



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD**

**CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**TEMA:**

---

**“EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE  
LOS DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA LUIS A. MARTINEZ  
SECCIÓN DIURNA”**

---

**Trabajo de titulación previo a la obtención del Título de Psicólogo General de  
la Universidad Tecnológica Indoamérica. Modalidad Proyecto de  
Investigación.**

**Autor**

Acurio Mora Jordy Daniel

**Tutor**

Ps.CL. Verónica Elizabeth Labre Tarco. Mg

AMBATO-ECUADOR

2018

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,  
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN  
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Jordy Daniel Acurio Mora, declaro ser autor del, Trabajo de Tesis, titulado (a) **“EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA LUIS A. MARTINEZ SECCIÓN DIURNA”**, como requisito para optar al grado de **“PSICÓLOGO GENERAL”**, autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 25 días del mes de marzo de 2018, firmo conforme:

Autor: Jordy Daniel Acurio Mora

Firma

Número de Cédula: 1804376364

Dirección: Av. Puruhaes y Saraguros

Correo Electrónico: jordyacurio@gmail.com

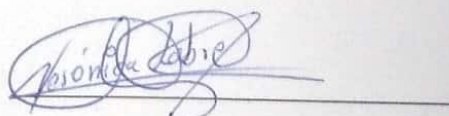
Teléfono: 0983275620

## **APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Labre Tarco Verónica Elizabeth con CC. 1803891397, en mi calidad de tutor del trabajo de titulación nombrado por el Comité Curricular de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud de la Universidad Tecnológica Indoamérica:  
Certifico:

Que el Trabajo de Titulación **EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA LUIS A. MARTINEZ SECCIÓN DIURNA**, desarrollado por Acurio Mora Jordy Daniel, estudiante de la Carrera de Ciencias Psicológicas para optar por el Título de Psicólogo General ha sido revisado en todas sus partes y considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, para ser sometido a sustentación pública y evaluación por parte del tribunal Examinador.

Ambato, 29 de marzo de 2018



Ps.Cl. Verónica Elizabeth Labre Tarco. Mg

**Declaración de autoría**

El abajo firmante, en calidad de estudiante de la Carrera de Ciencias Psicológicas, Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud declara que los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de su persona como autor de este Trabajo de Titulación.

Ambato, 29 de marzo de 2018



Jordy Daniel Acurio Mora  
C.C 1804376364



### APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Investigación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: **EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA LUIS A. MARTINEZ SECCIÓN DIURNA**, previo a la obtención del Título de **PSICÓLOGO GENERAL**, reúne los méritos suficientes para ser sometido a disertación pública.

**Para constancia firman:**

.....  
**Psic. Cl. Vasco Álvarez Mónica Maribel. Mg**

.....  
**Psic. Ind. Taruchain Pozo Luis Fernando. Mg**

.....  
**Psic. Ind. Acosta Pérez Paul Bladimir. Mg**

**Ambato, 29 de marzo de 2018**

## **DEDICATORIA**

*A Dios, por permitirme llegar hasta aquí y por cada cosa que puso en mi camino para poder superar esta etapa.*

*A mis padres y a mi hermana, por ser mi apoyo incondicional en todo momento de mi carrera y de mi vida, por ser quienes me han aconsejado y formado de una manera en la que hoy puedo sentirme orgulloso de ser quien soy y cumplir mi sueño, de ser profesional.*

*A mi novia, quien al igual que mis padres ha estado apoyándome siempre y quien estuvo en momentos importantes de mi carrera convirtiéndose en mi principal inspiración para llegar hasta donde hoy me encuentro.*

*A mis queridos docentes, en especial a mi Mg Verónica Labre y a Mg Norma Escobar quienes han sido no solo una guía para mí, sino también grandes amigas que siempre estuvieron día a día dando todo lo mejor para formar a un gran profesional.*

*A mis demás familiares y amigos porque en su momento supieron darme una palabra de aliento para lograr mi objetivo y porque en algún momento también fueron partícipes de mi trabajo.*

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco a Dios por cada día que me regala para salir a buscar mis objetivos y por darme la suficiente valentía de afrontar las diferentes situaciones que se presentan en mi vida.*

*A mis padres a mi hermana porque nunca me dejaron solo, siempre estuvieron alentándome a que siga a delante, brindándome sus ejemplos de vida los cuales me han enseñado a ser mejor cada día.*

*A mi novia por estar junto a mí y brindarme palabras llenas de amor que hicieron que consiga grandes logros no solo en estos años sino desde el primer día en que la conocí.*

*A mis maestros, en especial a mi Mg Verónica Labre y a Mg Norma Escobar quienes siempre buscaron hacer que me comprometiera con mi carrera, así también dieron sus mejores esfuerzos para brindarme lo mejor de sus conocimientos para hacer que hoy se un profesional de calidad.*

