ser de forma favorables y no favorables para individuo, y es el mismo que al ser un ser biopsicosocial, presentará siempre diferentes circunstancias que influirán en sus estados emocionales. Sin embargo, es importante comprender claramente a que hacemos referencia cuando hablamos sobre el “Estrés”.

Asimismo, debemos preguntarnos qué es el estrés o a que hacemos referencia cuando hacemos uso de este término. En ese sentido (Sierra, Ortega, & Zubeidat, 2003) refieren que cuando hablamos de estrés:

Se trata de un proceso adaptativo y de emergencia, imprescindible para la supervivencia de la persona; éste no se considera una emoción en sí mismo, sino que es el agente generador de las emociones. En todo caso, el estrés es una relación entre la persona y el ambiente, en la que el sujeto percibe en qué medida las demandas ambientales constituyen un peligro para su bienestar, si exceden o igualan sus recursos para enfrentarse a ellas. En ese sentido, el estrés supone un hecho habitual de la vida del ser humano, ya que cualquier individuo, con mayor o menor frecuencia, lo ha experimentado en algún momento de su existencia. El más mínimo cambio al que se expone una persona es susceptible de provocar el mismo (pp. 36-37).

Como se mencionó anteriormente todas las personas algún momento en nuestros cotidiano vivir hemos experimentado estrés, si bien este no es considerado una emoción, el estrés es aquello que antecede a ciertas emociones como lo son el miedo, la ansiedad, fatiga entre otros, estos fueron las respuestas de nuestro organismo a un suceso que se presentó en nuestro diario vivir ya sea de forma consciente o inconscientemente; es importante comprender que si el estrés es un generador de diferentes emociones, el mismo es un fenómeno neutral propiamente dicho, ya que no está establecido que las consecuencias o las respuestas de nuestro organismo al mismo, sean definitivamente negativas, como se lo ha ido viendo en la actualidad, el estrés en sí, puede generar tanto emociones positivas o negativas, sin embargo es un elemento importantes para la sobrevivencia del ser humano. (Leal, 2006) refiere que el estrés es la tensión física y emocional que se produce como respuesta a una presión externa o interna. De igual manera menciona que prácticamente es imposible que las personas puedan vivir sin algún tipo de estrés, por lo tanto, experimentar estrés en pequeñas dosis resulta estimulante para la persona y tiende a motivar al logro.

### **2.2.1. DEFINICIÓN DEL ESTRÉS**

Así pues, podemos llegar a definir el estrés de diferentes maneras comenzando por la postura de considerar al mismo como un sentimiento o como un antecesor de emociones, sin embargo, antes de realizar el mismo debemos considerar la postura y definición que plantean otros autores e investigadores sobre el estrés. En ese sentido una gran mayoría de los autores plantean su postura desde un enfoque donde se considera al estrés como generados se consecuencias y emociones negativos, que llegan a afectar a la salud de las personas, Lazarus y Folkman (como se citó en Berra-Ruiz, Muñoz, Vega, Silva & Gómez, 2014) “El estrés es una relación particular entre el individuo y el entorno como amenazante o desbordante de sus recursos, y que pone en peligro su bienestar; se relaciona también estrechamente con las estrategias de afrontamiento que se tienen y las emociones experimentadas tras la valoración del evento que se da en dos momentos” (p. 38). Por otro lado, también encontramos otros investigadores que parten desde un enfoque completamente diferente, los mismos se enfocan desde el estudio del estrés como un factor



neutro que llegará a desencadenar respuestas fisiológicas en el ser humano, estas respuestas llegaran a depender de los recuerdos almacenados en la memoria de la persona, de si estos son asociaciones positivas o negativas, ya que en base a esto se generarán respuesta fisiológicas beneficiosas para la persona o por el contrario respuestas negativas que afectarán a la salud de la persona. De la misma manera (Ayuso, 2006) considera el punto de vista e investigaciones de Selye:

Hans Selye (1936, 1878) investigó y llegó a definir el estrés como la respuesta fisiológica, no específica, de un organismo ante toda exigencia que se le haga. Selye consideró que cualquier estímulo podría derivar en un estresor siempre que provocase en el organismo su correspondiente respuesta biológica de reajuste, no obstante, no incluía los estímulos psicológicos como agentes causales. Según Selye, cuando nos enfrentamos a una nueva situación, el cerebro recibe información que se transmite y analiza a través de los sentidos relacionando esta con recuerdos que se han almacenado de anteriores experiencias. Si la evaluación es negativa, envía una señal que libera las hormonas de adrenalina, poniendo al organismo en un estado de alerta o de resistencia dando lugar a la aparición de síntomas de cansancio y fatiga. En la mayor parte de los casos, una vez que dejamos de sentirnos amenazados, el cuerpo se recupera, pero si la situación se prolonga, se puede llegar a un estado de extenuación. Nos encontraríamos entonces con que el nivel de resistencia bajaría, apareciendo nuevas señales de alarma y comenzando un sufrimiento físico y mental. Si este estado continúa, la persona empezará a tener problemas, llegando incluso a enfermar. (p. 2)

De igual manera, la Organización Mundial De La Salud (OMS) desde su acepción debido a la importancia y el impacto que el estrés presenta en los últimos años definió la misma como el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción. De ahí se parte a la división del estrés, en estrés positivo o Eustrés y estrés negativo o Distrés.

En definitiva, como hemos podido ir viendo hay diferentes formas de definir el estrés ya sea desde un enfoque neutro y necesario, como también, desde una perspectiva

negativa y perjudicial para las personas, sin embargo, es importante entender o comprender que sin ser necesario, tomar una postura en base a los autores mencionados anteriormente, debemos saber desde cuando el ser humano puede llegar a experimentar el mismo, en ese sentido en la actualidad y más aún con el tipo de vida de inmediatez que nos encontramos atravesando debido a los grandes avances tecnológicos de los últimos años. Vega et al. (como se citó en Berra-Ruiz, Muñoz, Vega, Silva, Gómez, 2014) refiriéndose al estrés afirma:

Han encontrado que no es un proceso exclusivo de los adultos, sino también los niños pueden experimentarlo. Sin embargo, las situaciones que lo desencadenan son diferentes en cada grupo de edad. Tales autores evaluaron el estrés en una población infantil e identificaron situaciones estresantes de daño-pérdida, escolar y social; encontraron que las habilidades sociales se relacionan de manera negativa con algunas áreas de estrés antes mencionadas. (p. 38)

En ese sentido, como hemos podido escuchar y ver en diferentes medios de comunicación ya sea de los tradicionales como también los medios tecnológicos, así también, realizando un análisis que parte desde nuestra experiencia y desde lo teórico podemos decir que el estrés no es un fenómeno netamente de la población adulta por el contrario, este fenómeno se encuentra presente en diferentes grupos de edades, sin embargo, la diferencia se encuentra en que cada grupo de edad presenta diferentes formas de respuesta al estrés, es en ese sentido que, las respuestas que tendrá un niño no será la misma que un adulto o que un adulto mayor y un adulto mayor no presentara las mismas respuestas que un niño, sin embargo la presencia de estrés en el ser humano es indiscutible. De igual manera, podemos llegar a decir que los factores, situaciones o circunstancias que generan estrés son igualmente diferentes en cada grupo de edad, es decir que lo que le genera estrés a un niño, quizá no lo haga con un adulto, y los sucesos que generan entres en el adulto quizá no generar estrés en una persona de la tercera edad, en ese sentido los factores estresores también llegan a diferenciarse dependiendo de los grupos de edad.

### **2.2.1.1.ORIGEN DEL TÉRMINO “ESTRÈS”**

El término “Estrés” en la actualidad es usado muy frecuentemente tanto por el personal de la salud, como también por los profesionales en psicología, e incluso por cualquier persona que no necesariamente es un profesional de estas áreas, es de esta manera que muchas personas usan la palabra “Estrés” para hacer referencia a la sensación de encontrarse con muchos aprietos, muy ocupado o con muchas actividades por desarrollar. Sin embargo, es importante tener conocimiento del origen del término “Estrés”. En ese sentido, algunos autores se refieren al origen de este término. Si bien el término “Estrés” fue usado por primera vez en el vocablo inglés para hacer referencia a sensaciones negativas que experimentaban las personas, este no llegaría a ser el origen principal del término, ya que el origen vendría desde mucho antes, y es aquí donde participan otras ciencias que al realizar investigaciones pudieron apreciar como entre la interacción entre dos objetos se genera una respuesta y es dicha respuesta que dentro de física se lo denominó como “Estrés”. (Ayuso, 2006) afirma:

El término estrés (stress), proviene de la física y de la arquitectura, ambas disciplinas se han ocupado de la tensión que se produce en los elementos sólidos como respuesta a los empujes ejercidos desde el exterior que, pueden llegar a deformarlos o romperlos. Fue Walter Cannon en el año 1911, quien por primera vez empleó el término a todo estímulo susceptible de provocar una reacción de lucha o huida y, posteriormente, este término también se utilizó para designar los factores del medio cuya influencia exigen un esfuerzo no habitual de los mecanismos de regulación del individuo (p. 2).

De esta manera, es que el término estrés es usado y aplicado para definirlo como desencadenante de efectos emocionales en el ser humano. Así también, como ya mencionamos anteriormente el origen del término, fue usado primeramente dentro del vocablo inglés, que llevaba el significado de pena o aflicción, sin embargo, para este punto es importante mencionar a (Sierra, Ortega, & Zubeidat, 2003) que refiere que “el origen del término estrés se encuentra en el vocablo “Distress”, que significa en inglés antiguo “pena o aflicción”; con el uso frecuente se ha perdido la primera sílaba. El vocablo ya era

usado en física por Selye, aludiendo a la fuerza que actúa sobre un objeto, produciendo la destrucción del mismo al superar una determinada magnitud; para este autor, el estrés es una respuesta inespecífica del organismo ante una diversidad de exigencias” (p.37). En conclusión, diríamos que el término Estrés ha sido usado o aplicado desde muchos años atrás y en diferentes áreas de investigación. Primeramente, el termino fue implementada en las áreas de investigación numéricas y posteriormente dicho término fue adoptado por ramas como la salud, la psicología, entre muchas otras más. Sin embargo, a pesar de la aplicación del término en diferentes áreas, todas parten por el mismo principio que es considerar al estrés como el factor desencadenante de respuestas, donde en el ser humano, dichas respuestas pueden ser fisiológicas, conductuales y emocionales.

#### **2.2.1.2.ORIGEN FISIOLÓGICO DE LAS RESPUESTAS AL ESTRÉS**

Después de haber visto donde se origina la terminología el estrés, pudimos ver como él mismo presentó sus inicios en líneas de investigación completamente diferentes a la que se maneja dentro del presente trabajo, y como la misma fue adoptada por ramas de la salud y ramas humanas. Sin embargo, considero importante tener conocimiento de donde se origina dicho sentimiento o respuesta fisiológica dentro del ser humano, ya que él mismo le permite al ser humano experimentar los sentimientos que los factores de estrés desencadenan en el mismo. (Leira, 2011) plantea que las respuestas a el estrés se originan tradicionalmente en el eje que se encuentra compuesto entre el hipotálamo-hipófisis-adrenal (HHA) este eje es considerado como el de mayor relevancia e importancia cuando hablamos sobre la respuesta al estrés en el organismo del ser humano. Por otro lado, estas respuestas fisiológicas pueden generarse de maneras diferentes, de esta manera se entiende que existen tres instancias en la respuesta al estrés las cuales son:

***Ultrarrápida:*** Se produce en segundos e implica la liberación de catecolaminas. El estímulo estresor ingresa a través de los receptores sensoriales (exterior) o desde las vías aferentes viscerales (interior) hacia áreas subcorticales que son más antiguas filogenéticamente que la corteza cerebral. Esta evaluación es muy rápida dado que está al servicio de la supervivencia, e involucra al sistema límbico. Implica la asociación de un estímulo con una respuesta afectiva y autonómica (SNA), y una activación del tono

cardiovascular (taquicardia, aumento de la presión arterial), movilización de la energía (necesarios para la actividad muscular), activación inmunológica (dirección del tráfico linfocitario a los lugares de defensa) y retención de agua y vasoconstricción.

**Rápida:** Implica la liberación de endorfinas, el aumento del flujo cerebral sanguíneo y de la utilización de la glucosa, pérdida del apetito y disminución de los sistemas gonadotróficos.

**Mediata:** Esta respuesta es necesaria para mantener los niveles de actividad y funcionamiento de las instancias anteriores, e implica fundamentalmente la liberación de glucocorticoides. También hay una disminución de los esteroides sexuales, de la libido sexual, y de la función tiroidea, es decir, se inhiben funciones que en el momento de afrontar las situaciones estresantes no serían tan necesarias.

En ese sentido, las respuestas fisiológicas al estrés se presentan en lugares específicos del cerebro humano, como reacciones fisiológicas completamente necesarias como una manera de responder de nuestro organismo a los sucesos presentados en el contexto, de igual manera, estas se presentan en formas diferentes en base a las circunstancias, estímulos del contexto y a las necesidades de nuestro organismo y sentido de sobrevivencia, toda la información presente a nuestro alrededor primeramente son recibidos y percibidos a través de los receptores de información del exterior, que son nuestros sentidos, son los mismos los responsables de esta recepción de información, y es por lo mismo que el organismo de los seres humanos, presenta respuestas diversas a cada situación presentada, esta diversidad esta presenta tanto en las emociones, sentimientos, movimientos y conductas presentados a la hora de estar en contacto con un evento estresante, de igual manera, otra diferencia también se da en el tiempo de respuesta que cada persona presenta, la misma pueden ser respuestas rápidas, ultrarrápida, y mediatas, esto dependerá de las circunstancias y lo necesitado por la persona en el momento exacto.

### **2.2.2. SINTOMATOLOGÍA DEL ESTRÉS**

La presencia de estrés en las personas puede expresarse de múltiples formas, y una de las formas más comunes y la cual es la que más llega a preocupar es la presencia o

expresión del mismo a través de diferentes signos y síntomas; son los síntomas los que llegan a ser considerados de gran importancia ya que los mismo pueden afectar o influir en el adecuado funcionamiento de nuestro organismo. En ese sentido, al momento de realizar la categorización de la sintomatología del estrés podemos dividir los síntomas del estrés en dos categorías la cuales son: síntomas psíquicos y síntomas físicos. Todas las personas presentan tanto, síntomas físicos que se dan en la parte física de nuestro organismo ya sea interna o externa y también los síntomas psíquicos o psicológicos que se dan a nivel mental y emocional, los mismos llegan a presentarse en diversas situaciones.

Los síntomas físicos pueden sub dividirse en subcategorías donde se ven un tipo específico de malestar que son generados a causa del estrés, como ser malestares estomacales, malestares de la piel, problemas cardiacos, entre otros. Y los síntomas psíquicos o psicológicos pueden presentarse a través de emociones y sentimientos.

#### **2.2.2.1.SÍNTOMAS FÍSICOS DEL ESTRÈS**

Los síntomas físicos del estrés, pueden expresarse de diferentes formas en el funcionamiento del cuerpo en el ser humano, en ocasiones las expresiones fisiológicas en el ser humano son vistas como dificultades, problemas o mal funcionamiento de algunas áreas de nuestro organismo. Por lo tanto, podemos apreciar diferentes sub categorías cuando hablamos de los síntomas fisiológicos. Entre los síntomas fisiológicos más comunes podemos encontrar problemas a nivel sistema digestivo, problemas en el sistema nervioso, problemas de tipo cardíacos, dificultades a nivel de la sexualidad o a nivel de sueño. Sin embargo, es importante comprender que cada persona es diferente, en tanto que los síntomas físicos que presentan son completamente diferentes entre una persona y otra. Es decir, que no todas las personas que sufran estrés presentaran los mismos síntomas, por el contrario, en algunos casos presentan problemas digestivos, problemas del sueño, ambas u otro tipo de problemas. Por lo mismo, es importante ver cuáles son las respuestas más comunes que tiene nuestro organismo al estrés, estas sub categorías fueron estudiadas o identificadas en los últimos años a través de diversas investigaciones.

### **2.2.2.1.1. PROBLEMAS DE TIPO DIGESTIVO**

Como bien dijimos anteriormente, cada persona presenta diferentes tipos de problemas físicos como respuesta al estrés denominado *distress* o estrés de tipo no favorable, en ese sentido (Leal, 2006) menciona que las respuestas físicas al estrés más comunes a nivel del sistema digestivos sería llevar frecuentemente la boca seca, malestares estomacales, colon irritable, digestiones lentas o pesadas, y dolores o acidez del estómago (p. 36). Por otro lado (Cebrian & Gonzàles, 2019) mencionan dentro de su Podcast 117, denominado *¿Cómo nos afecta el estrés físicamente?*, que los problemas digestivos a causa del estrés más frecuentes en los últimos años llegaron a ser la presencia de úlceras estomacales, colon irritable dolores y acidez en el estómago y alteración en la cantidad del consumo de alimentos, los cuales pueden ser un consumo alto o por el contrario un consumo bajo de alimentos debido a que el sistema digestivo se encontraría en su peor forma o condición. Por lo tanto, como ya fuimos apreciando anteriormente los problemas digestivos, los síntomas que mencionamos anteriormente pueden presentarse en la persona al mismo tiempo, algunas sí y otras no, o por el contrario no presentar ninguna de estas, si no llegara a presentar otro tipo de problemas físicos, esto dependerá mucho de las características de la persona.

### **2.2.2.1.2. PROBLEMAS MUSCULARES**

Dentro de los problemas musculares podemos mencionar un gran número de los cuales las personas pueden llegar a presentar ante la presencia de altos niveles de *distress*, en ese sentido según las (Cebrian & Gonzàles, 2019) las personas que sufren altos niveles de estrés no favorables pueden llegar a presentar problemas de tipo musculares a nivel de la espalda, al nivel del rostro y otras áreas; esto se debe a las posturas adoptadas por las personas o los altos niveles de tensión que experimentan al encontrarse altamente estresados (pp. 1). En ese sentido, podemos mencionar diferentes problemas de tipo muscular que una persona estresada puede presentar. De la misma manera (Cardozo, 2016) en una de sus investigaciones presenta algunos de los síntomas que llegan a desarrollar los docentes o el profesorado, los mismo se encontrarán sub divididos entre físicos, emocionales, mentales, sociales, valóricos y motores u observables, donde la

categoría de los síntomas físicos también encontramos diferentes problemas a nivel muscular (p. 84).

Siendo así, que en entre los síntomas más comunes presentados o mencionados en las investigaciones realizadas por Adrián Cardozo, Molo Cebrian y Gonzales a nivel muscular tenemos los siguientes: Contracturas, dolores musculares, entumecimientos, temblores y calambres los cual sería el resultado de las posturas o posiciones adoptadas, o también por la tensión muscular que llega a tener la persona que se encuentra con altos niveles de distrès o estrés no favorable. De igual manera, se puede presentar problemas como el desgaste dental y rechinar los mismo, debido a la tensión de los músculos del rostro. Los problemas respiratorios también se encuentran en esta categoría, ya que al adoptar de posturas incorrectas puede llegar a desarrollar trastornos respiratorios, asma, hiperventilación o de lo contrario hipoventilación.

#### **2.2.2.1.3. PROBLEMAS PSICO-INMUNES Y NEURO- ENDOCRINAS**

Dentro de los problemas psi-inmunes y neuro-endocrinas podemos encontrar una infinidad de enfermedades y problemas que llegan a presentar las personas que se encuentran con altos niveles de estrés no productivo o llamado de diferente manera “distrès”. Este tipo de problemas físicos, se dan en el sistema inmunológico de las personas como también en el sistema endocrino, que darán origen a diferentes enfermedades o condiciones. En ese sentido, las enfermedades más frecuentes que podemos citar en esta categoría son principalmente la diabetes, la hipertensión arterial, el envejecimiento prematuro, entre otros. Por otro lado, los problemas de tipo psico-inmunes desarrollados a causa del estrés pueden ser los siguientes: la enfermedad autoinmune denominada Lupus, problemas a nivel de la piel como ser soriasis o el desarrollo de algún tipo de dermatitis, este tipo de problemas psi-inmunes y autoinmunes, llegan a ser desarrollados por el organismo de los seres humanos como respuesta a los altos niveles de estrés que presenta el individuo, es una forma de alerta que nuestro organismo presenta, para dar a conocer que hay un problema al interior de nosotros. Muchas personas desarrollan algún tipo de dermatitis cuando se encuentran expuestos a altos niveles de estrés, como ser la presencia de seborreas, rosácea o algún tipo de alopecia, si bien existen



muchos otros tipos de dermatitis que se pueden dar a causa del estrés, estas llegan a ser las más comunes, donde las personas ven afectado su organismo, pero no son conscientes de que la causa principal llegaría a ser el estrés.

#### **2.2.2.2.SÍNTOMAS PSÍQUICOS**

Al interior de las personas, las expresiones del estrés pueden darse de múltiples maneras tanto manera física como también psicológica, las mismas pueden llegar completamente observables o percibidas por las personas que nos rodean o por lo contrario ser completamente internas, donde las personas no pueden percatarse de los signos ya que pueden estar en nuestra mente o en nuestras formas de relacionarse con nuestro entorno físico y social, de esta manera muchas personas no pueden llegar a identificar las mismas. Ahora bien, anteriormente pudimos ver, las múltiples formas de cómo las personas podemos experimentar la presencia de altos niveles de estrés al interior como también en exterior de nuestro organismo, ya que los mismos pueden ser o no percibidos por las personas como el caso del acné severo o como llevar siempre las manos frías. De igual manera, los problemas presentados al interior de nuestro organismo pueden ser identificados por el personal de salud o quizá por nosotros mismo al presentar molestias o dolores en nuestro organismo. Sin embargo, dentro de esta sub división estudiaremos los síntomas psíquicos que las personas presentan al encontrarse experimentando altos niveles de estrés no favorables, debido a los mismos son igualmente de vital importancia ya que, al igual que los síntomas físicos, los síntomas psíquicos pueden generar malestares en la persona ya sea a nivel mental, emocional, social y comportamental, ya que tanto los síntomas físicos como los síntomas psíquicos se encuentran estrechamente relacionados, es por lo mismo que es de vital importancia llevar a cabo el estudio de los mismos de manera conjunta y completamente interrelacionada.

