

EL ESTRÉS Y LA SATISFACCIÓN LABORAL

**EN EL DESEMPEÑO ACTUAL
DE LOS DOCENTES**

**Tito Ricardo Falla Enríquez
Joel Félix Martínez Vásquez**



Instituto Latinoamericano de Altos Estudios



**El estrés y la satisfacción laboral
en el desempeño actual de los
docentes**

INSTITUTO
LATINOAMERICANO
DE ALTOS ESTUDIOS

Tito Ricardo Falla Enríquez

[tricardofalla@gmail.com]

ORCID [<https://orcid.org/0000-0002-6669-6472>]

Bachiller en Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca; Licenciado en Educación de la misma Universidad; Ingeniero de Sistemas e Informática de la Universidad Nacional del Santa; Magíster en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa de la Universidad César Vallejo; Magíster en Educación con mención en Evaluación de Aprendizaje por Competencias de la Universidad San Ignacio de Loyola; Magíster en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo; Profesional con amplia trayectoria en el campo educativo, dirección de instituciones educativas, planificación, manejo de personal y presupuesto del Estado.

Joel Félix Martínez Vásquez

[jofe_t@hotmail.com]

ORCID [<https://orcid.org/0000-0002-8087-2823>]

Bachiller en Psicología de la Universidad César Vallejo; Licenciado en Psicología y Magíster en Psicología Educativa de la misma casa de estudios. Psicólogo Ha laborado en la Municipalidad Provincial del Santa a través del Programa DEVIDA, con actividades comunitarias a fin de prevenir el consumo de drogas en el A. H. San Pedro de Chimbote. He ejercido en la Defensoría del Niño, Niña y Adolescente – DEMUNA– de la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote. En la actualidad labora en el Instituto de Medicina Legal Huaraz II, ámbito en el cual cuenta con una formación de posgrado en Psicología Forense y Criminología, apoyando a los operadores de justicia en cumplir con los requerimientos de evaluaciones o peritajes psicológicos. A la par, ejerce la docencia en diferentes universidades privadas como la Universidad Cesar Vallejo filial de Huaraz, Universidad Tecnológica del Perú filial Chimbote y la Universidad Privada del Norte filial de Chorrillos.

**El estrés y la satisfacción laboral
en el desempeño actual de los
docentes**

***Stress and job satisfaction in the
current performance of teachers***

Tito Ricardo Falla Enríquez
Joel Félix Martínez Vásquez

INSTITUTO
LATINOAMERICANO
DE ALTOS ESTUDIOS

Queda prohibida la reproducción por cualquier medio físico o digital de toda o una parte de esta obra sin permiso expreso del Instituto Latinoamericano de Altos Estudios –ILAE–.

Publicación sometida a evaluación de pares académicos, mediante el sistema de “doble ciego”, requisito para la indexación en la Web of Science de Clarivate (*Peer Review Double Blinded*).

Esta publicación está bajo la licencia Creative Commons
Reconocimiento - NoComercial - SinObraDerivada 4.0 Unported License.

Reproduction by any physical or digital means of all or part of this work is prohibited without express permission from ILAE.

Publication submitted to evaluation by academic peers, through the “double blind” system, a requirement for indexing in the Clarivate Web of Science (Peer Review Double Blinded).

This publication is licensed under the Creative Commons license.

Attribution - Non-Commercial - No Derivative Work 4.0 Unported License



ISBN 978-628-7661-71-4

© Tito Ricardo Falla Enríquez / Joel Félix Martínez Vásquez, 2025
© Instituto Latinoamericano de Altos Estudios –ILAE–, 2025

Derechos patrimoniales exclusivos de publicación y distribución de la obra
Exclusive economic rights to publish and distribute of the work
Cra. 18 # 39A-46, Teusaquillo, Bogotá, Colombia
PBX: (571) 601 232-3705
www.ilae.edu.co

Diseño de carátula y composición / *Cover design and text composition*
Harold Rodríguez Alba [harorudo10@gmail.com]

Editado en Colombia
Published in Colombia

Contenido

| | |
|---|-----------|
| INTRODUCCIÓN | 11 |
| <hr/> | |
| CAPÍTULO PRIMERO | |
| EL EFECTO DEL ESTRÉS EN LA SALUD Y BIENESTAR DE LOS DOCENTES | 15 |
| I. Estudios sobre estrés docente | 15 |
| II. Estrés: abordaje conceptual | 17 |
| A. Primeros signos estresores | 19 |
| B. Etapas que rigen el estrés | 20 |
| C. Fases del estrés: alarma, resistencia y agotamiento | 21 |
| III. Estrés en el ámbito laboral | 22 |
| IV. Modelos de estrés laboral | 28 |
| V. Tipos de estrés laboral | 30 |
| A. El episódico | 30 |
| B. El crónico | 30 |
| VI. Fuentes del estrés laboral | 31 |
| VII. Causas y factores desencadenantes del estrés | 34 |
| VIII. Síndrome de burnout: un trastorno silencioso | 37 |
| <hr/> | |
| CAPÍTULO SEGUNDO | |
| INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA MOTIVACIÓN DE LOS DOCENTES | 45 |
| I. Literatura | 45 |
| II. Orígenes y efectos de la satisfacción laboral | 48 |

CAPÍTULO TERCERO

| | |
|---|----|
| ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES Y SU RELACIÓN CON EL ESTRÉS EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA | 53 |
| I. Planteamiento del problema | 53 |
| II. Justificación del estudio | 53 |
| III. Hipótesis general | 54 |
| IV. Hipótesis específicas | 54 |
| V. Objetivo general | 55 |
| VI. Objetivos específicos | 55 |
| VII. Metodología y diseño de investigación | 55 |
| VIII. Operacionalización de las variables | 56 |
| IX. Interpretación de resultados | 62 |
| X. Discusión del tema | 69 |
| Conclusiones | 74 |
| Recomendaciones | 75 |

CAPÍTULO CUARTO

| | |
|--|----|
| ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL: DIMENSIONES QUE INFLUYEN EN LA PLANA DOCENTE | 79 |
|--|----|

REFERENCIAS

Índice de tablas

| | | |
|------------------|--|----|
| TABLA 1. | Distribución de la población | 58 |
| TABLA 2. | Estrés y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa Víctor Andrés Belaúnde de la ciudad de Chimbote, Perú (2016) | 62 |
| TABLA 3. | Niveles de estrés en docentes de la Institución Educativa Víctor Andrés Belaúnde de la ciudad de Chimbote, Perú (2016) | 62 |
| TABLA 4. | Niveles de satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa Víctor Andrés Belaúnde de la Ciudad de Chimbote, Perú (2016) | 63 |
| TABLA 5. | Correlaciones entre la dimensión de clima laboral del estrés y la satisfacción laboral en docentes de la Institución Educativa Víctor Andrés Belaúnde de la ciudad de Chimbote, Perú (2016) | 64 |
| TABLA 6. | Correlaciones entre la dimensión de estructura laboral del estrés y la satisfacción laboral en docentes de la Institución Educativa Víctor Andrés Belaúnde de la ciudad de Chimbote, Perú (2016) | 65 |
| TABLA 7. | Correlaciones entre la dimensión de territorio laboral del estrés y la satisfacción laboral en docentes de la Institución Educativa Víctor Andrés Belaúnde de la ciudad de Chimbote, Perú (2016) | 66 |
| TABLA 8. | Correlaciones entre la dimensión de tecnología del estrés y la satisfacción laboral en docentes de la Institución Educativa Víctor Andrés Belaúnde de la ciudad de Chimbote, Perú (2016) | 66 |
| TABLA 9. | Correlaciones entre la dimensión influencia del líder y la satisfacción laboral en docentes de la Institución Educativa Víctor Andrés Belaúnde de la ciudad de Chimbote, Perú (2016) | 67 |
| TABLA 10. | Correlaciones entre la dimensión de falta de cohesión del estrés y la satisfacción laboral en docentes de la Institución Educativa Víctor Andrés Belaúnde de la ciudad de Chimbote, Perú (2016) | 68 |
| TABLA 11. | Correlaciones entre la dimensión de respaldo del grupo del estrés y la satisfacción laboral en docentes de la Institución Educativa Víctor Andrés Belaúnde de la ciudad de Chimbote, Perú (2016) | 69 |

Índice de figuras

| | | |
|------------------|--|----|
| FIGURA 1. | Muestra de estudio | 56 |
| FIGURA 2. | Niveles de estrés en docentes de la Institución Educativa Víctor Andrés Belaúnde de la ciudad de Chimbote, Perú (2016) | 63 |
| FIGURA 3. | Niveles de satisfacción laboral en docentes de la Institución Educativa Víctor Andrés Belaúnde de la ciudad de Chimbote, Perú (2016) | 64 |

Introducción

La creciente demanda de personal en las instituciones tanto privadas como públicas, a fin de mejorar la calidad educativa en el Perú, ha generado, sobre todo en el docente, una mayor responsabilidad, ya que debe adaptarse a los cambios frecuentes en el ámbito laboral. Cada día son más los educadores que se exigen desde ocupar un puesto laboral hasta mantenerse en el trabajo, desempeñándose de manera constante en su rol de educador y formador profesional. Ello ha traído consigo un considerable incremento de estrés laboral, pero también cierta satisfacción al respecto.

Son dos variables que dependerán del grado de percepción que tenga el docente en relación con sus empleadores o la directiva en su centro laboral, esto es, el trato que reciban por parte de ellos influirá sobremanera en su estado emotivo-actitudinal. En ese sentido, DEL HOYO¹ sostiene que la relación trabajador-organización será exitosa o no, en la medida en que ambas partes coincidan de plano y no haya ciertos desajustes que puedan afectar sobre todo en el trabajador, produciéndole el llamado “estrés laboral”. En ese caso, el trabajador considera que la empresa es incapaz de afrontar los problemas en el área laboral por su falta de recursos.

En contraposición, la satisfacción laboral es el otro punto que también ahondaremos en el presente libro, desde la perspectiva y contexto laboral. Tanto el estrés como la satisfacción laboral, se confrontan en la forma como el docente percibe su entorno laboral, si se encuentra a gusto o no, si hay una relación excelente, buena, regular o pésima con los demás docentes y la directiva general, etc.

ARIAS y JIMÉNEZ² realizaron un estudio sobre ambas variables en una institución educativa, asignando el síndrome de Burnout a docentes que laboran en entidades públicas y privadas. De un total de 233 docentes, el 93,7% reveló un grado moderado de tal síndrome, encontrándose el 6,3% en un nivel severo. El estudio evidenció que la mayoría de los hombres presenta un elevado puntaje en fatiga emotiva, desmotivación y hasta despersonalización-desrealización, en comparación con las mujeres que solo presentan niveles más severos de estrés. Concluye que hay una relación directa de las variables mencionadas.

Son muchos los casos que incluso merecen ser tratados, como consecuencia de la mala relación laboral que tiene el docente en su entorno. Habría mucha información al respecto. No obstante, el objeto de estudio del presente texto es evaluar cómo se desarrollan tales variables (estrés-satisfacción) en los docentes

-
- 1 MARÍA ÁNGELES DEL HOYO DELGADO. *Estrés laboral*, Madrid, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2004, disponible en [<https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>], p. 46.
 - 2 WALTER LIZANDRO ARIAS GALLEGOS y NOELIA ARACELY JIMÉNEZ BARRIOS. “Incidencia del síndrome de burnout en enfermeras de los hospitales de Arequipa”, *Nuevos Paradigmas*, vol. 5, n.º 1, 2011, pp. 37 a 50.

y en qué medida se relacionan ambas. Para ello, se efectuará su medición y correlación, así mismo, se brindará una explicación científica acerca del tema.

El presente libro se compone de cuatro capítulos. El primero se basa en investigaciones previas similares al tema en cuestión. Se hace mención a la primera variable que es el motivo de investigación: el estrés. Así mismo, describiremos sus primeros signos estresores, sus etapas y fases que conlleva padecer este problema, sobre todo en los docentes en el plano laboral actual; trataremos, además, sobre los modelos del estrés laboral, los tipos, fuentes, causas y factores desencadenantes del mismo. El segundo capítulo aborda la influencia de la segunda variable en contraposición de la primera: la satisfacción laboral, cómo influye en la motivación de los docentes, cuáles son las principales consideraciones teóricas al respecto, sus orígenes y consecuencias en el contexto laboral.

En el capítulo tercero se realiza un análisis casuístico acerca del desempeño laboral del profesorado en función del estrés en un conocido centro educativo del Perú. Por último, en el cuarto capítulo se aborda el tema del estrés y la satisfacción laboral en el contexto educativo actual, haciéndose un breve diagnóstico de la realidad educativa, donde el estrés, principal culpable de todos los males orgánicos y psíquicos, hasta el día de hoy no se ha sabido manejar ni prevenir por parte de las instituciones públicas y privadas.

Introduction

The growing demand for personnel in both private and public institutions, in order to improve the quality of education in Peru, has placed greater responsibility, especially on teachers, as they must adapt to frequent changes in the workplace. Every day, more educators are demanding everything from holding a position to remaining on the job, constantly fulfilling their role as educators and professional trainers. This has led to a considerable increase in work-related stress, but also a certain level of satisfaction.

There are two variables that will depend on the level of perception teachers have regarding their employers or the management at their workplace. That is, the treatment they receive from them will greatly influence their emotional and attitudinal state. In this sense, del Hoyo maintains that the worker-organization relationship will be successful or not to the extent that both parties fully agree and there are no certain imbalances that could affect the worker, producing what is known as "work stress." In this case, the worker believes the company is unable to address the problems in the workplace due to its lack of resources.

In contrast, job satisfaction is the other point we'll explore in this book, from the perspective and context of the workplace. Both stress and job satisfaction are related to how teachers perceive their work environment: whether they feel comfortable or not, whether their relationship with other teachers and the leadership is excellent, good, average, or terrible, etc.

ARIAS and JIMÉNEZ conducted a study on both variables in an educational institution, assigning burnout syndrome to teachers working in public and private institutions. Of a total of 233 teachers, 93.7% showed a moderate degree of burnout syndrome, while 6.3% had a severe level. The study showed that most men had high scores on emotional fatigue, lack of motivation, and even depersonalization-derealization, compared to women, who only had more severe levels of stress. It concluded that there is a direct relationship between the aforementioned variables.

There are many cases that merit further discussion, as a result of the poor working relationships teachers have within their environment. There is a wealth of information on this subject. However, the purpose of this text is to evaluate how these variables (stress-satisfaction) develop in teachers and to what extent they are related. To this end, their measurement and correlation will be carried out, and a scientific explanation of the topic will be provided.

This book consists of four chapters. The first is based on previous research related to the topic at hand. It addresses the first variable, which is the focus of this research: stress. We will also describe its early stressful signs, the stages and phases that come with experiencing this problem, especially among teachers in the current workplace. We will also discuss models of work-related stress, its types, sources, causes, and triggering factors. The second chapter addresses the influence of the second variable as opposed to the first: job satisfaction. Its influence on teacher motivation, the main theoretical considerations regarding this issue, and its origins and consequences in the workplace.

The third chapter presents a case study of teacher job performance in relation to stress at a well-known educational center in Peru. Finally, the fourth chapter addresses the topic of stress and job satisfaction in the current educational context, providing a brief diagnosis of the educational reality, where stress, the main culprit of all organic and psychological ills, has so far been poorly managed or prevented by public and private institutions.

CAPÍTULO PRIMERO

El efecto del estrés en la salud y bienestar de los docentes

I. ESTUDIOS SOBRE ESTRÉS DOCENTE

Existe un estudio realizado por ACOSTA y BURGUILLOS³, en que se evaluaron a 92 profesores de ocho escuelas educativas con motivo de las estrategias de afrontamiento y su relación con el estrés y *burnout*. Los autores concluyeron que ambas variables no tuvieron una relación significativa entre sí, es decir, tales estrategias no influyeron de forma útil y/o positiva para solucionar los problemas intrínsecos de carácter laboral.

3 MANUEL ACOSTA CONTRERAS y ANA ISABEL BURGUILLOS PEÑA. “Estrés y *burnout* en profesores de primaria y secundaria de Huelva: las estrategias de afrontamiento como factor de protección”, *Revista INFAD de Psicología*, vol. 4, n.º 1, 2014, pp. 303 a 310, disponible en [<https://revista.infad.eu/index.php/IJODAEP/article/view/616>].

Por otro lado, ANAYA y SUÁREZ⁴ realizaron una investigación en un conocido centro educativo español, donde se pusieron a prueba 2.562 docentes, quienes mostraron un nivel de satisfacción laboral media alta. En efecto, el estudio se hizo con el fin de valorar la satisfacción laboral de los susodichos, siendo el nivel de percepción aceptable en cuando a su realización personal, el manejo de situaciones antagónicas y tareas designadas en comparación con la promoción y el salario, cuyas variables se ubican en un nivel inferior de satisfacción. De igual modo, se concluyó que los docentes de nivel secundaria tienen una percepción baja de satisfacción, que difiere de los otros niveles.

JIMÉNEZ *et al.*⁵ investigaron la relación directa acerca del *burnout* y la satisfacción laboral mediante un segmento poblacional (89 docentes de instituciones educativas chilenas), donde un mayor porcentaje evidenció ser víctima de dicho síndrome en contraposición con los resultados elevados de satisfacción en el entorno de trabajo y apoyo social que, en cierta forma, compensaban los efectos del trabajo en detrimento de los susodichos.

Existe otro estudio realizado sobre el síndrome de *burnout* realizado por ARIAS y JIMÉNEZ⁶, en el que se evaluó a 233 docentes de educación básica regular en diversas entidades educativas en Perú. Se concluyó que el 93,7% de los referidos mostraron un nivel moderado y el 7,5% en un grado severo en relación con dicho síndrome.

Por su parte, BALCÁZAR⁷ desarrolló un estudio acerca de la relación del estrés con el desenvolvimiento de 108 docentes ejerciendo su rol a nivel secundaria en un centro educativo. Concluye que la desper-

-
- 4 DANIEL ANAYA NIETO y JOSÉ MANUEL SUÁREZ RIVEIRO. "Evaluación de la satisfacción laboral del profesorado y aportaciones a su mejora en orden a la calidad de la educación", *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, vol. 21, n.º 2, 2010, pp. 283 a 294, disponible en [<https://revistas.uned.es/index.php/reop/article/view/11532>].
 - 5 ANDRÉS E. JIMÉNEZ FIGUEROA, MARÍA JOSÉ JARA GUTIÉRREZ y ELIZABETH R. MIRANDA CELIS. "Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes", *Psicología Escolar e Educativa*, vol. 16, n.º 1, 2012, pp. 125 a 134, disponible en [<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=282323570013>].
 - 6 ARIAS GALLEGOS y JIMÉNEZ BARRIOS. "Incidencia del síndrome de *burnout* en enfermeras de los hospitales de Arequipa", cit.
 - 7 JUAN BALCÁZAR CANALES. "Influencia del estrés laboral en el desempeño académico del docente de educación secundaria", *Logos*, vol. 2, n.º 1, 2012, disponible en [<https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LOGOS/article/view/350>].

sonalización, una de las dimensiones del síndrome de *burnout*, tiene un fuerte vínculo con el estrés, el cual también es causante del bajo rendimiento académico. Así mismo, el 89,3% es el resultado de cómo el estrés afecta en forma proporcional a las actitudes y sentimientos negativos de los docentes.

Así también, CASTRO⁸ hizo una investigación con relación al estrés. Un porcentaje considerable de docentes de diferentes escuelas públicas en Perú fueron evaluados a fin de determinar su nivel de estrés. En efecto, se halló varios factores que estaban vinculados con el estrés, como el trato que tenían con los discentes, los padres de familia y compañeros en su ambiente laboral. Se sugirió que tales docentes debieran recibir ciertas charlas por especialistas como psicólogos, consejeros, etc. o emplear algunas estrategias para mejorar sus relaciones interpersonales.

II. ESTRÉS: ABORDAJE CONCEPTUAL

Como se sabe, el estrés deriva del latín *stringere* o “apretar”, o también significa *tensión nerviosa* del organismo. El término fue acuñado por el “padre del *stress*”, HANS SELYE. Son muchos los autores que han intentado definir dicho término en sus numerosos estudios e investigaciones a lo largo del tiempo. A continuación, mencionaremos a algunos destacados en la materia.

Para FURNHAM⁹, por ejemplo, el estrés es un estado físico-emotivo tenso, como consecuencia de un escenario donde el individuo se siente amenazado por circunstancias externas que escapan de sus manos y que, por ende, le resulta arduo solucionar, razón por la cual adopta ciertas actitudes cognitivas y fisiológicas nocivas para sí mismo.

LÓPEZ¹⁰ lo conceptualiza como las demandas internas-externas que sobrepasan los límites del ser humano, su organismo reacciona en

8 PATRICIA DEL PILAR CASTRO VELANDREZ. “El estrés docente en los profesores de escuela pública” (tesis de maestría), Lima, Pontificia Universidad Católica del Perú, 2008, disponible en [<https://tesis.pucp.edu.pe/items/57224721-ded1-4d77-b8d3-635b35364476>].

9 ADRIAN FURNHAM. *Psicología organizacional: el comportamiento del individuo en las organizaciones*, México, Edit. Universidad Iberoamericana, 2001, p. 351.

10 DANIEL LÓPEZ ROSSETI. *Estrés. Epidemia del siglo XXI: cómo entenderlo, entenderse y vencerlo*, Buenos Aires, Lumen, 2007.

estado de alarma, esto produce una alteración psicofísica que conlleva en la posteridad a una enfermedad.

De forma similar sucede en el plano laboral; a continuación, se mencionan algunos autores con estudios sobre el tema.

ACERO¹¹ coincide también que el estrés laboral es una respuesta físico-emocional, debido a determinadas situaciones antagónicas que lo producen. Así mismo, sostiene que gran parte de las personas padecen esta reacción química como resultado de la sobrecarga laboral, dado que a diario están obligados a enfrentar situaciones molestas y complejas. Incluso, la autora añade que la mayoría de las enfermedades y trastornos que afectan al personal laboral es originada por el estrés laboral, porque hay un nivel de exigencia que rebasa a sus habilidades y capacidades cognitivas.