*A mis familiares y amigos quienes aportaron con sus consejos y sus bromas, haciéndome sentir que tengo el apoyo incondicional y que puedo contar con ellos siempre.*

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN <b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
APROBACIÓN TRIBUNAL .....	3
Declaración de autoría..... <b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.... <b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
DEDICATORIA .....	6
AGRADECIMIENTO .....	7
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	8
ÍNDICE DE TABLAS.....	12
ÍNDICE DE GRAFICOS.....	13
ÍNDICE DE CUADROS .....	13
RESUMEN EJECUTIVO .....	14
ABSTRACT..... <b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
INTRODUCCIÓN.....	15
CAPÍTULO I .....	17
EL PROBLEMA.....	17
Contextualización.....	17
Antecedentes .....	19
Contribución teórica, económica, social y/o tecnológica .....	20
Fundamentaciones.....	21
Fundamentación Epistemológica.....	21
Fundamentación Psicológica .....	22
OBJETIVOS.....	24
Objetivo General.....	24
Objetivos Específicos .....	24



MARCO CONCEPTUAL .....	25
ESTRÉS LABORAL.....	25
Clasificación del estrés.....	27
Dimensiones.....	27
Fases del estrés .....	28
DESEMPEÑO PROFESIONAL .....	30
La Eficacia es conocida como la.....	33
La efectividad.....	33
El aspecto social como influyente en el desempeño profesional.....	34
Relaciones laborales de acuerdo al clima laboral .....	35
Las Competencias profesionales en relación al desempeño profesional .....	38
La comunicación.....	40
La Adaptabilidad .....	42
CAPÍTULO II .....	43
METODOLOGÍA .....	43
Diseño del trabajo.....	43
Instrumentos de investigación.....	44
Procedimientos para obtención y análisis de datos .....	46
CAPÍTULO III .....	48
ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	48
Diagnóstico de la situación actual.....	48
Síndrome de burnout.....	48
Desempeño Profesional.....	53
Comprobación de hipótesis .....	61
Resolución de la fórmula .....	61
CAPÍTULO IV .....	64
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	64
Conclusiones .....	64
Recomendaciones.....	65
DISCUSIÓN .....	66
CAPÍTULO V .....	67

PROPUESTA.....	67
JUSTIFICACIÓN .....	67
OBJETIVOS.....	67
GENERAL .....	67
ESPECÍFICOS .....	67
ESTRUCTURA TÉCNICA DE LA PROPUESTA .....	68
Estructura técnica de la propuesta. Fase inicial.....	69
Estructura técnica de la propuesta. Talleres Grupales .....	71
ARGUMENTACIÓN TEÓRICA .....	74
La corriente cognitiva-conductual .....	74
¿Qué es el asertividad? .....	75
Técnicas para mejorar la Asertividad.....	75
<b>1.- Técnica del banco de niebla</b> .....	76
<b>2.- Técnica de la pregunta Asertiva</b> .....	76
<b>3.- Técnica para el cambio</b> .....	76
¿Qué es la empatía?.....	77
Estrategias para mantener un buen manejo de la empatía .....	77
<b>Estrategia del dialogo lento</b> .....	78
<b>Estrategia de las preguntas abiertas</b> .....	78
<b>Estrategia del respeto hacia el otro</b> .....	78
¿A qué se refiere la resolución de problemas?.....	78
Estrategias para la resolución de problemas .....	78
<b>Definición del problema</b> .....	79
<b>Método del ensayo y error</b> .....	79
<b>Método del análisis medio-fin</b> .....	79
Actividad No.1.....	82
Tema: .....	82
Objetivo:.....	82
Fase I – Rapport .....	82
Fase II – Introducción.....	82
Fase III – Procedimiento.....	82

Fase IV – Cierre .....	84
Actividad No.2.....	89
Tema .....	89
Objetivo:.....	89
Fase I – Rapport .....	89
Fase II– Introducción.....	89
Fase III – Procedimiento.....	89
Fase IV – Cierre .....	91
Actividad No.3.....	96
Tema .....	96
Objetivo.....	96
Fase I– Rapport .....	96
Fase II – Introducción.....	96
Fase III – Procedimiento.....	96
Fase IV – Cierre .....	98
BIBLIOGRAFÍA.....	101

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Tabla de población .....	44
<b>Tabla 2:</b> Análisis de resultados de la escala de síndrome de Burnout (MBI) .....	48
<b>Tabla 3:</b> Análisis de resultados del instrumento de Evaluación de desempeño .....	53
<b>Tabla 4:</b> Análisis de resultados del instrumento de Evaluación Interna .....	54
<b>Tabla 5:</b> Análisis de resultados del instrumento de Evaluación Interna .....	56
<b>Tabla 6:</b> Análisis de resultados del instrumento de Evaluación Interna .....	57
<b>Tabla 7:</b> Análisis de resultados del instrumento de Evaluación Interna .....	58
<b>Tabla 8:</b> Análisis de resultados del instrumento de Evaluación Interna .....	59
<b>Tabla 9:</b> Frecuencias Observadas .....	61
<b>Tabla 10:</b> Tabla de Frecuencias Esperadas .....	61
<b>Tabla 11:</b> Tabla del chi cuadrado .....	62
<b>Tabla 12:</b> Encuesta del taller de asertividad .....	86
<b>Tabla 13:</b> Encuesta del taller de empatía .....	93
<b>Tabla 14:</b> Encuesta del taller de resolución de problemas .....	100