En relación a los síntomas psíquicos como ya lo mencionamos anteriormente los mismos se pueden presentar en la persona cuando experimente niveles de estrés negativos y a través de múltiples formas es en ese sentido que (Leal, 2006) considera que las personas pueden mostrar o presentar síntomas psíquicos como una forma respuesta a las situaciones de estrés que son experimentados, en ese sentido, entre los síntomas más

comunes se encuentran la irritabilidad, los problemas de concentración, cansancio excesivo, se pueden presentar los problemas de sueño, preocupación, tristeza y tensión. Es de esta manera que, al presentar síntomas psíquicos, los mismos pueden influir o favorecer a la presencia de síntomas físicos, como ser la pérdida de apetito o auto del mismo al presentar un estado de preocupación constante, sucede lo mismo con el sueño, este puede aumentar las horas de sueño o por el contrario reducir o perderlo. El aumento de tensión o presentar cansancio excesivo, no solo le puede generar a la persona problemas en su organismo si no que los mismos también llegarían a repercutir en sus relaciones sociales como también dentro de sus fuentes laborales y sobre todo en su rendimiento dentro del mismo. Por su parte (Cardozo, 2016) categoriza diferentes formas de expresión de los síntomas psíquicos al estrés, las mismas categorías presentan tanto, síntomas a nivel emocional, social, mentales e incluso a nivel valórico.

Cada una de estas categorías presentan diferentes síntomas o expresiones que las personas pueden presentar al encontrarse experimentando altos niveles de estrés. En ese sentido, la categorización que se realizó fue de la siguiente manera: A nivel emocional encontraremos tres categorías que a la misma vez se encuentran relacionadas con otras como ser el cognitivo, fisiológico y el motor.

<b>EMOCIONAL Y COGNITIVO</b>	
• Temor	• Indecisión
• Miedo	• Pérdida de autoestima
• Inseguridad	• Pensamientos negativos
• Dificultades para pensar	• Culpa
• Pérdida de memoria	• Mal humor
• Ansiedad	• Nerviosismo
• Ira	• Odio- animosidad- resentimiento
• Irritabilidad	• Cambio cíclico de humor
• Tristeza	• Aumento de la reactividad
• Apatía	• Fatiga

(Fuente Cardozo 2016, p. 84)

<b>EMOCIONAL FISIOLÓGICA</b>	
• Sudoración	• Sequedad de la boca
• Tensión muscular	• Mareos
• Palpitaciones	• Nauseas
• Risa nerviosa	• Aumento o disminución de la presión arterial
• Dolor de boca del estomago	• Escalofríos

<b>EMOCIONAL A NIVEL MOTOR U OBSERVABLE</b>	
• Evitación o temor	• Desesperación
• Conductas adictivas	• Intranquilidad motora- movimientos repetitivos
• Llanto	• Acatisia- movimiento angustioso sin fin concreto
• Inhibición- parálisis	

(Fuente Cardozo 2016, p. 84)

<b>MENTALES</b>	
• Propensión a errores y accidentes	• Hostilidad
• Pensamiento irreflexivo	• Antagonismo
• Excitabilidad - reactividad	• Bloqueo para resolver problemas
• Trastorno de la memoria	• Dificultad para concentrarse
• Bloqueo mental	• Desorganización de las funciones mentales superiores
• Afectación del habla	

De igual manera, se hace la división de los síntomas psíquicos o psicológicos a nivel mental, social y a nivel valórico, de la misma manera en que los de tipo emocional presentaban diferentes formas de expresiones o síntomas, las mencionadas anteriormente igualmente presentan sus propias expresiones.

<b>SOCIAL</b>	
• Problemas y ausentismo laboral	• Bajo desarrollo personal
• Competitividad exagerada	• Propensión a conductas antisociales
• Insatisfacción	• Ansiedad excesiva
• Accidentes	• Pobre inclusión organizacional
• Aislamiento social	• Expectativas y exigencias exageradas
• Desacuerdos familiares	• Agresiones físicas y conductas antagónicas

<b>VALÓRICOS</b>	
• Incapacidad para decidir	• Desprecio por la vida
• Incapacidad para ser asertivo	• Daño a la salud
• Trastornos en el juicio valorativo	• Actitudes rígidas
• Dificultad para valorar un contexto	• Disminución del apoyo familiar
• Falta de sentido vital	• Ausencia del apoyo vital
• Incapacidad para separar lo importante de lo urgente	• Comportamiento socialmente irresponsable
• Incapacidad de autocrítica	• Pérdida de autoconfianza

(Fuente Cardozo 2016, p. 84)

Como lo hemos ido mencionando a lo largo del presente documento los síntomas del estrés se encuentran estrechamente relacionado de maneras diferentes, es por lo mismo que los síntomas o expresiones físicas se encuentran estrechamente relacionadas con los síntomas o expresiones psíquicas, así como las primeras pueden influir significativa en las segundas, las segunda de la misma manera pueden influir sobre las primeras, es decir, que los síntomas psíquicos pueden influir sobre los síntomas físicos y a la misma vez, los

síntomas físicos pueden influir en las expresiones psíquicas, en ese sentido es importante siempre realizar un estudio de ambos de manera conjunta y no así de manera separada.

Por último, es importante comprender que como en algún momento lo mencionamos cada persona es completamente diferente y es por lo mismo que no podemos darnos la libertad de mencionar los síntomas de manera irresponsable sin antes comprender que al ser cada persona diferente, de la misma manera puede presentar diferentes de estos síntomas, como también presentar síntomas que no fueron mencionados dentro de los cuadros, de igual manera es importante mencionar que no todas las personas responden a las situaciones presentadas por el contexto de manera similar, por el contrario cada persona presenta reacciones diferentes y diversas por lo que una situación presentada a una persona puede resultar estresante como también ser lo contrario, esto dependerá en gran medida en las características de las personas. (Leal, 2006) afirma que los acontecimientos estresantes no solo son sucesos negativos, como tener problemas de pareja o laborales, sino que también los sucesos positivos, como una boda, comprar una casa o tener un hijo pueden resultar estresantes a muchas personas. No obstante, lo que resulta estresante para una persona puede no serlo para otra. Por ejemplo, algunas personas disfrutan hablando en público mientras que otras se sienten tremendamente ansiosas. Algunas personas están encantadas de ayudar a amigos o familiares a solucionar sus problemas, mientras que otras lo encuentran tremendamente estresante. Hay quien ve los cambios como algo emocionante, mientras que otros los viven con miedo y ansiedad. En ese sentido, es de vital importancia comprender que todas las personas somos completamente diferentes y reaccionamos y respondemos de maneras diferentes a las infinitas situaciones que se nos presenta a lo largo de nuestras vidas, de igual manera es sumamente importante tomar conciencia y hacernos completamente conscientes de encontrarnos estresados de lo contrario nos encontraremos presentando diferentes problemas tanto en nuestro organismo como también en nuestros pensamientos, emociones y conductas nos dicen sobre cómo se encuentra nuestra salud física y psíquica ya que al negarnos a las posibilidades de estar experimentando algunos niveles de estrés continuaremos presentando diferentes tipos de problemas ya sea físicos, personales y

sociales, porque no debemos olvidar que estos tres puntos siempre se encuentran estrechamente relacionados.

### **2.2.3. TIPOS DE ESTRÉS**

Entre los tipos de estrés, se puede categorizar desde dos puntos de vista, el primero desde el enfoque de cómo el ser humano afronta el mismo (Eustrès o distrès), como también desde su gravedad en base a los niveles desadaptativos experimentados por las personas (estrés agudo y el estrés crónico).

Asimismo, partiendo desde el primer punto de vista (Cebrian & Gonzàles, 2019) considera que todas las personas debemos algún momento en nuestra vida experimentar estrés, ya que el mismo es fundamental para la vida del ser humano, ya que él mismo nos permite adaptarnos a las diferentes situaciones que se nos presenta en nuestra vida. El estrés nos lleva a una acción, para actuar, para ver una forma de responder al entorno o circunstancias que se nos presentan. Pero ¿Cuándo el mismo se vuelve un problema? El estrés se vuelve un problema cuando este sobre esfuerzo es constante, es justo en ese momento cuando nos encontramos hablando de un tipo de estrés negativo o también denominado distrès. Como ya se mencionó, el estrés es un sentimiento que todas las personas sentimos en nuestras vidas, el mismo es fundamental en nuestras vidas porque nos permite experimentar y afrontar las situaciones que se nos presenta día a día,

#### **2.2.3.1.EUSTRÉS**

Como ya mencionamos anteriormente todos los seres vivos experimentamos algún nivel de estrés en la vida, y de la misma manera sucede en las personas, las personas de igual manera debemos experimentar estrés ya que él mismo nos permite adaptarnos a las cosas nuevas que se nos presenta en la vida o en diferentes eventos que día a día experimentamos, por lo tanto sin estrés en nuestras vida, sería completamente imposible para el ser humano adaptarse a su contexto como también disfrutar de la vida y sentirnos vivos y enérgicos, por otro lado Calderón (como se citó en Bautista, 2019) considera que el Eustrés no solo incrementa la vitalidad, salud y energía, sino que también favorece a que las personas tomen decisiones que le permitirán llevar adelante iniciativas sobre su

desarrollo, como ser humano, permitiendo la toma de conciencia en el individuo de ser una persona capaz de sentir la vida como una experiencia única y valiosa. En ese sentido, experimentar niveles de estrés en nuestras vidas es de vital importancia, porque nos permite dar respuestas afirmativas, eficaces, correctas y controladas a la situación de nuestro contexto, así tendremos mayor adaptación al mismo, este proceso es denominado Eustrès.

Ahora bien, a lo largo de nuestras vidas vamos experimentando una infinidad de eventos que generan en nosotros un tipo de estrés positivo o Eustrès, eventos como tener un hijo, una boda o un ascenso en el trabajo llegan a generar en nosotros este tipo de estrés positivo o productivo ya que los mismos hacen que dentro de nuestro organismo se libere altos niveles de la hormona de felicidad “Dopamina”, de la misma manera se menciona en el video ofrecido por (Psicoactiva, 2018) “ El eustrès también conocido como estrés positivo se relaciona con la denominada hormona de la felicidad “Dopamina”, partiendo de la interacción entre el estresor y a experiencia corporal máxima, hace alusión principalmente a la capacidad de afrontamiento de una individuo, es decir todo un conjunto de acciones que permiten una mejora en el rendimiento para realizar una tarea, la misma permite que salgamos de nuestra zona de confort, tomando riesgos que no son de naturaleza peligrosa, para poder llegar a la autorrealización personal” (p.1).

### **2.2.3.2.DISTRÈS**

El distrès es el tipo de estrés considerado negativo o perjudicial, ya que el mismo se encuentra presente en el ser humano en niveles altos que llegarías afectar a la persona, anteriormente pudimos deber una gran cantidad de síntomas y expresiones que se da en las personas al experimentar este tipo de estrés o también denomina Distrès, Según Lazarus y Folkam (como se citó en Bautista, 2019) a nivel físico el estrés negativo llega agotar fisiológicamente al sujeto, por la intensidad y declaración de la tensión, que consume grandes cantidades de energía, el sujeto en el plano físico se ve imposibilitado de afrontar situaciones de exigencia, que demanda movilizar importantes recursos físicos, ya que el estrés negativo lo lleva al agotamiento”(p. 56). En ese sentido, es importante comprender los alcances, limitaciones y problemas que puede presentar una persona

cuando experimenta alto nivel de Distrès o el estrés de tipo perjudicial. Sin embargo, por que se genera los signos y síntomas ante el distrès, y es en este punto donde debemos mencionar o considerar al “cortisol” el cual, es la horma responsable de que las personas experimentes distrès. (Psicoactiva, 2018) afirma:

“Se lo asocia con el “cortisol” hormona encargada del estrés, donde se produce un desequilibrio físico y psicológico, muy conocido por estrés, mientras que el estrés positivo no es conocido muy frecuentemente, se desencadena por una amenaza ya sea interna o externa que implica un nivel de esfuerzo excesivo en casos extremos puede desencadenar sintomatología de un trastorno de ansiedad o depresión, este tipo de estrés es perjudicial para la salud” (p.1)

En ese sentido, es importante tener claro que al ser el cortisol es el responsable de distrès, cuando el mismo se encuentra en nuestro organismo en niveles alto este llega a ser perjudicial en gran medida ya que no llevaría a desarrollar problemas en nuestra salud física y mental, como también es el desencadenante de múltiples enfermedades.

En la actualidad, podemos encontrar una gran parte de población con diferentes enfermedades asociadas a los altos niveles del estrés (Distrès), y es por lo mismo que llama la atención y encienda las alarmas de la sociedad, ya que es momento de preguntarnos ¿Qué está sucediendo en la actualidad para que se generen este fenómeno? Leira (2011) afirma:

Tanto los estilos de vida actuales y el privilegio de la inmediatez, del éxito y de los resultados sobre los procesos, reducción de horas de sueño, dificultades económicas, las exigencias laborales, los fenómenos de desintegración y fragmentación social, como los acontecimientos significativamente negativos como catástrofes, fallecimiento de un ser querido, ruptura de relaciones, desempleo, el anuncio de una enfermedad crónica, etcétera, pueden generar respuestas del sujeto que impliquen una inadecuada adaptación. Cuando estas reacciones se prolongan en el tiempo se produce una sobrecarga en el organismo



que puede desencadenar problemas en la salud, y esto se conoce como distrés”.  
(p.179)

Como pudimos ver a lo largo del presente subtítulo, el estrés de tipo negativo o denominado Distrès es perjudicial para las personas y son múltiples los factores que llevan a la persona a tener niveles elevados de cortisol y experimentar este tipo de estrés, y es en la época en la que nos encontramos una de las razones más fuertes para el mismo, ya que al pasar los años, la sociedad, las personas y las exigencias de nuestro entorno fueron cambiando y se convirtieron más exigentes y más competitivos y es con la llegada de la tecnología que los seres humanos fuimos desarrollando el sentido de la inmediatez que nos obliga a buscar obtener las cosas de manera inmediata, rápida, al instante y en caso de no ser de esta manera vamos generando sentimientos y pensamientos negativos, debido a tener la impresión de estar quedándonos atrás y no ser competitivos al mismo nivel que las otras personas, y es esta nueva manera de vivir que ha ido trayendo consigo múltiples problemas en las personas, las cuales cada vez se sienten más agobiados, cansados y fatigados, hasta el punto de no disfrutar o verle el sentido positivo a la vida.

#### **2.2.4. EL ESTRÉS LABORAL**

En la actualidad las personas vivimos en un entorno característico de la época, donde las mismas presentan ritmos de vida agitados y con muchas sobre exigencias, en ese sentido, vivimos en una época donde la presión en los entornos laborales es cada vez mayor, lo que obliga a las personas a adaptarse a las nuevas exigencias y cambio en entornos laborales. Por su parte, (Cebrian & Gonzàles, 2019) refieren que según una investigación llevada a cabo en España en los últimos años ha demostrado que un 59% de las personas presentaban estrés laboral. Que sabiendo que este porcentaje no puede ser asociados en su totalidad a factores laborales, por el contrario, este se debería a los múltiples factores o estresores con los que la persona interactúa diariamente, entre estos podemos encontrar funciones laborales, descanso no adecuado, dificultades en la familia, los hijos y muchos otros más. Es de esta manera, que en la actualidad vemos una sociedad con altos niveles de estrés laboral, desencadenados no solo dentro de sus fuentes laborales, por el contrario, este llega a ser la consecuencia o el resultado de muchas otras situaciones

estresantes que se le presentan a la persona diariamente. En ese sentido Selva (como se citó en Quispe, 2018) se refiere sobre el estrés laboral de la siguiente manera “Es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o conjuntamente como agentes estresores. Sus consecuencias no se limitan a la esfera profesional, sino que también a la vida personal y familiar del individuo” (p.30). Como pudimos ver el estrés laboral es una de las problemáticas muy actuales que se presenta dentro de cualquier fuente laboral u organización, el mismo se origina por los factores ocupacionales, sin embargo, este puede repercutir en diferentes ámbitos de la persona, no solo en su rendimiento al interior de su fuente laboral, si no puede repercutir en el ámbito social de la misma, en la familia, en su salud ya sea psíquica o física.

Por su parte, La Organización Mundial De La Salud (OMS) no se quedó atrás en relación a estrés laboral, por lo que en los últimos años el mismo llegó a ser considerado como la enfermedad del siglo XX debido a su fuerte presencia en las sociedades y a su nocivo impacto dentro de la salud de las personas, por lo mismo promueve a que se considere y se intervenga sobre este problema dentro del ámbito empresarial, para brindar al trabajador mejores situaciones laborales. Al igual que la OMS, muchos otros países en los últimos años fueron desarrollando políticas e incluyendo este punto dentro de sus legislaciones como es el caso de La República de Colombia en el año 2009, como lo menciona (Osorio & Cárdenas Niño, 2017) “El estrés ha despertado el interés de investigadores del área de la salud, por su consideración como la “enfermedad del siglo veinte”, fenómeno que es vigente en el siglo XXI y considerado importante en la legislación colombiana como enfermedad laboral (República de Colombia, 2009), derivada de trabajos con sobrecarga cuantitativa, trabajo repetitivo, trabajos con efectos psicosociales” (p. 81). Como se pudo observar, el estrés laboral es una de los problemas más comunes y frecuentes dentro del ámbito laboral en la actualidad, es por la misma razón que diferentes organizaciones ha decidido darle la importancia que se merece, buscando disminuir el impacto del mismo, ya que, al parecer con el transcurso de

los años, el mismo va siendo más frecuentes y donde muchas personas van presentando más enfermedades, molestias y malestares característicos de padecer estrés.

Es por lo mismo que, (Cebrian & Gonzàles, 2019) plantean dos formas o estrategias que nos permitan sobre llevar el estrés que muchos de nosotros experimentamos ya sea como consecuencia de las exigencias dentro de nuestra fuente laboral, como también a causa de las múltiples exigencias que tenemos que nuestro entorno. Por tanto, estos autores menciona que la primera estrategia es buscar el sentido de aquello que realizamos en nuestra fuente laboral, comprender o tomar conciencia de lo que realizamos y el motivo por el cual lo hacemos; Segundo es importante realizar una desconexión, de nuestro contexto laboral, por ejemplo que llegando a casa, ponerse el pijama y dejar de mirar el móvil y no llevarse el trabajo a casa, debemos comprender que lo importante es aprender a tener momentos alejados de estrés, el aprender a desconectarse es vital para las personas, y el mismo dependerá de la particularidades de cada persona, en algunos esta desconexión puede ser mediante la realización de diferentes actividades como ser bailar, hacer ejercicio, realizar técnicas de respiración, caminar, moverse, pasar tiempo con nuestros hobbies, que permiten que te desconectarte, desenvolverse y crear hábitos, es importante buscar que cosas te permite desconectarte así que cada uno debemos generar nuestro propio protocolo anti estrés (p.1). Trabajar sobre nuestro propio protocolo anti estrés es verdaderamente importante, ya que el mismo, nos permitirá evita desarrollar el síndrome de indefensión, el cual consiste o se caracteriza por llegar a que la persona experimente esa sensación de que las cosas o emociones que siente ya sobrepasa de su control, es esa sensación que nos hace pensar que sin importar lo que hagamos la situación no va a cambiar nada de aquello que se nos viene encima y debemos tener mucho cuidado con ese síndrome ya que es el que produce u origina la depresión en las personas.

#### **2.2.4.1.CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL**

Como ya se mencionó anteriormente el estrés laboral es aquel tipo de estrés que se presenta dentro del ambiente laboral, el mismo en niveles negativos pueden generar malestares físico o emocional en el trabajador, como también puede influir en el

rendimiento del mismo dentro de su fuente laboral. Sin embargo, es importante comprender las causas del estrés laboral, en ese sentido (Cebrian & Gonzàles, 2019) menciona que hoy en día nos encontramos en un mundo multitarea o llamado también de múltiples tareas donde las personas debemos estar pendientes de múltiples actividades, nos encontramos constantemente con diferentes cosas a la vez como ser el teléfono, el celular, los hijos, la familia, la pareja, la tecnología. De igual manera, en la actualidad pertenecemos a un mundo de inmediatez, donde las cosas las queremos ahora, las queremos ya y si no la logramos nos sentimos mal y tenemos la sensación de que nos estamos quedando atrás, entendiendo así el concepto de competitividad de forma negativa. El estar expuesto a múltiples actividades generan en la persona la sensación de tener la necesidad de estar siempre activo, siempre en alerta y pendiente a todo, a tal punto que el estrés ya no experimentamos como el sentimiento que nos permite adaptaron, si no como algo que debe estar constantemente en nuestro diario vivir, lo cual llega a ser completamente perjudicial en nosotros. Así también, la llegada de la tecnología en la actualidad trajo consigo múltiples beneficios como también problemas, esto dependerá cien por ciento de cómo la persona adopta la misma, ya que si este no es manejado de la manera correcta y siempre con la finalidad de beneficiarnos llega a afectarnos, debido a que es en la actualidad la principal causa de generarse el estrés, como lo menciona (Cebrian & Gonzàles, 2019) “La tecnología es un desencadene de estrés que si no es bien administrado o administrado correctamente avasalla las posibilidades del ser humano” (p. 2).

Al igual que tecnología y otros muchos factores más llegan a causa altos niveles de estrés perjudicial (Distress), en ese sentido, Martínez Selva (cómo se citó en Quispe, 2018) menciona cinco factores o fuentes más comunes del estrés laboral los cuales son:

- **Ambiente de trabajo:** son aquellas condiciones físicas que presenta en el ambiente laboral como el espacio físico, temperatura, luminosidad, estado de aire, mobiliario, maquinarias e instrumentos de trabajo. Estos son los factores más evidentes y visibles que son evaluados para ver los indicadores del grado de

salubridad y grado de peligro dentro de la fuente laboral, y de esta manera darse implementación de medidas preventivas.