Para ONOFRE el estrés es un enemigo silencioso, implica un dinamismo interno que puede variar según los organismos de cada individuo. Así mismo, comenta que los estresores varían también desde hacer frente a la carga pesada del trabajo hasta laborar de manera explotada en centros laborales que no tienen la menor consideración, o porque simplemente por recorte de personal. Añade, además, que no existe una dosis o criterio único que evalúe y/o contrarreste los efectos de su duración y, por ende, predecir sus consecuencias¹².

BITRAGO *et al.*¹³ catalogan el estrés laboral como un factor de riesgo psicosocial o que perturba la psique del individuo, puesto que le genera nocivas reacciones de orden cognitivo, emotivo, orgánico y

-
- 11 MARÍA ALEJANDRA ACERO MONTOYA. “Estrés laboral y sus consecuencias en la salud que afectan el rendimiento” (tesis de especialización), Bogotá, Fundación Universidad América, 2020, disponible en [<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8061/1/237553-2020-III-GTH.pdf>].
 - 12 LISETH MARIANELA ONOFRE PÉREZ. “Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019” (tesis de maestría), Quito, Universidad Andina Simón Bolívar, 2021, disponible en [<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>].
 - 13 LUZ ÁNGELA BITRAGO ORJUELA, MAYRA ANDREA BARRERA VERDUGO, LINA YESSSENIA PLAZAS SERRANO Y CATALINA CHAPARRO PENAGOS. “Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención”, Revista de Investigación en Salud. Universidad de Boyacá, vol. 8, n.º 2, 2021, pp. 131 a 146, disponible en [<https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553>].

de conducta frente a problemas internos que pueden surgir en el ámbito laboral de manera inopinada. Al no estar a la altura del conflicto, es que el trabajador tiende a perder el control en muchos casos, lo cual puede traer consigo serias consecuencias en su salud.

DEL HOYO¹⁴ agrega que ello puede deberse, también, a la ausencia de correlación entre el personal, los empleadores del centro de labores y el puesto de trabajo. La percepción del trabajador influye en forma directa al cargo que ocupe, porque piensa que no está capacitado para solucionar los diversos inconvenientes que surgen en el entorno laboral.

Para MEDINA *et al.*¹⁵ el estrés deviene a raíz de las experiencias negativas que muchas veces orientan a las personas al fracaso, esto se da bajo la perspectiva de las siguientes dimensiones: *Clima laboral*, que implica la percepción de los trabajadores con relación a su entorno laboral y su conducta; *Estructura laboral*, que involucra a trabajadores cuya apreciación no se condice con las normas de ciertas áreas laborales; *Territorio laboral*, que conlleva la falta de competitividad para llevar a cabo determinadas funciones impuestas en su área, ello trae consigo estrés y bajo rendimiento laboral; y otras dimensiones como la tecnología, la influencia del líder, la ausencia de cohesión y soporte del grupo, factores que inciden de forma considerable en la aparición de estrés en los colaboradores.

A. Primeros signos estresores

Tras un trabajo de investigación, BARRAZA¹⁶ sostiene que las primeras manifestaciones de estrés revelan una serie de reacciones en la persona, bajo el prisma psicológico, fisiológico, actitudinal y emocional. Los problemas más comunes que se producen como respuesta al estrés, se tienen la ansiedad, depresión, dolores de cabeza, insomnio, alteración del sistema nervioso, taquicardia, problemas sexuales, etc.

14 DEL HOYO DELGADO. *Estrés laboral*, cit.

15 SAMUEL MEDINA AGUILAR, MARÍA DE LOURDES PRECIADO SERRANO y MANUEL PANDO MORENO. "Adaptación de la escala de estrés laboral organizacional para trabajadores mexicanos", *Revista Salud Pública y Nutrición*, vol. 8, n.º 4, 2007, disponible en [<https://respyn.uanl.mx/index.php/respyn/article/view/197>].

16 ARTURO BARRAZA MACÍAS. "Características del estrés académico de los alumnos de educación media superior", *Investigación Educativa Duranguense*, n.º 4, 2005, pp. 15 a 20, disponible en [<https://editorialupd.mx/revistas/index.php/ined/article/view/24>].

En efecto, GONZÁLEZ y LANDERO¹⁷ mencionan que el estado nervioso de una persona es el primer síntoma de estrés. Ello se debe a que el sistema nervioso presenta un determinado estado de excitación, al punto de generar estímulos que pueden variar de forma considerable; así mismo, sostiene que el consumo de alcohol, tabaco, café, entre otras sustancias, afectan el sistema nervioso de menor a mayor cuantía.

B. Etapas que rigen el estrés

PONCE *et al.*¹⁸, coinciden en que el ser humano de por sí realiza ciertos esfuerzos cognitivo-conductuales para neutralizar determinadas situaciones hostiles, lo cual no significa que se haya declarado estrés en toda la extensión de la palabra, pero si dichas situaciones rebasan la capacidad de control que puede ejercer el individuo, entonces estaríamos refiriéndonos a una etapa de estrés en ciernes.

En esa línea, se detectan varias etapas que caracterizan al estrés:

– Etapa de alarma

Cuando la persona se da cuenta del nivel en aumento de estrés e *ipso facto* intenta una forma de paliar dicho estado mediante una respuesta de agresión física-verbal o de fuga. Así mismo, nada puede hacer en cuanto a las reacciones de su cuerpo, es decir, las glándulas endocrinas liberan hormonas cuyos efectos se reflejan en los latidos céleres del corazón, el ritmo cardíaco o niveles elevados de azúcar, así mismo, se dilatan las pupilas, aumenta la transpiración, etc.

17 MÓNICA TERESA GONZÁLEZ RAMÍREZ y RENÉ LANDERO HERNÁNDEZ. “Síntomas psicosomáticos y teoría transaccional del estrés”, *Ciencia UANL*, vol. 11, n.º. 4, 2008, pp. 403 a 410, disponible en [<https://www.redalyc.org/pdf/402/40211412.pdf>].

18 CARLOS RAMÓN PONCE DÍAZ, MARIO SANTIAGO BULNES BEDÓN, JAIME RAMIRO ALIAGA TOVAR, MARÍA CLOTILDE ATALAYA PISCO y ROSA ELENA HUERTAS ROSALES. “El síndrome del ‘quemado’ por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios”, *Revista de Investigación en Psicología*, vol. 8, n.º 2, 2014, pp. 87 a 112, disponible en [<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/4050>].

– *Etapa de la resistencia*

Refiere a los perjuicios del propio cuerpo que, una vez subsanados, seguirá en alerta porque el estrés aún no desaparece en el mismo.

– *Etapa de agotamiento*

En este caso, si el estrés sigue afectando al cuerpo, este genera otra reacción, es decir, surge una alteración del organismo. Así mismo, si el estrés persiste en el cuerpo y mente del individuo por largo tiempo, las reservas de energía tendrán un grave menoscabo, lo cual resultaría insostenible para el que lo padece.

C. Fases del estrés: alarma, resistencia y agotamiento

SELYE¹⁹ aduce tres fases del estrés que se generan en el organismo, las cuales se detallan a continuación:

– *Fase de alarma*

En esta fase el cuerpo libera ciertas hormonas como mecanismo de protección ante situación adversas, lográndose adaptar en ese proceso. De igual modo, se incrementa la secreción de glucocorticoides, se activa el sistema nervioso simpático, así como entra en acción el sistema nervioso parasimpático, y la secreción de epinefrina y noradrenalina por la médula suprarrenal.

– *Fase de resistencia*

En esta fase las hormonas persisten de manera prolongada en el cuerpo, al punto que las últimas reservas de energía terminan adaptándose al estado estresado de quien lo padece. Así mismo, tiende a normalizarse la secreción de glucocorticoides, la actividad simpática y la secreción de epinefrina y noradrenalina.

– Fase de agotamiento

El estrés, en esta fase, se vuelve crónico. Las reservas de energía se agotan de manera considerable llegando a producirse un debilitamiento físico-mental, lo que terminará causando diversas enfermedades al organismo: psicosomáticas, estrés crónico, indefensión, cuadros severos de depresión, etc.

III. ESTRÉS EN EL ÁMBITO LABORAL

El tema de la salud en el ámbito laboral ha trascendido de manera significativa en el sentido de que son muchos los trabajadores-docentes que vienen sufriendo el impacto del estrés, lo cual ha generado riesgos psicosociales en su desempeño. El estrés en los docentes es evidente, puesto que lacera sin óbice alguno su rendimiento y productividad, independiente de su salud psíquica y física. Si bien el estrés laboral es una respuesta súbita del organismo, mantiene en estado de alerta al trabajador, no obstante, su nivel de influencia puede representar más un perjuicio que un beneficio personal²⁰.

Hay estudios que demuestran que en estos últimos tiempos el estrés ha logrado invadir la mayoría de las compañías y su repercusión no ha sido menos importante, por el contrario, los resultados negativos se han elevado considerablemente, a sabiendas lo riesgoso que puede llegar a ser esta enfermedad en los diferentes ámbitos laborales.

SANTANA²¹ señala que el estrés laboral es el resultado del desbalance de las instrucciones que se le imponen al trabajador, ante lo cual

-
- 20 RAQUEL ARCE JULIO, KATHERIN RUBIO BUCHARD; HELENA CUADRO VIZCAINO; ROSA FONSECA ANGULO; MARCELA LEÓN GARCÍA y PAOLA RODRÍGUEZ BARRAZA. “Relación entre el nivel de estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales intralaborales en trabajadores de una fundación de niños con discapacidad ubicado en el departamento del Atlántico / Colombia”, *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, vol. 29, n.º 1, 2020, pp. 42 a 56, disponible en [http://www.aeemt.com/Revista_AEEMT_NF/VOL_29_No1_2020_MAR/Original_4.pdf].
- 21 SORAYA SANTANA CÁRDENAS. “Relación del estrés laboral con la conducta alimentaria y la obesidad: consideraciones teóricas y empíricas”, *Revista Mexicana de Trastornos Alimentarios*, vol. 7, n.º 2, 2016, pp. 135 a 143, disponible en [<https://journals.iztacala.unam.mx/index.php/amta/article/view/392>].

tendrá una respuesta físico-emotiva, pero no solo de las imposiciones, también puede haber otras causas que conduzcan al conflicto. Así mismo, menciona que el estrés en el ambiente de trabajo se generaliza de forma paulatina, al punto de generar consecuencias negativas para la empresa, lo cual el perjuicio incide para ambas partes.

De igual modo, AGUIRRE²² define al estrés laboral cuando el empleado mantiene un balance, resistiendo un cúmulo de opresiones que puede alterar con mucho su entorno de trabajo. Así mismo, sostiene que el estrés genera una reacción natural que experimenta el docente frente a las presiones impuestas que no se condicen con las habilidades y competencias que posee el susodicho, quien a su vez no se le brinda las oportunidades necesarias para hacer valer su palabra o decidir en determinadas situaciones, lo cual se pone en duda su capacidad.

PATLÁN²³ decía que el estrés laboral es un proceso natural del organismo, cuyas reacciones se ciñen a determinadas situaciones negativas presentes en el entorno, estas son impulsadas por una fuerza que provoca inevitablemente un desgaste, un agotamiento psicológico y físico que termina sobrepasando los límites de cualquier trabajador, produciéndose una tensión en él.

Por su parte, RAMÍREZ²⁴ considera que el estrés laboral muy aparte de ser una enfermedad manifestada en múltiples formas, también es un hecho cultural por la dimensión que representa, simboliza y transmite. Así mismo, manifiesta que existe una relación entre el estrés y las situaciones reales de trascendencia, una concepción similar de ideas que al fin y al cabo explicarían la raíz de la enfermedad y la conducta en las personas que la padecen.

-
- 22 CARLA AGUIRRE MAS, MIRIAN ROSSANA VAURO DESIDERIO y JAVIER LABARTHE CARRARA. "Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronáutico de cabina", *Ciencias Psicológicas*, vol. 9, n.º 2, 2015, pp. 293 a 308, disponible en [<https://revistas.ucu.edu.uy/index.php/cienciaspsicologicas/article/view/616>].
- 23 JUANA PATLÁN PÉREZ. "¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?", *Revista Salud Uninorte*, vol. 35, n.º 1, 2019, pp. 156 a 184, disponible en [<https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/view/8738>].
- 24 JOSEFINA RAMÍREZ VELÁZQUEZ. "El estrés laboral desde una perspectiva relacional. Un modelo interpretativo", *Revista Colombiana de Antropología*, vol. 55, n.º 2, 2019, pp. 117 a 147, disponible en [<https://revistas.icanh.gov.co/index.php/rca/article/view/802>].

Por otro lado, PRIMASARI y NOERMIJATI²⁵ aseguran que el trabajador, en su vínculo con las diversas situaciones y contactos que tiene a su alrededor, hay una confrontación constante, como las dificultades, las exigencias, las demandas o presiones sociales, las oportunidades, etc. En ese ínterin es que el trabajador percibe el grado de importancia que tienen, empero que les son difíciles de superar. Así mismo, involucra una condición con una marcada influencia de carácter ambiental, circunstancia o eventual que muchas veces se embarca con un sinnúmero de problemas psicológicos y fisiológicos.

En esa línea, cabe mencionar que el estrés laboral no conviene que tenga un asidero en las empresas, ya que conduce la aparición de numerosas enfermedades como resultado de la presión impuesta al trabajador, lo cual origina la renuncia o el desempleo premeditado, afectado así mismo a las propias instituciones. Al existir estrés en las áreas donde se labora, ocasiona factores de riesgo que, en gran medida, provocan accidentes laborales.

Según JIMÉNEZ *et al.*²⁶, coinciden también que en estas últimas décadas las empresas han sido sus propios detractores, ya que han permitido que el estrés laboral forme parte entre sus trabajadores, dando lugar a factores psicosociales de relevancia. Y es que las estancias que se fusionan: el ambiente de trabajo, la institución, el desarrollo de actividades, el tipo de puesto, etc. pueden perturbar al mismo trabajador-docente. Tales factores denominados conflicto trabajo-vida personal, el tipo de liderazgo, la supervisión de la labor, entre otros, representa para la institución un reto, un afrontamiento, porque saben que, en el fondo, perjudica de plano a todo el personal y a sus propios intereses.

25 NOERMIJATI NOERMIJATI y DIANA PRIMASARI. "The effect of job stress and job motivation on employees' performance through job satisfaction (A study at PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Surabaya - Gempol branch)", *Journal of Economics, Business, & Accountancy Ventura*, vol. 18, n.º 2, 2015, pp. 231 a 240, [<https://register-jobfair.perbanas.ac.id/index.php/jebav/article/view/450>].

26 CRISTIAN ARLEY JIMÉNEZ, MARGARITA MARÍA OROZCO y NELLY ESTHER CALIZ. "Factores de riesgos psicosociales en auxiliares de enfermería de un hospital de la red pública en la ciudad de Bogotá, Colombia", *Revista U.D.C.A. Actualidad & Divulgación Científica*, vol. 20, n.º 1, 2017, pp. 23 a 32, disponible en [<https://revistas.udca.edu.co/index.php/ruadc/article/view/406>].

En el mismo sentido, GOMES *et al.*²⁷ hacen hincapié en los trabajadores-docentes ingresantes, quienes muchas veces presentan en silencio cuadros severos de ansiedad, nerviosismo u otras condiciones clínicas de mayor envergadura, son tomados en cuenta sin saber que son susceptibles de padecer estrés laboral.

Por ello, es pertinente la elaboración de estrategias como mecanismos de defensa para ayudar a combatir el estrés y todo el grado de dificultad que implica en quienes lo padecen. Dichas estrategias contribuyen en la despersonalización a los profesionales, a efectos de asumir una postura acorde solo a las actividades que se desarrollen de manera individual o colectiva. Dada la importancia de la enfermedad, que conlleva al sufrimiento, la ansiedad, problemas personales, familiares o sociales enraizados, lamentablemente repercuten en el bienestar de los trabajadores, terminando muchas veces con secuelas severas de personalidad y/o riesgo de enfermarse.

Desde esa perspectiva, se está tocando fondo con respecto al tema de la salud, se avista el panorama mucho más amplio que cobra la mayor relevancia. La monotonía de estos trabajadores, presos de un sinnúmero de estresores, revela la cruenta realidad en la que están sometidos bajo presión, situación que no puede pasar desapercibida y estudiar las causas intrínsecas que los obligan a encarnar terrible mal.

En ese sentido, el estrés laboral ha sido determinante en el declive del funcionamiento de muchas de las empresas que no han sabido manejar esta situación con sus empleados, por lo que se han visto afectadas en sus diferentes procesos, sobre todo en el desempeño laboral de aquellos.

En consecuencia, ha habido un sustancial incremento de trabajadores afectados en cuanto al rango de ausentismo se trata, reducción masiva de personal, recarga de actividades e insuficiencia en los recursos. Este problema, si bien no es novedad, hasta ahora no se ha podido solucionar a nivel organizacional, por lo que son pocas las empresas que

27 JANAÍNA MENGAL GOMES FABRI, ISABELE DA ROSA NORONHA, ELIAS BARBOSA OLIVEIRA, CELIA CALDEIRA FONSECA KESTENBERG, LAILA MARIA ANDRADE HARBACHE e ISABELA DA ROSA NORONHA. "Estresse ocupacional em enfermeiros da pediatria: manifestações físicas e psicológicas", *Revista Baiana de Enfermagem*, n.º 32, 2018, pp. 1 a 10, disponible en [<https://periodicos.ufba.br/index.php/enfermagem/article/view/25070>].

realmente han hecho énfasis para mitigar sus secuelas, sobre todo las pérdidas económicas que han tenido a lo largo de las últimas décadas²⁸.

CHIANG *et al.*²⁹ aluden que el estrés en el trabajo es un parásito silencioso dentro de tales organizaciones, que está asociado de forma inevitable con muchos factores que ya hemos hecho mención en el presente texto, como la ansiedad, el miedo, las fobias, la fatiga, la depresión, etc., por lo que es menester que las compañías pongan los puntos sobre las íes y sepan medir y prevenir el impacto que genera este problema con sus empleados. Así mismo, señalan que existe un severo problema de adaptación como consecuencia del estrés, y están de acuerdo también que este es una reacción natural del organismo ante cualquier situación amenazante.

Fomentar espacios sanos, participativos, de relajación, *breaks*, eventos, deporte, etc. ayudarían sobremanera a reducir los síntomas de manera significativa, sobre todo a que el trabajador consiga hallar un equilibrio psicoemocional y evitar ciertos episodios nocivos que los conduzca a descubrir otros estados mucho peores como problemas con el alcohol, drogas, depresión crónica, entre otros trastornos y adicciones³⁰.

Es importante recalcar que la causa del estrés puede deberse a múltiples factores. En el entorno laboral muchas veces se responsabiliza a la empresa y sus directivos ser los causantes del problema, sin hacer nada al respecto como prevenir o subsanar los fallos que, lamentable-

-
- 28 SUSANA GARCÍA HERRERO, MIGUEL ÁNGEL MARISCAL SALDAÑA, EVA MARÍA LÓPEZ PEREA y MARTHA FELICITAS QUIROZ FLORES. "Influence of demand, control and social support on job stress. Analysis by employment status from the V European working conditions survey", *Dyna*, vol. 83, n.º 195, 2016, pp. 52 a 60, disponible en [<https://revistas.unal.edu.co/index.php/dyna/article/view/47889>].
- 29 MARÍA MARGARITA CHIANG VEGA, GABRIEL RODRIGO RIQUELME NEIRA y PEDRO ALFONSO RIVAS ESCOBAR. "Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una institución de beneficencia de la provincia de Concepción", *Ciencia & Trabajo*, vol. 20, n.º 63, 2018, pp. 178 a 186, disponible en [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=So718-24492018000300178].
- 30 JESUÍNA MARIA PEREIRA FERREIRA, KELLY CÉSAR MARTINS DE PAIVA, JAIR NASCIMENTO SANTOS y MICHELLE REGINA SANTANA DUTRA. "Estresse, retaliação e percepção de injustiça nas organizações: proposição de modelo teórico integrativo", *Cadernos EBAPE.BR*, vol. 16, n.º 4, 2018, pp. 774 a 787, disponible en [<https://www.scielo.br/j/cebape/a/3BCVNFd3x4yCDJR4hHNLBrj/?lang=en&format=pdf>].

mente, recaen en el trabajador. No obstante, es el propio empleado quien debe poner de su parte, de ser posible, buscar ayuda profesional para combatir el estrés o salir de la situación invasiva que lo provoca.

BOLAÑO, citado por ANGARITA *et al.*³¹, refiere que el estrés laboral también tiene relación directa con la baja productividad de las organizaciones, pues surge en entornos más severos de estrés laboral una devaluación que salta a la palestra, haciendo mella social y económica a todos los que las conforman. Por ello, es menester identificar y combatir a tiempo este problema, evitando alargar el tema para no resultar perjudicado ni perjudicar a los demás.

Cabe mencionar que es normal que el estrés sea una reacción que el individuo adapta ante situaciones adversas, en las que tendrá que lidiar de manera eficaz, de ser necesario. El cuerpo humano contempla un estado de alarma como mecanismo de defensa, procesa información acerca del problema en cuestión y actúa con rapidez en la medida de sus posibilidades. Empero, cuando el problema comienza a tocar fondo, es ahí que el cuerpo se torna limitado y suele ocasionar el fenómeno de agotamiento.

La Organización Mundial de la Salud -OMS-, citada por VELÁSQUEZ³², definió el estrés laboral como consecuencia de las exigencias y presiones que se suscitan en el trabajador, las cuales muchas veces rebasan los límites en cuanto a aptitudes y habilidades que pueda tener el mismo. El sobreesfuerzo que emplea el trabajador, muchas veces por su falta de rigor al realizar sus funciones, no compensa o no es suficiente ante tales exigencias por parte de su empleador, ocasionando en el empleado un malestar y mucha frustración al no cumplir con las tareas encomendadas.

-
- 31 ELIZABETH ANGARITA GONZÁLEZ, MARÍA JOSÉ ORTEGÓN GÓMEZ y LEYLA ISABEL NIÑO SERPA. “Una mirada sistemática al estrés laboral, revisión y categorización de artículos entre los años 2010 al 2020” (tesis de pregrado), Barrancabermeja, Universidad Cooperativa de Colombia, 2020, disponible en [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/18264/7/2020_estres_laboral.pdf].
- 32 ELIZABETH DEL CARMEN VELÁSQUEZ FUENTES. “El estrés laboral y su relación con el desempeño de los promotores de servicio de las agencias del distrito de Magdalena del Mar, en una institución financiera, 2019 - 2020”, *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, vol. 6, n.º 1, 2022, pp. 155 a 180, disponible en [<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1492>].

Así mismo, la OMS recomienda que las organizaciones adopten un mejor funcionamiento y colaboración para con el trabajador, lo que evitará en la posteridad que este mal (estrés) se prolongue y acarree en situaciones peores. Añade, además, que al encontrarse un trabajador mermado física y emocionalmente, a la par de sentirse inseguro, implica que las empresas no trasciendan en el plano productivo y, por ende, no alcancen el éxito en un mercado competitivo, dado que un factor clave para la satisfacción de los líderes, es contar con personas motivadas, seguras y eficientes para lograr los objetivos deseados. Para ello, es necesario que dichas empresas tengan una excelente relación con el trabajador, recaben a fondo el problema que le aqueja y no solo conformarse con brindar talleres de relajación, sino de trabajar a fondo las dificultades que pueda tener a fin de superar poco a poco las secuelas que deja el estrés.

IV. MODELOS DE ESTRÉS LABORAL

Existen dos modelos tradicionales sobre el estrés laboral que siguen vigentes al día de hoy, lo que ha abierto la brecha de nuevos estudios al respecto. A saber, se tiene el modelo demanda-control de KARASEK y el modelo de esfuerzo-recompensa propuesto por SIEGRIST.

En el primero se detallan estresores potenciales que tienen su asidero en los diversos ámbitos laborales. Así mismo, se extrae de ellos dos aspectos principales causantes del estrés en tales centros de trabajo: i) las exigencias demandantes, aquí el blanco es el trabajador víctima de dos variables consabidas, las psicológicas y las físicas; y ii) el escaso control de tales variables al no poder expresar el trabajador, con total libertad, la iniciativa, toma de decisiones y habilidades en sus determinadas funciones. En el segundo, el autor pone de relieve los principios de reciprocidad e intercambio social dentro del contexto “estrés laboral”. En este caso, los trabajadores, al ser reconocidos e incluso recompensados por su labor en la empresa, afecta de forma positiva la percepción que tienen sobre ella, sintiendo un grado de satisfacción plena y bienestar. No obstante, si se transgrede la política de reciprocidad, saldrá a flote todas las emociones negativas contenidas en los empleados, lo cual generará estrés, deterioro en su salud y creará un clima laboral desagradable.

De igual modo, habría un tercer elemento fundamental en ese ínterin entre el estrés y el manejo idóneo de las situaciones que aquel genera en los centros laborales. Y es que se trata del apoyo social, pues diversos autores coinciden que este se refiere a la protección que se le debe brindar al trabajador estresado por las demandas constantes y la presión laboral que ejercen contra él. Dicho modelo ratifica la condición armónica del trabajador autónomo y su relación con la motivación y aprendizaje personal, lo cual es una forma de garantizar una buena salud individual como colectiva dentro de la empresa. Ello también permite el desarrollo de un sinnúmero de estrategias utilizadas para lidiar contra los conflictos que surgen en el entorno laboral, permitiendo a la postre un cierto grado de satisfacción laboral.

Si bien existen estudios previos que ratifican este modelo, también han surgido ciertas contradicciones, en el sentido de que se han identificado algunas variables no consideradas que pueden amortiguar los efectos anticipados por KARASEK: el manejo del tiempo, que resulta de equilibrar los bajos niveles de autonomía; el optimismo, que parte de la correlación demandas-bajo control, lo que conlleva experimentar ciertos niveles de ansiedad y depresión para los individuos que adoptan actitudes pesimistas.

Pese a las innumerables críticas que ha recibido este modelo por otros autores de la talla de MICHAEL CALNAN y DAVID WAINWRIGHT, se introducen aspectos de suma importancia que confirman la sencillez del mismo, lo cual posibilita el diseño de intervenciones que intentan mejorar el entorno intrínseco de trabajo, mitigando la tensión y la demanda laboral.

De acuerdo con SIEGRIST, el modelo esfuerzo-recompensa es muy positivo, puesto que contribuye sobremanera a mantener la motivación, la iniciativa y el compromiso por parte de los trabajadores mediante recompensas de carácter material, social o psicológico. Y es que debido a la ruptura reciprocidad-beneficio, se generan ciertos niveles de estrés que puede incrementarse en la posteridad si no se trabaja en ello. Cuando no se condice, por ejemplo, la imagen que proyecta uno de sí mismo a través del cargo que ocupa (el trabajador) –sumado a su autoeficacia por la función que cumple– con los beneficios psicológicos, es que se origina un quiebre laboral, una falta de reciprocidad asociada al trabajo. Ante la ausencia de ella, todo el esfuerzo invertido será en vano y, por tanto, no habrá recompensa que garantice el bienestar del trabajador.

V. TIPOS DE ESTRÉS LABORAL

El trabajador siempre encontrará cierta inestabilidad de carácter interpersonal en su centro de labores, razón por la cual buscará sin miramientos la forma o estrategias que le faciliten salir de determinadas situaciones embarazosas.

Según OSCAR SLIPAK existen dos tipos de estrés laboral³³:

A. El episódico

Es un tipo de estrés de corta duración psicosomática, dado que al encontrar una solución al problema que generó tal reacción, todo vuelve a su normalidad, desapareciendo todos los síntomas que produjeron cierto malestar a la persona, por ejemplo, el caso de un trabajador amonestado por llegar tarde con frecuencia.

B. El crónico

El tipo crónico se caracteriza por las condiciones extremas que padece el trabajador en su centro de labores, como el exceso de trabajo, responsabilidades que le conduzcan al quiebre o éxito de su empresa, problemas laborales causados, en su mayoría, por agentes estresores que se resisten a desaparecer si no se les da un tratamiento indicado que los neutralice a tiempo. Tales estresores se relacionan con el ambiente físico, el bullicio continuo, sea por alarmas frecuentes u otro agente ruidoso, los espacios contaminados, que algunas veces suelen exponer al trabajador en detrimento a su salud, la temperatura, el peso, etc.

Otros agentes que disparan el estrés son la carga mental de trabajo, la cual se basa en el desgaste de energía y las facultades mentales del trabajador, verbigracia, cuando tiene que presentar un determinado trabajo de cálculo estadístico, sin tener el tiempo suficiente para hacerlo; el tema de control sobre un asunto laboral específico, es decir, cuando el trabajador no tiene la capacidad suficiente para realizar determinadas funciones en su área laboral, por ejemplo, cuando a un

contador se le asigna de golpe la tarea de administrar una empresa, sin tener los conocimientos necesarios en esta última labor.

Otro estresor deriva de la misma empresa: el conflicto y ambigüedad del rol, esto es, cuando lo que exige la empresa difiere totalmente con lo que espera su personal, ocasionando diversas confrontaciones o situaciones dispares, esto puede desembocar en estrés, sobre todo en el trabajador al no tener clara la función a desempeñar.

Existen otros factores que se vinculan a este punto, como las relaciones ásperas con los demás, las críticas constantes por parte de sus compañeros, las nulas posibilidades para ascender de puesto, las dificultades comunicativas, sentirse observado todo el tiempo, etc.

Uno de los problemas más comunes y extendidos en el ámbito laboral es la jornada excesiva de trabajo, la cual puede producir niveles de estrés insospechados, causando agotamiento físico-mental en el trabajador. También están involucradas las relaciones con sus pares, cuando las relaciones interpersonales carecen de empatía, comunicación, colaboración en equipo, etc., entonces el entorno laboral se convierte en un espacio hostil y nada gratificante y, por ende, en una fuente de estrés interminable.

Por otro lado, se tiene la promoción y el desarrollo profesional, es decir, el trabajador se encuentra en un contexto laboral no apropiado, ello se evidencia al no sentirse valorado y reconocido por sus méritos, lo que puede frustrarlo y, por tanto, generarle estrés.

VI. FUENTES DEL ESTRÉS LABORAL

PEIRÓ³⁴ sostiene que el estrés deriva muchas veces de situaciones antagónicas, de tipo ambiental, social o personal, cuya víctima es el trabajador, que no es capaz de hacer frente por sendas razones, sintiéndose finalmente amenazado. El contexto laboral puede ser determinante en relación con el estrés de quien lo padece, como por ejemplo, realizar labores repetitivas, seguir trabajando después de completar su jornada por ley, horarios inflexibles, incapacidad y falta de destreza para resolver un conflicto interno laboral, etc.

34 JOSÉ MARÍA PEIRÓ SILLA. "El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva", *Prevención, Trabajo y Salud: Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*, n.º 13, 2001, pp. 18 a 38.

Existen varios elementos dentro del ambiente laboral que nos pueden proporcionar datos importantes, así como indicadores sobre las condiciones físicas de trabajo, medidas de prevención, supervisión laboral, etc., que nos permiten conocer el nivel de salubridad o peligrosidad del empleo, las cuales tienen diferentes repercusiones a nivel de estrés en los trabajadores.

Es importante manejar los tiempos en los que el trabajador invierte sus horas de trabajo, jornadas flexibles que le permitan terminar su tarea en el plazo establecido; no obstante, hay quienes no cumplen con ello, e incluso se ponen a prueba o diseñan de manera innecesaria sobrecargas laborales que demandan mayores exigencias de labores que pudieron fácilmente posponerse, sin afectar la calidad de sus resultados. Esto conlleva un desorden que, sin duda, puede conducir a problemas de estrés e incluso perturbar el ciclo circadiano.

En esa línea, hay que saber diferenciar las sobrecargas que luego producen la aparición del estrés. En efecto, la sobrecarga laboral con relación a la psique es más difícil de evaluar si el trabajador se encuentra capacitado para realizar determinadas funciones, en comparación con la sobrecarga laboral física. Si a ello le sumamos los protocolos, el ajuste a nuevas normas, el uso de métodos adaptativos que conllevan nuevos cambios en las formas, etc., estos factores desencadenan una serie de críticas hacia el trabajador al no hacer efectivas las funciones de su competencia.

Muchos científicos afirman que existen factores desencadenantes de estrés como los relacionados a los conocimientos sociales de carácter general, es decir, al trabajador se le exige demasiado en estos últimos tiempos a la hora de ocupar un puesto de trabajo, requiriendo de sus habilidades y destrezas aunadas a una competencia desmedida, lo cual muchas veces terminan estresados, privándose de sus otras facetas de vida gratificantes, como pasar más tiempo con sus familiares, amigos o practicar algún deporte, etc. La monotonía y el mismo ritmo laboral de vida, en su gran mayoría, provocan estados de sumo estrés en las personas.

En contraposición, una sana relación laboral que involucra la función de su área competente no tiene que afectar la salud físico-mental del trabajador. Los cargos según la especialidad destacan por su diversidad, el equilibrio en las funciones y los espacios exentos de carga laboral, esto hace que el estrés disminuya.

Los orígenes del estrés que provienen del entorno laboral son distintos a nivel ocupacional y las tareas que cumple el empleado, quien tiene la responsabilidad de asumir el papel para el cual se le ha asignado. El problema de las relaciones interpersonales, de roles, las imprecisiones que se dan en las tareas a realizar propuestas por las empresas, etc. son algunas causales de estrés en el empleado, dado que este mantiene una postura ambigua de roles y cuenta con insuficiente información que no le permitiría definir, a ciencia cierta, lo que espera de él mismo y lo que solicita finalmente la empresa para la cual trabaja. Este problema puede afectar a los empleados que ocupan tanto altos como bajos cargos.

Diversos especialistas, en estos casos, sugieren establecer una mejor comunicación entre la empresa y el trabajador, comenzando por describir de manera correcta las funciones del puesto a ocupar y las capacidades de desarrollo inherentes a la carrera profesional o de desarrollo laboral.

Si bien manejar o estar a cargo de un grupo de trabajadores conlleva una gran responsabilidad y toma de decisiones que, en ocasiones, suelen percibirse como elementos estresores que, a su vez, pueden afectar tanto al que lidera como al que recibe las instrucciones.

En ese sentido, la satisfacción laboral tiende a disminuir cuando existe un exceso de responsabilidad, así mismo, incita a adoptar una actitud negativa hacia el trabajo. Por el contrario, la ausencia de responsabilidad, de control propio, de las funciones por ejecutar, la falta de proactividad y colaboración en equipo, el manejo de situaciones apremiantes, las relaciones interpersonales mal llevadas, etc. responden a una serie de factores vinculados al estrés.

No obstante, si sucediera todo lo contrario, es decir, si hubiera un correcto control de las emociones, así como un buen soporte social basado en la cohesión de las relaciones interpersonales, se afrontaría de manera positiva diversas situaciones de estrés, problemas de imprecisión o de rol en el trabajo.

De igual manera, la comunicación constante es muy importante entre los trabajadores, por ejemplo, el respaldo del jefe y el reconocimiento hacia ellos es vital para reducir de manera significativa escenarios estresantes. En realidad, son muchas las causas que originan estrés laboral.

En efecto, las frecuentes críticas sin argumento hacia el personal representan un estresor potencial en el desempeño de los trabajadores, afectando muchas veces sus habilidades adquiridas o no en el centro laboral. Hay virtudes y cualidades que no pueden prescindir en la esfera laboral porque forman parte del engranaje profesional en pro de la empresa y del mismo personal que la conforma.

Cabe mencionar que una familia constituida es determinante en el bienestar psicológico-emocional de la persona, pues reflejará esa energía y entusiasmo positivos en su entorno de trabajo; empero, sucede que hay quienes trasladan toda su energía negativa al trabajo, afectando de forma considerable las relaciones con los demás y generando, por ende, insatisfacción y estrés laboral. Muchos de ellos no saben distinguir los problemas familiares con los laborales que, ciertas veces, son consecuencia de los primeros. El núcleo familiar representa también un factor estresor, como también y debiera ser todo lo contrario: el apoyo que en muchas ocasiones no tienen en su centro laboral.

En esa línea, toda empresa debe estructurarse de manera jerárquica con base en métodos internos, de gestión directiva y ámbitos de actuación en beneficio de los empleados que vienen a aportar con sus conocimientos y destrezas profesionales. Por ejemplo, la presencia de psicólogos tiene una marcada influencia para la solución de diferentes conflictos internos de la organización. Como se sabe, realizar un mero test psicológico no es suficiente para prever las capacidades y niveles de adaptación del postulante o de aquellos que, teniendo tiempo trabajando, son los que ocasionan muchas veces problemas innecesarios con los demás empleados, e incluso con el propio empleador. La idea central es generar en el empleado una percepción agradable que, más allá de lo subjetivo, prevalezca el buen clima laboral, lo que será menester para evitar el estrés.

VII. CAUSAS Y FACTORES DESENCADENANTES DEL ESTRÉS

Si bien se mencionó líneas precedentes, las causas que provocan estrés tienen su asidero en escenarios distintos. En lo que compete al trabajo, su ambiente físico es determinante, la forma como se trabaja y el nivel de exigencias puede desbordar los límites cognitivos y cualitativos del trabajador, en este caso, del docente. La falta de apoyo entre sus colegas, las situaciones *in extremis* de carácter público-privado, el tema

de la inseguridad o falta de personal, el acoso sexual, el maltrato verbal-psicológico, la monotonía laboral, actitudes perfeccionistas con respecto a la función en sí, entre otros factores de carácter relevante, representan una dura convivencia para aquel o aquellos que, tarde o temprano, terminan lidiando con el estrés.

Desde esa perspectiva, sumirse de plano en el trabajo, significa también aislarse del mundo, de la familia y amigos, etc., y no llevar una vida plena en armonía con lo que se hace y se desea lograr. Tales trabajadores en esas condiciones laborales, terminan siendo adictos a un entorno hostil en detrimento de sus emociones y el motivo de realizar algo significativo para con la empresa, para con ellos mismos, pues el estrés termina invadiéndolos, privándoles de muchas cosas, pues actúan en función de agentes estresores, cuyos ambientes laborales pueden variar pero la esencia del problema sigue siendo la misma: la incomodidad por no sentirse competentes o la carga pesada a costas que conlleva su responsabilidad.

HERRERA *et al.*³⁵ sostienen que existen factores psicosociales vinculados a profundidad con el estrés crónico, precursor de varias enfermedades orgánicas que puede llegar a afectar de forma considerable a trabajadores que no han tenido un tratamiento previo a la enfermedad.

CHANG *et al.*³⁶ coinciden en que el estrés deviene cuando un trabajador es sometido a situaciones adversas, como despido laboral, clima laboral desfavorable, antecedentes de enfermedad, disminución de la motivación de la jornada de trabajo, etc. Todo ello va acompañado de profunda tristeza, inestabilidad emocional, ansiedad, irritabilidad, depresión, entre otros sentimientos negativos.

Por otro lado, el tema de la tecnología juega un papel importante en el campo de la docencia y la relación con los discentes, dado el

35 DEISSY HERRERA COVARRUBIAS, GENARO CORIA ÁVILA, DAVID MUÑOZ ZAVALETA, OLIVIER GRILLET MORA, GONZALO ARANDA ABREU, FAUSTO ROJAS DURÁN, MARÍA ELENA HERNÁNDEZ Y NAFISSA ISMAIL. "Impacto del estrés psicosocial en la salud", *Neurobiología Revista Electrónica*, vol. 8, n.º 17, 2017, disponible en [[https://www.uv.mx/eneurobiologia/vols/2017/17/Herrera/Herrera-Covarrubias-8\(17\)220617.pdf](https://www.uv.mx/eneurobiologia/vols/2017/17/Herrera/Herrera-Covarrubias-8(17)220617.pdf)].

36 MATT MATHY CHANG PARIAPAZA, ROY PIERRE CHANG PARIAPAZA Y HEMALY MIRANDA MINAYA. "El estrés laboral y sus consecuencias en la salud del personal de la entidad financiera Coopac 'Finansol', Lima y provincias-2021" (tesis de pregrado), Huancayo, Perú, Universidad Continental, 2022, disponible en [<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/11219>].

aumento exponencial con las tecnologías digitales. A consecuencia de ello es que son víctimas, en gran medida, de afectaciones a la salud dentro de su atmósfera actitudinal.

En ese sentido, WOLFERS, citado por SUÁREZ *et al.*³⁷, menciona que dentro del ámbito laboral existe una relación entre los medios digitales y los efectos del estrés en los docentes y estudiantes en general. Señala, por ejemplo, que existe una patología causada por la tecnología misma, la nomofobia, que es la fobia a prescindir del móvil, lo que produce una sensación de estrés.

Por otra parte, el estrés laboral tiene relación directa en la forma como se organiza una empresa, como lleven a cabo su gestión interna, como definen los espacios y sistemas de trabajo. Así mismo, las exigencias y presiones que se ejercen pueden resultar contraproducentes y repercutir en un grado de insatisfacción hacia el personal. Por lo tanto, las malas condiciones laborales, la falta de apoyo o el insuficiente control de sus actividades son algunas causas principales que desencadenan en estrés. En ese sentido, todo va a depender de la cultura, la política adoptada y la capacidad de gestión de los directivos de la empresa, universidad, instituto, etc. para no afectar al docente o trabajador en su bajo rendimiento, como resultado del estrés acumulado.

Los problemas mencionados como el tema de los puestos laborales, horarios inflexibles, jornadas largas de trabajo, tareas apremiantes; el de participación y control que se refleja en la ausencia colaborativa para la toma de decisiones, la falta de supervisión; el aspecto laboral según su contexto: estatus, imagen profesional, incertidumbre laboral, falta de reconocimiento, etc.; la cultura organizacional con relación a la incomunicación, las preferencias laborales, el autoritarismo del que asume su papel como líder, la falta de metas y la desorganización, etc.; las relaciones interpersonales inadecuadas y el déficit de las variables también detalladas se suman, finalmente, como el punto neurálgico del declive profesional vinculado con el estrés.

37 LARA N. WOLFERS, cit. en NOEMÍ SUÁREZ MONZÓN, REINALDO REQUEIRO ALMEIDA, SONNIA ALEXANDRA HEREDIA GÁLVEZ y DIEGO GUDBERTO LARA PAREDES. "Salud mental y usos de la tecnología en el contexto universitario: una revisión de la literatura", *Publicaciones*, vol. 52, n.º 3, 2022, pp. 187 a 205, disponible en [<https://revistaseug.ugr.es/index.php/publicaciones/article/view/22272>].

Cabe recalcar que, la excesiva carga de trabajo genera fatiga y disminuye la capacidad mental y física tras ejecutar una labor durante un largo periodo³⁸.

Detectar el estrés en las personas es evidente, pero a la vez complejo e imperceptible para un diagnóstico *a priori* de la situación. Los efectos al organismo, por ejemplo, se tornan ocultos y difíciles de predecir, en comparación con las reacciones actitudinales como resultado de un déficit psicológico y social.

Bajo ese prisma, la reacción de estrés genera una acción, una fuga altamente potencial en aquel que la padece: la ansiedad. Partiendo de ella, los síntomas se suelen manifestar de múltiples formas: *nivel cognitivo-subjetivo*, preocupación, miedo, inseguridad, pensamientos negativos recurrentes, déficit de control, desconcentración, etc.; *nivel físico*, el hábito del cigarro y la bebida, dificultades al hablar, miedo a situaciones físicas irracionales, actitudes patológicas, etc.