- **Carga laboral:** dentro de esta categoría de factores de estrés laboral podemos encontrar la distribución temporal del trabajo, duración del mismo, duración a lo largo del día, el trabajo nocturno o por turnos y la velocidad en la cual se completa, estos son los factores importantes que se deben tomar en cuenta al momento de evaluar las causas del estrés laboral.
- **Inseguridad laboral:** podemos mencionar que, ante la presencia actual de una competitividad excesiva y la inseguridad en los puestos laborales, se ha ido generando actitudes de parte de los trabajadores que los orillan a dejar de lado actividades gratificantes o de dispersión para enfocarse a las exigencias de sus fuentes laborales, así pues, la persona deja de lado actividades con su familia, deja de lado actividades de dispersión como ser practicar un deporte, salir con sus amigos, entre otras cosas más. Lo mencionado anteriormente genera en la persona la dificultad de mantener una estabilidad entre ámbito familiar, social y el laboral, por ende, esta dificultad genera que el trabajador desarrolle niveles significativos de estrés laboral.
- **Nivel ocupacional:** dentro de una fuente laboral cada individuo desarrolla una determinada labor o función, sin embargo, si el mismo no se encuentra bien establecido y el trabajador no sabe con exactitud sobre sus funciones, labores que debe cumplir y no se tiene claro lo que se espera de él, va generar nivel de estrés laboral en el trabajador, ya que el mismo no cuenta con la información básica sobre su función dentro de la organización.
- **Relaciones sociales:** Dentro de esta categoría, encontraremos diferentes factores importantes como la comunicación, el aislamiento social, la ausencia de apoyo social, presión de parte de los jefes para con sus trabajadores y el acoso laboral. Esta categoría es considerada una de las más importantes, ya que las relaciones sociales o el apoyo social que el trabajador tiene dentro de su fuente laboral le permitirán desarrollar recursos de adaptación para las situaciones estresantes, esto

se dará a partir de la generación de lazos emocionales entre los trabajadores, que le permitirá a la persona tener habilidades de afrontamiento al estrés.

#### **2.2.4.2. ETAPAS DEL ESTRÉS LABORAL**

El estrés laboral presenta diferentes etapas, (Bautista, 2019) identifica claramente cuatro etapas en las que se van desarrollando el estrés laboral, las mismas van desde la fase inicial que se caracteriza porque el trabajador identifica los estímulos estresores para percibirlos como amenazas, hasta la etapa más alta que es la del agotamiento defensivo que se encuentra estrechamente relacionada con el síndrome de Burnout. A continuación, desarrollaremos estas cuatro etapas mencionadas anteriormente:

- **Etapa de estrés:** Esta etapa se presenta en el individuo cuando el mismo está frente a un peligro o estresor, donde se da una reacción de alerta y disminuye la resistencia al estrés más de lo normal. Sin embargo, todas las reacciones que presenta el organismo le permiten al individuo afrontar tareas o esfuerzos.
- **Etapa de resistencia:** Según Rodríguez (como se citó en Bautista, 2019) Cuando la persona se encuentra expuesto a factores estresantes de manera continua que es muy común dentro de la vida laboral, el organismo no cuenta con el tiempo necesario para poder recuperarse y se mantiene respondiendo a las situaciones de manera constante para intentar superar y adaptarse a las mismas, en ese sentido desaparecen los síntomas en esta etapa.
- **Etapa de agotamiento:** En esta que es la tercera etapa la persona ya presenta respuestas crónicas como ser preocupación intensa, tensión, ansiedad y fatiga.
- **Etapa de agotamiento defensivo:** Forbes (como se citó en Bautista, 2019) afirma que, en esta última fase se pueden apreciar cambios en la conducta del trabajador, como ser que muestra con mayor cinismo, y otras con carácter nocivo.

### **2.3. RENDIMIENTO LABORAL - PROFESIONAL**

#### **2.3.1. TEORÍAS SOBRE EL RENDIMIENTO LABORAL**

Cuando buscamos teorías que plantean el rendimiento laboral, podemos encontrar varios autores como teorías, que plantean desde sus propias perspectivas que es el rendimiento laboral o a que denominamos rendimiento laboral. Mazariegos (como se citó

en Terán, 2017) define el rendimiento laboral como aquel proceso por el cual se puede ver cuán exitosa fue una organización en base al logro de sus actividades y objetivos personales. De igual manera mencionan que las compañías actuales que son menos jerárquicas y se encuentran más orientadas al servicio necesitan mayor información, por lo mismo, reconocen tres tipos de conductas que componen el rendimiento laboral, las cuales son:

- **Desempeño de tareas:** esta hace referencia a las tareas y obligaciones que permiten llevar a cabo las tareas administrativas.
- **Civismo:** esta hace referencia a todas las acciones dentro de una organización que van a contribuir al desarrollo de su ambiente psicológico. Estas acciones podrían ser el brindar ayuda, el trato respetuoso, realizar sugerencias de tipo constructivas que favorezcan al lugar de trabajo.
- **Falta de productividad:** en esta parte encontramos también acciones que son dañinas para una organización como lo son los daños a la propiedad, robos, faltas o ausencias frecuentes y presencia de comportamientos agresivos entre trabajadores.

Por su parte, partiendo por las tendencias de tipificación Andrew Gonzi (1996) considera que las competencias laborales llegan a dividirse en tres enfoques fundamentalmente, los mismo son:

- **Enfoque de tareas desempeñadas:** este enfoque es aplicado a situaciones donde las tareas a ser desempeñadas son guiadas por un trabajo establecido en una lista de tareas explicadas y establecidas de manera muy clara.
- **Enfoque de atributos personales:** este enfoque se encuentra basado o guiado a considerar los atributos personales del trabajador o del individuo, en ese sentido principalmente se enfoca en las cosas que la persona puede realizar, las que sabe realizar y las que tiene la voluntad de realizar.
- **Enfoque integrado:** este tercer enfoque es una mezcla o el resultado de la unión del enfoque de tareas desempeñadas y el enfoque de atributos personales. Dentro

de este enfoque encontramos que el mismo se encuentra principalmente orientado a las competencias personales del trabajador o individuo, ya que realiza la evaluación y certificación de sus competencias.

Por otro lado, también al hacer una revisión a las diferentes teorías sobre el rendimiento laboral, debemos considerar una, que viene desde los inicios de la psicología organizacional. En ese sentido, quizá en algún momento hayamos escuchado sobre “El modelo Campbell”. Dentro de este, Campbell ( como se citó en Costales, 2009) desde un enfoque individualista, tanto el autor cómo sus colaboradores realizan sus investigaciones sobre el rendimiento laboral considerando que tanto el rendimiento como la conducta laboral son sinónimos que llegan a influir únicamente en las acciones como también en el comportamiento que son, verdaderamente relevante al interior de una organización, donde las mismas pueden llegar a ser evaluadas, en base a las habilidad de cada uno de sus individuos. En ese sentido, Campbell como sus colaboradores consideran que el rendimiento no es una unidad conceptual aislada, sino todo lo contrario.

Por otro lado, también encontramos muchas otras teorías que hacen referencia al rendimiento laboral como, por su parte Moreno considera que el desempeño o rendimiento individual primeramente es de tipo conductual, ya que, al ser conductual, podemos comprender que toda conducta es evidenciable dentro de las actividades y funciones que las personas desarrollan dentro de sus fuentes laborales o trabajos. Entonces estas actividades y funciones pueden ser observadas, descritas y verificadas, es por lo mismo que son de tipo conductual. Por otro lado, si bien el desempeño individual es conductual, de la misma manera es multidimensional, ya que existen una infinidad de variables que influyen sobre la misma, en ese sentido es estudiada como el conjunto de factores determinantes ya sean indirectos o directos o conductas laborales relevantes para la organización en la mayoría de los contextos (Costales, 2009).

De la misma manera el desempeño personal también es de tipo episódico y evaluables. Es episódico ya que estos autores parten por la firme idea que no se debe



considerar al rendimiento como una constante que se da dentro de las ocho horas de trabajo, donde se establecen el logro de objetivo y estándares planteados por la organización. De igual manera, se considera evaluable, ya que el mismo puede ser valorado ya sea como positivo o negativo, en la medida en que en que sea para la efectividad de la organización (Borman, Motowidlo y Schmit, 1997). En síntesis, podemos decir que a lo largo de historia se han ido presentado y originando diferentes teorías sobre el rendimiento laboral, hoy en día encontramos tanto teorías que se fueron dando en los inicios de la psicología organización como también teorías contemporáneas, cada una desde diferentes enfoques y con diferentes planteamientos, sin embargo, algo que se puede observar es que en muchas de las teorías todas parten por considerar dentro del rendimiento laboral las cualidades personales del trabajador o miembro de la una organización, por lo tanto, llegaríamos a decir que son las cualidades individuales y grupales de las personas las que llegaron a influir en el rendimiento laboral de los individuos al interior de una organización. Así también, debemos considerar que el rendimiento laboral o desempeño individual, llegara a presentar por lo general cuatro características fundamentales, la primera considera que el rendimiento o desempeño laboral sea individual o grupal es de tipo conductual ya que puede ser observable y verificable, es episódico, es evaluable ya que la misma puede ser evaluado como bueno, malo, deficiente, máximo o mínimo y de muchas otras formas más. Finalmente podemos decir que es multidimensional, ya que en el mismo influyen una infinidad de factores y variables.

### **2.3.2. CONCEPTO SOBRE RENDIMIENTO LABORAL**

Antes de presentar o plantear un concepto del rendimiento laboral es importante realizar una búsqueda de las definiciones planteados por otros autores y en base a la información que los mismos nos aportan, podremos para llegar a presentar una definición o concepto claro. Chiavenato (como se citó en Terán, 2017) define el rendimiento laboral de la siguiente manera: “Es el comportamiento del trabajador en búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”. Por otro lado, para Motowidlo (como se citó en Díaz, 2010) lo considera como que el valor total que la

empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un período de tiempo determinado. Es el valor, que puede ser positivo o negativo, en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficacia de su organización.

Para (Teran, 2017) el rendimiento laboral es entendido como por la relación existente entre los resultados obtenidos y el tiempo utilizado en obtenerlos, así cuando menor sea el tiempo para obtener los resultados deseados más productivo es el sistema al interior de la organización.

Hemos podido ir viendo diferentes conceptos y definiciones sobre el rendimiento laboral, algunos enfocados desde el trabajador y sus comportamiento, otros desde la perspectiva de la empresa u organización partiendo por considerar el valor de la empresa u organización en base al buen o mal rendimiento de sus trabajadores y finalmente desde un punto de vista técnico desde la tecnología, que considera al rendimiento laboral como una relación entre los resultados obtenido y el tiempo invertido para el mismo. En síntesis, cuando hacemos referencia al rendimiento laboral, tomando un aporte de cada una de las definiciones planteadas por los autores mencionados y citados anteriormente, podemos decir que el rendimiento laboral “Es la funcionalidad de una empresa u organización que depende del comportamiento de sus integrantes (trabajadores) al momento de la obtención de las metas y objetivos planteados en un tiempo determinado”.

### **2.3.3. FACTORES PSICOSOCIALES QUE INFLUYEN EN EL RENDIMIENTO LABORAL**

Al ser el hombre un ser biopsicosocial y multidimensional se encuentra en estrecha relación con su contexto, tiene diferencias y características particulares. En ese sentido, existen muchos factores que influyen y repercuten dentro de diferentes áreas de la persona, así también, dentro del rendimiento laboral. (Teran, 2017) hace referencia a tres tipos de factores psicosociales que son importantes y relevantes, ya que los mismos llegan a influir dentro del rendimiento laboral en ese sentido los factores que la misma menciona son los siguientes:

- **Factores técnicos:** en los cuales encontramos la maquinaria, equipos e insumos con los que se cuenta dentro de la fuente laboral que permiten y facilitan la función del empleado.
- **Factores de la organización del trabajo:** donde hacemos énfasis a cómo se realiza la divisiones o distribución de funciones, manejo de la comunicación interna, cómo se desarrolla el liderazgo, que características presenta el sistema de compensación y la aplicación de incentivos
- **Los factores de la persona:** en esta categoría tomaremos en cuenta la conciencia del rol, las competencias, actitudes, de igual manera las aptitudes y la personalidad de los trabajadores.

Además, (Teran, 2017) menciona de la misma manera que las empresas también deben considerar otros factores que se encuentran relacionados a la atención hacia de los trabajadores que en este caso llegaron a ser: La satisfacción del trabajador y los factores motivacionales de los individuos al interior de una organización.

### **2.3.3.1.SATISFACCIÓN LABORAL EN EL TRABAJADOR**

La satisfacción laboral primeramente según (Rodriguez T. , 2020) se encuentra estrechamente relacionado con el desempeño de la persona y el compromiso que el mismo tiene dentro de una organización o dentro de la organización a la pertenece. Ahora bien, dentro de la satisfacción del trabajador en sus fuentes laborales podemos encontrar diferentes características y cualidades en el mismo. en ese sentido diremos que las personas que se encuentran satisfechas con su fuente laboral presentaran las siguientes características:

- Las personas satisfechas con su trabajo tienden a tener mayor compromiso con la organización y a quedarse más tiempo en la organización.
- Las personas satisfechas laboralmente tienden a desarrollar un comportamiento pro social, el cual se caracteriza por lo siguiente: el trabajador realiza más cosas o actividades de las que se espera de él, es el mejor embajador de su organización, tiende a tener a los clientes más satisfechos, es leal con la organización en tiempo

difíciles los que permanezca dentro de la organización hasta en los momentos de crisis, y siempre se encuentra abierto a las cosas nuevas y a los cambios.

Por el contrario, una persona con insatisfacción laboral desarrollará conductas completamente diferentes a la ya mencionadas, en ese sentido las conductas que presentan son las siguientes:

- Desarrolla conductas no productivas y contraproducentes, que, en vez de favorecer a la organización, termina afectando negativamente a la misma. Estas conductas son por ejemplo divulgación de chismes, robos al interior de la organización, sabotajes, acoso y desperdicio de los recursos de la organización.
- Desarrollo de conductas de abandono, se ha visto que, en muchos casos, cuando la persona presenta insatisfacción laboral puede desarrollar conductas de abandono, los cuales son expresados en: deseos de renunciar constantemente, abandono del trabajo, ya sea no ir a trabajar frecuentemente, llegar tarde o también desarrollar actividades en horas de trabajo que no tengan relación con sus funciones dentro de la organización.

Por otro lado, (Rodriguez T. , 2020) también menciona algunos factores que llegaron a influir en la satisfacción laboral, los cuales deben ser considerados al interior de una organización, antes debemos comprender que por lo general, la satisfacción laboral se encuentra estrechamente relacionado con los valores de las personas, en ese sentido cuando una organización le ofrece a la persona o al trabajador lo que para él es importante el mismo se encontrará completamente satisfecho. En ese sentido los factores que influyen en la satisfacción laboral serán:

- La compensación, en base a si esta es buena, es segura y cubre las necesidades del individuo.
- Compensación, las cuales se ven si son justas, si son posibles de obtener y si son frecuentes.

- Supervisión, esta se encuentra relacionado con la buena relación entre los trabajadores y el jefe o la autoridad, si los canales de comunicación son de tipo horizontales o si recibe retroalimentación frecuentemente.
- Los compañeros de trabajo, el ser humano al ser un ser social se ve completamente influencia por sus relaciones sociales, en ese sentido el tipo de relación con sus compañeros de trabajo al interior de la organización será un factor importante para la satisfacción laboral.
- Desarrollo de sus habilidades y destrezas, se ha visto que si al interior de una organización los trabajadores se sienten libre de poder desarrollar y explorar sus habilidades y destrezas tienden a desarrollar mayor nivel de satisfacción laboral.
- Por otro lado, el ambiente también juega un papel importante dentro del desarrollo de la satisfacción laboral, ya que si los ambientes son cómodos y seguros facilitarán el desarrollo de la organización.

### **2.3.3.2.MOTIVACIÓN**

Dentro de los factores motivacionales que influyen en el rendimiento laboral encontramos una gran variedad de los mismos. Sin embargo, es importante hablar primeramente sobre la motivación. En ese sentido, encontramos dos tipos de motivación en las personas, por un lado, está la motivación intrínseca y por el otro la motivación extrínseca. La motivación intrínseca se caracteriza por darse origen al interior de la persona, es decir este tipo motivación se genera en la persona en sí misma, algunos ejemplos de este tipo de motivación son: la responsabilidad, la autorrealización, en sentimiento de progreso y el auto reconocimiento. Por otro lado, tenemos la motivación extrínseca, la cual se caracteriza por que la motivación viene de factores externos al individuo o a uno mismo, algunos ejemplos de este son el percibir un salario, algún tipo de incentivos y las relaciones interpersonales que tiene cada persona. Ambos tipos de motivación son sumamente importantes.

(Integra, 2017) afirma que existen muchos factores que influyen en la motivación de los individuos, entre los factores más comunes podemos encontrar los siguientes:

- El clima dentro del trabajo.
- Los servicios y beneficios que la organización propone para el trabajador.
- Las condiciones del trabajo, este se encuentra relacionado con espacios físicos e inmobiliarios que influyen en el desempeño de las labores y en el estado físico del individuo.
- Ambientes laborales positivos, dentro de este encontramos las relaciones tanto con los pares, como con los superiores de la organización, donde se trabaja o desarrolla las funciones bajo mutuo acuerdo y principios de igualdad.
- Los beneficios de la empresa a nivel personal, este se encuentra estrechamente relacionados con los programas donde se le ofrece al trabajador jornadas laborales flexibles, planes financieros, comedores, atención médica y seguros de vida.
- Planteamientos de metas y objetivos tanto a corto y largo plazo dentro de la empresa por parte de los propios trabajadores.

#### **2.3.3.3.AUTOESTIMA**

Dentro de los factores psicosociales del rendimiento laboral podemos encontrar también la autoestima con la que cuentan los trabajadores. En ese sentido debemos considerar que el desarrollo del autoestima del trabajador es verdaderamente importante ya que el mismo tendrá sus repercusiones en la satisfacción del trabajador y por ende en el rendimiento o desempeño de la persona, por lo tanto es de vital importancia desarrollar y potenciar el mismo, sin embargo, la autoestima por lo general no se puede mejorar en el trabajador mediante recursos económicos como puede ser el auto de salario percibido, la entrega de bonos o vales, por el contrario el autoestima es uno de los factores que se encuentran dentro de la categoría denominada “extraeconómicas”. Chiavenato (2007) “Los premios extraeconómicos, como el orgullo, la autoestima, el reconocimiento, la seguridad en el empleo, también afectan profundamente la satisfacción que se deriva del sistema de remuneración” (p.283). Por otro lado, el ser humano al ser un ser social presenta necesidades de aprecio por parte de los otros

Estas son las necesidades relacionadas con la manera en que la persona se ve y valora, es decir, con la autovaloración y la autoestima. Comprende la autoestima,

la confianza en sí mismo, la necesidad de aprobación y reconocimiento social, el estatus, el prestigio, la reputación y el orgullo personal. La satisfacción de estas necesidades conduce a un sentimiento de confianza en sí mismo, de valor, fuerza, prestigio, poder, capacidad y utilidad. Su frustración puede producir sentimientos de inferioridad, debilidad, dependencia y desamparo, los que a su vez pueden llevar al desánimo o actividades compensatorias (Chiavenato, p .51).

Por lo tanto, es verdaderamente importante buscar siempre que el trabajador desarrolle y fortalezca su autoestima, dándole las herramientas necesarias para el mismo, fomentando y apoyando continuamente a su desarrollo y crecimiento personal, dentro de la organización dándole siempre las posibilidades de prepararse más, sentirse completamente orgulloso con su función, haciéndolo sentir completamente seguro, aceptado, admirado y valorado.

#### **2.3.3.4.DESARROLLO DEL TRABAJO EN EQUIPO**

Para poder comprender el término trabajo en equipo, debemos primeramente comprender que el ser humano tiene como naturaleza ser un ser social, es decir que a lo largo de la historia se ha visto cómo, el ser humano busca siempre ser parte de diferentes grupos, en ese sentido, es de la misma manera en que el trabajador busca ser parte de un grupo dentro de su fuente laboral, Toro (2015) “Cabe mencionar que donde nace la necesidad de trabajar en equipo, el ser humano es por naturaleza un ser gregario, lo que significa que permanentemente está buscando grupos con los cuales referenciarse por diferentes motivos, sean familiares, religiosos, políticos y por empatía académica o de otro tipo”(p. 6). Por tanto, al pertenecer o ser parte de diferentes grupos, llega a generar el sentimiento de pertenencia y compromiso con el grupo y sobre todo con los objetivos establecidos por el mismo, sin embargo, no se puede guiar la formación de grupos ya que en este proceso llegan a interferir diferentes circunstancias. Para Chiavenato (2015):

La formación de grupos espontáneos es importante para las relaciones entre las personas. Las relaciones interpersonales se basan en la confianza mutua entre las personas y no en esquemas formales (como descripciones de puestos, relaciones formales previstas en el organigrama, etc.). El sistema estimula la participación y

el compromiso grupal de manera que las personas se sientan responsables de lo que deciden y de lo que hacen en todos los niveles organizacionales. (p.108)

En ese sentido, al asumir mayor responsabilidad y compromiso, el trabajador busca que su desempeño y su rendimiento sea de la mejor manera y es de esta manera que aporta para conseguir y llegar a las metas u objetivos que tiene el grupo al que pertenece. Es por la gran importancia que tiene el trabajo en equipo dentro del ámbito organizacional que en los últimos años se consideró el mismo dentro de la planificación e intervención dentro de las fuentes laborales. Es la misma manera, que para Chiavenato (2007):

“El trabajo en equipo esta denominado como un modelo de gestión que permite evidenciar resultados de una manera eficaz y eficiente, si es un equipo funcional se convierte en un patrón a imitar, estará finamente ligado a un positivo liderazgo, del contrario nos encontramos ante un grupo de trabaja en él que se cumplan resultados, pero a largo plazo” (p. 6).

Por tanto, es importante darle al trabajo en equipo la importancia que se merece, ya que como se mencionó anteriormente, este es uno de los factores determinantes o de gran influencia dentro del rendimiento o desempeño laboral, y es de gran aporte para a la obtención de las metas u objetivos que la organización tiene, en tanto es importante trabajar sobre el mismo, si buscamos llegar a nuestros objetivos planteados a corto o largo plazo.



# **CAPÍTULO III**

## **MARCO INSTITUCIONAL**

## **ESCUELA SUPERIOR DE FORMACIÓN DE MAESTROS “VILLA AROMA”**

### **3.1. UBICACIÓN**

La escuela superior de formación de maestros “Villa Aroma” se encuentra ubicada a tres horas de la sede central de la ciudad de La Paz, la misma corresponde a la comunidad de Lahuachaca que es parte de la provincia Aroma del departamento de La Paz. La dirección exacta en la que se encuentra ubicada la Escuela superior de formación de Maestros “villa Aroma es en la Av. Del maestro.