Por otro lado, el estrés puede conducir a la persona a sufrir numerosas enfermedades orgánicas, como problemas cardiovasculares, presión sanguínea, úlceras, gastritis, insomnio, etc.; y mentales, como ansiedad, frustración, ira, depresión, etc., lo cual asumiría altos costo por dichos problemas, como el valor personal, empresarial e institucional.

VIII. SÍNDROME DE BURNOUT: UN TRASTORNO SILENCIOSO

El síndrome de *burnout* o llamado también “síndrome del quemado”, es un estado psíquico negativo crónico, una respuesta al estrés emocional acumulado que sufre el trabajador, como consecuencia de la alta tensión en el centro laboral, frustraciones y enfrentamientos constantes ante situaciones antagónicas.

Así mismo, es un estado de agotamiento extremo, tanto mental como físico, asociado en gran medida al ámbito laboral, donde el empleado tiene un estilo de vida inadecuado y cuyas consecuencias

38 REYNA JARELIS SUÁREZ DUARTE, LISMARCK YOHANNY CAMPOS SEQUEIRA, JENNY DEL SOCORRO VILLANUEVA y CONCEPCIÓN MENDOZA CASTRO. “Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo”, *Revista Electrónica de Conocimientos, Saberes y Prácticas*, vol. 3, n.º 1, 2020, pp. 104 a 119, disponible en [<https://pdfs.semanticscholar.org/006d/01bbab3ceaccob233d-043038f39e9973ef53.pdf>].

pueden ser fatales. Los síntomas principales de esta enfermedad se manifiestan en ansiedad y depresión.

Es importante recalcar que el nicho de esta enfermedad “moderna” es el mismo centro de trabajo, donde las condiciones laborales son pésimas o se respira un ambiente muy desagradable, cuyo trabajador puede extender ese malestar hacia otras esferas: familiares, personales, etc. si no se trata a tiempo.

En esencia, el trabajador es una víctima permanente en el trabajo, donde pone resistencia frente a elevados niveles de estrés. La carga laboral es tanto que no tiene autonomía en ninguna labor u oficio que desempeñe. Las relaciones con sus compañeros son pésimas, la falta de apoyo prima sobre todo en los momentos cruciales en que más lo necesita, en su formación, en la realización de sus actividades, etc.

– *Diferencia entre estrés crónico y síndrome de burnout*

Como se sabe, el estrés crónico puede acarrear terribles consecuencias, y una de esas es el síndrome de *burnout*, cuyo vínculo es muy fuerte e indefinido. No obstante, una de las principales diferencias entre el estrés y tal síndrome, es que el primero no siempre es negativo, porque, como ya se ha mencionado en líneas precedentes, conlleva al trabajador a realizar a tiempo sus cosas, estar más atento a sus funciones, a ser más efectivo y rendir de forma plena en el trabajo. Por el contrario, el síndrome del quemado siempre es negativo porque su expansión es más densa, hay un desajuste prolongado producto del exceso de las demandas ante las cuales el trabajador no puede resolverlas o manifiesta una preocupante incapacidad de respuesta que va desde la parte psicológica hasta la fisiológica.

Las exigencias impuestas sin cortapisas son, en gran medida, burocráticas, las que a la postre generan tensiones que pueden acentuarse de menor a mayor intensidad. Sin embargo, existe una serie de factores de riesgo y situaciones comprometedoras que, como bien se han mencionado, es importante subsanarlos a tiempo. Por ejemplo, las horas extras no remuneradas o días en los que suplanta a otros, es que el trabajador está obligado a desempeñarse sin tener el menor reconocimiento hacia su persona, esto a la larga puede generar el *burnout*.

Por otro lado, sus expectativas interpersonales se ven laceradas, porque si bien es cierto, todo trabajador o docente que ingresa a laborar, tiene expectativas muy altas dentro de su centro de trabajo. Lamentablemente ello no se ajusta a la dura realidad, razón por la cual

se genera una ralentización en las funciones encomendadas. Ante esa negativa, el trabajador tiende a frustrarse sobremedida al notar que no se cumplen sus objetivos, razón inicial por la cual ingresó a trabajar. Por tanto, puede desarrollar numerosos síntomas como ansiedad, abulia, disconformidad, apatía, tristeza, etc.

– *Características del trabajador-docente con el burnout*

El síndrome de *burnout* puede pasar fácilmente desapercibido, es decir, el trabajador que lo padece puede reflejar un perfil en el que aparentemente no se note tal afección. No obstante, suelen haber ciertas características y rasgos personales que, si se observa bien, pueden poner en jaque al trabajador al presentar dicho síndrome. En efecto, los trabajadores que se conforman con su labor o que demuestran inseguridades o son codependientes de su jefe inmediato solo para mantener el puesto, mas no para lograr un ascenso, son las que tienen mayores probabilidades de sufrir esta enfermedad, que se va gestando de menos a más, como los síntomas comunes mencionados, además de asumir conflictos con los demás o pasar por situaciones hostiles.

De igual modo, puede suponer su vulnerabilidad al evidenciar una baja autoestima o ser demasiado perfeccionistas sin que exista la necesidad de ello. Sentimientos encontrados, frustraciones, fracasos, escasa realización personal, complejos de inferioridad o superioridad, impotencia, vacilación y nerviosismo frecuentes, problemas de concentración, conductas agresivas o inapropiadas, dolores de cabeza constantes, taquicardias, inapetencia, insomnio, bajo rendimiento laboral, absentismo laboral, desmotivación, comunicación deficiente, entre otros, son las principales características de un trabajador afectado por el *burnout*.

– *Prevención del síndrome del quemado*

El síndrome de *burnout* si bien es una enfermedad compleja, se puede prevenir a tiempo. Para ello, las empresas deben evaluar todas las situaciones posibles que pueden causar estrés en el trabajador. Dependerá de las medidas que tome al respecto para hacer efectivo dicho objetivo y no afectar a su personal de quien depende para alcanzar sus metas o, por el contrario, irse de bruce económicamente.

Tomar medidas y decisiones correctas será el primer paso a seguir por dichas organizaciones con el fin de reducir los primeros síntomas, así mismo, disponer de los recursos y herramientas necesarios para que el trabajador se sienta cómodo en su ambiente de trabajo y se evite lo que la mayoría desea: la sobrecarga laboral.

Otra de las medidas que puede llevarse a cabo es la actitud asertiva del trabajador, esto es, afianzar relaciones interpersonales, establecer un diálogo horizontal entre el empleado y la directiva, en el que cada postura sea respetada y válida para los intereses en común. También es recomendable que los trabajadores tengan expectativas diferentes, lo cual no significa que desista de sus convicciones o aspiraciones personales, sino en encontrar un equilibrio que se ciña más a la realidad, que propicie más oportunidades en su proceso de aprendizaje y, por qué no, desarrollarse en otras áreas donde, acaso no tenía pensado incursionar.

– Tipología

El síndrome del trabajador quemado puede clasificarse de la siguiente manera:

Burnout activo, se refiere a la actitud asertiva del trabajador, el intento por buscar soluciones a corto plazo en escenarios laborales contraproducentes que, por lo general, son problemas externos por parte de la organización o el entorno mismo. Ante ello, el trabajador se ve obligado a resolverlos con base en herramientas que creer haber percibido.

Burnout pasivo, se refiere a la condición negativa del trabajador, asume roles, posturas, actitudes negativas, pesimistas o derrotistas ante determinada situación. La aflicción, la pena, sentimientos de apatía, etc. le embargan de forma considerable, por lo que resulta ser más pernicioso para su salud. Cuando la fuente de estrés prevalece en tiempo e intensidad, es que se empieza a experimentar este tipo de *burnout*. Así mismo, se asocia a elementos internos psicosociales, dentro de la empresa.

– Diagnóstico

Un diagnóstico eficaz para detectar y pasar a tratamiento del problema radica en tener conocimiento de los síntomas de dicho síndrome, de ser posible, realizar una entrevista clínica con el trabajador. Ello

permitirá ratificar con éxito si dicha patología existe en su interior. Así mismo, es importante conocer cuál es la situación real de la empresa, lo que ha generado tal afectación en el empleado, conocer su *modus operandi* y las medidas que se hayan tomado al respecto.

Así, existen variados sistemas de medición para conocer la raíz del problema, es decir, el porqué de su desgaste profesional. La escala que usualmente se emplea es la de Maslach, la cual se compone de 22 ítems a base de premisas asociadas a actitudes y sentimientos del empleado y su relación con su centro laboral, sus colegas, sus jefes inmediatos, etc.

– *Tratamiento*

Para tratar el problema del *burnout* es imprescindible que las empresas tomen cartas sobre el asunto, abordar al mismo de manera global, tomar medidas radicales como cambios dentro de la organización, estos son, adecuar, de ser posible, un tratamiento psicoterapéutico (sería lo ideal) a los empleados con dicho síndrome más agudo. Por lo general, son charlas psicológicas que deben abocarse como se aborda a continuación:

Psicoeducación y autoconocimiento, refiere a que el empleado debe tener conocimiento de las causas que propician adquirir dicho trastorno, así como los efectos perjudiciales que lo aquejan, identificar que los casos difieren unos de otros.

Afrontamiento del estrés, que conlleva técnicas diversas para combatir esta enfermedad, como la relajación/respiración, la meditación, el *mindfulness*, las terapias psicológicas, la más empleada es la cognitivo-conductual, exposición y respuesta, etc.

Las expectativas acordes a la realidad, que implica la perspectiva que tenga el trabajador y la realidad de los recursos que la empresa le ofrece para su desarrollo profesional.

La autoestima, es importante que el trabajador tenga un nivel de resiliencia idóneo y la capacidad para afrontar los desafíos, sin detrimento de sus emociones.

Mejorar los hábitos, esto es, el trabajador deber tener responsabilidad sobre sus actos y hábitos de carácter alimenticio y vida sana, ello implica dejar ciertos vicios que no le favorecen en absoluto: tabaco, alcohol, drogas, etc. Por el contrario, propiciar prácticas saludables, como el ejercicio físico, deporte, acudir a espacios recreacionales, etc., lo cual contribuirá de forma significativa para hacer frente al estrés.

– Consecuencias del síndrome de *burnout*

Como bien se describió antes, el síndrome de *burnout* es un proceso complejo y silencioso que afecta a la mayoría de los trabajadores con déficits en lo personal y profesional. Aquel se acentúa de forma paulatina y progresiva, lo que significa que si se trata a destiempo este problema, será mucho más difícil evitarlo.

¿Qué sucede si no se le impide a tiempo? El desgaste en el trabajo suele empeorar la forma como percibe ciertas situaciones, suele variar en detrimento de su salud y rendimiento laboral. Las funciones que antes le eran posibles realizar, ahora las encuentra insostenibles y casi imposible de lograr. Por ende, habrá un elemento negativo constante que, al principio, el trabajador le restará importancia, como es el tema de la frustración, el cúmulo de esta dará lugar a visibles agotamientos y síntomas que podrían evolucionar a estados más gravitantes. Se han reportado casos en los que los empleados llegan al punto de consumir drogas u otros estupefacientes, o psicofármacos sin prescripción médica. En los casos más graves, el trabajador tendrá la predisposición a deprimirse, a tal punto que muchas veces lo han conducido al suicidio.

En una disertación de GALLEGOS y JIMÉNEZ³⁹, se realizó un estudio sobre el síndrome de *burnout* en docentes peruanos. Un 93,7% del segmento del profesorado masculino evidenció un nivel moderado, 6,3% un nivel grave. Con relación a las docentes mujeres, se reportó un 91,5% moderado y 7,5% severo.

Por otro lado, GALLEGOS *et al.*⁴⁰ realizaron una investigación sobre el caso de los conductores peruanos de transporte público, en el que se evidenció una prevalencia del 54,3%; así mismo, se registró un 53% en efectivos policiales al presentar el síndrome de forma considerable.

MASKE *et al.*⁴¹ efectuaron un estudio demográfico de la población alemana, cuyos resultados indicaron el predominio del síndrome de *burnout* en periodos muy largos de vida (4,2%), lo que se evidenció diversos elementos nocivos que influyeron de manera significativa en la aparición de dicho síndrome.

Si bien es cierto existen numerosos estudios acerca de la presencia del síndrome de *burnout* en las diferentes comunidades del mundo, no obstante, no pretendemos abarcarlos todos, serían cifras interminables al respecto, lo cual conllevaría otro estudio con mayor rigurosidad.

Lo que sí se demuestra con creces, es que el síndrome de *burnout* es un problema actual que está acaparando casi todas las esferas laborales académicas: instituciones, colegios, universidades, etc., lo cual es alarmante por su considerable incremento en estas últimas décadas, debido a la creciente demanda de actividades sin previa regulación al respecto.

40 WALTER LIZANDRO ARIAS GALLEGOS, LUCÍA MENDOZA DEL SOLAR y MARÍA ALEJANDRA MASÍAS SALINAS. "Síndrome de burnout en conductores de transporte público de la ciudad de Arequipa", *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*, vol. 2, n.º 2, 2013, pp. 111 a 122.

41 ULRKE E. MASKE, AMANDA K. BUTTERY, KATJA BEESDO-BAUM, STEFFI RIEDEL-HELLER, ULFERT HAPKE y MARKUS A. BUSCH. "Prevalence and correlates of DSM-IV-TR major depressive disorder, self-reported diagnosed depression and current depressive symptoms among adults in Germany", *Journal of Affective Disorders*, vol. 190, 2016, pp. 167 a 177, disponible en [<https://edoc.rki.de/bitstream/handle/176904/2523/27g5HocKUv1Q.pdf?sequence=1>].

CAPÍTULO SEGUNDO

Influencia de la satisfacción laboral en la motivación de los docentes

I. LITERATURA

La satisfacción laboral tiene múltiples definiciones, pues abarca lo personal, económico, social, cultural, etc. Como decía NEWSTROM⁴², es aquella que involucra los sentimientos, el sistema de creencias y las experiencias que se viven día a día en el entorno laboral. La actuación de los docentes es muy importante según la forma como perciben las diversas situaciones en su ambiente laboral.

PALMA⁴³ conceptúa la variable como la predisposición que tiene el trabajador hacia su centro de labores a través de su experiencia ocu-

42 JOHN W. NEWSTROM. *Comportamiento humano en el trabajo*, 13.^a ed., México, D. F., McGraw-Hill, 2011, disponible en [https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/11/Comportamiento_humano_en_el_trabajo.pdf].

43 SONIA PALMA. *Escala de satisfacción laboral (SL-SPC)*. Manual, Lima, Editoría y Comercializadora Cartolan Eirl, 2005.

pacional. Así mismo, GONZALES y LANDERO⁴⁴ definen la satisfacción laboral desde el momento en que el docente forma parte de institución, pero sobre todo en la forma como la percibe, pues asume su rol con la certeza de encontrar una relación y ambiente saludables en su ambiente laboral desde el punto de vista cognitivo y emocional.

Según RODRÍGUEZ⁴⁵, la satisfacción laboral tiene un vínculo directo con las necesidades satisfechas del empleado y cómo este se logra con éxito, en función de lo que la empresa le puede otorgar.

PALMA⁴⁶ agrega que el estado emocional es relevante y tiene una estrecha relación con la labor que realizan los docentes, a saber: i) *condiciones físicas-materiales*, factor vinculado con las bondades en infraestructura y calidad de los materiales; ii) *beneficios laborales*, relacionados con los incentivos remunerativos y adicionales; iii) *políticas administrativas*, asociadas con la normativa con fines laborales regulatorios; iv) *relaciones sociales y tiempo libre*, se refiere al bienestar colectivo de los trabajadores en su ámbito laboral; v) *desarrollo personal*, que brinda la empresa al trabajador con el fin de lograrse en lo profesional; vi) *desempeño de tareas*, que vincula la apreciación del trabajador con las funciones que la entidad le delega; y vii) *relación con la autoridad*, que atañe al trabajador en la forma como percibe a su empleador.

GONZÁLEZ⁴⁷ coincide con varios colegas que la satisfacción laboral es la armonía y el bienestar colectivo que percibe el educador de su entorno de trabajo, así mismo, se desempeña a gusto en el desarrollo de las funciones a través de sus apreciaciones cognitivas y emocionales, de modo que alude otros factores que forman parte de la satisfacción laboral, como el liderazgo, el desarrollo profesional, el salario y la adaptación del maestro a su centro de trabajo.

44 GONZÁLEZ RAMÍREZ y LANDERO HERNÁNDEZ. "Síntomas psicósomáticos y teoría transaccional del estrés", cit.

45 ELSIE M. RODRÍGUEZ PALERMO. "Índice de satisfacción laboral de los empleados contingentes en una cadena de restaurantes de comida rápida en el área suroeste de Puerto Rico" (tesis de maestría), Mayagüez, Puerto Rico, Universidad de Puerto Rico, 2009, disponible en [<https://scholar.uprm.edu/server/api/core/bitstreams/d3e346c3-1a98-405e-a3f8-dce5861ed7af/content>].

46 PALMA. *Escala de satisfacción laboral (SL-SPC). Manual*, cit.

47 NANCY GONZÁLEZ. "Prevalencia del estrés en la satisfacción laboral de los docentes universitarios", *REDHECS: Revista Electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, vol. 4, n.º 3, 2008, pp. 68 a 89, disponible en [<https://ojs.urbe.edu/index.php/redhecs/article/view/579>].

Por otro lado, existen dimensiones que influyen en la satisfacción laboral como la seguridad en el trabajo, satisfacción con las condiciones físicas del trabajo, la participación en las decisiones a tomar, las relaciones interpersonales, la comunicación, la motivación, el clima organizacional, identidad con la tarea, etc. En ese sentido, la satisfacción tiene un concepto multidimensional, en función directa con el plano afectivo o de apego a la organización, así como puede suceder también todo lo contrario, su descontento hacia la misma.

ÁLVAREZ, citado por CASTILLO y CIFUENTES⁴⁸, tras una investigación sobre el tema indicó que existen dimensiones intrínsecas en función de las prestaciones de la satisfacción laboral, en ese contexto se contribuye a que el trabajador se comprometa de plano con su trabajo.

La satisfacción laboral que experimenta el docente puede medirse de forma unidimensional o multidimensional. En la primera, se analiza la satisfacción desde el punto de vista actitudinal, la actitud que posee el educador en relación con su ambiente laboral. La segunda abarca un acervo de variables medibles a fin de evaluar el grado de satisfacción laboral del trabajador. Como todo enfoque, tiene diversas aristas, si bien válidas, complejas en simultáneo⁴⁹.

Ambos enfoques dimensionales han sido materia de estudio por diversos autores, quienes concluyen que la satisfacción laboral encierra dos aspectos elementales para poder evaluarla con determinación: los procesos psicológicos, basados en la experiencia de conductas dentro del plano cognitivo-afectivo; y los comportamientos propiamente dichos, basados en las cualidades y destrezas de los trabajadores identificados con su labor, lo cual conlleva experiencias subjetivas de satisfacción.

48 CAMILA CASTILLO INOSTROZA y GABRIEL CIFUENTES MARTÍNEZ. "Análisis del efecto de las dimensiones de la satisfacción laboral sobre los tipos de compromiso organizacional en trabajadores de la cadena de supermercados Único" (tesis de pregrado), Los Ángeles, Chile, Universidad de Concepción, 2016.

49 NATALIA ANGÉLICA BOADA LLERENA. "Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú", *Journal of Economics, Finance and International Business*, vol. 3, n.º 1, 2019, pp. 75 a 103, disponible en [<https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398>].

II. ORÍGENES Y EFECTOS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral proviene de múltiples fuentes que, como ya se han mencionado, las principales no dejan de vincularse con el comportamiento y dirección de determinadas áreas de trabajo, el *feedback* comunicacional entre los que ejercen sus respectivas funciones, la relación empleador-empleado y los demás subgrupos que conforman las empresas.

En definitiva, la mayoría de las instituciones contemplan políticas intrínsecas que influyen e incluso determinan el simple hecho de sentirse a gusto en el trabajo. Por ejemplo, lo que suele suceder en el área de recursos humanos al mediar en el perfil del trabajador que mejor encaje acerca de la función a desempeñar, pues identifican cualidades, conocimientos y experiencias a la par con la responsabilidad y autonomía laboral. Para ello, se realiza el tradicional proceso de selección de personal, la explicación a detalle de las funciones del puesto, el tema de la remuneración económica y otros beneficios no económicos.

En el plano educativo es similar, el bienestar laboral del docente se conjuga con diversas variables condicionadas por las circunstancias externas: infraestructura, seguridad laboral, armonía de trabajo, interacción eficaz, etc. Si todo ello se ve de alguna forma reforzado, entonces tanto el bienestar como el rendimiento del docente aumentarán de manera significativa y positiva en su entorno laboral.

En esa línea se fusionan dos aspectos cruciales –psicológico y emocional– en el docente, como resultado de esa retroalimentación positiva con su entorno laboral, lo que en gran medida definirá su personalidad. A saber, son muchos especialistas que se condicen en cuanto a los componentes esenciales que contribuyen a la satisfacción laboral, sobre todo, el tema de las percepciones subjetivas. Cuando el trabajador es cada vez más autónomo en el trabajo, su compromiso y responsabilidad serán aún mayores. No obstante, la comunicación es fundamental para generar y prever resultados que mejoren el proceso y se logren las metas deseadas. El compromiso tiene su importancia no solo porque debe partir del empleado, sino también de su empleador, como institución, que fomente la motivación y la identificación de objetivos y valores.

Es menester precisar que las fuentes de satisfacción dentro del contexto laboral son de vital importancia, empero la carencia de ellas puede dar lugar a posibles consecuencias negativas, como es el tema del estrés.

Por ello, es imprescindible la intervención del área de recursos humanos o similares para mantener intactas dichas fuentes de satisfacción.

Un punto en específico en el contexto laboral son las tareas y/o funciones asignadas a los docentes. El contenido de ellas tiene relación directa con la satisfacción. Y es que cumplir una tarea en el plazo establecido genera cierto grado de satisfacción en el trabajador, porque implica un esfuerzo, una responsabilidad, un desarrollo en lo profesional. En cambio, los indicadores de insatisfacción provienen, por lo general, del ambiente laboral en sí, es decir, de las condiciones laborales en temas de seguridad, bienes o materiales, estabilidad laboral, normas institucionales, las relaciones coyunturales, etc. que pueden afectar a la postre la salud de los empleados.

Sin lugar a dudas, las faenas laborales cumplidas con éxito generan un impacto positivo no solo en los trabajadores, sino también a su entorno laboral, así mismo, incrementa de manera considerable el compromiso asumido, las actitudes predispuestas a los objetivos trasados por la institución, la no ausencia o rotación de personal y se fomenta de forma progresiva el desarrollo profesional y personal.

Cabe mencionar que el compromiso de la entidad es muy importante, porque se debe buscar el bienestar individual o colectivo de educadores y, a su vez, evitar cualquier conflicto que genere estrés en ellos. Tal compromiso está vinculado con el cumplimiento de objetivos y valores organizacionales. Además, si se satisface de plano al trabajador, al punto de vincularse de manera afectiva con lo que hace y los recursos que disponga, se evitará tanto la ausencia como la rotación permanente de personal y se reducirá significativamente posibles cuadros de estrés.

En un escenario contrario, el estrés y la insatisfacción laboral lo tendrían en vilo al trabajador con actitudes hostiles y signos evidentes de agotamiento. Un escenario, claro está, que no necesariamente se condice con la vida particular del empleado, ya que a ciencia cierta no hay evidencias que demuestren tal relación. MARTÍNEZ⁵⁰, en ese aspecto, sostiene que podría haber una relación directa entre el bienestar laboral con la satisfacción particular del susodicho. No obstante, existen posturas divergentes al respecto, puesto que se ha visto casos en los que el trabajador compensa el entorno hostil de su trabajo con otros ámbitos agradables de su vida.

Es importante señalar que las instituciones educativas deben propiciar entornos de trabajo saludables, donde los docentes puedan seguir creciendo en el ámbito profesional. Y es que, en estos últimos tiempos, la plana docente no solo se conforma con estar satisfecha con lo que hacen, sino que buscar posicionarse en ambientes donde pueda trascender su labor. En ese sentido, las organizaciones deben promover el aprendizaje, lo cual conlleva poner de relieve el aspecto económico, el desarrollo social y su sostenibilidad a futuro.

El docente-trabajador se sentirá mucho más a gusto al saber que forma parte de una empresa que no solo busca obtener mayor rentabilidad, sino que busca la prosperidad colectiva de su equipo de trabajo, donde puedan aspirar a otras esferas más altas en materia sociolaboral, propiciar gratos ambientes donde se una el progreso individual y profesional.

Entender cuán satisfactorio son las relaciones laborales entre docentes, es interpretar un significado bajo la influencia de acciones en las que participen todos para lograr el mismo objetivo. Existen diversos conceptos con respecto a la satisfacción del trabajador. Comprender las causas y las consecuencias de tal satisfacción, es comprender también las necesidades y ambiciones de los docentes, por lo que las empresas tienen la facultad de prever los factores de riesgo y atender a las demandas socioeducativas⁵¹.

Es menester saber que el trabajador, en el caso de los docentes, no consideran de gran relevancia el tema de los sueldos, sino el esfuerzo realizado o el reconocimiento por su trabajo. Estos últimos son de gran satisfacción personal como laboral, factores capitales que impiden que aquellos piensen en renunciar o retirarse de sus puestos.

El docente en la actualidad busca adaptarse a diferentes situaciones, pero siempre manteniendo el equilibrio entre su vida personal-laboral. Son pocas las instituciones que se fijan en esos aspectos y las que, a su vez, tienen mayores oportunidades para lograr el éxito ya que un trabajador motivado es fiel a la empresa donde se siente identificado.

Es por ello, que una de las consecuencias positivas de la satisfacción laboral va a depender con mucho de las empresas que la hagan

51 PILAR GARCÍA TAMARIZ. "El rol de la satisfacción personal sobre la satisfacción laboral de los trabajadores y su influencia sobre el compromiso con la tarea y el compromiso con la organización" (tesis de doctorado), Pamplona, Universidad de Navarra, 2020, disponible en [<https://dadun.unav.edu/server/api/core/bitstreams/605ccc58-067a-4bf1-ae3d-2f132d28d622/content>].

posible, que apoyen de forma incondicional al docente por sus méritos propios, por su potencial, por los resultados que logran tanto individual como en lo colectivo. De ahí la importancia que merecen como capital valioso. La satisfacción laboral es una variable que cobra mucho fuste en el estudio que realizan tales empresas. Ello se ve reflejado en las actitudes positivas, el bienestar y compromiso asumidos.

Para el docente es menester trabajar en un ambiente saludable, ya que, de ser así, el gusto por las funciones que realizan se incrementa de manera significativa, lo que fortalece la iniciativa y acciones llevadas a cabo por la empresa, así mismo, se suma otro elemento no menos importante en la relación de trabajo: el lado afectivo.

La parte afectiva del trabajador es fundamental, porque ello también determinará su permanencia en el trabajo o, de ser lo contrario, su posible desempleo. No obstante, todo se inicia por la motivación y su vínculo directo con la calidad de su trabajo, lo cual influye de manera directa en la satisfacción laboral.

Hay que tener en claro los diferentes enfoques que se tienen de la motivación y la satisfacción, ya que varios autores han presentado teorías que especifican las necesidades y objetivos que deben ser tomados en cuenta para que el trabajador se sienta satisfecho con lo que hace.

La satisfacción del trabajador implica cubrir necesidades fisiológicas, de seguridad, de tener estabilidad, de protección y dependencia, etc. Todo ese conjunto de elementos atendidos de forma adecuada, hacen que el docente se sienta bien consigo mismo y con su entorno. En otras palabras, las necesidades físicas y psicológicas son fundamentales para el trabajador, ya que resulta de la apreciación que este tenga de su propio centro de labores, de las personas o colegas con quienes se rodea, del trato idóneo con la empresa, etc.

Cuando un trabajador logra llenar todas esas expectativas, se siente satisfecho en el clima organizacional, su sentido de responsabilidad se incrementa de forma significativa, su motivación también, su desempeño laboral se torna eficaz, entre otros aspectos, lo que concuerda con muchos investigadores en la materia. Además, se genera un *feedback* entre el docente y la empresa, ya que ese mismo entusiasmo y compromiso es compartido y celebrado. Por ello, cuanto mayor se identifique el docente con su centro de labores, sumado a sus relaciones interpersonales, entonces será mayor también su satisfacción laboral.

MARTÍNEZ⁵² también coincide con que la satisfacción laboral interna se vincula con el compromiso organizacional, dado que al sentirse cómodo el docente o empleado en su ambiente de trabajo cumple mejor su rol de educador y con las actividades encomendadas, lo que encuentra luego afinidad con la calidad de los resultados.

Cabe mencionar que existen diversas teorías que tratan sobre la satisfacción y el rendimiento laboral. No siempre un trabajador que permanece a gusto en su centro de trabajo es un trabajador productivo, o el que rinde mejor en determinada área. Son varios especialistas sobre el tema que, con base en estudios realizados, contravienen dicha premisa dado que la satisfacción laboral puede perjudicar también la productividad, no obstante.

Otras investigaciones revelan y validan que el tema de la productividad sí influye de manera significativa en la satisfacción, y no a la inversa. Hay más probabilidades de que si se efectúa un buen trabajo en equipo, la sensación de bienestar se incremente. Es más, si a ese incremento se le suman recompensas que la empresa tenga para con sus empleados, como beneficios, mejores sueldos, mayores reconocimientos, probabilidades de ascenso, premios, etc., será mayor la sensación de bienestar en los trabajadores, ya que estarán más motivados y enfocados en su quehacer profesional.

CAPÍTULO TERCERO

Análisis del desempeño laboral de los docentes y su relación con el estrés en una institución educativa

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las circunstancias que cada docente enfrenta dentro de una institución educativa pueden considerarse estresantes, ya sea por problemas administrativos, falta de recursos para la realización de sus sesiones de aprendizaje, entre otros, por lo que el desempeño de sus funciones para con sus estudiantes puede verse afectado. En este contexto se formula la el siguiente problema de estudio: ¿Cómo se relaciona el estrés con el desempeño laboral de los docentes de la institución educativa Víctor Andrés Belaúnde de la Ciudad de Chimbote - Perú, 2016?

II. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

El presente estudio cobra vital importancia a raíz de la creciente ola de estrés que afecta el desempeño laboral del docente en la mayoría de

los centros educativos de la provincia del Santa, en Perú. El contenido de este interesante texto servirá como un valioso aporte frente a esta problemática actual, ya que se realizó un estudio de variables a profundidad y se plantearon una serie de propuestas que contribuirán en la solución de la misma.

¿Por qué es importante leer este valioso documento? El estudio realizado demostró que la mayoría de dichos centros educativos no cuentan con programas destinados a resolver un sinnúmero de trastornos a la salud físico-mental de los docentes como consecuencia del estrés. En ese sentido, la finalidad es que la directiva de las instituciones tome conciencia y se vea obligada a invertir en la implementación de tales programas.

III. HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación significativa entre el estrés y la satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa Víctor Andrés Belaúnde de la ciudad de Chimbote, Perú, para el 2016.

IV. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

H_{e1} : Existen niveles altos de estrés laboral en los docentes de la Institución Educativa Víctor Andrés Belaúnde de la ciudad de Chimbote, Perú, 2016.

H_{e2} : Existen niveles bajos de satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa Víctor Andrés Belaúnde de la ciudad de Chimbote, Perú, 2016.

H_{e3} : Existe relación entre los factores del estrés y la satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa Víctor Andrés Belaúnde de la ciudad de Chimbote, Perú, 2016.

V. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa Víctor Andrés Belaúnde de la ciudad de Chimbote, Perú, 2016.

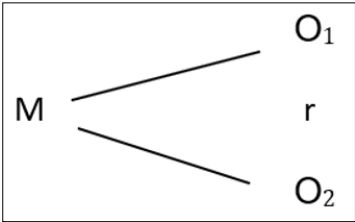
VI. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los niveles de estrés laboral en los docentes de la Institución Educativa Víctor Andrés Belaúnde de la ciudad de Chimbote, Perú, 2016.
- Identificar los niveles de satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa Víctor Andrés Belaúnde de la ciudad de Chimbote, Perú, 2016.
- Encontrar la relación entre las dimensiones del estrés y las dimensiones de la satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa Víctor Andrés Belaúnde de la ciudad de Chimbote, Perú, 2016.

VII. METODOLOGÍA Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Basándonos en las posturas de HERNÁNDEZ *et al.*⁵³, el análisis del presente parte de un enfoque descriptivo, así mismo, se mide cierta información para evaluar dimensiones del fenómeno de la variable en cuestión. La finalidad es recopilar datos para extraer un resultado asociado a las variables que se tocarán a continuación. De igual modo, la investigación tiene un enfoque no experimental, de tipo explicativo-correlacional, pues se busca identificar la relación entre dos variables capitales: *estrés y satisfacción laboral*.

FIGURA 1. Muestra de estudio



Donde:

- M = muestra
- O_1 = variable 1, Estrés
- O_2 = variable 2, Satisfacción
- r = relación de las variables de estudio

Cabe mencionar que la medición se realizó en tiempo y espacio determinados, donde el interés en la relación causa-efecto es secundario, denominado transversal.

VIII. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

| Variable | Estrés |
|------------------------|--|
| Definición conceptual | Resultado entre acontecimientos vividos percibidos como amenazas dirigidas al fracaso del sujeto. |
| Definición operacional | Será medida a través de la escala de estrés laboral. El test agrupa siete dimensiones. |
| Dimensiones | <ul style="list-style-type: none">- Clima laboral- Estructura laboral- Territorio laboral- Tecnología- Influencia del líder- Falta de cohesión- Respaldo del grupo |

| | |
|------------------------|---|
| Indicadores | <ul style="list-style-type: none"> - Empoderamiento institucional - Relaciones con el superior - Relaciones interpersonales - Uso de recursos tecnológicos - Cadena de mando - Trabajo en equipo - Insatisfacción laboral |
| Ítems | (1, 10, 11, 20) (2, 12, 16, 24) (3, 15, 22) (4, 14, 25) (5, 6, 13, 17) (7, 9, 18, 21) (8, 19, 23) |
| Escala de medición | Ordinal: jerarquización de las variables |
| Variable | Satisfacción laboral |
| Definición conceptual | Estado emocional positivo que refleja una respuesta efectiva al trabajo. |
| Definición operacional | Sera medido a través de la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma (SL-SPC). La prueba comprende siete factores. |
| Dimensiones | <ul style="list-style-type: none"> - Factor I - Factor II - Factor III - Factor IV - Factor V - Factor VI - Factor VII |
| Indicadores | <ul style="list-style-type: none"> - Condiciones físicas y/o materiales - Beneficios laborales y/o remunerativos - Políticas administrativas - Relaciones sociales - Desarrollo personal - Desempeño de tareas - Relación con la autoridad |

| | |
|-------|-------------------------|
| Ítems | (1, 13, 21, 28, 32) |
| | (2, 7, 14, 22) |
| | (8, 15, 17, 23, 33) |
| | (3, 9, 16, 24) |
| | (4 10, 18, 25, 29, 34) |
| | (5, 11, 19, 26, 30, 35) |
| | (6, 12, 20, 27, 31, 36) |

– Población y muestra

La población se constituye por 46 docentes (género indistinto) y de todos los niveles pertenecientes a la Institución Educativa Víctor Andrés Belaúnde, para un mejor y completo resultado de estudio.

TABLA 1. Distribución de la población

| Nivel | N | % |
|------------|----|-----|
| Primaria | 20 | 40 |
| Secundaria | 26 | 60 |
| Total | 46 | 100 |

Fuente: Institución Educativa Víctor Andrés Belaúnde.

Muestra

Para mayor envergadura y significación, se recogió una muestra total de la población, esto es 46 docentes de todos los niveles de dicha institución.

– Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad

Técnica

Se utilizó la escala de estrés laboral y escala de satisfacción laboral, versión para orientadores (ESL-VO), pruebas estandarizadas. Con ello se medirán las variables y se obtendrá información de la población.

Instrumentos

Escala de estrés laboral

Autores: SAMUEL MEDINA, MARÍA DE LOURDES PRECIADO y MANUEL PANDO

Lugar: Guadalajara, México

Año: 2007

Ámbito de aplicación: Personal de servicios

Administración: Individual o colectiva

Tiempo de aplicación: 15 minutos

Material: Manual (formato físico) y cuadernillo de corrección

Descripción de la escala

El cuestionario de estrés laboral, publicado por la Organización Internacional de los Trabajadores -OIT- y la Organización Mundial de la Salud -OMS-⁵⁴, consta de 25 ítems vinculados con la tecnología, el territorio, la estructura, el clima organizacional, la influencia del líder, cohesión y respaldo del grupo laboral.

Escala de satisfacción laboral SL-SPC

Autora: SONIA PALMA CARRILLO

Lugar: Lima, Perú

Año: 1999

54 JUAN MARTINEZ TORVISCO, GIUSEPPE SANTISI, ALICE GAROFALO, TIZIANA RAMACI y MASSIMILIANO BARATTUCCI. "Validity and psychometric properties of the ILO-WHO workplace stress scale: a study with workers from the Canary Islands", *European Journal of Investigation in Health, Psychological and Education*, vol. 12, n.º 7, 2022, pp. 677-691, disponible en [<https://doi.org/10.3390/ejihpe12070051>].

Ámbito de aplicación: Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional

Administración: Individual o colectiva

Tiempo de aplicación: 20 minutos

Material: Manual (formato físico) y cuadernillo de corrección

Descripción de la escala

Se suman las puntuaciones de los 36 ítems contabilizados, es decir, el puntaje total, que puede variar entre 36 y 180. Cada “satisfacción frente al trabajo” representa un puntaje alto y cada “insatisfacción frente al trabajo” una baja puntuación. Para ello, se utiliza la escala Likert o escala de calificación; así mismo, cuenta con siete factores: relaciones sociales, desarrollo personal, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, condiciones físicas y/o materiales, desempeño de funciones y relación con la autoridad.

– Validez

Escala de estrés laboral

Mediante el ítem test se identificó la validez del instrumento, cuyos coeficientes de correlación de Pearson (r) sobresalieron, siendo $p \leq 0,01$ para la mayoría de los ítems, exceptuando los 16 y 25, ya que no obtuvieron una correlación significativa, no obstante, se detectaron para mantener la escala en su estructura original. Los resultados de los análisis de ítems ejecutados, que identificaron correlaciones significativas, confirmaron la validez de la escala de estrés laboral.

Para dar con la escala de satisfacción laboral, se analizó la validez de constructo y la validez concurrente de la prueba; esta última se obtuvo correlacionando el puntaje total de la escala SL-SPC con el del Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota (versión abreviada)⁵⁵ en una submuestra de 300 trabajadores. La validez es de 0,05.

Confiabilidad

La confiabilidad de la escala de estrés laboral se halló a través del coeficiente de Alpha. Así mismo, se presenta las estimaciones de confiabilidad como consistencia interna mediante los índices de Alpha de Cronbach. Se obtiene: clima laboral (0,658), estructura laboral (0,443), territorio laboral (0,535), tecnología (0,446), influencia del líder (0,617), falta de cohesión (0,714) y respaldo del grupo (0,342). Por lo tanto, la escala en su integridad muestra una buena consistencia interna, dado que presenta un total de 0,875.

El grado de consistencia entre los niveles del modelo se estimó mediante el coeficiente Alpha de Cronbach, que refleja el grado en el que ambos niveles miden la misma característica. El valor obtenido fue de 95, indicativo de la excelente consistencia interna ofrecida por el modelo.

El coeficiente Alfa de Cronbach ítem/puntaje total permitió estimar la confiabilidad. La confiabilidad obtenida es de 0,79.

– Métodos de análisis de datos

Los resultados se presentaron en tablas y/o figuras de acuerdo con los análisis efectuados. De igual modo, se especificó los datos en frecuencia, porcentaje y medidas en función de los objetivos establecidos. Los datos obtenidos fueron sometidos a análisis estadísticos, se usó también la estadística inferencial, lo cual sirvió para comprobar las hipótesis. Se tomó los estadísticos de acuerdo con el análisis de la distribución normal de datos analizados con la prueba no paramétrica, Kolmogorow-Smimov.

De igual manera, se realizó de manera bilateral (a dos colas), y a un nivel de significancia de 0,05 los análisis de correlación. Así mismo, se empleó los estadísticos paramétricos al distribuirse los datos de forma no paramétricos. Por último, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, para evaluar el nivel de significancia de correlación de las variables en cuestión.

IX. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

TABLA 2. Estrés y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa Víctor Andrés Belaúnde de la ciudad de Chimbote, Perú (2016)

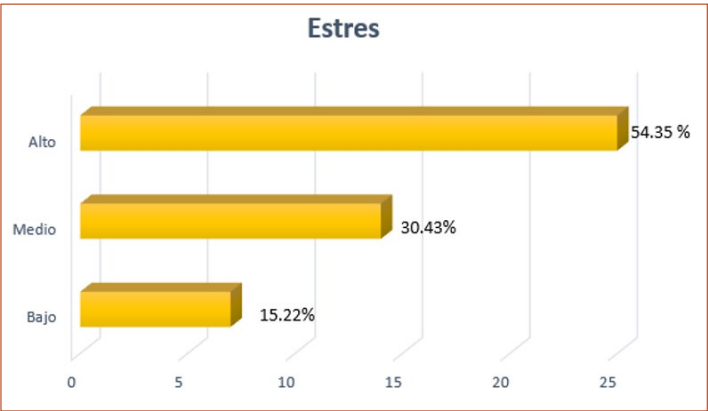
| | | Satisfacción laboral |
|---|------------------|----------------------|
| Estrés | Rho de Spearman | - 0,763** |
| | Sig. (bilateral) | 0,000 |
| | N | 46 |
| ** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral) | | |

Como se puede apreciar, la correlación de las variables de estrés y satisfacción laboral es negativa (-0,763), es decir, cuanto mayor es el estrés, menor es la satisfacción laboral. Estos resultados se evidenciaron en los docentes de la Institución Educativa Víctor Andrés Belaúnde de la ciudad de Chimbote. Además, el valor Sig. (bilateral) es 0,000 menor que 0,01, por lo que se acepta la hipótesis de investigación, corroborándose que dicha correlación negativa es muy alta entre las variables.

TABLA 3. Niveles de estrés en docentes de la Institución Educativa Víctor Andrés Belaúnde de la ciudad de Chimbote, Perú (2016)

| Estrés | | |
|--------|------------|------------|
| | Frecuencia | Porcentaje |
| Bajo | 7 | 15,22 |
| Medio | 14 | 30,43 |
| Alto | 25 | 54,35 |
| Total | 46 | 100 |

FIGURA 2. Niveles de estrés en docentes de la Institución Educativa Víctor Andrés Belaúnde de la ciudad de Chimbote, Perú (2016)

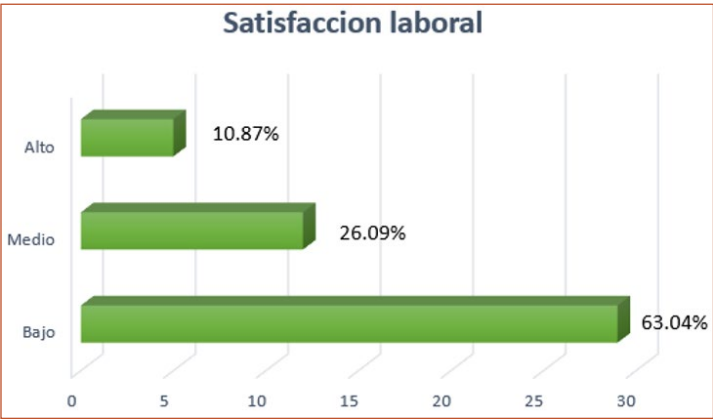


Como se aprecia en la figura, el 54,35% de los docentes tienen un nivel alto de estrés, así mismo, el 30,43% representa el nivel medio y el 15,22% se encuentra en un nivel bajo.