### **3.2. RESEÑA HISTÓRICA**

Históricamente según se manifiesta en las actas sobre la breve historia de la Escuela superior de formación de maestros “villa aroma”, manifiesta que la formación de maestras y maestros para el área rural primeramente era abarcada por las escuelas normales de Warisata y Bautista Saavedra, donde las mismas realizaban la formación de nuevos maestros en base a los diferentes modelos educativos que fueron aplicados dentro del territorio boliviano por los gobiernos en turno. En ese sentido se tuvo como experiencia la aplicación del modelo Ayllu de Warisata y la Reforma Educativa aplicada por los últimos gobiernos. Partiendo por las muchas necesidades y demandas justas por parte de las instituciones de la comunidad de Lahuachaca y Pujravi; en ese sentido la Escuela Superior de formación de Maestros “Villa Aroma” viene funcionando desde el 24 de Agosto del 2004 si tener documento de autorización, sin embargo, es a través de las gestiones realizadas por las autoridades correspondientes ante el gobierno central de aquella gestión, que se promulga la ley No 3301 el 15 de diciembre de 2005 la cual dará la autorización correspondiente del funcionamiento del Instituto normal superior “Villa Aroma” con sede en la comunidad de Lahuachaca-Pujravi, perteneciente al municipio de Sica Sica provincia aroma del departamento de La paz.

Si bien el Instituto normal de formación profesional tiene como áreas de influencia seis provincias del altiplano, como también del valle y región sub tropical, como los son: Provincia Aroma, Gualberto Villarroel, José Manuel Pando, Pacajes, Inquisivi y Loayza, acoge en sus diferentes áreas a estudiantes que provienen de las diferentes provincias del departamento de La paz y Oruro. Desde su fundación el Instituto normal Superior “villa

Aroma” formó profesionales a nivel técnico superior en áreas como Biología- Química, Matemáticas, educación inicial y lenguaje y literatura.

Posteriormente bajo el decreto supremo No 0156 del 6 de junio del 2009 se crea el sistema plurinacional de Maestros, lo cual lleva a convertir al instituto en lo que hoy conocemos como Escuela Superior de formación de Maestro “Villa aroma” encargada de la formación inicial de futuros maestros a nivel licenciatura a partir de la convocatoria pública Gestión 2010 donde ofrece la formación en las siguientes especialidades: Educación inicial en familia comunitaria, Matemáticas, comunicación y lenguajes(Castellano y Extranjera), ciencias naturales(Biología -Geografía) y ciencias sociales, enmarcados en el modelo educativo socio comunitario productivo y teniendo un enfoque pedagógico descolonizador.

Los estudiantes, docentes y plantel administrativo de la Escuela Superior De Formación De Maestros “Villa Aroma”, provienen de diferentes provincias, regiones y centros urbanos, periurbanos del departamento de La Paz, como también de todo el territorio boliviano. En cuanto a la cultura y la lengua, en sus inicios, el 80% de ellos se comunicaba en lengua originaria (Aymara) y el 20% se comunicaba en lengua castellana, esta realidad fue cambiando al pasar los años, en ese sentido en la actualidad el 100% de la comunidad de la Escuela Superior De Formación De Maestros “Villa Aroma” se comunica en lengua castellana, sin embargo, un 20% tiene dominio de la lengua originaria característico de la región el Aymara. El rendimiento académico del estamento estudiantil es positivo, lo cual es un indicador que refleja el compromiso de superación en los estudiantes, bajo el paradigma educativo para Vivir Bien.

El personal docente y directivo en sus inicios eran institucionalizados en su mayoría, y una minoría era invitados. Los que hoy por hoy esta realidad llegó a cambiar, ya que, debido a las circunstancias dadas en los últimos años, se cuenta con un número mayor de docentes invitados y un menor número de docentes institucionalizados. Por otro lado, la Escuela Superior De Formación De Maestros “Villa Aroma” desde la gestión 2013 cuenta con el Programa De Formación Complementaria (PROFOCOM).

Con relación a la infraestructura la Escuela Superior De Formación De Maestros “Villa Aroma”, al momento de su fundación contaba con un bloque pequeño de aulas, que en la actualidad llegó a ser reemplazado por una construcción que consta de dos bloques, es de esta manera que el bloque antiguo pasó a ser ambientes usados por los estudiantes que optan por el internado.

### **3.3.MARCO LEGAL**

La Escuela Superior De Formación De Maestros “Villa Aroma” responde a la necesidad de formar futuros maestros y maestras en el área rural para la transformación del sistema educativo plurinacional a partir de la formación docente, implementación del curriculum base e implementación de los curriculum regionalizados, los cuales responden a las necesidades y realidades de los sectores donde se lleva a cabo su aplicación. En ese sentido, la ley Nro. 070, “Evalino Siñani- Elizardo Pérez establece en sus diferentes artículos los siguiente:

- **Artículo 31 (Formación superior de maestras y maestros).** Es el proceso de formación profesional en las dimensiones pedagógicas, socioculturales y comunitarias destinadas a formar maestras y maestros para los subsistemas de educación regular, educación especial y educación alternativa.
- **Artículo 36 (Exclusividad de la formación de maestras y maestros).** Las escuelas superiores de formación de maestros son las únicas instituciones autorizadas en el territorio boliviano para ofrecer y desarrollar programas académicos de formación de maestras y maestros
- **Artículo 37 (inserción laboral).** La inserción laboral de las y los egresados de la escuela superior de formación de maestros está garantizada por el estado plurinacional de Bolivia, de acuerdo a las necesidades de docencia del Sistema Educativo Plurinacional y conforme a la normativa vigente.



### 3.4.2. PERSONAL DIRECTIVO

Las Escuelas Superiores De Formación De Maestros se encuentra a la cabeza de tres direcciones, un coordinador de IEPC-PEC y un asesor legal, los cuales son dirección general, dirección académica y dirección administrativa, cada una de las direcciones, presenta funciones específicas dentro de la institución.

- **Funciones de Dirección general:** El responsable del cargo de dirección general o denomina el director general, según (Educacion, 2018) tiene las siguientes funciones dentro de la institución:

Es la autoridad máxima de la Escuela Superior de Formación de Maestras y Maestros (ESFM) y Unidad Académicas (UA) que, planifica, organiza, desarrolla y evalúa de manera comunitaria las actividades relacionadas con la administración y gestión educativa. Es designada o designado por el Ministerio de Educación, como resultado de un proceso de institucionalización o compulsa de méritos efectuados mediante convocatoria pública o invitación directa conforme lo establecido en el Reglamento General de las ESFM y UA. Se encuentra bajo la dependencia directa de la Dirección General de Formación de Maestros, del Viceministerio de Educación Superior de Formación Profesional del Ministerio de Educación, tiene bajo su dependencia a la Directora o Director Académico, Directora o Director Administrativo y Financiero, Coordinadora o Coordinador de Unidad Académica, Asesora o Asesor Legal y Secretaria o Secretario de la Dirección General. (p. 59)

- **Funciones de Dirección Académica:** El responsable del cargo de dirección académica o denomina el director académico, según (Educacion, 2018) tiene las siguientes funciones dentro de la institución:

Es la autoridad encargada de los procesos técnico pedagógicos curriculares de la Escuela Superior de Formación de Maestras y Maestros, cuya mayor responsabilidad en trabajo integral comunitario es la de liderar, planificar, organizar, desarrollar, coordinar y evaluar la gestión académica de la ESFM y UA. Es designada o designada por el Ministerio de Educación, como resultado de un proceso de institucionalización o compulsa de méritos efectuados mediante

convocatoria pública o invitación directa conforme lo establecido en el Reglamento General de las ESFM y UA. Se encuentra bajo la dependencia directa de la Directora o Director General de la ESFM, tiene bajo su dependencia al Coordinador/es Académico – IEPC- PEC de la ESFM, Docentes, Secretaria o Secretario de la Dirección Académica y Responsable de Archivo Kárdex. Coordina y coadyuva con el Coordinador de Unidad Académica en el desarrollo de las actividades académicas. (pp. 67-68)

- **Funciones de Dirección administrativa:** El responsable del cargo de dirección administrativa o denomina director administrativo, según (Educación, 2018) tiene las siguientes funciones dentro de la institución:

Es la autoridad que en trabajo comunitario planifica, organiza, desarrolla y evalúa el conjunto de acciones que posibilitan la administración y gestión integral de recursos, que coadyuvan a alcanzar los objetivos establecidos en el PEIC – PSP y el POA de la ESFM/UA. Se encuentra bajo la dependencia del Director General de la ESFM, tiene a su cargo a los Responsables de Presupuestos y Contabilidad, Bienes y Servicios, Docente Orientador/a, Responsable de Salud Preventiva, Secretaria/o de Dirección Administrativa y Financiera, Técnico/a Informático de Sistemas y Soporte y Técnico/a de Biblioteca, se relaciona con la Directora o Director Académico, Coordinadores de Unidades Académicas, y Maestros personal administrativo, de servicio y toda la comunidad de la ESFM/UA.

- **Funciones de coordinador IEPC-PEC:** El responsable o coordinador IEPC PEC, según (Educación, 2018) tiene las siguientes funciones dentro de la institución:

El/la Coordinadora o Coordinador Académico IEPC – PEC lidera, orienta, apoya y fortalece el desempeño integral de los docentes, en las diferentes especialidades en el ámbito pedagógico – didáctico en el marco del Modelo Educativo Sociocomunitario Productivo, a fin de lograr una formación de excelencia de los futuros educadores. Diseña e implementa, en trabajo comunitario, un conjunto integral de acciones que interrelaciona la formación académica con la práctica

educativa para fortalecer la formación del futuro/a maestro/a. Se encuentra bajo la dependencia de la Directora o Director Académico de la ESFM, tiene bajo su dependencia a los docentes. (p. 96)

- **Funciones del asesor legal:** El responsable o el asesor legal, según (Educación, 2018) tiene las siguientes funciones dentro de la institución:

Brinda asesoramiento de orden jurídico legal en la ESFM y UA; trabaja con los directivos, coordinadores, y toda la comunidad educativa en lo concerniente a temas legales, tanto en la conducción de procesos judiciales como en la definición de soluciones de asuntos jurídicos de la institución. Se encuentra bajo la dependencia de la Directora o Director General de la ESFM. (p. 105)

### **3.4.3. PERSONAL DOCENTE**

Las escuelas superiores de formación de maestros (ESFM) cuentan con un plantel docente adecuado a las necesidades de la institución y sobre todo con la formación pertinente que las diferentes especialidades requieren. En ese sentido, según (Educación, 2018) el plantel docente tiene las siguientes funciones dentro de la institución:

Es responsable de planificar, implementar y evaluar en equipos comunitarios docentes los procesos educativos para la formación integral del futuro maestra o maestro, desarrollando un conjunto de experiencias innovadoras productivas, en el aula, la escuela y la comunidad, vinculadas a procesos investigativos y práctica educativa comunitaria orientados a la resolución de problemas y la producción de conocimientos. En el caso de las ESFM se encuentra bajo la dependencia de la Directora o Director Académico. En el caso de las UA se encuentra bajo la dependencia de los Coordinadores de Unidades Académicas. (pp. 109-110)

En ese sentido, la Escuela Superior De Formación De Maestros “Villa aroma” hasta la gestión 2020 contaba con un plan docente de veinticinco profesionales o docentes normalista, que pertenecen a las áreas y responden a las diferentes necesidades de las cuatro especialidades y diferentes años de formación con los que cuenta la institución. Así también, dentro de los veinticinco docentes, siete son mujeres y dieciocho son varones. Por otro lado, si clasificamos a los docentes por su área o especialidad podemos decir que



síes son de la especialidad de Educación Musical, cuatro corresponden a la especialidad Inicial En Familia Comunitaria, tres docentes corresponden a la especialidad de Comunicación Y Lenguajes: Lengua Extranjera (Ingles), un docente de Educación Matemática, dos son docentes de investigación, cuatros son docentes de Lengua Originaria (Aymara), dos son docentes del Programa De Formación Complementaria (PROFOCOM), un docentes de educación especial, un docentes orientador y finalmente un docente producto (responsable de proyecto socio-comunitario productivo), sienta un total de veinticinco docentes.

#### **3.4.4. PLANTEL ADMINISTRATIVO O DE SERVICIO**

Las Escuelas Superiores De Formación De Maestros (ESFMs) cuentan con un plantel administrativo o de servicio. Al interior de la Escuela Superior De Formación De Maestros “Villa Aroma”, se cuenta con catorce puestos administrativo o de servicio, entre los cuales se encuentran tres secretarías, un responsable de biblioteca, un responsable de cajas, un responsable del área de contabilidad, un responsable del área de bienes y servicios, un responsable de sistemas, un responsable de servicios múltiples, un responsable de salud preventiva, dos responsables de portería, un responsable del área de archivo y kardex, haciéndose un total de catorce personas.

#### **3.4.5. ESTAMENTO ESTUDIANTIL**

Al interior de las escuelas superiores de formación de maestros se encuentran gran cantidad de estudiantes que son parte de las diferentes especialidades que ofrece la institución y diferentes años de formación que componen las mismas. En ese sentido, la escuela superior de formación de maestros “Villa aroma”, cuenta con un total de 447 estudiantes que pertenecen a las diferentes especialidades, paralelos, como también a los diferentes años de formación, ya que la institución cuenta con todos los años de formación correspondientes, desde primer año hasta quinto. La población estudiantil está compuesta tan por varones y mujeres en las diferentes especialidades, como años de formación. Al igual que otras instituciones, el estamento estudiantil se encuentra organizado sindicalmente ya que tiene sus autoridades estudiantiles a nivel interno (dentro del curso), como también institucional (FEFOM) y finalmente a nivel nacional (CEFOM-B).

### **3.5.INFRAESTRUCTURA**

Con respecto a la infraestructura, la institución cuenta con ambientes distribuidos de dos bloques, que contienen 19 aulas para sesiones pedagógicas cada una de las mismas con una capacidad de 35 estudiantes, una sala de computación, 2 salas de laboratorio, 1 ambiente de biblioteca, una sala de reuniones, un auditorio, una sala para prácticas educativas comunitaria, en los mismos están las afionadas de los directivos y personal administrativo, se cuenta con depósito de bienes, ambientes de los porteros, una cocina y comedor. Por otro lado, la institución cuenta de igual manera con un bloque antiguo, el cual es destinado para acoger a los estudiantes de pocos recursos que opten por encontrarse internados dentro de la institución, de igual manera este beneficio se destina también para los docentes.

# **CAPITULO IV**

# **METODOLOGÍA**

#### **4.1.ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

El enfoque de la presente investigación es de tipo mixto (Cualitativa-cuantitativa) por un lado Domínguez (2007) considera que la investigación cuantitativa se dedica a recoger, procesar y analizar datos numérico o cuantitativos sobre variables que están previamente determinadas , de igual manera permite realizar el estudio de las variables cuantificadas, lo cual va ayudar a la interpretación de resultados y a determinar la relación que existe entre las mismas, por otro lado, (Hernández, Fernández, & Baptista , 2014) considera que la investigación cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto (p. 358). Es por lo mismo que se optó por dicho enfoque, ya que el enfoque mixto por un lado nos permite la recolección y la interpretación de datos basados en una medición de tipo numérico es decir en cantidades o porcentajes, los cuales son analizados mediante métodos estadísticos, por otro lado, también nos permite comprender el fenómeno de estudio desde la perspectiva de los participantes en su estado natural, donde el investigador no llega a influir el mismo.

#### **4.2.TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La presente investigación es de tipo descriptivo-correlacional, ya que dentro de la presente investigación se determinó la correlación entre nuestras dos variables que son estrés laboral y rendimiento laboral, en ese sentido, al existir dicha relación se determina el nivel de correlación entre las mismas. Tintaya (2014) por su parte plantea que los tipos de investigación o estudios correlativos buscan conocer si existe una correlación entre dos variables, así también, busca conocer los niveles de relación entre las variables, como también, conocer las características de las mismas y la relación de las propiedades de una variable con la otra (p. 96). Así también, tomar en cuenta que con “los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características, y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a análisis” (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 92). En tanto diremos, que dentro de la presente investigación encontramos una descripción de las características del objeto de estudio, como también la correlación entre nuestras variables.

### **4.3.DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

La presente investigación es no-experimental de tipo transversal, ya que busca realizar el estudio de las variables o fenómenos en su ambiente natural. (Tintaya, 2014) afirma que las investigaciones no experimentales estudian el comportamiento natural del objeto de estudio y de igual manera, realiza el estudio del contexto donde se desarrolla el mismo. Es de tipo transversal ya que se llevará a cabo en un determinado momento. (Tintaya, 2014) “Las investigaciones transversales describen, relacionan y comparan las propiedades de una o más variables concurrentes en dos o más sujetos, en grupos o comunidades diferentes” (p.45). Por otro lado, (Munh & Angeles, 2007) afirma que se hace referencia a diseños experimentales a aquellos que se efectúan para realizar estudios sobre determinados fenómenos, pero sobre todo dentro de un periodo de tiempo específico.

### **4.4.ALCANCES**

Mediante la presente investigación se pretende brindar y aportar información a las autoridades correspondientes y comunidad en general sobre la relación existente entre el estrés laboral y el rendimiento laboral en los docentes de la Escuela Superior de Formación de Maestros “Villa Aroma”, para que se puedan desarrollar en un futuro no muy lejano programas de intervención, que permitan llevar a cabo la modificación y desarrollo de ambientes laborales tranquilos y motivadores, que serán reflejados en el rendimiento laboral de los mismos, ya que es de vital importancia evitar los factores que influyen en los niveles de estrés negativos, debido a que podrían ser perjudiciales para la salud y el estado psicosocial de los trabajadores.

### **4.5.POBLACIÓN Y SUJETOS**

#### **4.5.1. POBLACIÓN**

La población del presente trabajo de investigación comprende a todos los docentes de la Escuela Superior De Formación De Maestros “Villa Aroma”, los cuales son un total de 25 docentes entre varones y mujeres, de las diferentes especialidades que se encuentran entre las edades de 30 a 65 años, los cuales realizan sus actividades laborales de lunes a viernes dentro de la institución.

#### **4.5.2. MUESTRA**

Dentro de la presente investigación no existe una muestra, ya que se presenta la estadística censada de números bajos que corresponden a la totalidad de la población, siendo la misma un total de 25 sujetos.

#### **4.6. INSTRUMENTOS**

##### **4.6.1. INSTRUMENTOS DE ACOPIO DE INFORMACIÓN**

###### **4.6.1.1. Cuestionario sociodemográfico**

El cuestionario sociodemográfico consta de diez preguntas o incisos los que son de respuestas en selección múltiple, los cuales permite la obtención de datos generales de los individuos de la presente investigación. Dentro del cuestionario encontramos preguntas sobre datos referenciales como ser edad, genero, estado civil, número de hijos. De la misma manera encontramos preguntas relacionadas al ámbito económico de la persona como ser: número de personas que dependen de la misma, personas con las que convive, tipo de vivienda tanto en la comunidad donde es su fuente laboral, como también la vivienda donde vive su familia, así también encontramos preguntas sobre si el sujeto cuenta con una segunda ocupación. Finalmente encontramos incisos o preguntas que permiten obtener información sobre su fuente laboral.

###### **4.6.1.2. Cuestionario de estrés laboral EEE-2-RC (ADULTOS)**

El cuestionario de estrés laboral (Prieto Teresita, Trucco B., Marcelo. Construcción de un instrumento global para medir estrés laboral. Tesis para optar al grado de licenciado en Psicología. Universidad Diego Portales. Escuela de Psicología ,1995). que consta de tres partes que permite medir los niveles de estrés laboral en las personas. La primera parte (Parte I) del cuestionario está compuesto por 12 preguntas que miden el estrés psicológico, los mismos llegan a ser puntuados a través de la siguiente escala: No, en absoluto, Un poco más, no más de lo habitual y Mucho más de lo habitual. La segunda parte (Parte II) se encuentra compuesto por un total de 21 preguntas que buscan medir el estrés fisiológico de las personas, el mismo presenta la siguiente escala: Nunca, a menudo, a veces o siempre. Finalmente, la tercera parte (Parte III) se encuentra compuesta por 16

preguntas que busca medir los estresores, esta tercera parte presenta la siguiente escala: Nunca, a menudo, a veces o siempre.

El cuestionario de estrés mide el estrés laboral a nivel general, el mismo no tiene tiempo límite para su aplicación, y la puntuación es desde 136 puntos como mínimo, que llega a representar un nivel de estrés leve y un puntaje 527 o más como el nivel máximo, el cual llega a representar un nivel de estrés de extrema gravedad. Así también el cuestionario permite evaluar tres áreas: cognitivo, emocional y conductual.

Para llevar a cabo el análisis e interpretación de los datos obtenidos con la prueba, se puede realizar el mismo por áreas como también con los totales, para el mismo se debe realizar la sumatoria de las partes, posteriormente se trabaja con el siguiente índice de referencia:

La escala está compuesta en tres partes de las cuales se cuenta con cinco niveles de estrés los cuales son: Leve, moderado, significativo, grave y muy grave, los mismos tienen un valor asignado para establecer los resultados obtenidos, en ese sentido las respuestas se dan en cuatro escalas, las mismas que son respondidas por los individuos en:

1= No, en absoluto

2 = Un poco mas

3 = No más que lo habitual

4= Mucho más que lo habitual

#### **4.6.1.3.Prueba de evaluación sobre el Rendimiento Laboral**

Este instrumento tiene la cualidad de adecuarse a las características de cada empleado y del rendimiento en su puesto y así pueda detectar sus debilidades reales relacionado a las funciones que ejerce. Las escalas de puntuación están fijadas según las necesidades de reconocer el rendimiento en las diferentes sub escalas evaluadas, así de esta manera poder identificar en qué área necesita mejora. En el presente cuestionario se usa el siguiente sistema de puntuación para medir las sub escalas: 0 = Deficiente, 1= Mínimo, 2= Intermedio, 3= Máximo

A continuación, se presentan las escalas y sus puntuaciones directas PD:

	Área	PD. Máximo
1	satisfacción en el área laboral	15
2	Labor de equipo	15
3	Logros laborales	15
4	Crecimiento Personal	15
5	Liderazgo constructivo	15

Teniendo en cuenta los resultados por área se realiza el sumatorio general para dar a conocer el Rendimiento Laboral de los trabajadores.

PUNTAJE GENERAL RL	
Deficiente	De 0 – 19
Mínimo	De 20 – 38
Intermedio	De 39 -57
Máximo	De 58 - 75

#### 4.6.1.4. Validez del contenido en las pruebas

Los instrumentos mencionados anteriormente fueron sometidos a una prueba Piloto, aplicando los mismo a 12 personas que son docentes de la Escuela Superior De Formación De Maestros “Caracollo”.