TABLA 4. Niveles de satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa Víctor Andrés Belaúnde de la Ciudad de Chimbote, Perú (2016)

| Satisfacción laboral | | |
|----------------------|------------|------------|
| | Frecuencia | Porcentaje |
| Bajo | 29 | 63,04 |
| Medio | 12 | 26,09 |
| Alto | 5 | 10,87 |
| Total | 46 | 100 |

FIGURA 3. Niveles de satisfacción laboral en docentes de la Institución Educativa Víctor Andrés Belaúnde de la ciudad de Chimbote, Perú (2016)



Como se puede observar en la figura, de 46 encuestados, el 63,04% de los profesores poseen un bajo nivel de satisfacción laboral, luego, el 26,09% representa el nivel medio y el 10,87% se encuentran en un nivel alto de satisfacción laboral.

TABLA 5. Correlaciones entre la dimensión de clima laboral del estrés y la satisfacción laboral en docentes de la Institución Educativa Víctor Andrés Belaúnde de la ciudad de Chimbote, Perú (2016)

| Estrés | Satisfacción laboral | Coefficiente de correlación | Sig. (bilateral) |
|---|--|-----------------------------|------------------|
| Clima laboral | Condiciones físicas y/o materiales | - 0,947** | 0,000 |
| | Beneficios laborales y/o remunerativos | - 0,980* | 0,042 |
| | Políticas administrativas | - 0,733* | 0,503 |
| | Relaciones sociales | 0,901** | 0,000 |
| | Desarrollo personal | -0,782* | 0,033 |
| | Desempeño de tareas | 0,911* | 0,010 |
| | Relación con la autoridad | -0,921** | 0,000 |
| ** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral) | | | |
| * La correlación es significativa en el nivel de 0,05 (bilateral) | | | |

En la Tabla 5 se evidencian dos variables, cuya relación es negativa y altamente considerable entre la dimensión de clima laboral y la satisfacción laboral. Ello implica que, a mayor estrés en el clima laboral, menor son las condiciones físicas-materiales, relaciones sociales y relación con la autoridad. Así mismo, existe una correlación negativa con los beneficios laborales y remunerativos, políticas administrativas, desarrollo personal y desempeño de tareas.

TABLA 6. Correlaciones entre la dimensión de estructura laboral del estrés y la satisfacción laboral en docentes de la Institución Educativa Víctor Andrés Belaúnde de la ciudad de Chimbote, Perú (2016)

| Estrés | Satisfacción laboral | Coefficiente de correlación | Sig. (bilateral) |
|---|--|-----------------------------|------------------|
| Estructura laboral | Condiciones físicas y/o materiales | 0,783 [*] | 0,043 |
| | Beneficios laborales y/o remunerativos | 0,022 [*] | 0,478 |
| | Políticas administrativas | 0,812 ^{**} | 0,011 |
| | Relaciones sociales | 0,101 | 0,755 |
| | Desarrollo personal | 0,715 [*] | 0,035 |
| | Desempeño de tareas | 0,872 ^{**} | 0,001 |
| | Relación con la autoridad | 0,160 | 0,646 |
| ** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral) | | | |
| * La correlación es significativa en el nivel de 0.05 (bilateral) | | | |

Como se observa en la tabla anterior, hay una relación negativa y significativa entre la dimensión de estructura laboral, los factores de políticas administrativas y desempeño de tareas. Se concluye que, a mayor estrés en la estructura laboral, menores son las políticas sociales y desempeño de tareas. Además, hay una correlación negativa y significativa entre la estructura laboral y las condiciones físicas/materiales, beneficios laborales/remunerativos y desarrollo personal. No obstante, no se evidencia correlación entre la dimensión de estructura laboral y beneficios laborales/remunerativos, relaciones sociales y relación con la autoridad.

TABLA 7. Correlaciones entre la dimensión de territorio laboral del estrés y la satisfacción laboral en docentes de la Institución Educativa Víctor Andrés Belaúnde de la ciudad de Chimbote, Perú (2016)

| Estrés | Satisfacción laboral | Coefficiente de correlación | Sig. (bilateral) |
|---|--|-----------------------------|------------------|
| Territorio laboral | Condiciones físicas y/o materiales | - 0,763* | 0,021 |
| | Beneficios laborales y/o remunerativos | -0,060* | 0,046 |
| | Políticas administrativas | 0,591** | 0,000 |
| | Relaciones sociales | 0,101* | 0,052 |
| | Desarrollo personal | 0,475 | 0,059 |
| | Desempeño de tareas | -0,646* | 0,024 |
| | Relación con la autoridad | -0,764* | 0,031 |
| ** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral) | | | |
| * La correlación es significativa en el nivel de 0.05 (bilateral) | | | |

Como se puede observar, hay una relación negativa considerable entre la dimensión de territorio laboral del estrés y las condiciones físicas/ materiales, políticas administrativas, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad. Se concluye que, a mayor estrés en el territorio laboral, menor será la satisfacción en esta área. Sin embargo, no existe correlación entre la dimensión territorio laboral y el factor beneficios laborales/remunerativas/relaciones sociales.

TABLA 8. Correlaciones entre la dimensión de tecnología del estrés y la satisfacción laboral en docentes de la Institución Educativa Víctor Andrés Belaúnde de la ciudad de Chimbote, Perú (2016)

| Estrés | Satisfacción laboral | Coefficiente de correlación | Sig. (bilateral) |
|---|--|-----------------------------|------------------|
| Tecnología | Condiciones físicas y/o materiales | - 0,976** | 0,000 |
| | Beneficios laborales y/o remunerativos | 0,002 | 0,033 |
| | Políticas administrativas | -0,010 | 0,874 |
| | Relaciones sociales | 0,101 | 0,701 |
| | Desarrollo personal | 0,027 | 0,059 |
| | Desempeño de tareas | -0,746* | 0,046 |
| | Relación con la autoridad | -0,732 | 0,073 |
| ** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral) | | | |
| * La correlación es significativa en el nivel de 0.05 (bilateral) | | | |

Existe una relación negativa considerable entre la dimensión de tecnología y los factores de condiciones físicas/materiales y desempeño de tareas. Sus correlaciones son altamente significativas. Se concluye que, a mayor estrés en tecnología, menor es la satisfacción en las condiciones físicas y materiales y desempeño de tareas. Empero, no existe correlación entre la dimensión tecnología y los factores beneficios laborales/remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal y relación con la autoridad.

TABLA 9. Correlaciones entre la dimensión influencia del líder y la satisfacción laboral en docentes de la Institución Educativa Víctor Andrés Belaúnde de la ciudad de Chimbote, Perú (2016)

| Estrés | Satisfacción laboral | Coficiente de correlación | Sig. (bilateral) |
|---|--|---------------------------|------------------|
| Influencia del líder | Condiciones físicas y/o materiales | -0,012 | 0,080 |
| | Beneficios laborales y/o remunerativos | 0,002 | 0,107 |
| | Políticas administrativas | 0,079* | 0,292 |
| | Relaciones sociales | -0,901** | 0,010 |
| | Desarrollo personal | -0,017 | 0,029 |
| | Desempeño de tareas | -0,702* | 0,041 |
| | Relación con la autoridad | -0,946** | 0,001 |
| ** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral) | | | |
| * La correlación es significativa en el nivel de 0.05 (bilateral) | | | |

Tras visualizar la tabla, se observa que existe una relación negativa entre la dimensión de influencia del líder y los factores de relaciones sociales y relación con la autoridad. Estas correlaciones son altamente significativas. Por tanto, se concluye que a mayor estrés de la influencia del líder, menor será la satisfacción en las relaciones sociales y con la autoridad. Así mismo, se aprecia una correlación negativa considerable con la satisfacción de desempeño de tareas, existiendo una correlación significativa. En otras palabras, a mayor estrés de la influencia del líder, menor será la satisfacción con el desempeño de tareas. Empero, no hay correlación entre la dimensión influencia del líder del estrés y los factores de condiciones laborales/remunerativos, políticas administrativas, desarrollo personal y condiciones físicas de la satisfacción laboral.

TABLA 10. Correlaciones entre la dimensión de falta de cohesión del estrés y la satisfacción laboral en docentes de la Institución Educativa Víctor Andrés Belaúnde de la ciudad de Chimbote, Perú (2016)

| Estrés | Satisfacción laboral | Coefficiente de correlación | Sig. (bilateral) |
|---|--|-----------------------------|------------------|
| Falta de cohesión | Condiciones físicas y/o materiales | 0,023 | 0,063 |
| | Beneficios laborales y/o remunerativos | -0,071* | 0,084 |
| | Políticas administrativas | -0,094* | 0,081 |
| | Relaciones sociales | -0,967** | 0,00 |
| | Desarrollo personal | -0,575* | 0,052 |
| | Desempeño de tareas | 0,023* | 0,045 |
| | Relación con la Autoridad | -0,850** | 0,004 |
| ** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral) | | | |
| * La correlación es significativa en el nivel de 0,05 (bilateral) | | | |

En los datos de la anterior tabla, se aprecia una relación negativa considerable entre la dimensión de falta de cohesión y el factor de relaciones sociales. Se concluye que, a mayor falta de cohesión, menor son las relaciones sociales. Ergo, se observa una correlación negativa con el factor de relación con la autoridad, siendo una correlación altamente significativa. Por lo que, a mayor falta de cohesión, menor es la relación con la autoridad.

Empero, no hay correlación entre la dimensión relaciones del clima social familiar y los valores interpersonales de conformidad, reconocimiento y benevolencia.

TABLA 11. Correlaciones entre la dimensión de respaldo del grupo del estrés y la satisfacción laboral en docentes de la Institución Educativa Víctor Andrés Belaúnde de la ciudad de Chimbote, Perú (2016)

| Estrés | Satisfacción laboral | Coefficiente de correlación | Sig. (bilateral) |
|---|--|-----------------------------|------------------|
| Respaldo del grupo | Condiciones físicas y/o materiales | - 0,783** | 0,000 |
| | Beneficios laborales y/o remunerativos | 0,112 | 0,090 |
| | Políticas administrativas | 0,013* | 0,024 |
| | Relaciones sociales | -0,931** | 0,003 |
| | Desarrollo personal | -0,301* | 0,041 |
| | Desempeño de tareas | -0,845** | 0,004 |
| | Relación con la autoridad | -0,867* | 0,046 |
| ** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral) | | | |
| * La correlación es significativa en el nivel de 0.05 (bilateral) | | | |

Existe una relación negativa considerable entre la dimensión de respaldo del grupo y el factor de relaciones sociales, siendo esta correlación altamente significativa. Se concluye que, a mayor estrés en el respaldo del grupo, menor son las relaciones sociales. Se observa también una correlación negativa con el factor desempeño de tareas y relación con la autoridad. Se concluye que, a mayor estrés en el respaldo del grupo, menor es el desempeño de tareas y las relaciones con la autoridad. De igual modo, existe correlación negativa y significativa entre esta dimensión y el factor de desarrollo personal.

Sin embargo, no existe correlación entre la dimensión respaldo del grupo con los factores de condiciones físicas/materiales, políticas administrativas y beneficios laborales/remunerativos.

X. DISCUSIÓN DEL TEMA

Tras los datos resultantes a través de los instrumentos, los objetivos trasados y el análisis respectivo, se resume que existe una correlación negativa de suma importancia (-0,763) y altamente significativa entre las variables mencionadas, esto es, a mayor estrés, menor será la satisfacción laboral.

Este resultado es contrastado con el estudio efectuado por ESCALANTE⁵⁶, cuando alude que la relación que tiene dichas variables afecta en el trabajo diario del docente. Ella varía según se incrementa el estrés, lo que mitigará la satisfacción. En ese sentido, los estresores que provienen de presiones educativas y la administración escolar, como la falta de confianza entre compañeros, la ausencia de protección en el trabajo, la escasa identidad de las funciones y las sendas demandas en el colegio, propician una actitud insatisfecha por parte de los docentes en sus respectivos roles y, con ello, una predisposición negativa y bajo rendimiento.

Por otro lado, con relación a los niveles de estrés, el 54,35% de los docentes aparecen en un nivel muy alto, el 30,43% se asocia a un nivel medio y solo el 15,22% se encuentran en un nivel bajo.

En contraposición, HUAMANCHUMO⁵⁷ realizó un trabajo de investigación sobre el estrés y la satisfacción laboral en profesores de un centro de estudios en Perú. El estudio arrojó que el 59,3% de los docentes evaluados tienen un nivel alto de estrés laboral, y el 12,5% se encontraron en el nivel cero de estrés, puesto que se evidenció que los susodichos estaban agotados mentalmente por el trabajo, lo que dificultó crear un ambiente relajado.

En cuanto a los niveles de satisfacción laboral, el 63,04% de los docentes evidenciaron un bajo nivel de satisfacción laboral, el 26,09% tuvo un nivel medio y el 10,87% un nivel alto. Esta información tiene el respaldo de la Sociedad de Investigación Educativa Peruana, donde realiza una publicación de profesores con niveles insatisfechos en su entorno laboral, en comparación de toda América Latina. Los factores que influenciaron en dichos resultados: salario, desarrollo profesional, relaciones interpersonales, estudiantes, padres de familia y la

56 MARÍA DEL CARMEN ESCALANTE LUZQUIÑOS. "Estrés y satisfacción laboral en docentes de colegios particulares secundarios de Arequipa" (tesis de pregrado), Arequipa, Perú, Universidad Católica de Santa María, 2015, disponible en [<https://repositorio.ucsm.edu.pe/items/b9f86afo-e0a4-494d-87c6-10364c94c0a5>].

57 LUCIANA CAROLINA HUAMANCHUMO ALFARO. "Estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de una institución educativa nacional de Trujillo" (tesis de pregrado), Trujillo, Perú, Universidad Privada Antenor Orrego, 2016, disponible en [<https://repositorio.upao.edu.pe/item/7b1b96c5-e42e-f7ab-e050-010a1c030756>].

comunidad, así como la falta de compromiso y apoyo por parte de las instituciones educativas⁵⁸.

No obstante, SALLUCA⁵⁹ realizó otro estudio similar en diversos centros educativos, llegando a la conclusión que el 43,0% de docentes se sentían satisfechos por lo general. Las dimensiones de estrés y factores de satisfacción laboral tuvieron una correlación negativa considerable y altamente significativa entre la dimensión de clima laboral y la satisfacción laboral (relación con las autoridades, condiciones físicas-materiales y relaciones sociales). Concluyó que, a mayor estrés en el clima laboral, menor es la satisfacción con relación a las variables mencionadas.

Así mismo, PEDRAZA⁶⁰, en una postura opuesta, señala que hay relación moderada significativa entre atmósfera educativa y las relaciones interpersonales con los docentes de los centros educativos del Callao en Perú.

Por su parte, LUENGO⁶¹ sostiene que el pésimo clima organizacional afecta de forma considerable a los docentes en el sentido de que no se sienten útiles ni motivados, bajo la gerencia del director, para cumplir con sus funciones ni para apoyar a sus demás compañeros dentro de su centro laboral. Con base en la correlación de la dimensión estructura laboral, hubo un resultado negativo entre los factores de condiciones físicas y beneficios laborales/remunerativos, políticas administrativas y ejercicio de funciones. En conclusión, a mayor estrés en la estructura laboral, menor son las políticas sociales y desempeño de tareas.

-
- 58 JAVIER MURILLO y MARCELA ROMÁN. "Formación, motivación y condiciones laborales de los docentes de primaria del Perú", *Revista Peruana de Investigación Educativa*, n.º 4, 2012, pp. 7 a 42, disponible en [<https://revistas.siep.org.pe/index.php/RPIE/issue/view/4>].
- 59 LUIS SALLUCA SALLUCA. "Relación entre niveles de satisfacción laboral y desempeño docente en instituciones educativas del cercado Callao" (tesis de maestría), Lima, Universidad San Ignacio de Loyola, 2010, disponible en [<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/5bd1edo8-a47e-40e1-82a6-bd382f9ad429/content>].
- 60 MARÍA DEL PILAR PEDRAZA TIPACTI. "Las relaciones humanas y su influencia sobre el clima institucional en las instituciones de educación inicial de la región Callao durante el periodo lectivo 2006 (caso: Red Educativa N° 05)" (tesis de maestría), Lima, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2006.
- 61 YUBISAY LUENGO. "Clima organizacional y desempeño laboral del docente en centros de educación inicial" (tesis de maestría), Maracaibo, Venezuela, Universidad del Zulia, 2013.

MORIANA y HERRUZO⁶² realizaron un estudio similar, el cual reveló que las labores excesivas de carácter administrativo y los trámites que conlleva suelen causar estrés. Concluyeron que, si no hay un respaldo de trabajo administrativo, la carga desmedida puede ocasionar estrés laboral en la institución educativa en menor tiempo.

MIÑO⁶³, así mismo, señala que el trabajo docente con ausencia de satisfacción vinculado a los medios económicos y recursos para ejercer el rol, es un indicador negativo para el profesorado. También en la correlación de ambiente laboral, se reveló una pésima relación con los factores: políticas administrativas, condiciones físicas/materiales, desempeño de tareas, desarrollo personal y vínculo con la autoridad.

ARRATIA⁶⁴ coincide con dicha información, porque alude que lo esencial, como precondition para el desarrollo pleno de las actividades, se da en función del desarrollo positivo de condiciones materiales y sociales de trabajo. En otras palabras, los profesores con sentido vocacional tienen relación directa con las condiciones materiales de trabajo y, por ende, se sienten satisfechos en su labor. La satisfacción se pondera aún más cuando se desarrollan en el plano profesional y en la necesidad de realizar procesos de evaluación docente.

Por otra parte, la dimensión de tecnología, los factores de condiciones físicas/materiales y desempeño de tareas tienen correlaciones considerables. En resumen, a mayor estrés en el empleo de la tecnología y métodos aplicados, menor es la satisfacción en las condiciones físicas, materiales y desempeño de tareas.

62 JUAN ANTONIO MORIANA ELVIRA y JAVIER HERRUZO CABRERA. "Estrés y burnout en profesores", *International Journal of Clinical and Health Psychology*, vol. 4, n.º 3, 2017, pp. 597 a 621, disponible en [http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-126.pdf].

63 ANDREA MIÑO SEPÚLVEDA. "Clima organizacional y estrés laboral asistencial (burnout) en profesores de enseñanza media: un estudio correlacional", *Revista Psicología Científica.com*, vol. 14 n.º 9, 2012, disponible en [<https://www.psicologiacientifica.com/burnout-profesores-ensenanza-media/>].

64 AMANDA ARRATIA BENISCELLI. "Desempeño laboral y condiciones de trabajo docentes en Chile: influencias y percepciones desde los evaluados" (tesis de maestría), Universidad de Chile, 2010, disponible en [<https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/105805>].

De acuerdo con RODRÍGUEZ⁶⁵, las condiciones físicas de la labor entre docentes influyen de forma negativa en las actividades que realizan, como por ejemplo, estar de pie largas horas durante la jornada, exponerse a ambientes con bullicio o a temperaturas inapropiadas, baja iluminación, etc. También se evidenció una relación negativa entre la influencia de líder y los factores de relaciones interpersonales, las funciones asignadas y el trato con la autoridad. Se concluyó que, a mayor influencia del líder en sus empleados, la satisfacción será menor en cuanto a dichos factores.

ZARATE⁶⁶ realizó un estudio acerca de liderazgo directivo y desempeño y satisfacción docente, y menciona que existe una correlación lineal directa entre ambos factores, esto es, el que lidera en su labor de gestión pedagógica, institucional y administrativa puede tener un efecto positivo o negativo en el desempeño y satisfacción del profesor en el plano profesional, personal y social. Con respecto a la correlación de falta de cohesión, existe una relación negativa con los factores relaciones sociales y con la autoridad, es decir, a mayor falta de cohesión, menores son las relaciones sociales y conflicto en la relación con la autoridad. Estos resultados se condicen con un estudio previo realizado por ALDERFER, quien con su teoría estableció la necesidad de promover las relaciones sociales positivas y constructivas para fortificar los niveles de satisfacción.

Por último, existe una correlación con la dimensión apoyo grupal y los factores de relaciones sociales, desempeño de tareas y relación con la autoridad. En otras palabras, cuanto mayor es la falta de colaboración y apoyo entre los empleados, menor será la satisfacción en las relaciones interpersonales, el ejercicio de las funciones y el trato con la autoridad.

La Oficina Regional de Educación para América Latina y El Caribe, menciona la mayoría de los países de América Latina no aplican de

65 LUCÍA RODRÍGUEZ GUZMÁN. "Condiciones de trabajo docente: aportes de México en un estudio latinoamericano", *Diálogos Educativos*, vol. 12, n.º 24, 2012, pp. 18 a 27, disponible en [<http://dialogoseducativos.umce.cl/articulos/2012/dialogos-e-24-rodriguez.pdf>].

66 DILMA ZARATE RAMÍREZ. "Liderazgo directivo y el desempeño docente en instituciones educativas de primaria del distrito de Independencia, Lima" (tesis de maestría), Lima, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2011, disponible en [<https://core.ac.uk/download/pdf/323346042.pdf>].

manera correcta las sanciones y estímulos, y que tampoco existe una supervisión adecuada y apoyo al trabajo. No obstante, advierte que sí se evidencia un trabajo en equipo, relaciones de saldo de colaboración recíproca, respaldo grupal ante las dificultades y buena comunicación colectiva a nivel de docentes.

CONCLUSIONES

- Entre el *estrés* y la *satisfacción laboral*, en el marco docente de la I.E. Víctor Andrés Belaúnde de la ciudad de Chimbote, se evidencia una correlación de carácter relevante, en la que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de -0,763, es decir, se evidencia una correlación negativa entre dichas variables.
- Los docentes de la I. E. Víctor Andrés Belaúnde poseen un nivel alto de estrés (54,35%); pero solo el 15,22% lo percibe bajo.
- El 63,04% de los docentes de dicha entidad escolar tienen un nivel bajo con relación a los niveles de satisfacción laboral, mientras que solo el 10,87% percibe un alto grado de satisfacción.
- Existe correlación negativa entre *la dimensión de clima laboral* y los factores: *condiciones físicas/materiales, relaciones interpersonales/autoridad*. Se concluye que, a mayor estrés en el ámbito de trabajo, mayor es la insatisfacción en relación con tales factores.
- Entre *la dimensión de estructura laboral y las políticas administrativas y ejercicio de funciones* se evidencia una correlación negativa alta; esto es, a mayor estrés en la primera variable, menores son tales políticas y funciones a realizar. De igual modo, hay una correlación negativa entre tal estructura y las condiciones físicas/materiales, beneficios laborales/remunerativos y desarrollo personal.
- Así mismo, existe una correlación negativa entre *la dimensión del territorio laboral* y los factores mencionados. Cuanto mayor sea el estrés a causa de la primera variable, menor será la satisfacción en todas las áreas y relaciones sociales de los docentes.

- Entre la variable *tecnología* y los factores de *condiciones físico-materiales* y *ejercicio de funciones* existe una correlación negativa de alto impacto. Así, cuanto mayor sea el estrés en tecnología, menor es la satisfacción en tales factores.
- Entre la *influencia del líder* y las *relaciones sociales/autoridad* se identifica una correlación negativa muy alta y significativa. Así, cuanto mayor sea el estrés a causa del liderazgo, menor será la satisfacción en las relaciones sociales y con la autoridad. Así mismo, a mayor estrés de la influencia del líder, menor será la satisfacción con el desempeño de tareas.
- Entre la *dimensión de falta de cohesión* y el factor de relaciones sociales se detectó una correlación negativa considerable, que conlleva la lógica: a mayor falta de cohesión, menores son las relaciones sociales. También se aprecia una correlación negativa con el factor de *relación con la autoridad*, siendo una correlación altamente significativa. Es decir, a mayor falta de cohesión, menor es la relación con la autoridad.
- Por último, entre las variables *respaldo grupal* y *relaciones sociales* existe una correlación negativa muy alta. Se concluye que, a mayor estrés en dicho respaldo, menores son las relaciones sociales. Se observa, además, una correlación negativa importante con el factor *desempeño de tareas* y *relación con la autoridad*. Así, cuanto mayor sea el estrés en el respaldo del grupo, menores el desempeño de tareas y las relaciones con la autoridad.

RECOMENDACIONES

- El cambio organizacional y la convivencia educativa son muy importantes en la actualidad. Por ello, se recomienda elaborar un plan de gestión educativa que posibilite un mejor ambiente de trabajo en pro de la participación de sus miembros y el logro de las metas interinstitucionales.
- Se sugiere establecer redes de apoyo a la plana docente que facilite la creación de estrategias a nivel institucional a efectos de desplegar competencias con soporte tecnológico, lo que permitiría el aumento de efectividad-productividad en el área académica.

- Así mismo, se recomienda abrir talleres de *coaching* y liderazgo, lo que impulsaría una mayor participación del personal docente, tocando diversos temas concernientes a aptitudes, actitudes, valores, reconocimientos, productividad, mejor desempeño en sus funciones, etc.
- Es importante crear comisiones sobre temáticas sociales y atención al profesorado. Ello con el compromiso de solucionar conflictos y consensuar reformas, atender sus requerimientos y exponer un enfoque social y solidario.
- Crear programas con intervenciones multidisciplinarias, a fin de fomentar actitudes y otras formas saludables de reducir y prever el estrés.
- Promover charlas y actividades sociales dentro del marco educativo-docente a fin de unir y fortalecer lazos sociales significativos y sentido de pertenencia con el centro de trabajo.
- Establecer ciertos lineamientos en las áreas de trabajo que contribuyan en incorporar personal docente e instituciones para lograr afianzar el trabajo decente y colaborativo. Las políticas fijadas deben indicar en forma directa el compromiso de la directiva para garantizar la seguridad, la salud y el bienestar de los docentes. La comunicación en ese aspecto es menester para conocimiento de todos los empleados.
- Integrar el tema del estrés laboral con fin preventivo en tales políticas, así como el empleo de estrategias con enfoque participativo de todo el personal, a fin de tomar medidas prácticas para aplicar la política. Las estrategias deben proponerse con base en la gestión de actividades que impliquen riesgos a fin de ser evaluados dentro el marco del sistema de gestión de la seguridad y salud.
- Nombrar a los miembros idóneos que se responsabilicen de la participación y sirvan de apoyo en función de las estrategias fijadas en pro del bienestar del docente, en las que, claro está, incluya la forma de prevenir el estrés en el trabajo.

- Fijar metas concretas anuales o por cada cierto periodo a efectos de mejorar las situaciones que provocan estrés en el centro laboral, la seguridad y salud mental de los profesores.
- Tomar acciones que viabilicen los objetivos propuestos a corto plazo mediante tales medidas participativas de prevención.
- Las estrategias mencionadas deben integrar los modos de análisis de dichas medidas y las faenas por concretar, así mismo, debe haber un monitoreo permanente de las acciones que faciliten y/o mejoren los procesos pertinentes.
- Colegir y tomar ejemplos de buena praxis con relación a la prevención de estrés en los docentes, de ser posible, difundirlas a fin de reducir de forma significativa el estrés y mejorar la cultura organizacional de la institución, colegio u universidad, respectivamente.
- Realizar un resumen de las medidas que se adoptaron mediante reuniones, publicaciones diversas, comunicados, boletines informativos, correos electrónicos, etc., en aras de abordar mejor el tema del estrés, la seguridad y salud del colectivo comprometido.
- Debatir cuán efectivas son tales medidas antiestrés y otras maneras de enfrentar con inteligencia el problema, reuniones que competen a la dirección y la plana docente.
- Distribuir el tiempo para realizar tareas pendientes.
- Establecer prioridades, como planificar las actividades y el compromiso del profesorado cuyas actuaciones debe reflejar lo siguiente: i) efectuar actividades físicas diariamente y técnicas de relajación; ii) fortalecer el autoconcepto y afianzar actitudes positivas; iii) fomentar relaciones interpersonales saludables con el equipo docente; iv) promover la asertividad entre docentes-estudiantes; v) ejecutar técnicas cognitivas que ayuden a mejorar el enfoque y tratamiento repetitivo de las materias que suelen provocar estrés; v) recibir reconocimientos e incentivos por parte de la entidad a la cual pertenecen; y vi) promover políticas de salud laboral y prevención de riesgos.

- Fomentar la prevención secundaria, esto es, que el docente reciba atención personalizada por parte de un especialista para resolver los primeros síntomas o malestares causados por el estrés.
- Fomentar el aprendizaje de resolución de problemas entre docentes.
- Promover nuevos procedimientos de afrontamiento efectivos y la automonitorización de conductas desadaptativas.
- Aplicar técnicas psicoterapéuticas o terapias de conducta, así como realizar ensayos conductuales en caso de si el trastorno vuelva a darse en situaciones estresantes.
- La inteligencia emocional puede ayudar de forma considerable a la automotivación del docente, porque favorece la capacidad de controlar los impulsos y muchas de las reacciones causadas por el estrés, contribuye al equilibrio emocional ante situaciones adversas, permite desarrollar habilidades y destrezas actitudinales, como la empatía, la resolución de conflictos, el reconocimiento emocional y el de los demás, una mejor comunicación y trabajo en equipo.

CAPÍTULO CUARTO

Estrés y satisfacción laboral: dimensiones que influyen en la plana docente

En la actualidad, sobre todo en los últimos 20 años, han surgido un sinnúmero de cambios sociales que involucra a docentes en el proceso de aprendizaje-enseñanza. A ellos se les exigen cubrir con eficiencia muchas necesidades en el plano educativo. No obstante, tales cambios repercuten muchas veces en el estado psicológico y emocional del profesorado, poniendo a prueba su salud por la misma presión y exigencias que reciben día a día en sus centros laborales. Los resultados ciertamente son perjudiciales, causando presiones, diferentes enfermedades silenciosas mental y físicamente, terminando muchas veces en estrés.

Pero, ¿qué es el estrés y por qué está tan enraizado en estos tiempos recios en los que vivimos? Sabemos que el estrés es una sensación desagradable que surge de forma involuntaria al reaccionar ante ciertas dificultades o eventos. El cuerpo reacciona cual mecanismo de defensa frente a situaciones hostiles. El estrés en sí, es un desequilibrio producto de la percepción entre la demanda y la capacidad que tenemos en ese momento para responder frente a determinadas situaciones. No obstante, el fracaso surge al no poder tomar el control ante dicha demanda, lo cual puede generar terribles consecuencias.

Se sabe que el principal síntoma del estrés en el trabajo es la percepción subjetiva que crea, a su vez, una sensación desagradable al no poder superar y controlar ciertas situaciones hostiles o de presión. Ello puede generar un perjuicio en la labor misma del docente, al sentirse impedido en realizar de manera correcta tal labor.

El estrés tiene sus pros y sus contras, porque también sirve como un ingrediente fundamental en el ser que lo experimenta, dado que, en gran medida, permite mantener alerta al individuo, lo impulsa a realizar ciertas actividades con mayor ahínco, o estar atentos a los cambios súbitos del quehacer profesional.

Esta afirmación supone que todos, inevitablemente, pasamos por un momento de estrés en nuestras vidas. El problema radica cuando dicho estrés se torna más intenso de lo habitual en el organismo, por lo que resulta negativo y agobiante. Y es que toda persona siempre va a experimentar un nivel de ansiedad, que puede tener un efecto benéfico al mejorar el rendimiento, pero si tal estado se intensifica sobremanera, es decir, no en proporción al problema que puede devenir de múltiples formas en los centros de trabajo, entonces estaríamos hablando de un problema que puede convertirse en estado crónico, en detrimento del trabajador.

Según BAIRERO⁶⁷, el estrés suele clasificarse de la siguiente manera: i) *estrés psicológico*, referido al cúmulo de emociones negativas, percepción de amenaza física-moral; ii) *estrés social*, aquel que se genera por las mismas limitaciones o parámetros de carácter cultural, transfiguración de valores impuestos; iii) *estrés económico*, referido al bajo salario, restricciones económicas, pérdida de trabajo; iv) *estrés fisiológico*, cuya raíz es la violencia física o enfermedades orgánicas; vi) *estrés psicosocial*, conlleva la percepción fundamentada o tergiversada de la persona, el estado vulnerable o incapacidad de adaptación y afrontamiento a un estímulo estresante. Este tipo de estrés tiene múltiples fuentes y/o generar diversos estímulos negativos presentes en el entorno laboral y/o familiar.

GUERRERO *et al.*, citados por ALARCÓN⁶⁸, señalan que el estrés laboral afecta a los docentes de varias formas, la más común en su rendimiento y productividad en el desempeño de sus tareas como educadores, pero existen factores que salen a relucir en ese trance, la indisciplina, el desinterés de los discentes, la no contribución moral o falta de compromiso por parte de los padres de familia, etc. Todo ello afecta en el resultado óptimo que suele esperar el docente como parte del proceso enseñanza-aprendizaje. Así mismo, sostienen que hay situaciones difíciles de trabajar en el área académica, como el aspecto psicoemocional, a sabiendas de que asumir el rol de profesor no es nada fácil, porque está vinculado con la enseñanza de los estudiantes, lo cual resulta desgastante. De continuar una relación así, el contexto educativo para nada se tornaría agradable, por el contrario, surgirían situaciones de amenaza, como ya lo hemos mencionado con relación a la baja productividad, calidad y creatividad del docente, muy aparte de los síntomas físicos como agotamiento físico, problemas de insomnio, insuficiente apoyo social o las exigencias de la institución en cumplir sí o sí con lo que se le manda.

Por su parte, MOSQUERA *et al.*⁶⁹ nos comparten su visión con respecto al tema. En efecto, evidencian su preocupación en cuanto a la prevención del estrés en los educadores, quienes asumen un reto día a día en su labor. En el estudio tomaron a consideración un instrumento que tuvo un efecto beneficioso en varios centros educativos públicos en Colombia, cuyo objetivo fue evaluar múltiples factores psicosociales en el profesorado, y el que más sobresalió fue precisamente el estrés, al cual, concluyeron, se le debe atender a tiempo para evitar daños posteriores a la salud mental de los susodichos.

68 ELOÍSA GUERRERO, ROSA GÓMEZ DEL AMO, JUAN MANUEL MORENO Y MÓNICA GUERRERO, *cits.* en ANGIE ALEJANDRA ALARCÓN CÁRDENAS. “Aplicación para el manejo de estrés, ansiedad, organización del tiempo y mindfulness en docentes de colegios públicos en Bogotá” (tesis de pregrado), Bogotá, Universidad Católica de Colombia, 2021, disponible en [<https://repository.ucatolica.edu.co/entities/publication/b94a5bd9-ad9e-431a-8b14-6b4f61691a22>].

69 RODOLFO MOSQUERA, LILIANA PARRA OSORIO y OMAR D. CASTRILLÓN. “Metodología para la predicción del grado de riesgo psicosocial en docentes de colegios colombianos utilizando técnicas de minería de datos”, *Información Tecnológica*, vol. 27, n.º 6, 2016, pp. 259 a 272, disponible en [<https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v27n6/art26.pdf>].

Por ello, varios expertos en la materia sugieren que no solo se debiera enfocar en los problemas estrictamente académicos o pedagógicos, sino también buscar soluciones frente a aquellas cargas laborales y extralaborales que puedes representar un riesgo latente en los educadores que, muchas veces, guardan silencio al respecto.

En este caso, ¿qué pueden hacer los docentes para evitar o manejar tal problema en su rutina de trabajo?

Aun cuando ciertas investigaciones confirman que no ha existido evidencia sobre numerosos estudios vinculados a las condiciones laborales de los docentes, varios especialistas sobre el tema coinciden en que el mejor método para confrontar el estrés es aprender a manejarlo con inteligencia, como un reto más con el que nos topemos esporádicamente. La idea es manejarlo no solo cuando se está bajo cierta presión circunstancial, sino como una oportunidad, como problemas pasajeros y viables que tarde o temprano tendrán una solución. Aprender un poco del estrés resulta paradójicamente positivo, también para tomar decisiones, si bien difíciles, se puede lograr los objetivos propuestos.

El tema de los docentes que presentan depresión e insatisfacción debido al estrés, cobra mucho auge, pues se ha comprobado que muchos de ellos -que llevan bastantes años ejerciendo la docencia-, muestran actitudes indeseables al punto de terminar siendo artífices de su propia ruina en materia educativa, pues llegan a manifestar gran animadversión en su quehacer profesional.

El estrés laboral es uno de los principales problemas de salud de los docentes, pero también afecta a la directiva de la institución a la cual dependen. Como se sabe, el estrés tiene múltiples efectos en la persona. Si hablamos de aquellos docentes que lo padecen, podemos observar un comportamiento inusual, un tanto enfermizo y bastante desmotivado, así mismo, sentirse menos productivo sin seguridad laboral. Por parte de la empresa o centro educativo, también existe un perjuicio que se ve reflejado en su falta de éxito dentro del mercado competitivo, entre otras consecuencias.

Lamentablemente, la mayoría de estas instituciones no se encuentran capacitadas para ayudar y proteger a sus empleados contra el estrés que, en gran medida, se origina dentro de las áreas donde laboran, aunque si se lo propusieran, sí pudieran hacerlo mediante estrategias que propicien mejores relaciones entre ellos.

Es importante en estos tiempos educacionales apremiantes tener un maestro capacitado, que aprenda a adaptarse a los cambios científicos, educativos y tecnológicos que han y tienen un fuerte impacto en todos los ámbitos educativos y sociales. Sabemos la importancia que tiene el docente en su papel de educador. Por ello, hablar de educación no es tarea fácil, no solo son conocimientos adquiridos de forma previa, sino también aptitudes y actitudes necesarias para emprender tal reto con los estudiantes y todos los procesos escolares que los involucra. Los docentes son actores activos de la educación, establecen relaciones no solo con los estudiantes, sino también con los miembros de la dirección a cargo, pues forman parte de sus políticas normativas, con el personal de supervisión y padres de familia, entre otros.

El estrés laboral puede suponer “una piedra en el zapato” del educador en su relación con la entidad y sus demás colegas, no obstante, si se realiza una buena gestión al respecto y una organización idónea por parte de la institución, será la mejor forma de prevenir el estrés.

Si algún empleado sufre de este problema, lo más razonable y conveniente es que su jefe inmediato sea consciente y tome cartas sobre el asunto, pues debe saber cómo orientarlo y tener en claro los objetivos en función de las prácticas o actividades para evitar la aparición de estrés. Así mismo, debe considerar el estado de salud del docente que padece este problema de manera avanzada, impidiendo que se agrave.

Si bien es una verdad de Perogrullo, el estrés siempre ha sido una constante en el ser humano desde tiempos remotos, también porque gracias a aquél ha podido sobrevivir y adecuarse a un mundo en permanente transformación, por lo que no es un fenómeno reciente dentro de las esferas domésticas y laborales.

Ratificamos que los cambios constantes que se producen en su entorno y las nuevas tecnologías obligan al docente estar a la par con las demandas, las que muchas veces no se atienden de forma adecuada, y la sobrecarga de estas genera estrés, la cual conlleva un costo personal, psicosocial y económico, respectivamente.

Por otro lado, el estrés, como ya hemos descrito brevemente el origen y sus secuelas negativas, está estrechamente vinculado con otra de las variables que, sin lugar a dudas, confirma la teoría de la compensación: la satisfacción laboral. Esta conlleva un conjunto de actitudes y valoraciones de las personas, en este caso, del docente en el contexto educativo-laboral.

Así mismo, referirnos a la satisfacción laboral, vincula una serie de comportamientos y resultados positivos, la correspondencia entre las demandas de los demás colectivos, de igual modo, tal satisfacción es expresada en necesidades y motivos, y la forma como el trabajador, de manera subjetiva, percibe su ambiente de trabajo en general.

En el Perú, desde la perspectiva laboral, se ha ignorado sobremedida el lado humano del docente y solo se ha puesto énfasis en la problemática educacional, como la parte cognitiva, la reestructuración del sistema educativo, obviando, y hasta ninguneando la tremenda responsabilidad que tiene el docente en materia de enseñanza. El estrés ha calado hondo en la parte psicológica y emocional de los docentes en el ámbito laboral, y lo peor es que la ignorancia institucional sobre dichos temas ha campado a sus anchas, sin percatarse de las consecuencias al afectar seriamente la productividad y el rendimiento laboral, lo cual es alarmante si no se toma cartas sobre el asunto.

Son muchos los países que, con base en su legislación, exigen a sus promotores enfocarse y dar solución a los problemas de salud que hicieron mella en los trabajadores como consecuencia del estrés.

Son bastantes las razones por las cuales la satisfacción de los docentes en su entorno laboral es determinante, ya que esta implicaría que el docente se comprometa de plano con su trabajo, ejerciendo sus funciones de manera efectiva, existiendo un *feedback* comunicacional eficaz, la valoración y reconocimiento hacia su labor y las recompensas que no pueden faltar para mantener activa su motivación y deseo de hacer bien las cosas.

Una forma de incentivar y tomar la iniciativa por parte de las empresas cuya marca registrada es gracias a la labor en conjunto de los trabajadores, en este caso de los docentes, implicaría una inversión, y por qué no, la creación en un programa que viabilice ciertas estrategias que faciliten, a su vez, métodos y propuestas de acciones de prevención de factores de riesgo y atención del estrés hacia los docentes que conformen cualquier centro educativo.

En otras palabras, la salud mental del profesorado se puede trabajar en función del financiamiento de investigaciones con relación al estrés por parte de las administraciones educativas, dado que en actualidad son muchos los profesores que sufren de este problema con frecuencia, pues están sometidos a grandes presiones en su rol como educador, debido a causas diversas. El cúmulo de tensiones conlleva de forma negativa afectar seriamente el comportamiento de este colectivo, al punto *in extremis* de representar una baja profesional por enfermedad.

Es importante entender que existen dos elementos imprescindibles que deben regir para abordar de forma preventiva el estrés en todo centro de trabajo: el liderazgo y la justicia en el trabajo. Y es que son las medidas antiestrés con soporte en políticas transparentes y estratégicas que pueden mejorar de forma considerable la organización y condiciones laborales desde sus directivos hasta la plana docente.

Cabe mencionar también, la importancia de procedimientos específicos para intervenir en los problemas que causan estrés, así mismo, crear un clima laboral en armonía con los demás trabajadores. Por ello, el trabajo en equipo es vital, porque pueden crear medios eficaces para combatir el estrés con prontitud.