La prueba piloto nos permitió realizar modificaciones dentro de los instrumentos en los términos que fueron de difícil comprensión por nuestros participantes, de esta manera se pudo obtener la información requerida en la investigación a través de respuestas claras, concretas y precisas. Así también, se pudo cambiar términos que permiten la adaptación de los instrumentos a las características de nuestra población. Por lo tanto, nuestra prueba piloto nos permitió realizar adaptaciones en las pruebas en base a las características socioculturales de los sujetos que son parte de nuestra población.



#### 4.6.1.5. Confiabilidad de los instrumentos

Para la aplicación de los instrumentos, primeramente, se realizó una prueba piloto a 12 personas que eran parte del plantel docente de la Escuela Superior De Formación De Maestros “Caracollo”, los mismos presentan características similares a las personas de la población de la presente investigación. Las pruebas fueron aplicadas con el objetivo de obtener la confiabilidad de nuestros instrumentos, para el mismo se calculó la confiabilidad a través del coeficiente Alpha de Cronbach, el cual permite evaluar la consistencia en sí de los items de los instrumentos.

- El instrumento de “Rendimiento *laboral*” Muestra una confiabilidad muy alta de 0,964 Que indica que el índice de consistencia interna del instrumento tiene fiabilidad de consistencia alta por lo que puede aplicarse a nuestro contexto. En ese sentido, los resultados fueron los siguientes:

#### Resumen De Procesamiento De Casos

		N	%
<b>Casos</b>	Validos	12	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>

a. Eliminación en listas según las variables del procedimiento

### Análisis de Fiabilidad

Cronbach's Alpha	N° de Items
<b>0,964</b>	<b>25</b>

Alfa de Cronbach = **0,964**

El valor obtenido nos muestra que el Índice de consistencia interna del instrumento “*Rendimiento Laboral*” tiene Fiabilidad siendo el valor obtenido del Alfa de Cronbach de 0,964 de consistencia Alta.

- El instrumento de “*Estrés laboral*” Muestra una confiabilidad muy alta de 0,848 Que indica que el índice de consistencia interna del instrumento tiene fiabilidad de consistencia alta por lo que puede aplicarse a nuestro contexto. En ese sentido, los resultados fueron los siguientes:

### Resumen de Procesamiento de Casos

		N	%
<b>Casos</b>	Validos	12	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>

a. Eliminación en listas según las variables del procedimiento

### Análisis de Fiabilidad

Cronbach's Alpha	N° de Items
0,848	47

Alfa de Cronbach = **0,848**

El valor obtenido nos muestra que el Índice de consistencia interna del instrumento “*Test De Evaluación Del Estrés Laboral*” tiene Fiabilidad al ser el valor obtenido del Alfa de Cronbach de 0,848 de consistencia Alta.

#### 4.6.2. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

- **SPSS**

Programa estadístico muy usado dentro de las investigaciones de las ciencias sociales e igualmente aplicada dentro de las empresas que realizan investigación de mercadotecnia. Originalmente el nombre del programa fue Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), reflejando claramente su orientación de origen, que al caso es las ciencias sociales. Esta técnica nos permitió determinar la relación de los datos recolectados en nuestra población sobre nuestras variables.

#### 4.7.DEFINICIÓN DE VARIABLES

##### 4.7.1. ESTRÉS LABORAL

El estrés es el conjunto de respuestas fisiológicas del organismo hacia situaciones del contexto, es por lo mismo que se puede presentar un tipo de estrés positivo denominado Eustrés o negativo denominado como distrés (OMS).

##### 4.7.2. RENDIMIENTO LABORAL

El rendimiento laboral es el comportamiento del trabajador en búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos (Chiavenato, 2000).

##### 4.7.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

<b>VARIABLE 1</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>MEDIDORES</b>	<b>TÉCNICA</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
<b>Estrés laboral</b>	Deterioro de la actividad laboral	Dificultades Cognitivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Leve</li> <li>● Moderado</li> <li>● Significativo</li> <li>● Grave</li> <li>● Extremadamente grave</li> </ul>	ENTREVISTA CERRADA	CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL.
		Dificultades conductual			
		Dificultades Emocionales			
<b>VARIABLE 2</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>MEDIDORES</b>	<b>TÉCNICA</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
<b>Rendimiento Laboral</b>	Comportamiento del trabajador para lograr los objetivos	Satisfacción en el área laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Deficiente</li> <li>● Mínimo</li> <li>● Intermedio</li> <li>● Máximo</li> </ul>	ENTREVISTA CERRADA	PRUEBA DE EVALUACIÓN DE RENDIMIENTO LABORAL
		Labor de equipo			
		Logros laborales			
		Crecimiento Personal			
		Liderazgo constructivo			

#### **4.8.AMBIENTE O ESCENARIO DE INVESTIGACIÓN**

Los ambientes o escenarios de la presente investigación son las instalaciones de la Escuela Superior De Formación De Maestros “Villa Aroma”, el cual cuenta con ambientes amplio y con el mobiliario necesario para llevar a cabo el consejo de docente y administrativos, lo cual facilita la aplicación de los instrumentos de acopio de información.

#### **4.9.PROCEDIMIENTOS**

- **Primera Fase: Coordinación con Dirección general y académica**

La investigación comenzó primeramente mediante la coordinación con dirección general y dirección académico de la Escuela Superior de Formación de Maestros “Villa Aroma”, para el desarrollo actividades relacionadas con la recolección de datos (acopio de información) y la presentación de los instrumentos a ser utilizados.

- **Segunda fase: Coordinación y desensibilización a docentes**

Se coordinó con los docentes de la Escuela Superior de Formación de Maestros “Villa Aroma” para la aplicación de los instrumentos y se realizó la desensibilización para que se familiaricen con el proceso de investigación.

- **Tercera fase: Regojo de datos y aplicación de la prueba de ESTRÉS**

Dentro de la tercera fase se llevó a cabo la aplicación d dos instrumentos, el primero fue el cuestionario sociodemográfico y en un segundo momento se aplicó la escala de estrés laboral a los docentes de la Escuela Superior de Formación de Maestros “Villa Aroma”, en ambientes de la misma institución.

- **Cuarta fase: Regojo de datos y aplicación de la prueba de rendimiento laboral**

En fecha diferente se aplicaron el segundo instrumento que es la Prueba de evaluación sobre el rendimiento laboral, el mismo fue al interior de la institución.

- **Quinta Fase: Interpretación de datos**

Una vez obtenidos todos los datos necesarios y realizadas la recolección de información provenientes de la aplicación de nuestros instrumentos, realizamos

la revisión e interpretación de los mismos, haciendo uso del programa estadístico SPSS.

- **Sexta Fase: Entrega de resultados finales**

Una vez concluido el trabajo de investigación se procederá a realizar la entrega de resultados finales a la institución.

**CAPÍTULO V**  
**PRESENTACIÓN DE**  
**RESULTADOS**

## **5.1.PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

El presente capítulo se desarrolla la descripción y el análisis de los resultados obtenidos a través de la aplicación de tres instrumentos, los cuales permitieron la recolección de datos en la presente investigación. La presentación de resultados se subdivide en tres partes.

Dentro de la primera parte encontramos la presentación de los resultados obtenidos a través del cuestionario sociodemográfico, el cual nos permitió la recolección de datos referenciales de los participantes dentro de la investigación como ser, datos sobre el género, edad, estado civil, número de hijos, tipo de vivienda y horas de trabajo dentro de la institución. En la segunda parte, se encuentra la presentación de resultados obtenidos a través de los instrumentos. El mismo se encuentra dividido en dos partes, donde en la primera parte, se hace la presentación de los resultados obtenidos a nivel global y en la segunda parte podemos encontrar la presentación de resultados desde las dimensiones estudiadas en cada una de las pruebas.

Finalmente, en la tercera parte encontramos la presentación de los datos obtenidos dentro del análisis de correlación entre nuestras variables.

### **5.1.1. ANÁLISIS SOCIODEMOGRÁFICO**

Para el presente trabajo de investigación se consideró de suma importancia el recabar información como ser: edad cronológica, genero, estado civil, número de hijos, tipo de vivienda y horas de trabajo dentro de la institución de 25 personas, los cuales trabajan como docentes de diferentes áreas y especialidades dentro de Escuela Superior De Formación De Maestros “Villa Aroma”. Los datos presentados por el cuestionario sociodemográfico permiten el mejor encuadre y entendimiento de los resultados obtenidos en el análisis correlacional de las variables Estrés laboral y rendimiento laboral.



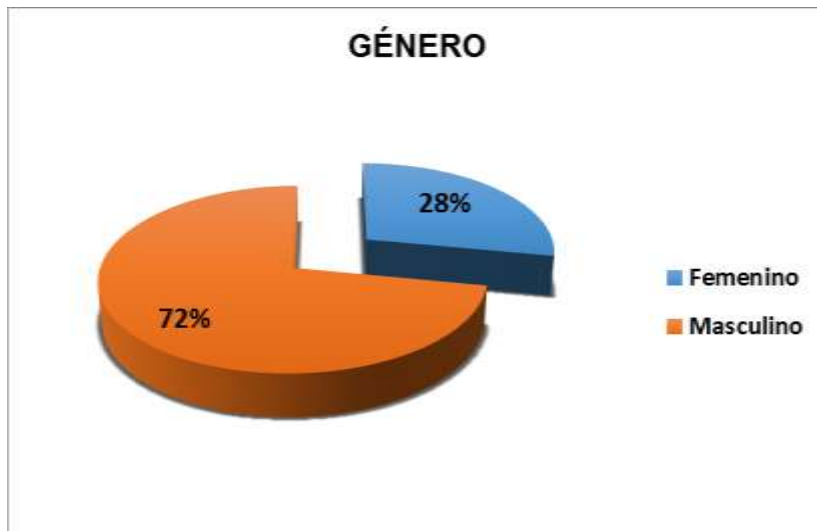
**Tabla 1**

*Tabla de genero del plantel docentes*

	<b>N° de Personas</b>	<b>%</b>
Femenino	7	28
Masculino	18	72
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Figura 1**

*Cuadro de genero del plantel docentes*



*Figural.* Los datos obtenidos muestran que el 72% de la población son de género masculino participantes, por otro lado, el otro 28% de la población son de género femenino, siendo que las mismas, al ser parte del plantel docente se les asigna múltiples funciones y largas horas de trabajo los que las lleva a dejar de lado las responsabilidades con sus familias y encontrarse ausentes durante el día dentro de sus hogares, por tal razón muchas docentes dentro del magisterio prefieren permanecer en educación regular para así dedicarle mayor tiempo a su familia y sobre todo a los hijos.

**Tabla 2**

*Tabla de rango de edades*

	N° de Personas	%
20 a 30 años	0	0
31 a 40 años	3	12
41 a 50 años	17	68
51 a 60 años	5	20
61 en adelante	0	0
TOTAL	25	100%

**Figura 2**  
*Cuadro de rango de edades*

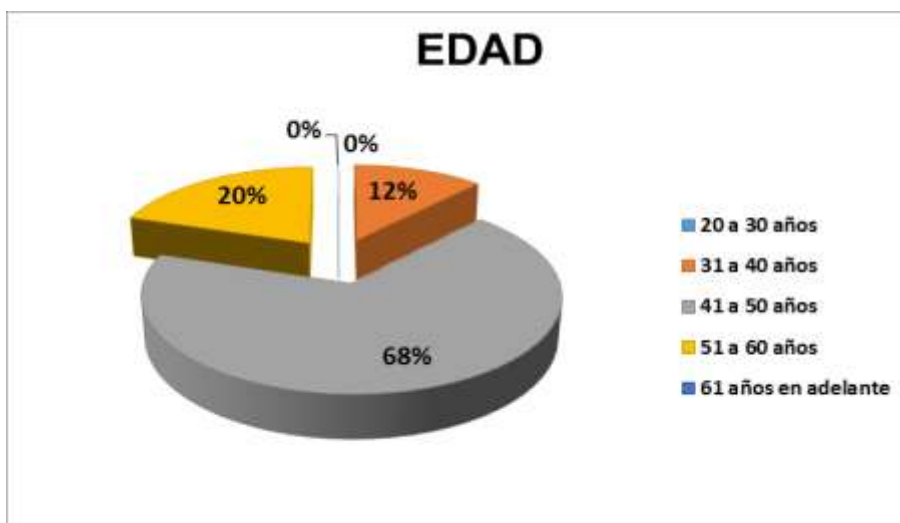


Figura 2. El 68% de la población corresponde al grupo de edad de 41 a 50 años, siendo los mismos que al tener mayores años de servicio cuentan con mayor puntaje, ya sea dentro de la compulsa de mérito, por la experiencia o por la amplia formación que presentan, el 20% de la población pertenecen al grupo de edad de 51 a 60 años y un 12% de la población pertenecen al grupo de edad de 31 a 40 años siendo estos docentes que principalmente cumplen con el requisito indispensable de estar mínimamente en cuarta categoría, haber aprobado y ganado el proceso de institucionalización, compulsa de méritos o encontrarse como docentes invitados.

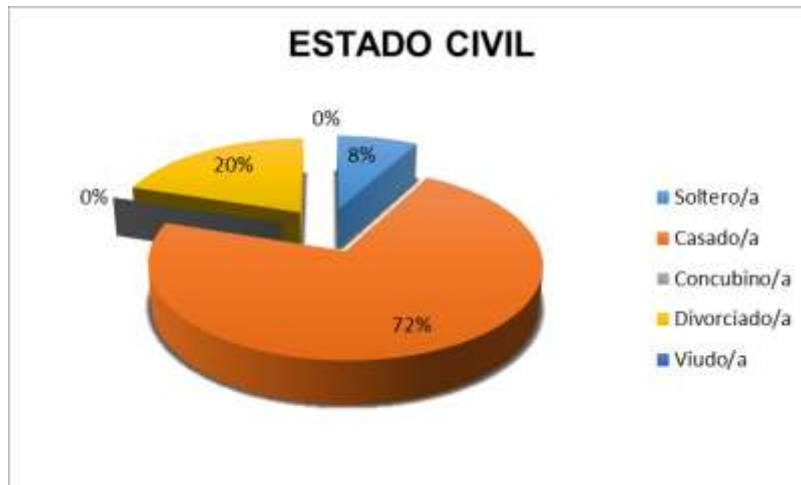
**Tabla 3**

*Tabla de Estado Civil*

<b>Estado Civil</b>	<b>N° de Personas</b>	<b>%</b>
Soltero/a	2	8%
Casado/a	18	72%
Concubino/a	0	0%
Divorciado/a	5	20%
Viudo/a	0	0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Figura 3**

*Cuadro de Estado Civil*



*Figura 3.* Los datos obtenidos en relación al estado civil reflejan que el 72% de la población se encuentran en el grupo de casados/as, el mismo está relacionado al grupo de edad predominante en la misma, ya que muchos de ellos al encontrarse entre 41 y 50 años en su mayoría ya formaron familia y establecieron su hogar; 20 % de la población pertenecen al grupo de personas divorciadas y un 8% pertenecen al grupo personas solteras, siendo los mismos los que al no tener su propia familia se encuentran en la libertad de buscar nuevos desafíos a nivel profesional.

**Tabla 4**  
*Tabla de Número de hijos*

N° de Hij@s	N° de Personas	%
Ninguno	3	12%
1 a 2	12	48%
3 a 4	10	40%
5 o más	0	0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Figura 4**  
*Cuadro de Número de hijos*



Figura 4. Los datos obtenidos en relación al Número de Hijos de nuestra población reflejan que un 48% de la población tienen entre 1 a 2 hijos debido a las circunstancias económicas, laborales y familiares, muchos docentes de educación superior realizan la planificación familiar considerando dificultades que se le pueden presentar en relación a lo mencionado anteriormente, 40 % tienen entre 3 a cuatro hijos y un 12% no tendrían hijos, el mismo se encuentra estrechamente relacionado con el estado civil, ya que en su mayoría los participantes que cuentan con hijos estarían dentro de la categoría de solteros.

**Tabla 5**

*Tabla de Número de Dependientes*

N° de Dependientes	N° de Personas	%
1 o 2	10	40%
3 o 4	10	40%
5 o más	3	12%
Ninguno	2	8%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Figura 5**

*Cuadro de Número de personas que Dependen de los participantes*



Figura 5. El 40% de nuestra población tienen entre 3 a 4 personas las cuales depende económicamente de los participantes, dentro de las mismas en su gran mayoría se encontrarían los hijos o la pareja; 40% de la población tienen entre 1 a 2 personas que depende de ellos, dentro de este grupo pequeño de personas se encuentra de igual manera la pareja e hijos; un 12% tiene entre 5 o más personas que llegarían a depender de los mismo, entre este grupo en algunos casos se encuentran los padres, pareja, hijos, hermanos o tíos y finalmente un 8% no tiene ninguna persona que depende ellos.

**Tabla 6**  
*Tabla de Personas Con Las Que Convive*

Personas con las que convive	N° de Personas	%
Solo/a	3	12%
Con la pareja e hijos	14	56%
Con la pareja	1	4%
Con los hijos	3	12%
Padres	2	8%
Otros	2	8%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Figura 6**  
*Cuadro de Personas Con Las Que Convive*



Figura 6. En relación a Las Personas Con Las Que Conviven un 56% de ellos se encuentra viviendo actualmente con la pareja e hijos; 12 % viven solo con los hijos, debido a diferentes circunstancias como ser divorcios o separación con la pareja, otro 12% viven solos, los mismo se encuentran dentro del grupo de personas solteras o divorciadas que no cuentan con la tutela de los hijos, 8% viven con los padres, otro 8% viven con otras personas como ser tíos, primos o abuelos, y finalmente un 4% vive únicamente con la pareja.

**Tabla 7**

*Tabla de ocupación secundaria en los participantes*

Ocupación Secundaria	N° de Personas	%
Si	5	20%
No	20	80%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Figura 7**

*Cuadro de ocupación secundaria en los participantes*



*Figura 7.* Los datos obtenidos muestran que el 80% de la población mencionaron no tener una ocupación secundaria, en muchos de los casos esto se debería a las limitaciones que presentan los mismo a causa de contar con poco tiempo libre y su dedicación completa a la docencia y un 20% mencionaron si tiene una ocupación secundaria, la cual en algunos casos estaría relacionada con actividades enfocadas al comercio u otras formas que permitan un mayor ingreso económico el cual le permite pagar deudas financieras o mejorar la calidad de vida tanto del participante como de su familia.

**Tabla 8**

*Tabla de horas de trabajo dentro de la institución*

Hrs. De Trabajo	N° de Personas	%
Menos de 4 Horas	0	0%
De 4 a 5 Horas	0	0%
De 5 a 6 Horas	1	4%
De 7 a 8 Horas	8	32%
Más de 8 Horas	16	64%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Figura 8**

*Cuadro de horas de trabajo dentro de la institución*



Figura 8. Los datos obtenidos muestran que el 64% de la población mencionaron que las horas de trabajo por lo general sería mayor a las 8 horas, esto se debería a las diferentes funciones que debe cumplir el docente como miembro de la institución, las mismas no solo se limita a las 8 horas laborales, por el contrario, en muchos de los casos dichas funciones se extiende hasta horas no laborales y días de descanso lo que generaría en el trabajador encontrarse agotado frecuentemente, un 32% mencionaron que las horas de trabajo por lo general dentro de la institución sería entre 7 a 8 horas y finalmente un 4% de los participantes mencionaron que las horas de trabajo sería entre 5 a 6 horas.



**Tabla 9**

*Tabla de consideración del tiempo libre*

Tiempo Libre	N° de Personas	%
Valioso	9	36%
Necesario	8	32%
Corto	7	28%
Innecesario	1	4%
Aburrido	0	0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Figura 9**

*Cuadro de consideración del tiempo libre*



*Figura 9.* Los datos obtenidos muestran que el 36% de los participantes consideran su tiempo libre como muy valioso, un 32% consideran a su tiempo libre como necesario ya que dentro del mismo ellos pueden realizar actividades de dispersión que les permite descansar, pasar tiempo con sus familias y relajarse, otro 28% de los participantes lo consideran como corto, ya que este no sería el suficiente para realizar diferentes actividades, finalmente un 4% consideran a su tiempo de descanso como innecesario.

**Tabla 10**  
**Tabla de tipo de vivienda en la comunidad de Lahuachaca**

Vivienda en Lahuachaca	N° de Personas	%
Alquiler	15	60%
Anticrético	0	0%
Propia	1	4%
Ninguno	9	36%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Figura 10**  
**Cuadro de tipo de vivienda en la comunidad de Lahuachaca**



Figura 10. Los datos obtenidos muestran, en relación al tipo de vivienda con la que cuentan en la comunidad de Lahuachaca los participantes son en un 60% en alquiler esto se debería a que en mucho de los casos los participantes provienen de diferentes sectores del departamento como ser de áreas urbanas o comunidades aledañas los que los lleva a optar por el alquiler de un ambiente durante su permanencia en la institución; un 36% optaron por la opción ninguno, esto se debe a que varios de los participantes no residen en la comunidad, por el contrario los mismos retornan diariamente a sus viviendas principales que en muchos de los casos se encuentra ubicados en área urbana, por lo que, se ven en la necesidad de viajar diariamente desde tempranas horas del día y retornar a su hogar por horas de la tarde o noche; finalmente solo un 4% de los participantes cuentan con una vivienda propia dentro de la comunidad.

**Tabla 11**  
*Tabla de tipo de vivienda principal de los participantes*

Vivienda principal	N° de Personas	%
Alquiler	8	32%
Anticrético	4	16%
Propia	13	52%
Ninguno	0	0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Figura 11**  
*Cuadro de tipo de vivienda principal de los participantes*



Figura 11. Los datos obtenidos muestran que en relación al tipo de vivienda principal con la que cuentan los participantes son en un 52% cuentan con una vivienda propia, lo cual se debe a que dentro de este grupo muchos de los palpitanes cuentan con bastantes años de servicio, una fuente laboral e ingreso económico estable por lo que tienen las posibilidades de contar con un domicilio propio; un 32% viven en una vivienda en alquiler; finalmente un 16% de los participantes cuentan con una vivienda principal en anticrético.

## **5.2. ANÁLISIS GLOBAL DE LAS PRUEBAS APLICADAS**

Los análisis de los resultados globales de las pruebas se llevan a cabo a partir de los resultados (Puntuación) obtenidos en las pruebas de manera global o en su totalidad, realizado a partir de la sumatoria de los totales en cada dimensión que presentan ambas pruebas. En ese sentido, llevamos a cabo la presentación a nivel global de la Escala de Estrés para adultos EEE 2-RC y del cuestionario de Rendimiento Laboral.

### **5.2.1. ANÁLISIS DE LA ESCALA DE ESTRÉS PARA ADULTOS EEE 2-RC**

La escala de estrés para adultos EEE 2-RC, se encuentra compuesta en tres partes las cuales miden diferentes dimensiones que son: Estrés psicológico, Estrés fisiológico y los estresores. Para llevar a cabo la descripción de los resultados a nivel global, primeramente, se realiza una sumatoria de las tres partes que componen dicha escala. El cuestionario de estrés mide el estrés presenta una puntuación es desde 136 puntos como mínimo, hasta 527 o más como el nivel máximo. La escala de estrés cuenta con cinco niveles de estrés los cuales son: Leve, moderado, significativo, grave y muy grave, los mismo permiten establecer los resultados obtenidos.

**Figura 12**  
*Análisis global de niveles de Estrés Laboral en docentes*

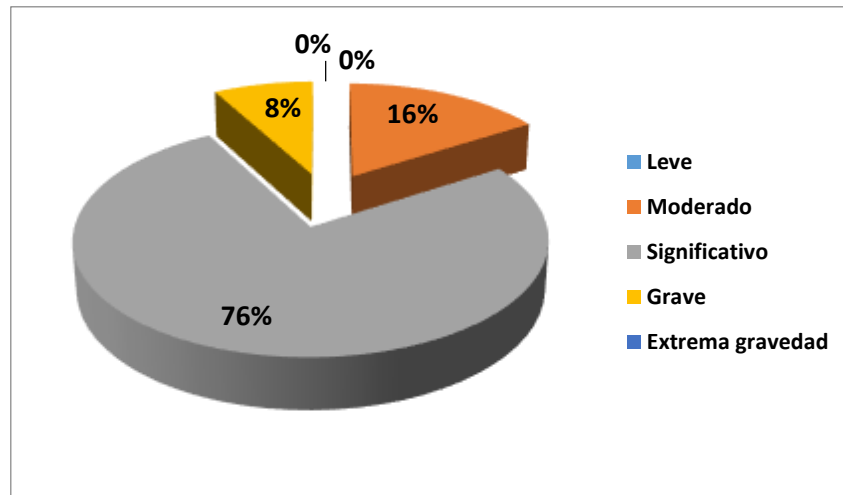


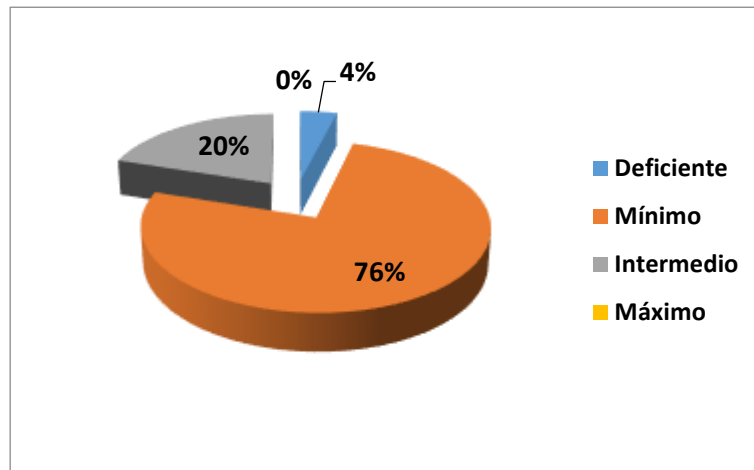
Figura 12. Después de la aplicación de la Escala de Estrés para adultos EEE 2-RC, el 76% de la población presenta niveles de estrés significativos, la misma se debe a que los participantes pertenecen a familias que se conforman entre 3, 5 o más integrantes, las cuales en el mayor de los casos dependen económicamente del docente, así también, al contar con una vivienda propia en la comunidad y tener a su familia en la ciudad se ven constantemente obligados a viajar diariamente desde tempranas horas del día y retornar a sus hogares por la tarde o noche después de una jornada laboral de 8 o más horas por lo que este desplazamiento trae consigo una fuerte inversión económica, desgaste físico y mental en el docente y dejar de lado a su familia a causa de cumplir con sus funciones en su fuente laboral. Por otro lado, un grupo menor del 16% refieren presentar niveles moderados de estrés, los mismo se debe a que dichos participantes cuentan con mayores recursos psicológicos que le permite afrontar de mejor manera las diversas situaciones que le generan estrés; solo 8% de la población presentaron niveles de estrés de tipo grave, el cual se debería a falta de recurso psicológicos que no le permite afrontar de manera efectiva los sucesos o situaciones estresantes que se le presentan en su diario vivir a causa de estar alejados de sus familias, tener dificultades financieras, al no tener el tiempo libre suficiente debido a las circunstancias de inmediatez que su labor le exige, lo que le limita llevar a cabo sus actividades recreativas.

### 5.2.2. ANÁLISIS DE LA PRUEBA DE EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO LABORAL

La descripción de los datos de forma global se realiza a través de la sumatoria de cinco partes de las que está compuesta dicho cuestionario; así también, los resultados son presentados bajo la siguiente escala: Deficiente, mínimo, intermedio y máximo.

**Figura 13**

*Análisis global de niveles de Rendimiento Laboral en docentes*



*Figura 13.* Los niveles de rendimiento laboral del plantel docente de dicha institución se encuentran entre deficiente, mínimo e intermedio. En ese sentido, el 76% de la población presenta un rendimiento laboral mínimo, el cual se debería a experimentar niveles de estrés significativos debidos a diferentes factores dentro del su campo laboral como ser tener satisfacción laboral mínima, labor en equipo mínimo, logros personales y laborales mínimos y por mínima presencia de un liderazgo constructivo dentro de su fuente laboral; un 20% de la población presento niveles intermedio de rendimiento laboral, los cuales cuentan con mayor recursos de afrontamiento al estrés, lo que les permite sobreponerse de mejor manera y desarrollar sus actividades laborales de mejor manera sin que sus niveles de estrés repercutan en sus rendimiento laboral; solo un 4% de la población presento un nivel deficiente en el rendimiento laboral, el cual se debe a que dicho participante cuenta menos estrategias de afrontamiento al estrés que se genera por las diferentes hechos que se le presentan a diario ya sea dentro o fuera de su fuente laboral, y en su núcleo familiar, su entorno, estado financiero u otros.

### **5.3. ANÁLISIS POR DIMENSIONES DE LAS PRUEBAS APLICADAS**

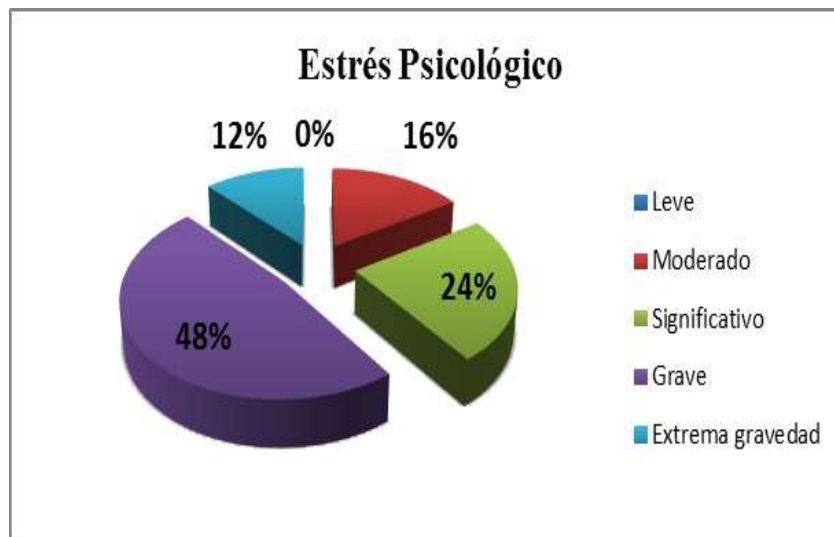
El análisis de las pruebas por dimensiones se realiza en base a las diferentes dimensiones que nos presenta cada una de las pruebas. En ese sentido, la Escala de Estrés para adultos EEE 2-RC, nos presenta tres dimensiones de evaluación los cuales son: estrés psicológico, nivel de estrés de las personas y los estresores; los cuales son evaluados en las categorías de leve, moderado, significativo, grave y extremadamente grave. Por su parte, la Prueba de evaluación del Rendimiento Laboral presenta cinco dimensiones, los cuales son: satisfacción en el área laboral, labor de equipo, logros laborales, crecimiento personal y liderazgo constructivo; los mismos son evaluados en base las categorías de rendimiento deficiente, mínimo, intermedio y máximo.

#### **5.3.1. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ESCALA DE ESTRÉS PARA ADULTOS EEE 2-RC POR DIMENSIONES POR DIMENSIONES**

A continuación, se presenta los resultados obtenidos en el inventario de Estrés para adultos EEE 2-RC, desde las dimensiones que mide la misma. En ese sentido, esta pretende medir los niveles de estrés laboral de los docentes de la Escuela superior e formación de maestros “Villa Aroma”, desde tres dimensiones.

**Figura 14**

*Análisis de la dimensión de Estrés Psicológico en docentes*

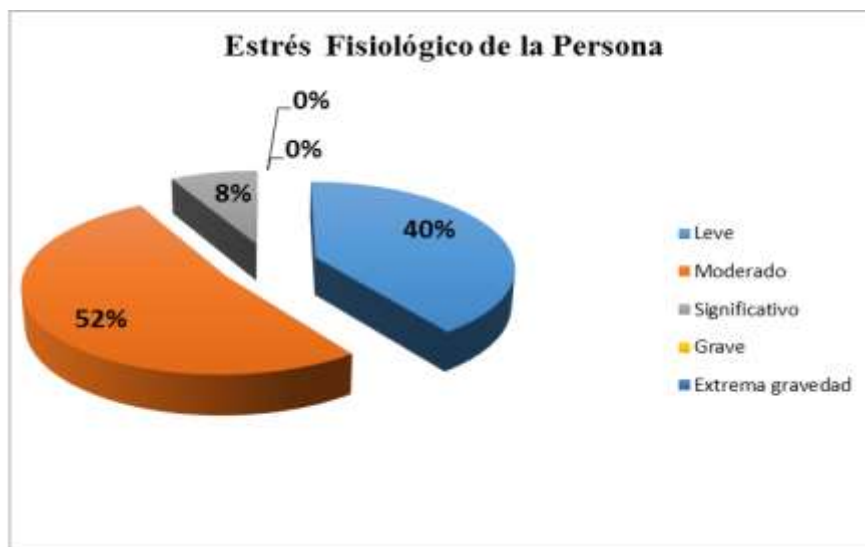


*Figura 14.* Los datos obtenidos sobre Estrés Psicológico que experimenta nuestra población muestran que el 48% experimentan un nivel de estrés de tipo grave, el mismo se debe a que día a día enfrentan diferentes situaciones y dificultades, por lo tanto se encuentran constantemente pensando y analizando en sus problemas al punto máximo de llegar a anteponer la angustia que siente antes de su actividad laboral, el 24% presentan un nivel de estrés significativo, el cual es debido a que la persona presenta necesidades significativo, sin embargo, dicho estrés no afecta en su función laboral, ya que al verse en dificultades tiene como única opción seguir realizando sus actividades de la mejor manera posible; 16% presentan niveles de estrés moderado, el cual se debe principalmente a que cuentan con mayores herramientas personales para el mejor afrontamiento y manejo del estrés que se genera causa de sus actividades diarias, finalmente un 12% de la población presentar niveles de estrés de extrema gravedad, esto se debe a que dichos participantes no cuentan con herramientas necesarias que le permiten afrontamiento al estrés de la mejor manera y al no tenerlas sus niveles de estrés llegan a ser elevados al punto de llegar a afectar diferentes áreas de la vida de los participantes como ser en lo social, laboral, académico, familiar.



**Figura 15**

***Análisis de la dimensión de Estrés Fisiológico de la Persona en docentes***



*Figura 15.* Los resultados sugieren que el mayor número del 52% de la población presentaron niveles de estrés fisiológico de tipo moderado, lo cual se debe a que si bien los participantes de la investigación presentan expresiones físicas de sus altos niveles de estrés, los mismos no llegan a ser de extrema gravedad como ser conductas adictivas o parálisis, por el contrario llegan a presentar problemas a nivel de la digestión, problemas en el sistema endocrino como ser casos de diabetes, alteraciones cutáneas como seborrea, rosea, alopecia, alergias y muchas otras, las cuales llegan a ser en niveles moderados; el 40% presentan niveles de estrés fisiológico leves, los cuales si bien pueden llegar a presentar niveles de estrés significativo en otras áreas dentro del estrés fisiológico no tiene muchas expresiones en la parte física de la persona, dichas expresiones son muy pocas o casi nulas como ser sudoración en las manos, sentirse agitado, tener aumento o disminución de apetito, sin embargo los mismo no llegan a ser de manera frecuente, por el contrario llegar a experimentar los mismo de vez en cuando; finalmente solo el 8% presentan niveles de estrés significativo, los cuales llegarían a ver afectada la parte física en gran medida y llegaría a tener problemas de salud preocupantes debido a experimentar niveles de estrés elevados.

**Figura 16**  
*Análisis de la dimensión Estresores en docentes*

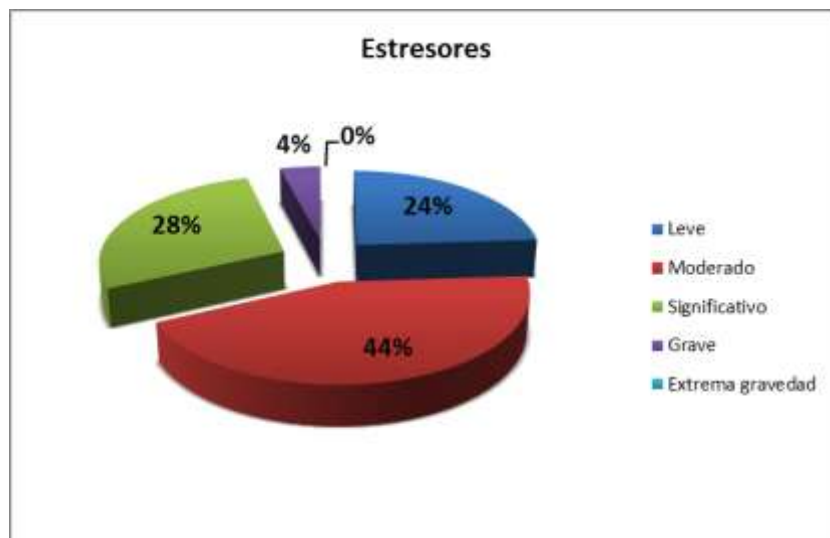


Figura 16. Los resultados sugieren que el mayor número de los participantes, 44% presento niveles de estrés de tipo moderados ante estresores dentro de su fuente laboral, en ese sentido, la mayoría de nuestra población presenta niveles de estrés que no se llegan a relacionarse con su desempeño, funciones, relaciones, responsabilidades dentro de su fuente laboral, por el contrario los elevados niveles de estrés se deben a dificultades o situaciones relacionados con su vida personal, como ser con su familia, con su situación económica, por que encontrarse agotados, por no poderse adaptarse a su realidad actual, entre muchos otros más factores que se presentan a diario a la persona; el 28% presenta niveles significativos de estrés en relación a los estresores, por lo cual llegamos a considerar que los mismos si presentar niveles de estrés que se dan dentro de su fuente laboral, como ser dificultades con los tiempo para realizar sus responsabilidades, dificultades a causa de no tener conocimiento de la evaluación por parte de sus superiores, dificultades en la relación que se tiene con los compañeros de trabajo, entre otros; 24% presenta niveles leves de estrés, los cuales experimentan niveles bajos de estrés que se origina dentro de su fuente laboral esto se debería a las cualidades y características que tiene los mismos, ya que presentan mayores habilidades de afrontamiento al estrés; finalmente solo el 4% presenta un nivel de estrés grave, el cual se encuentra afectado por diferentes áreas en su vida, en especial dentro de su fuente laboral, que llega a ser uno de las fuentes generadoras estrés de forma fundamental y representativa.

### 5.3.2. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA PRUEBA DE EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO LABORAL POR DIMENSIONES

**Figura 17**

*Análisis de la dimensión Satisfacción Laboral en docentes*

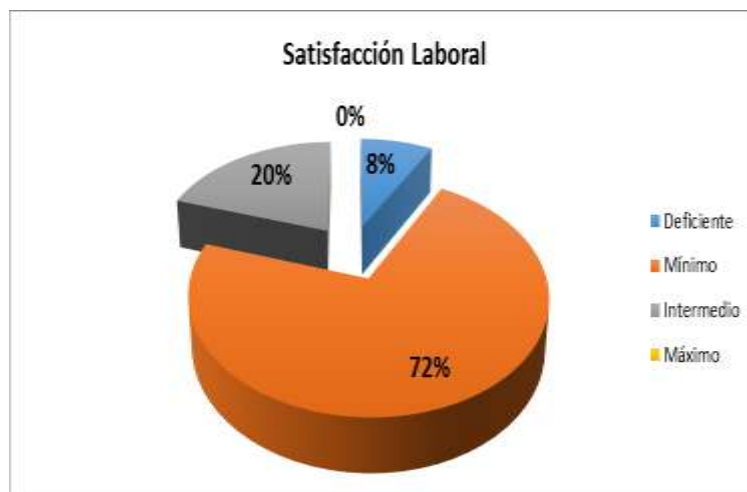


Figura 17. Los resultados sugieren que el mayor número de los participantes 72% presento niveles mínimos de satisfacción laboral, lo cual se debe a diferentes factores como ser la cantidad de horas de trabajo, que como se pudo observar anteriormente son entre 8 a más horas, el clima organizacional, donde el trabajador en muchas ocasiones se siente limitado a dar a conocer su postura y la situación por la que se encuentra, presenta niveles de satisfacción laboral mínimos debido también a las diferentes dificultades que se le presentan dentro de sus familias, a lo que no puede responder de la manera más óptima debido al fuerte distanciamiento del participante por sus horas de trabajo y por la horas designadas a trasportarse al mismo; un 20% presento niveles de satisfacción laboral intermedio, debido a que la institución le permite satisfacer algunas de las necesidades personales que el trabajador tiene como ser el tener mayores ingresos económico que le permite mejorar la calidad de vida del mismo como también de su familia; finalmente un 8% presento un nivel de satisfacción laboral deficiente, los mismos seria a causa de múltiples factores que influyen en la satisfacción de la persona, como ser que no se ofrece incentivos que le permitan el desarrollo profesional y académico, se sienta obligado a

realizar actividades de las que no se encuentra en acuerdo, un manejo de información descoordinado por parte de sus superiores, sentirse limitado de no poder cumplir con sus obligación dentro de su hogar debido a encontrarse por lo general ausente del mismo, sentirse inseguro dentro de su fuente laboral ya sea por parte de sus integridad física lo cual tras tener que transportarse por largas horas de viaje de la ciudad a su fuente laboral le genera riesgos, como también tener inseguridad de la continuidad en su puesto o cargo dentro de la institución.

**Figura 18**

*Análisis de la dimensión Labor en Equipo en docentes*

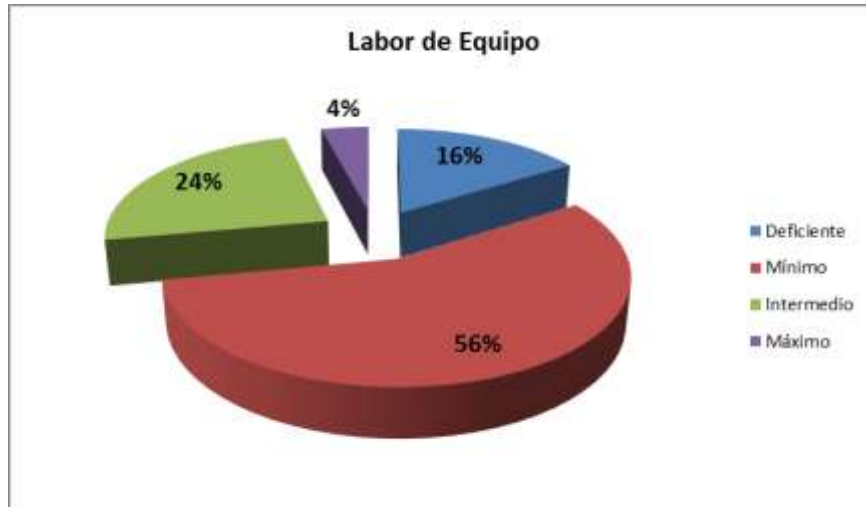
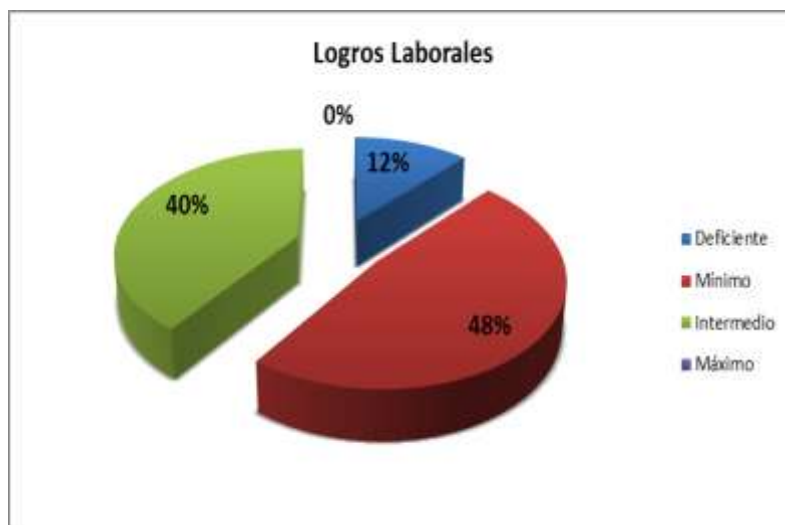


Figura 18. En base a los datos obtenidos podemos observar que 56% presento un nivel mínimo de labor de equipo, debido a que en su mayoría los docentes se ven obligados a realizar sus actividades de manera independiente e individual ya que se ve muy marcado los niveles de competitividad entre los profesionales dentro de la institución y más aún, en la crisis sanitaria por la que nos encontramos atravesando, ya que muchos docentes se vieron en la obligación de buscar sus propias herramientas y vías para poder llevar a cabo sus actividades laborales ya sean de forma presenciales o virtuales; 24% presento nivel intermedio en la labor de equipo, los cuales debido a diferentes factores como ser la edad, familiaridad con la tecnología y tener cosas en común, llegan a generar lazos de amistad más fuertes lo cual les permite llevar a cabo sus labor en equipo de la mejor manera; finalmente un 16% presento nivel deficiente, los cuales no tuvieron o presentaron labores en equipo tanto dentro como fuera de la institución, debido a falta de tiempo o interés personales; finalmente el 4% presento un nivel máximo en la labor de equipo, el cual debido a sus características personales tiene la capacidad de desenvolverse dentro de su fuente laboral de la mejor manera, ya que a pesar de tener dificultades, limitaciones o contratiempo, el mismo tiene la capacidad de desarrollar sus actividades laborales de la mejor manera, pudiendo desenvolverse de la mejor manera en la labor en equipo y cooperación sus colegas que se realiza dentro de la institución y en sus funciones.