REFERENCIAS

- ACERO MONTOYA, MARÍA ALEJANDRA. “Estrés laboral y sus consecuencias en la salud que afectan el rendimiento” (tesis de especialización), Bogotá, Fundación Universidad América, 2020, disponible en [<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8061/1/237553-2020-III-GTH.pdf>].
- ACOSTA CONTRERAS, MANUEL y ANA ISABEL BURGUILLOS PEÑA. “Estrés y *burnout* en profesores de primaria y secundaria de Huelva: las estrategias de afrontamiento como factor de protección”, *Revista INFAD de Psicología*, vol. 4, n.º 1, 2014, pp. 303 a 310, disponible en [<https://revista.infad.eu/index.php/IJODAEP/article/view/616>].
- AGUIRRE MAS, CARLA; MIRIAN ROSSANA VAURO DESIDERIO y JAVIER LABARTHE CARRARA. “Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronáutico de cabina”, *Ciencias Psicológicas*, vol. 9, n.º 2, 2015, pp. 293 a 308, disponible en [<https://revistas.ucu.edu.uy/index.php/cienciaspsicologicas/article/view/616>].
- ALARCÓN CÁRDENAS, ANGIE ALEJANDRA. “Aplicación para el manejo de estrés, ansiedad, organización del tiempo y *mindfulness* en docentes de colegios públicos en Bogotá” (tesis de pregrado), Bogotá, Universidad Católica de Colombia, 2021, disponible en [<https://repository.ucatolica.edu.co/entities/publication/b94a5bd9-ad9e-431a-8b14-6b4f61691a22>].
- ANAYA NIETO, DANIEL y JOSÉ MANUEL SUÁREZ RIVEIRO. “Evaluación de la satisfacción laboral del profesorado y aportaciones a su mejora en orden a la calidad de la educación”, *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, vol. 21, n.º 2, 2010, pp. 283 a 294, disponible en [<https://revistas.uned.es/index.php/reop/article/view/11532>].

ANGARITA GONZÁLEZ, ELIZABETH; MARÍA JOSÉ ORTEGÓN GÓMEZ y LEYLA ISABEL NIÑO SERPA. “Una mirada sistemática al estrés laboral, revisión y categorización de artículos entre los años 2010 al 2020” (tesis de pregrado), Barrancabermeja, Universidad Cooperativa de Colombia, 2020, disponible en [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/18264/7/2020_estres_laboral.pdf].

ARCE JULIO, RAQUEL; KATHERIN RUBIO BUCHARD; HELENA CUADRO VIZCAINO; ROSA FONSECA ANGULO; MARCELA LEÓN GARCÍA y PAOLA RODRÍGUEZ BARRAZA. “Relación entre el nivel de estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales intralaborales en trabajadores de una fundación de niños con discapacidad ubicado en el departamento del Atlántico / Colombia”, *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, vol. 29, n.º 1, 2020, pp. 42 a 56, disponible en [http://www.aeemt.com/Revista_AEEMT_NF/VOL_29_No1_2020_MAR/Original_4.pdf].

ARIAS GALLEGOS, WALTER LIZANDRO y NOELIA ARACELY JIMÉNEZ BARRIOS. “Incidencia del síndrome de *burnout* en enfermeras de los hospitales de Arequipa”, *Nuevos Paradigmas*, vol. 5, n.º 1, 2011, pp. 37 a 50.

ARIAS GALLEGOS, WALTER LIZANDRO y NOELIA ARACELY JIMÉNEZ BARRIOS. “Síndrome de *burnout* en docentes de Educación Básica Regular de Arequipa”, *Educación*, vol. 22, n.º 42, 2013, pp. 53 a 76, disponible en [<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/educacion/article/view/5291>].

ARIAS GALLEGOS, WALTER LIZANDRO; LUCÍA MENDOZA DEL SOLAR y MARÍA ALEJANDRA MASÍAS SALINAS. “Síndrome de *burnout* en conductores de transporte público de la ciudad de Arequipa”, *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*, vol. 2, n.º 2, 2013, pp. 111 a 122.

ARRATIA BENISCELLI, AMANDA. “Desempeño laboral y condiciones de trabajo docentes en Chile: influencias y percepciones desde los evaluados” (tesis de maestría), Universidad de Chile, 2010, disponible en [<https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/105805>].

- BAIRERO AGUILAR, MARÍA ELENA. “El estrés y su influencia en la calidad de vida”, *Revista Médica Multimed*, vol. 21, n.º 6, 2017, pp. 971 a 982, disponible en [<https://revmultimed.sld.cu/index.php/mtm/article/view/688>].
- BALCÁZAR CANALES, JUAN. “Influencia del estrés laboral en el desempeño académico del docente de educación secundaria”, *Logos*, vol. 2, n.º 1, 2012, disponible en [<https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LOGOS/article/view/350>].
- BARRAZA MACÍAS, ARTURO. “Características del estrés académico de los alumnos de educación media superior”, *Investigación Educativa Duranguense*, n.º 4, 2005, pp. 15 a 20, disponible en [<https://editorialupd.mx/revistas/index.php/ined/article/view/24>].
- BOADA LLERENA, NATALIA ANGÉLICA. “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú”, *Journal of Economics, Finance and International Business*, vol. 3, n.º 1, 2019, pp. 75 a 103, disponible en [<https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398>].
- BUITRAGO ORJUELA, LUZ ANGELA; MAYRA ANDREA BARRERA VERDUGO, LINA YESSSENIA PLAZAS SERRANO y CATALINA CHAPARRO PENAGOS. “Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención”, *Revista de Investigación en Salud. Universidad de Boyacá*, vol. 8, n.º 2, 2021, pp. 131 a 146, disponible en [<https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553>].
- CASTILLO INOSTROZA, CAMILA y GABRIEL CIFUENTES MARTÍNEZ. “Análisis del efecto de las dimensiones de la satisfacción laboral sobre los tipos de compromiso organizacional en trabajadores de la cadena de supermercados Único” (tesis de pregrado), Los Ángeles, Chile, Universidad de Concepción, 2016.
- CASTRO VELANDREZ, PATRICIA DEL PILAR. “El estrés docente en los profesores de escuela pública” (tesis de maestría), Lima, Pontificia Universidad Católica del Perú, 2008, disponible en [<https://tesis.pucp.edu.pe/items/57224721-ded1-4d77-b8d3-635b35364476>].

CHANG PARIAPAZA, MATT MATHY; ROY PIERRE CHANG PARIAPAZA y HEMALY MIRANDA MINAYA. “El estrés laboral y sus consecuencias en la salud del personal de la entidad financiera Coopac ‘Finansol’, Lima y provincias-2021” (tesis de pregrado), Huancayo, Perú, Universidad Continental, 2022, disponible en [<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/11219>].

CHIANG VEGA, MARÍA MARGARITA; GABRIEL RODRIGO RIQUELME NEIRA y PEDRO ALFONSO RIVAS ESCOBAR. “Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una institución de beneficencia de la provincia de Concepción”, *Ciencia & Trabajo*, vol. 20, n.º 63, 2018, pp. 178 a 186, disponible en [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492018000300178].

DEL HOYO DELGADO, MARÍA ÁNGELES. *Estrés laboral*, Madrid, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2004, disponible en [<https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>].

ESCALANTE LUZQUIÑOS, MARÍA DEL CARMEN. “Estrés y satisfacción laboral en docentes de colegios particulares secundarios de Arequipa” (tesis de pregrado), Arequipa, Perú, Universidad Católica de Santa María, 2015, disponible en [<https://repositorio.ucsm.edu.pe/items/b9f86afo-e0a4-494d-87c6-10364c94coa5>].

FURNHAM, ADRIAN. *Psicología organizacional: el comportamiento del individuo en las organizaciones*, México, Edit. Universidad Iberoamericana, 2001.

GARCÍA HERRERO, SUSANA; MIGUEL ÁNGEL MARISCAL SALDAÑA, EVA MARÍA LÓPEZ PEREA y MARTHA FELICITAS QUIROZ FLORES. “Influence of demand, control and social support on job stress. Analysis by employment status from the V European working conditions survey”, *Dyna*, vol. 83, n.º 195, 2016, pp. 52 a 60, disponible en [<https://revistas.unal.edu.co/index.php/dyna/article/view/47889>].

- GARCÍA TAMARIZ, PILAR. “El rol de la satisfacción personal sobre la satisfacción laboral de los trabajadores y su influencia sobre el compromiso con la tarea y el compromiso con la organización” (tesis de doctorado), Pamplona, Universidad de Navarra, 2020, disponible en [<https://dadun.unav.edu/server/api/core/bitstreams/605ccc58-067a-4bf1-ae3d-2f132d28d622/content>].
- GOMES FABRI, JANAÍNA MENGAL; ISABELE DA ROSA NORONHA, ELIAS BARBOSA OLIVEIRA, CELIA CALDEIRA FONSECA KESTENBERG, LAILA MARIA ANDRADE HARBACHE e ISABELA DA ROSA NORONHA. “Estresse ocupacional em enfermeiros da pediatria: manifestações físicas e psicológicas”, *Revista Baiana de Enfermagem*, n.º 32, 2018, pp. 1 a 10, disponible en [<https://periodicos.ufba.br/index.php/enfermagem/article/view/25070>].
- GONZÁLEZ RAMÍREZ, MÓNICA TERESA y RENÉ LANDERO HERNÁNDEZ. “Síntomas psicossomáticos y teoría transaccional del estrés”, *Ciencia UANL*, vol. 11, n.º. 4, 2008, pp. 403 a 410, disponible en [<https://www.redalyc.org/pdf/402/40211412.pdf>].
- GONZÁLEZ, NANCY. “Prevalencia del estrés en la satisfacción laboral de los docentes universitarios”, *REDHECS: Revista Electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, vol. 4, n.º 3, 2008, pp. 68 a 89, disponible en [<https://ojs.urbe.edu/index.php/redhecs/article/view/579>].
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, ROBERTO; CARLOS FERNÁNDEZ COLLADO y MARÍA DEL PILAR BAPTISTA LUCIO. *Metodología de la investigación*, 6.ª ed., México, D. F., McGraw-Hill, 2010.
- HERRERA COVARRUBIAS, DEISSY; GENARO CORIA ÁVILA, DAVID MUÑOZ ZAVALA, OLIVIER GRAILLET MORA, GONZALO ARANDA ABREU, FAUSTO ROJAS DURÁN, MARÍA ELENA HERNÁNDEZ y NAFISSA ISMAIL. “Impacto del estrés psicosocial en la salud”, *Neurobiología Revista Electrónica*, vol. 8, n.º 17, 2017, disponible en [[https://www.uv.mx/eneurobiologia/vols/2017/17/Herrera/Herrera-Covarrubias-8\(17\)220617.pdf](https://www.uv.mx/eneurobiologia/vols/2017/17/Herrera/Herrera-Covarrubias-8(17)220617.pdf)].

- HUAMANCHUMO ALFARO, LUCIANA CAROLINA. “Estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de una institución educativa nacional de Trujillo” (tesis de pregrado), Trujillo, Perú, Universidad Privada Antenor Orrego, 2016, disponible en [<https://repositorio.upao.edu.pe/item/7b1b96c5-e42e-f7ab-e050-010a1c030756>].
- INIESTA, ANTONIO (coord.). *Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo*, Barcelona, Sans Growing Brands, 2016, disponible en [<https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2019/02/guia-manejo-estres-medicina-trabajo.pdf>].
- JIMÉNEZ FIGUEROA, ANDRÉS E.; MARÍA JOSÉ JARA GUTIÉRREZ y ELIZABETH R. MIRANDA CELIS. “Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes”, *Psicología Escolar e Educacional*, vol. 16, n.º 1, 2012, pp. 125 a 134, disponible en [<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=282323570013>].
- JIMÉNEZ, CRISTIAN ARLEY; MARGARITA MARÍA OROZCO y NELLY ESTHER CALIZ. “Factores de riesgos psicosociales en auxiliares de enfermería de un hospital de la red pública en la ciudad de Bogotá, Colombia”, *Revista U.D.C.A. Actualidad & Divulgación Científica*, vol. 20, n.º 1, 2017, pp. 23 a 32, disponible en [<https://revistas.udca.edu.co/index.php/ruadc/article/view/406>].
- LÓPEZ ROSSETI, DANIEL. *Estrés. Epidemia del siglo XXI: cómo entenderlo, entenderse y vencerlo*, Buenos Aires, Lumen, 2007.
- LOVO, JAVIER. “Síndrome de *burnout*: un problema moderno”, *Entorno*, n.º 70, 2020, pp. 110 a 120, disponible en [<https://camjol.info/index.php/entorno/article/view/10371>].
- LUENGO, YUBISAY. “Clima organizacional y desempeño laboral del docente en centros de educación inicial” (tesis de maestría), Maracaibo, Venezuela, Universidad del Zulia, 2013.
- MARTÍNEZ ACUÑA, GERMÁN. “Revisión sistemática sobre satisfacción laboral en trabajadores/as en Latinoamérica” (tesis de pregrado), Concepción, Chile, Universidad Católica de la Santísima Concepción, 2022.

MARTÍNEZ SELVA, JOSÉ MARÍA. *Estrés laboral: guía para empresarios y empleados*, Madrid, Pearson Educación, 2004.

MARTINEZ TORVISCO, JUAN; GIUSEPPE SANTISI, ALICE GAROFALO, TIZIANA RAMACI y MASSIMILIANO BARATTUCCI. "Validity and psychometric properties of the ILO-WHO workplace stress scale: a study with workers from the Canary Islands", *European Journal of Investigation in Health, Psychological and Education*, vol. 12, n.º 7, 2022, pp. 677-691, disponible en [<https://doi.org/10.3390/ejihpe12070051>].

MASKE, ULRIKE E.; AMANDA K. BUTTERY, KATJA BEESDO-BAUM, STEFFI RIEDEL-HELLER, ULFERT HAPKE y MARKUS A. BUSCH. "Prevalence and correlates of DSM-IV-TR major depressive disorder, self-reported diagnosed depression and current depressive symptoms among adults in Germany", *Journal of Affective Disorders*, vol. 190, 2016, pp. 167 a 177, disponible en [<https://edoc.rki.de/bitstream/handle/176904/2523/27g5HockUV1Q.pdf?sequence=1>].

MEDINA AGUILAR, SAMUEL; MARÍA DE LOURDES PRECIADO SERRANO y MANUEL PANDO MORENO. "Adaptación de la escala de estrés laboral organizacional para trabajadores mexicanos", *Revista Salud Pública y Nutrición*, vol. 8, n.º 4, 2007, disponible en [<https://respyn.uanl.mx/index.php/respyn/article/view/197>].

MIÑO SEPÚLVEDA, ANDREA. "Clima organizacional y estrés laboral asistencial (*burnout*) en profesores de enseñanza media: un estudio correlacional", *Revista Psicología Científica.com*, vol. 14 n.º 9, 2012, disponible en [<https://www.psicologiacientifica.com/burnout-profesores-ensenanza-media/>].

MORIANA ELVIRA, JUAN ANTONIO y JAVIER HERRUZO CABRERA. "Estrés y *burnout* en profesores", *International Journal of Clinical and Health Psychology*, vol. 4, n.º 3, 2017, pp. 597 a 621, disponible en [http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-126.pdf].

- MOSQUERA, RODOLFO; LILIANA PARRA OSORIO y OMAR D. CASTRILLÓN. “Metodología para la predicción del grado de riesgo psicosocial en docentes de colegios colombianos utilizando técnicas de minería de datos”, *Información Tecnológica*, vol. 27, n.º 6, 2016, pp. 259 a 272, disponible en [<https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v27n6/art26.pdf>].
- MURILLO, JAVIER y MARCELA ROMÁN. “Formación, motivación y condiciones laborales de los docentes de primaria del Perú”, *Revista Peruana de Investigación Educativa*, n.º 4, 2012, pp. 7 a 42, disponible en [<https://revistas.siep.org.pe/index.php/RPIE/issue/view/4>].
- NEWSTROM, JOHN W. *Comportamiento humano en el trabajo*, 13.ª ed., México, D. F., McGraw-Hill, 2011, disponible en [https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/11/Comportamiento_humano_en_el_trabajo.pdf].
- NOERMIJATI, NOERMIJATI y DIANA PRIMASARI. “The effect of job stress and job motivation on employees’ performance through job satisfaction (A study at PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Surabaya - Gempol branch)”, *Journal of Economics, Business, & Accountancy Ventura*, vol. 18, n.º 2, 2015, pp. 231 a 240, [<https://register-jobfair.perbanas.ac.id/index.php/jebav/article/view/450>].
- ONOFRE PÉREZ, LISETH MARIANELA. “Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019” (tesis de maestría), Quito, Universidad Andina Simón Bolívar, 2021, disponible en [<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>].
- PALMA, SONIA. *Escala de satisfacción laboral (SL-SPC). Manual*, Lima, Editora y Comercializadora Cartolan Eirl, 2005.
- PATLÁN PÉREZ, JUANA. “¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?”, *Revista Salud Uninorte*, vol. 35, n.º 1, 2019, pp. 156 a 184, disponible en [<https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/view/8738>].

- PEDRAZA TIPACTI, MARÍA DEL PILAR. “Las relaciones humanas y su influencia sobre el clima institucional en las instituciones de educación inicial de la región Callao durante el periodo lectivo 2006 (caso: Red Educativa N° 05)” (tesis de maestría), Lima, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2006.
- PEIRÓ SILLA, JOSÉ MARÍA. “El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva”, *Prevención, Trabajo y Salud: Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*, n.º 13, 2001, pp. 18 a 38.
- PEREIRA FERREIRA, JESUÍNA MARIA; KELY CÉSAR MARTINS DE PAIVA, JAIR NASCIMENTO SANTOS y MICHELLE REGINA SANTANA DUTRA. “Estresse, retaliação e percepção de injustiça nas organizações: proposição de modelo teórico integrativo”, *Cadernos EBAPE.BR*, vol. 16, n.º 4, 2018, pp. 774 a 787, disponible en [<https://www.scielo.br/j/cebape/a/3BCVNFD3x4yCDJR4hHNLBrj/?lang=en&format=pdf>].
- PONCE DÍAZ, CARLOS RAMÓN; MARIO SANTIAGO BULNES BEDÓN, JAIME RAMIRO ALIAGA TOVAR, MARÍA CLOTILDE ATALAYA PISCO y ROSA ELENA HUERTAS ROSALES. “El síndrome del ‘quemado’ por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios”, *Revista de Investigación en Psicología*, vol. 8, n.º 2, 2014, pp. 87 a 112, disponible en [<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/4050>].
- RAMÍREZ VELÁZQUEZ, JOSEFINA. “El estrés laboral desde una perspectiva relacional. Un modelo interpretativo”, *Revista Colombiana de Antropología*, vol. 55, n.º 2, 2019, pp. 117 a 147, disponible en [<https://revistas.icanh.gov.co/index.php/rca/article/view/802>].
- RODRÍGUEZ GUZMÁN, LUCÍA. “Condiciones de trabajo docente: aportes de México en un estudio latinoamericano”, *Diálogos Educativos*, vol. 12, n.º 24, 2012, pp. 18 a 27, disponible en [<http://dialogoseducativos.umce.cl/articulos/2012/dialogos-e-24-rodriguez.pdf>].

- RODRÍGUEZ PALERMO, ELSIE M. “Índice de satisfacción laboral de los empleados contingentes en una cadena de restaurantes de comida rápida en el área suroeste de Puerto Rico” (tesis de maestría), Mayagüez, Puerto Rico, Universidad de Puerto Rico, 2009, disponible en [<https://scholar.uprm.edu/server/api/core/bitstreams/d3e346c3-1a98-405e-a3f8-dce5861ed7af/content>].
- SALLUCA SALLUCA, LUIS. “Relación entre niveles de satisfacción laboral y desempeño docente en instituciones educativas del cercado Callao” (tesis de maestría), Lima, Universidad San Ignacio de Loyola, 2010, disponible en [<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/5bd1edo8-a47e-40e1-82a6-bd382f9ad429/content>].
- SANTANA CÁRDENAS, SORAYA. “Relación del estrés laboral con la conducta alimentaria y la obesidad: consideraciones teóricas y empíricas”, *Revista Mexicana de Trastornos Alimentarios*, vol. 7, n.º 2, 2016, pp. 135 a 143, disponible en [<https://journals.iztacala.unam.mx/index.php/amta/article/view/392>].
- SELYE, HANS. *Stress without distress*, Nueva York, Penguin Group, 1975.
- SUÁREZ DUARTE, REYNA JARELIS; LISMARCK YOHANNY CAMPOS SEQUEIRA, JENNY DEL SOCORRO VILLANUEVA y CONCEPCIÓN MENDOZA CASTRO. “Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo”, *Revista Electrónica de Conocimientos, Saberes y Prácticas*, vol. 3, n.º 1, 2020, pp. 104 a 119, disponible en [<https://pdfs.semanticscholar.org/006d/01bbab3ceaccob233do43038f39e9973ef53.pdf>].
- SUÁREZ MONZÓN, NOEMÍ; REINALDO REQUEIRO ALMEIDA, SONNIA ALEXANDRA HEREDIA GÁLVEZ y DIEGO GUDBERTO LARA PAREDES. “Salud mental y usos de la tecnología en el contexto universitario: una revisión de la literatura”, *Publicaciones*, vol. 52, n.º 3, 2022, pp. 187 a 205, disponible en [<https://revistaseug.ugr.es/index.php/publicaciones/article/view/22272>].

- VELÁSQUEZ FUENTES, ELIZABETH DEL CARMEN. “El estrés laboral y su relación con el desempeño de los promotores de servicio de las agencias del distrito de Magdalena del Mar, en una institución financiera, 2019 - 2020”, *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, vol. 6, n.º 1, 2022, pp. 155 a 180, disponible en [<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1492>].
- VOCATIONAL PSYCHOLOGY RESEARCH, UNIVERSIDAD DE MINNESOTA. *Cuestionario de satisfacción de Minnesota, forma corta*, GRICÉLIDYS RODRÍGUEZ SEPÚLVEDA (trad.), Minneapolis, Vocational Psychology Research, 1989, disponible en [https://vpr.psych.umn.edu/sites/vpr.umn.edu/files/files/spanish_msq_1977_short_form_1.pdf].
- ZARATE RAMÍREZ, DILMA. “Liderazgo directivo y el desempeño docente en instituciones educativas de primaria del distrito de Independencia, Lima” (tesis de maestría), Lima, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2011, disponible en [<https://core.ac.uk/download/pdf/323346042.pdf>].



Editado por el Instituto Latinoamericano de Altos Estudios –ILAE–,
en octubre de 2025

Se compuso en caracteres Minion Pro de 11 y 9 ptos.

Bogotá, Colombia