**Figura 19**

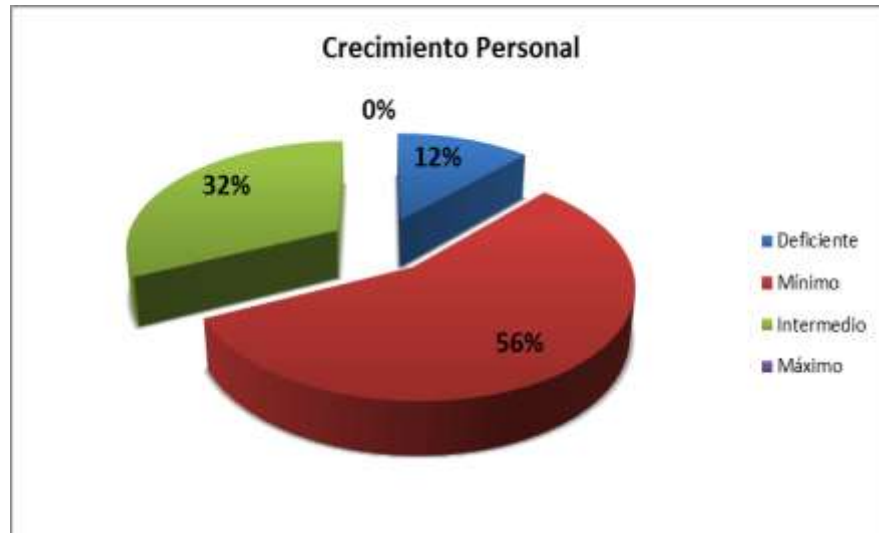
*Análisis de la dimensión Logros Laborales en docentes*



*Figura 19.* Los datos recolectados muestran que un 48% presento niveles mínimos en los logros laborales, si bien dentro del modelo educativo plurinacional de Bolivia, se establecen metas y logros dentro de la planificación, el mismo se da de manera individual e independiente de cada docente, sin embargo los logros laborales a nivel de toda la institución, muy difícilmente son planteados y los mismos no se tienen claramente por lo tanto al no tener pleno conocimiento de ellos no llegan a presentar el compromiso necesario para llegar a cumplirlos; el 40% presento niveles intermedios, este menor grupo en la mayoría de los casos se encuentra compuesto por los participantes que si tienen conocimiento de los logros y metas dentro de la institución, sin embargo al no ser el total de la población no se llega a los niveles esperados, por lo que las personas que pertenecen a este grupo realizan sus actividades lo mejor posible en la medida de sus posibilidades; finalmente el 12% presento nivel deficiente en los logros laborales, los cuales no desarrollan la planificación a nivel institucional, ni la planificaciones de las unidades de formación que desarrolla con la finalidad de la obtención de logros laborales, así también, una de las causa fundamentales llega a ser la falta de comunicación fluida y la presencia de una red de información limitada dentro de la institución, lo que limita la buena obtención de los logros laborales a nivel institucional.

**Figura 20**

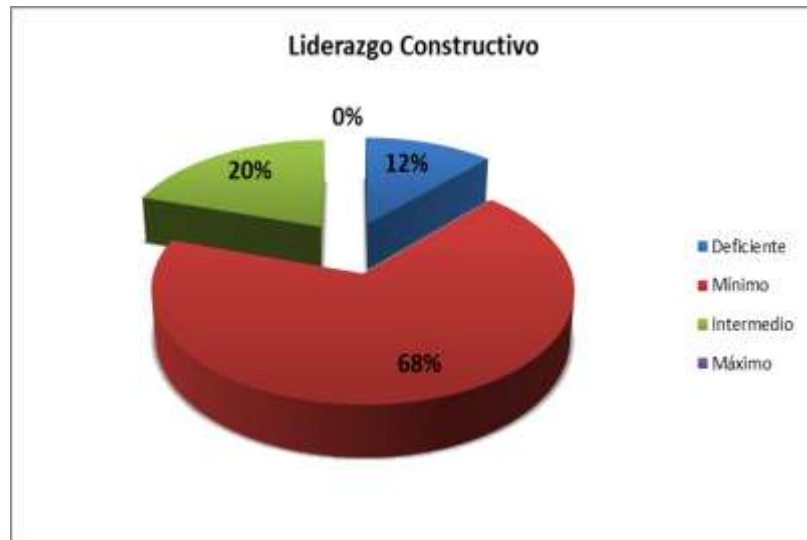
*Análisis de la dimensión Crecimiento Personal en docentes*



*Figura 20.* Los resultados sugieren que el mayor porcentaje de los participantes 56% presento niveles mínimos en el crecimiento personal, los cuales se deben principalmente a las más de 8 horas laborales que deben cumplir los docentes, por otro lado también podemos encontrar como una de sus limitantes es que su fuente laboral se encuentra a varias horas de viaje por lo que los mismos invierten un número considerable de horas para desplegarse de su hogar a su fuente laboral y viceversa, por otro lado, no solo es el tiempo, lo que limita el crecimiento de personal, ya que al encontrarse en constante viaje, los mismos llegan a sus hogares muy agotados lo cual disminuye su interés por seguirse desarrollando su crecimiento personal y en muchas ocasiones optan por dejarlo como actividades de fin de semana; un 32% presento niveles de crecimiento personal intermedio, lo cual se debe principalmente a que muchos de ellos realiza sus actividades académicas a pesar del cansancio físico, realizan dichas actividades en fines de semana o en algunos de los casos durante la semana a través de la modalidad virtual o semipresencial; finalmente un 12% de la población presento niveles definiciones de crecimiento personal, lo cual estaría relacionado por un lado con la edad del profesional, por las limitaciones que presenta a encontrar en área rural y a la pocas ofertas de formación que le presenta la institución dentro de la misma.

**Figura 21**

*Análisis de la dimensión Liderazgo Constructivo en docentes*



*Figura 21.* Los datos obtenidos muestran que un 68% de la población presenta niveles mínimos de liderazgo constructivo dentro de su fuente laboral, el mismo se debe a la poca o mínima presencia de un tipo de liderazgo constructivo por parte de las autoridades institucionales, en ese sentido se puede ver en el mayor de los casos un tipo de liderazgo autocrático o ausente; un 20% de la población presenta que al interior de su fuente laboral niveles intermedios de liderazgo constructivo, que en muchos de los casos parte desde el grupo de docentes; finalmente el 12% de la población presenta niveles deficientes de liderazgo constructivo, los cuales, consideran la ausencia de un tipo de liderazgo constructivo y por el contrario la presencia del liderazgo autocrático, donde se realizan muchas de las actividades al interior de su institución como una función obligatoria.



#### 5.4. ANÁLISIS CORRELACIONAL DE PEARSON.

Para la correlación entre las variables de estudio de la presente investigación se utilizó el coeficiente de correlación simple de Pearson (Modelo Rectilíneo). El coeficiente de correlación es una medida de asociación entre dos variables que no implica causalidad, pero sí un grado de relación de las mismas.

Los valores de la correlación van desde + 1 a - 1, pasando por el valor numérico del cero que corresponde a una ausencia de correlación. Los valores positivos indican que existe una correlación positiva directamente proporcional, los valores negativos señalan que existe una correlación negativa inversamente proporcional, respectivamente.

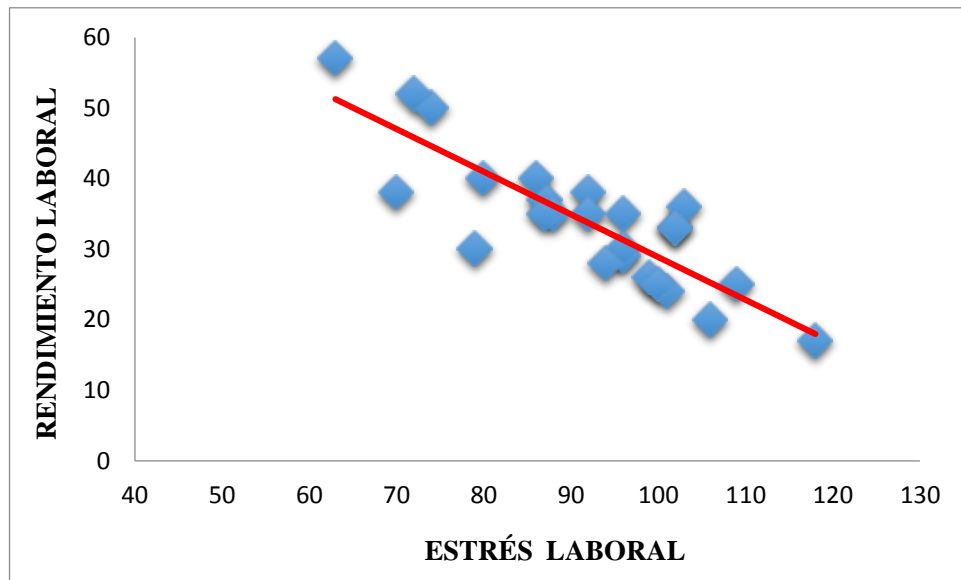
Dónde:

-	1.00	Correlación negativa perfecta
-	0.75	Correlación negativa considerable
-	0.50	Correlación negativa media
-	0.25	Correlación negativa débil
0.0 No existe correlación alguna entre variables		
+	0.25	Correlación positiva débil
+	0.50	Correlación positiva media
+	0.75	Correlación positiva considerable
+	1.00	Correlación positiva perfecta

A continuación, se describirá la correlación que se pudo hallar entre la variable (Estrés Laboral) y la variable (Rendimiento Profesional):

**Figura 22**

*Diagrama de Dispersión Correlación de Niveles de Estrés Laboral y Rendimiento Profesional*



*Figura 22.* En esta figura se muestra las correlaciones entre ambas variables, niveles de Estrés Laboral y grado de Rendimiento Laboral en el plantel docente de la Escuela Superior de Formación de Maestros “Villa Aroma”, la cual tiene un nivel de correlación negativo; a lo que se puede referir que si existe una fuerte relación entre ambas variables.

**Tabla 12**

***Correlación: Estrés Laboral – Rendimiento Laboral***

		<b>Estrés Laboral</b>	<b>Rendimiento Laboral</b>
<b>Estilos de Liderazgo</b>	Pearson Correlation	1	<b>-,847**</b>
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	25	25
<b>Niveles de Estrés</b>	Pearson Correlation	<b>-,847**</b>	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	25	25

El índice de correlación de Pearson encontrado entre los resultados de las variables Estrés Laboral y Rendimiento Laboral es:

**-0.847**

Los resultados presentan una correlación de -0.847 negativa considerable, tomando en cuenta el signo negativo de la correlación, la relación entre ambas variables es inversa, por lo que se puede afirmar que la mayoría de los sujetos de la presente investigación (Docentes de la Escuela Superior de Formación de Maestros “Villa Aroma”) presenta una tendencia que a mayores niveles de Estrés Laboral presentan menores niveles de Rendimiento Laboral y viceversa, a menores niveles de rendimiento laboral se presenta mayores niveles de estrés laboral.

# **CAPÍTULO VI**

## **CONCLUSIONES Y**

### **RECOMENDACIONES**

## **6.1.CONCLUSIONES**

La presente investigación ha sido desarrollado teóricamente bajo el enfoque basado en la teoría transaccional del estrés, que es planteado por Lazarus y Folkman (1984), en ese sentido es importante mencionar que desde esta perspectiva se comprende al estrés como construcción de la naturaleza, donde es el individuo quien al transcurrir su vida va interactuando con infinidad de situaciones, eventos y circunstancias que llegan a ser evaluados como amenazas potenciales, y es de esta manera que al sobrepasar los recursos y estrategias que el individuo tiene para afrontar las mismas, llega a presentar niveles estrés, sin embargo estos niveles son perjudiciales para la persona, ya que llegaran a repercutir en diferentes áreas de la vida del individuo. Es en ese sentido, que los altos niveles de estrés afectan la salud de la persona y vulnera el equilibrio del mismo en diferentes áreas de su vida, así también, afecta en su bienestar psicológico. Por otro parte, si los altos niveles de estrés son experimentados dentro del ámbito laboral, la persona presentará dificultades dentro de su fuente laboral, como también su rendimiento y la calidad de su trabajo se verá seriamente comprometidos.

En base a las condiciones presentadas, la presente investigación realizó la identificación de los niveles de rendimiento laboral de los profesionales en educación y formadores de futuros maestros de la Escuela Superior de Formación de Maestros “Villa Aroma”. Y es el ámbito laboral que se ve sumamente influido por múltiples factores como ser uno de ellos y quizá el más importante el estrés, ya que los profesionales en educación superior se vieron en la obligación a dar grandes cambios a su metodología de enseñanza, tienen la necesidad constante de adquirir nuevos conocimientos relacionados con el manejo de la tecnología y responder a las exigencias de prontitud que el contexto actual nos presenta. En ese sentido, el rendimiento laboral de los docentes de educación superior se vio fuertemente afectado por los altos niveles de estrés experimentados a causa de múltiples factores relacionados con la familia, desgaste físico, desgaste emocional, actividades laborales desarrolladas por periodos de tiempo mayores a las 8 horas, limitaciones a nivel personal como también profesional, entre otros.

Partiremos primeramente por dar una respuesta a nuestra pregunta de investigación, la cual es: ¿Cuál es nivel de relación entre el estrés laboral con el rendimiento laboral dentro del plantel docente de la Escuela Superior De Formación De Maestros “Villa Aroma” de la comunidad de Lahuachaca - Provincia Aroma? En ese sentido, es importante dar a conocer que efectivamente sí existe una relación entre nuestras variables estrés laboral y rendimiento laboral, por tanto, en base a los resultados obtenidos a través de los datos recolectados mediante nuestras pruebas y la escala de Pearson podemos mencionar que se encuentre un nivel de correlación negativa considerable de -0.847. Por lo que se puede concluir que, si existe una considerable correlación de tipo negativa entre nuestras variables, en tanto podemos llegar a la conclusión que al encontrarse nuestra población ante la presencia de mayores niveles de estrés se puede evidenciar menores niveles en el rendimiento laboral.

Por otro lado, dando una respuesta a la hipótesis planteada en la investigación, debemos mencionar que en la misma se plantearon dos tipos de hipótesis, una denominada hipótesis alterna y la otra hipótesis nula. De acuerdo, a los resultados obtenidos se acepta la hipótesis alterna, afirmando la existencia de una correlación entre nuestras variables estrés laboral y el rendimiento laboral, la cual, estadísticamente se encuentra situado dentro de los niveles de correlación negativa considerable, por tanto dentro de la presente investigación aceptamos la hipostasis alterna que refiere lo siguiente: HA: Existe una relación significativa entre el estrés laboral y el rendimiento laboral dentro del personal docente de la Escuela Superior de Formación de Maestro “Villa Aroma” de la comunidad de Lahuachaca- Provincia Aroma.

Respondiendo a los objetivos, comenzaremos por dar una respuesta al objetivo general de la investigación el cual es: Establecer el grado de relación entre el estrés laboral y el rendimiento laboral dentro del plantel docente de la Escuela Superior De Formación De Maestros “Villa Aroma” de la comunidad de Lahuachaca - Provincia Aroma. Conforme al objetivo general quiero señalar que el grado de relación existente entre las variables Estrés laboral y Rendimiento laboral dentro del plantel docente de la escuela normal, como se mencionó anteriormente tiene correlación negativa considerable de -0.847, en la escala

de valoración de Pearson. Por lo tanto, podemos llegar a la conclusión de que, si hay una correlación entre ambas variables, la misma llega a ser de tipo negativa, en ese sentido diríamos, que al experimentar mayores niveles de estrés en el docente el mismo se ve reflejado dentro de los niveles de rendimiento laboral, que en este caso llega a ser en su gran mayoría mínimo.

Por otro lado, de igual manera es importante dar una respuesta a los objetivos específicos, en ese sentido comenzamos dando respuesta al primer objetivo: Realizar un diagnóstico de la presencia del estrés laboral en el plantel docente. Para dar respuesta a dicho objetivo, lo realizamos a través de la aplicación del cuestionario de estrés laboral EEE-2-RC para adultos, mediante el cual se pudo evidenciar la presencia de niveles de estrés dentro de nuestra población.

Como segundo objetivo tenemos: Identificar los niveles de estrés laboral dentro del plantel docente. Para alcanzar el mismo participaron 25 docentes, en ese sentido, se pudo identificar en base a los resultados obtenidos a través de la prueba de estrés laboral, sé que el 70% de nuestra población presenta niveles significativos de estrés. Si bien este no es el nivel máximo o el de mayor gravedad, sin embargo, el mismo causa daños importantes dado que el mismo se encuentra presente por periodos extensos en los individuos. Dichos niveles de estrés, se encontrarían relacionados con diferentes factores, como se mencionó anteriormente nuestra población al encontrarse dentro de su fuente laboral por numerosas horas y tener la necesidad de transportarse desde sus hogares ubicados por lo general en área urbana hasta su fuente laboral, se ven en la obligación de dejar de lado sus familias, su crecimiento personal y profesional, entre otros.

En el tercer objetivo se busca describir datos sociodemográficos de nuestra población. En ese sentido se pudo ver que el 72% de la población es de género masculino y el otro 28% es femenino, esto se debe principalmente a que en muchos de los casos debido a las horas de trabajo que la fuente laboral exige, muchas de las docentes se ven limitadas a ser parte de las escuelas superiores de formación de maestros, ya este les presenta mucha sobre exigencias, por lo que se ven obligadas a dejar de lado el cuidado de sus hijos, pareja y demás familia. La edad predominante en la población es de 41 a 50 años de edad, siendo

el mismo el 68%, el cual se debe principalmente a que al prestar el docente mayores años de servicio, llega a tener mayor avance académico y por ende mayor ponderación dentro de la compulsa de méritos. En relación al estado civil, el 72% de la población pertenece al grupo de casados, el mismo se encuentra muy relacionado con la edad, porque al encontrarse entre los 40 y 50 años ya estableció una familia. Por otro lado, un 80% de la población tiene entre 1 a 4 personas que dependen de nuestros participantes, los mismos pueden ser hijos, pareja, padres, tíos, entre otros; evidenciando que el 56% de los participantes mencionaron convivir con los hijos y la pareja. El 80% de nuestra población no cuenta con una actividad secundaria, ya que dedica el mayor porcentaje de su tiempo a la docencia. Finalmente, el 52% cuenta con una vivienda principal propia, y el 60% cuenta con una vivienda alquilada en la comunidad donde se encuentra su fuente laboral, el cual se debe a que los docentes y sus familias provienen de área urbana.

En el cuarto objetivo se buscó realizar un diagnóstico del rendimiento laboral con el cual se identificó la presencia de niveles de rendimiento laboral dentro de nuestra población, en ese sentido podemos mencionar que, en base a la información obtenida mediante la aplicación del instrumento de rendimiento laboral, se pudo evidencia de manera positiva la existencia de niveles de rendimiento laboral dentro del plantel docente.

Finalmente, en el en quinto objetivo se busca realizar una descripción del rendimiento laboral de los docentes. Para el mismo, los datos obtenidos fueron a través del cuestionario de rendimiento laboral, el cual mostro que de los niveles de rendimiento laboral dentro del plantel docente de la institución oscilan entre mínimos, intermedios y deficientes, en tanto diremos que el 72% de los participantes presentaron un nivel mínimo de rendimiento laboral , el cual estaría relacionado con factores de estrés, ya que al tener altos niveles de estrés, los mismos interfieren en el rendimientos laboral del participante.



## **6.2.RECOMENDACIONES**

En base a los resultados obtenidos se puede realizar las siguientes recomendaciones tanto a la institución como también el plantel docente. En ese sentido las recomendaciones a nivel institucional son:

Ante la presencia de los niveles significativos de estrés, primeramente, se recomienda a la institución la implementación de programas sobre el manejo del estrés, con la finalidad de desarrollar en el plantel docente mayores estrategias de afrontamiento al mismo.

Así también, se recomienda a las autoridades máximas de la institución promover la comunicación asertiva y fluida dentro de la escuela, lo cual permitirá y garantizará la actividad laboral. Sobre todo, se recomienda la implementación de curso de capacitación que permitan mejorar y garantizar el clima institucional. De igual manera, se recomienda la incorporación dentro del plantel administrativo, más específicamente dentro del área de orientación, la implementación de un profesional con los conocimientos respectivos como ser un psicólogo con especialidad en el área.

Por otro lado, las recomendaciones que se puede dar a nivel del plantel docente son lo siguiente: Implementar seminarios, talleres o cursos de sensibilización y estrategias de afrontamiento al estrés; por otro lado, se debe tener círculos de capacitación al docente para el mejor manejo del mismo. Así también, es importante realizar un seguimiento constante al docente para garantizar el rendimiento y desempeño laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna, proceso disciplinario y técnica* (1ra Ed). España: Netbiblo. Recuperado de [https://books.google.com.bo/books?hl=es&lr=&id=bwelcBnPNuoC&oi=fnd&pg=PA13&dq=Andrade,+H.+\(2005\).+Comunicacion+organizacional+interna,+proceso+disciplin+a+y+tecnica+\(1ra+ed\).+Espa%C3%B1a:+Netbiblo.&ots=goIIAmUPq\\_&sig=E97jfmN\\_7-6Ua7ThPaDVazK3Rqo#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.bo/books?hl=es&lr=&id=bwelcBnPNuoC&oi=fnd&pg=PA13&dq=Andrade,+H.+(2005).+Comunicacion+organizacional+interna,+proceso+disciplin+a+y+tecnica+(1ra+ed).+Espa%C3%B1a:+Netbiblo.&ots=goIIAmUPq_&sig=E97jfmN_7-6Ua7ThPaDVazK3Rqo#v=onepage&q&f=false)
- Ayuso, J. A. (2006). Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de Estrés Laboral y Burnout. *Revista Iberoamericana de Educación*, 39(3), 1-14. Recuperado de <https://rieoei.org/historico/deloslectores/1341Ayuso.pdf>
- Bautista, A. (2019). *Estrategias de afrontamiento y estrés laboral en el personal militar en la unidad operativa industria naval* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/23408/T-1229.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Berra-Ruiz, E., Muñoz, S., Vega, C., Silva, A., y Gómez, G. (2014). Emociones, estrés y afrontamiento en adolescentes desde el modelo de Lazarus y Folkman. *Revista Intercontinental de Psicología y educación*, 16(1), 37-57. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/802/80230114003.pdf>
- Campos, A. (2006). *Introducción a la Psicología Social*. Editorial Universitas S.A. Recuperado de [https://eprints.ucm.es/id/eprint/13929/1/Introduccion\\_psi\\_soc.pdf](https://eprints.ucm.es/id/eprint/13929/1/Introduccion_psi_soc.pdf)
- Cardozo, A. (2016). El estrés en el profesorado. *Revista reflexiones en Psicología*, 15(1), 75-98.
- Cebrian, M., y Gonzàles, M. (2019). *¿Cómo nos afecta el estrés físicamente?* [Audio Podcast]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=hu-OH6UqlNI>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recurso humanos*. México DF, México: Interamericana Editores, S.A.
- Costales, F. (2009) Teoría contemporáneas sobre el rendimiento laboral individual. *Revista de la Universidad del Azuay*, 1(48), 123-147.
- Cùjar, A., Ramos, C., Hernández, H., y Lopèz, J. (2013). Cultura organizacional: Evolución en la medición. *Estudios gerenciales*, 2(29), 350-355.
- Díaz, M. (2010). *Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales*. (Tesis doctoral). Recuperado de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/10843/1/T31913.pdf>
- Domínguez, Y. S. (2007). El análisis de información y las investigaciones. *Revista Cubana Salud Pública*, 33(3), 1-11. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S086434662007000300020&script=sci\\_abstract](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S086434662007000300020&script=sci_abstract)

- Educación, M. d. (2018). *Compendio de normativa para las Escuelas Superiores de Formación de Maestros/ Unidades Académicas*. La Paz- Bolivia.
- Enciso, E. y Perilla, L. (2004). Visión retrospectiva, actual y prospectiva de la psicología organizacional. *Acta Colombiana de Psicología* 1(11), 5-22.
- Fernández, P. H. (2010). La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral. *Redalyc.org*, 13(25), 111-124. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/877/87715116007.pdf>
- Garzón, M. (2005). *El desarrollo organizacional y el cambio planeado*. Colombia: Universidad de Rosario.
- Gómez, M. A. (2016). Sobre la psicología organizacional y el trabajo en Colombia. *Revista colombiana de Ciencias Sociales*, 7(1), 131-153. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5454161>
- González, F. (2000). Lo cualitativo y lo cuantitativo en la investigación de la psicología social. *Revista cubana de Psicología*, 17(1), 61-71. Recuperado de <https://cursa.ihmc.us/rid=1G2N8Y379-T29WNX-GT0/gonzalez.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México DF, Interamericana Editores, S.A. Recuperado de [https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)
- Hospinal, S. (2013). Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa F y D inversiones S.A.C. *Revista de Investigación Industrial Data*, 16(2), 75-78.
- Integra (2017) *¿Qué es la motivación? Conoce como mejor tu rendimiento laboral* [ Audio Podcast]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=k9bxWfFuGy4>
- Juarez, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista médica del Instituto mexicano del seguro social*, 50(3), 307-314. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf>
- Kimble, C. (2002). *Psicología social de la américas*. Pearson Educación.
- Leal, I. (2006). El Estrés: Cómo nos Afecta. *Revista Científica General José María Córdova*, 4(4), 56-58. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4762/476259067015.pdf>
- Leira, M. S. (2011). Manual de bases biológicas del comportamiento humano. *Montevideo: UDELAR*. Recuperado de <https://www.cse.udelar.edu.uy/wp-content/uploads/2018/10/Manual-de-bases-biolo%CC%81gicas-del-comportamiento-humano.pdf>
- Moscovici, S. (1991). *El campo de la psicología social*. Barcelona: Paidós.
- Munch, L. y Ángeles, E. (2007). *Métodos y técnicas de investigación*. México: Trillas.

- Osorio, J., y Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Revista diversitas - perspectivas en psicología*, 13(1), 81-90. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v13n1/1794-9998-dpp-13-01-00081.pdf>
- Pérez, A. (2009). Cultura organizacional: algunas reflexiones a la luz de los nuevos retos. *Revista Venezolana de gerencia*, 14(46), 54-62. Recuperado de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-99842009000200003](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000200003)
- Psicoactiva. (2018, 6 de diciembre). *Diferencia entre Estrès, Eutrès y Distrès [Video] You Tube*. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=PHwj37peyqs>
- Quiroga, D. (2007). Comunicación, clima y cultura organizacional para la gestión del conocimiento. Pymes metalmeccánicas de Cali. *Revista universidad y Empresa*, 6(13), 9-36.
- Quispe Peña, J. (2018). *Estrategias de afrontamiento y estrés* (Tesis de pregrado) Recuperado de <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/17028>
- Rebeil, M. A., & RuizSandoval, C. (2013). *El poder de la comunicación en las organizaciones*. Plaza y Valdés. Recuperado de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=AilJ7SszcYC&oi=fnd&pg=PA11&dq=comunicacion+organizacional&ots=FKRL0tQmVs&sig=YdNUC\\_jlKVf4YUclKcxduG0Iz24#v=onepage&q=comunicacion%20organizacional&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=AilJ7SszcYC&oi=fnd&pg=PA11&dq=comunicacion+organizacional&ots=FKRL0tQmVs&sig=YdNUC_jlKVf4YUclKcxduG0Iz24#v=onepage&q=comunicacion%20organizacional&f=false)
- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista de educación en valores, Universidad de Carabobo*, 1(25), 3- 18. Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>
- Rodríguez, T. (2020) *Satisfacción en el trabajo* [Audio Podcast] Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=YzuXscod8To>
- Romero, C. A. (2017). *Síndrome de burnout y rendimiento laboral en enfermeras de la caja petrolera de salud en la ciudad de La Paz* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/12419>
- Salgado, J., Remeseiro, C., y Iglesias, M. (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. *Revista Psicothema*, 8(2), 329-335. Recuperado de <http://www.psicothema.com/pdf/31.pdf>
- Sandoval, M. d. (2004). Concepto y dimensión del clima organizacional. *Revista Hitos de las ciencias económicas administrativas* 5(27), 83-88. Recuperado de [https://www.academia.edu/9225037/CONCEPTO\\_Y\\_DIMENSIONES\\_DEL\\_CLIMA\\_ORGANIZACIONAL](https://www.academia.edu/9225037/CONCEPTO_Y_DIMENSIONES_DEL_CLIMA_ORGANIZACIONAL)
- Sierra, J., Ortega, V., y Zubeidat, I. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Revista Mal-estar E Subjetividad*, 3(1), 10-59. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/271/27130102.pdf>
- Stavroula, L. (2004). *La organización del trabajo y el estrés* (Vol. 3). Reino Unido: Organización mundial de la Salud.

- Terán, C. (2017). *Síndrome de burnout y rendimiento laboral en enfermeras de la caja petrolera de salud en la ciudad de La Paz. (Tesis de pregrado)*. Recuperado de <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/12419>
- Tintaya, P. (2014). *Proyecto de investigación* (2nd ed.). Instituto De Estudios Bolivianos.
- Zepeda Herrera, F. (2017). *Psicología organizacional (2nd Ed)*. Editorial Pearson. Recuperado de <https://www.worldcat.org/title/psicologia-organizacional-2a-ed/oclc/993774795>

**ANEXOS**

**ANEXO 1**

**CUESTIONARIO DE DATOS GENERALES**

El presente cuestionario tiene fines netamente investigativos, marque con una X en la opción que corresponda a sus datos personales.

<p><b>Edad</b></p> <table border="1"> <tr><td>De 20 a 30 años</td><td></td></tr> <tr><td>De 31 a 40 años</td><td></td></tr> <tr><td>De 41 a 50 años</td><td></td></tr> <tr><td>De 51 a 60 años</td><td></td></tr> <tr><td>De 61 en adelante</td><td></td></tr> </table>	De 20 a 30 años		De 31 a 40 años		De 41 a 50 años		De 51 a 60 años		De 61 en adelante		<p><b>Genero</b></p> <table border="1"> <tr><td>Mujer</td><td></td></tr> <tr><td>Varón</td><td></td></tr> </table>	Mujer		Varón							
De 20 a 30 años																					
De 31 a 40 años																					
De 41 a 50 años																					
De 51 a 60 años																					
De 61 en adelante																					
Mujer																					
Varón																					
<p><b>Estado civil</b></p> <table border="1"> <tr><td>Soltero/a</td><td></td></tr> <tr><td>Casado/a</td><td></td></tr> <tr><td>Concubino/a</td><td></td></tr> <tr><td>Divorciado/a</td><td></td></tr> <tr><td>Viudo/a</td><td></td></tr> </table>	Soltero/a		Casado/a		Concubino/a		Divorciado/a		Viudo/a		<p><b>Número de hijos</b></p> <table border="1"> <tr><td>Ninguno</td><td></td></tr> <tr><td>De 1 a 2</td><td></td></tr> <tr><td>De 3 a 4</td><td></td></tr> <tr><td>De 5 o más</td><td></td></tr> </table>	Ninguno		De 1 a 2		De 3 a 4		De 5 o más			
Soltero/a																					
Casado/a																					
Concubino/a																					
Divorciado/a																					
Viudo/a																					
Ninguno																					
De 1 a 2																					
De 3 a 4																					
De 5 o más																					
<p><b>¿Cuántas personas que depende de usted?</b></p> <table border="1"> <tr><td>1 o 2</td><td></td></tr> <tr><td>3 o 4</td><td></td></tr> <tr><td>5 o Más</td><td></td></tr> <tr><td>Ninguno</td><td></td></tr> </table>	1 o 2		3 o 4		5 o Más		Ninguno		<p><b>Personas con las que convive:</b></p> <table border="1"> <tr><td>Solo/a</td><td></td></tr> <tr><td>Con la pareja e hijos</td><td></td></tr> <tr><td>Con la pareja</td><td></td></tr> <tr><td>Con los hijos</td><td></td></tr> <tr><td>Padres</td><td></td></tr> <tr><td>Otros</td><td></td></tr> </table>	Solo/a		Con la pareja e hijos		Con la pareja		Con los hijos		Padres		Otros	
1 o 2																					
3 o 4																					
5 o Más																					
Ninguno																					
Solo/a																					
Con la pareja e hijos																					
Con la pareja																					
Con los hijos																					
Padres																					
Otros																					
<p><b>¿Tiene usted una ocupación secundaria?</b></p> <table border="1"> <tr><td>Si</td><td></td></tr> <tr><td>No</td><td></td></tr> </table>	Si		No		<p><b>¿Cuántas horas usted trabaja a diario en la E.S.F.M.?</b></p> <table border="1"> <tr><td>Menos de 4 hrs.</td><td></td></tr> <tr><td>De 4 a 5 hrs.</td><td></td></tr> <tr><td>De 5 a 6 hrs.</td><td></td></tr> <tr><td>De 7 a 8 hrs.</td><td></td></tr> <tr><td>Más de 8 hrs.</td><td></td></tr> </table>	Menos de 4 hrs.		De 4 a 5 hrs.		De 5 a 6 hrs.		De 7 a 8 hrs.		Más de 8 hrs.							
Si																					
No																					
Menos de 4 hrs.																					
De 4 a 5 hrs.																					
De 5 a 6 hrs.																					
De 7 a 8 hrs.																					
Más de 8 hrs.																					
<p><b>¿Cómo considera su tiempo libre?</b></p> <table border="1"> <tr><td>Valioso</td><td></td></tr> <tr><td>Necesario</td><td></td></tr> <tr><td>Corto</td><td></td></tr> <tr><td>Innecesario</td><td></td></tr> <tr><td>Aburrido</td><td></td></tr> </table>	Valioso		Necesario		Corto		Innecesario		Aburrido		<p><b>¿Tipo de vivienda en Lahuachaca?</b></p> <table border="1"> <tr><td>Alquiler</td><td></td></tr> <tr><td>Anticrético</td><td></td></tr> <tr><td>Propia</td><td></td></tr> <tr><td>Ninguno</td><td></td></tr> </table>	Alquiler		Anticrético		Propia		Ninguno			
Valioso																					
Necesario																					
Corto																					
Innecesario																					
Aburrido																					
Alquiler																					
Anticrético																					
Propia																					
Ninguno																					
<p><b>¿Tipo de vivienda en la ciudad?</b></p> <table border="1"> <tr><td>Alquiler</td><td></td></tr> <tr><td>Anticrético</td><td></td></tr> <tr><td>Propia</td><td></td></tr> <tr><td>Ninguno</td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td></tr> </table>	Alquiler		Anticrético		Propia		Ninguno														
Alquiler																					
Anticrético																					
Propia																					
Ninguno																					

## ANEXO 2

### TEST DE EVALUACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL

#### Parte I.

Las siguientes preguntas están dirigidas a conocer como se ha sentido Ud. durante el último mes en el trabajo. Haga el favor de responder todas las preguntas marcando la respuesta que mejor corresponde a su estado actual de trabajo:

		No, en absoluto	Un poco mas	No más que lo habitual	Mucho más que lo habitual
1	¿Ha dejado de dormir por preocupaciones?	1	2	3	4
2	¿Ha dejado de dormir por preocupaciones?	1	2	3	4
3	¿Ha sentido que usted es útil en los asuntos de la vida diaria?	1	2	3	4
4	¿Ha sido capaz de enfrentar sus problemas?	1	2	3	4
5	¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?	1	2	3	4
6	¿Ha sentido que no logra resolver sus dificultades?	1	2	3	4
7	¿Se ha sentido razonablemente feliz, considerando todas las circunstancias?	1	2	3	4
8	¿Ha podido disfrutar las actividades de su vida diaria?	1	2	3	4
9	¿Se ha sentido triste y deprimido?	1	2	3	4
10	¿Ha perdido confianza en sí mismo?	1	2	3	4

#### Parte II.

A continuación, se le pide que señale con qué frecuencia ha sentido en el último mes los síntomas o molestias que se presentan a continuación. Marque la columna que mejor indique como se ha sentido. Por favor conteste todas las preguntas:

		Nunca	A veces	A menudo	Siempre
1	Dificultad para conciliar el sueño	1	2	3	4
2	Dificultades para permanecer dormido	1	2	3	4
3	Dolores de cabeza	1	2	3	4
4	Pérdida del apetito	1	2	3	4
5	Aumento del apetito	1	2	3	4
6	Se cansa fácilmente	1	2	3	4
7	Molestias estomacales o digestivas	1	2	3	4
8	Le cuesta levantarse en la mañana	1	2	3	4
9	Menor capacidad de trabajo	1	2	3	4
10	Siente que se ahoga o le falta el aire	1	2	3	4
11	Dolor en la región del cuello, hombros o brazos	1	2	3	4
12	Dolor de espalda o cintura	1	2	3	4



13	Muy sensible o con deseos de llorar	1	2	3	4
14	Palpitaciones o que el corazón late más rápido	1	2	3	4
15	Mareos o sensación de fatiga	1	2	3	4
16	Sufre pesadillas	1	2	3	4
17	Siente que tiembla (las manos o los párpados)	1	2	3	4
18	Mentalmente agotado o no puede concentrarse o pensar claramente	1	2	3	4
19	Dolor u opresión en el pecho	1	2	3	4
20	Impaciente e irritable	1	2	3	4
21	Desea que se le deje solo, tranquilo	1	2	3	4

### Parte III.

Indique con qué frecuencia le significan molestia o tensión los siguientes aspectos de su trabajo. Marque la columna que mejor defina su situación.

		Nunca	A veces	A menudo	Siempre
1	Tener que trabajar con materiales	1	2	3	4
2	Tener que hacer cosas que son contrarias a mi criterio	1	2	3	4
3	No tener información suficiente	1	2	3	4
4	Tener demasiado trabajo tanto que falta tiempo para completarlo	1	2	3	4
5	Tener que satisfacer o responder a muchas personas	1	2	3	4
6	No saber qué opinan u como evalúan mi desempeño mis superiores	1	2	3	4
7	No tener capacidad suficiente para hacer lo que se espera de mi	1	2	3	4
8	Tener demasiada responsabilidad por el trabajo de otros	1	2	3	4
9	Tener que hacer o decidir cosas en que un error sería grave o costoso	1	2	3	4
10	No estar suficientemente capacitado para este trabajo	1	2	3	4
11	Condiciones físicas de trabajo inadecuadas: ruido, iluminaciones, temperatura, o ventilación entre otras.	1	2	3	4
12	Trabajo apremiado por el tiempo y los plazos	1	2	3	4
13	Mi trabajo perturba mi vida familiar	1	2	3	4
14	Mi trabajo me impide desarrollar actividades recreativas o sociales que me agraden	1	2	3	4
15	Conflicto con camaradas de la unidad	1	2	3	4
16	Conflictos con superiores de la unidad	1	2	3	4

**¡Gracias por su colaboración!**

## ANEXO 3

### RENDIMIENTO LABORAL

El presente cuestionario tiene la particularidad de evaluar el nivel del Rendimiento Laboral en este sentido solicito a usted responder con la honestidad que fuese posible, muchísimas gracias.

**Categoría:**

0 = Deficiente

1= Mínimo

2= Intermedio

3= Máximo

Nº	1. SATISFACCIÓN LABORAL	0	1	2	3
1.	¿Atiende con prontitud y esmero a los estudiantes?				
2.	¿Resuelve los problemas de los estudiantes ?				
3.	¿Tiene una relación efectiva con las personas que llegan a la ESFM?				
4.	Busca mejorar los servicios brindados?				
5.	¿En los últimos seis meses cumplió sus horarios de trabajo?				
<b>Total de puntos</b>					

Nº	2. LABOR EN EQUIPO	0	1	2	3
6.	¿Contribuye al aprendizaje de sus compañeros y estudiantes?				
7.	¿Colabora en las labores de sus compañeros cuando les es posible?				
8.	¿Se preocupó por alcanzar las metas del grupo?				
9.	¿Establece y genera canales de comunicación?				
10.	¿Cómo define la comunicación con su grupo?				
<b>Total de puntos</b>					

Nº	3. LOGROS LABORALES	0	1	2	3
11.	¿Alcanza las metas del grupo de trabajo en cuanto al aprendizaje?				
12.	¿Obtiene los resultados esperados en el planificación?				
13.	¿El grupo de trabajo mejora sus habilidades sociales?				
14.	En trabajo individual genera más logros individuales				
15.	¿Su expectativa de mayor logro profesional está condicionada al Factor económico?				
<b>Total de puntos</b>					

Nº	4. CRECIMIENTO PERSONAL	0	1	2	3
16.	¿Se prepara constantemente asistiendo a cursos, talleres o				

	seminarios?				
17.	¿Cuenta y aprovecha de sus habilidades cognitivas para la resolución de problemas?				
18	Reconozco mis errores en la actividad laboral (profesionales)				
19.	Acepto y cumpla todas las obligaciones laborales de forma Voluntarias				
20.	Las competencias laborales se las debo a la Institución				
<b>Total de puntos</b>					

Nº	5. LIDERAZGO CONSTRUCTIVO	0	1	2	3
21.	¿Existe una adecuada planeación de sus acciones y actividades que desarrolla?				
22.	¿Normalmente delega responsabilidades a otras personas de su trabajo?				
23.	¿Otorga instrucciones dentro de su área de actividad?				
24.	¿Resuelve problemas que se le presenten en su actividad?				
25.	¿Brinda algún tipo de enseñanza a sus compañeros de trabajo				
<b>Total de puntos</b>					

ANEXO 4

**CARTA DE SOLICITUD PARA APLICACIÓN DE PRUEBAS EN LA ESCUELA  
SUPERIOR DE FORMACIÓN DE MAESTROS "VILLA AROMA"**

La Paz 02 de diciembre del 2020

Señor:

Elmer Bautista Mamani

DIRECTOR ACADÉMICO

ESCUELA SUPERIOR DE FORMACIÓN DE MAESTROS "VILLA AROMA"

Presente. -

  
Elmer Bautista Mamani  
D.C. DIRECTOR ACADÉMICO  
ESCUELA SUPERIOR DE FORMACIÓN DE MAESTROS  
VILLA AROMA  
03-12-2020

REF.- SOLICITUD DE APLICACIÓN DE PRUEBAS DE INVESTIGACIÓN DENTRO  
DE LA INSTITUCIÓN

De mi consideración:

A tiempo de saludarle y desearle éxito en las funciones que desempeña por el bien de la institución y la formación de los estudiantes, el motivo del presente documento es para **SOLICITAR LA APLICACIÓN DE PRUEBAS DE INVESTIGACIÓN DENTRO DE LA INSTITUCIÓN, ESPECIFICAMENTE EN EL PLANTEL DOCENTE** ya que mi persona en calidad de ESTUDIANTE EGRESADA DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS, me encuentro realizando la TESIS DE GRADO que lleva como título: **"LOS NIVELES DE ESTRÉS LABORAL Y RENDIMIENTO PROFESIONAL POST PANDEMIA DEL PLANTEL DOCENTE DE ESCUELA SUPERIOR DE FORMACIÓN DE MAESTROS "VILLA AROMA"**, es por lo mismo que solicito a su persona la autorización correspondiente para llevar a cabo el mismo.

Adjuntos las pruebas a ser aplicadas en el plantel docente de la institución, como también el perfil de tesis.

Sin otro particular y esperando una respuesta favorable a mi solicitud me despido agradeciendo de ante mano su gentil colaboración.

Atentamente:

  
Juana Carla Gabriel Machaca  
Cf. 6079899Lp  
Cel.: 61015572

## ANEXO 5

### FOTOGRAFÍAS DE ILUSTRACIÓN



### ESCUELA SUPERIOR DE FORMACIÓN DE MAESTROS “VILLA AROMA”







INFRAESTRUCTURA, AULAS Y PATIOS INTERNOS DE LA  
ESCUELA SUPERIOR DE FORMACIÓN DE MAESTROS  
“VILLA AROMA”





**COMUNIDAD DE LAHUACHACA  
PROVINCIA AROMA- DEPARTAMENTO DE LA PAZ**