## ÍNDICE DE GRAFICOS

<b>Gráfico 1:</b> Distribución de datos de la población.....	44
<b>Gráfico 2:</b> Distribución de datos de la escala de Evaluación MBI .....	48
<b>Gráfico 3:</b> Distribución de datos del instrumento de evaluación interna.....	53
<b>Gráfico 4:</b> Distribución de datos del instrumento de evaluación interna.....	54
<b>Gráfico 5:</b> Distribución de datos del instrumento de evaluación interna.....	56
<b>Gráfico 6:</b> Distribución de datos del instrumento de evaluación interna .....	57
<b>Gráfico 7:</b> Distribución de datos del instrumento de evaluación interna .....	58
<b>Gráfico 8:</b> Distribución de datos del instrumento de evaluación interna.....	59
<b>Gráfico 9:</b> Distribución de datos del instrumento de evaluación interna.....	60
<b>Gráfico 10:</b> Campana de Gaus .....	63

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro 1:</b> Estructura técnica de la propuesta. Esquema inicial <b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
<b>Cuadro 2:</b> Estructura técnica de la propuesta. Talleres Grupales .....	73
<b>Cuadro 3:</b> Planificación del taller de asertividad.....	81
<b>Cuadro 4:</b> Planificación del taller del buen manejo de la empatía .....	88
<b>Cuadro 5:</b> Planificación de taller 3 .....	95

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD**  
**CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**TEMA: “EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL DOCENTE DE LA UNIDAD EDUCATIVA LUIS A. MARTINEZ SECCIÓN DIURNA”**

**AUTOR: Jordy Daniel Acurio Mora**

**TUTOR: Mg. Verónica Elizabeth Labre Tarco**

**RESUMEN EJECUTIVO**

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño profesional de los docentes de la Unidad Educativa Luis A. Martínez sección diurna. El equipo de trabajo para la investigación se ve conformado por las autoridades y docentes de la institución, y de la Universidad Tecnológica Indoamerica, el desarrollo de esta actividad se apoya en el material bibliográfico necesario para la elaboración del marco teórico, la ejecución de la investigación se fundamenta en la utilización del método de investigación científica, y del enfoque cualitativo y cuantitativo de acuerdo a la corriente psicológica cognitiva conductual. Luego de seleccionar los reactivos se realiza la respectiva aplicación y se tabulan los datos, obteniendo el análisis y las interpretaciones de manera lógica y estadística, reflejando que no existe correlación de las variables según la aplicación del Chi cuadrado entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los docentes de esta institución. En conclusión, se manifiesta que el estrés laboral no influye en el desempeño profesional de un docente, por lo que no se comprueban las hipótesis planteadas, por otro lado, se conoce que un poco más de la mitad de la población total de docentes evaluados tienen muchos problemas en la comunicación, mientras que una décima parte no tienen problemas, lo cual es un factor que influye en el desempeño, por lo que existe la necesidad de realizar la estructuración de una propuesta con el objetivo de mejorar el desempeño y fortalecer las áreas que están deficientes en la comunicación de los docentes.

**Descriptor:** desempeño, docente, estrés, institución, organización, profesional



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD  
CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

TITLE: "LABOR STRESS AND ITS INFLUENCE IN THE  
PROFESSIONAL PERFORMANCE OF TEACHERS WORKING IN THE  
MORNING SECTION OF LUIS A. MARTINEZ SCHOOL"

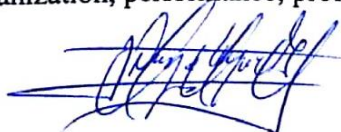
AUTHOR: Jordy Daniel Acurio Mora

TUTOR: Mg. Verónica Elizabeth Labre Tarco

**ABSTRACT**

The present research aims to determine the influence of the labor stress in the professional performance of the teachers who work in the morning section of Luis A. Martinez School. Research work team was made up including the authorities and teachers of the institution as well as people from Universidad Tecnológica Indoamerica. The development of this activity is supported by the bibliography material needed for the elaboration of the theoretical framework and the application of Maslach test, as well as an internal survey. The execution of the research is based on the use of the scientific research method, and the qualitative and quantitative approach, granting the cognitive behavioral psychological current. After selecting the psychological instruments, they are applied and the data is analyzed, obtaining the analysis and interpretations in a logical and mathematical way; in this way: there is no correlation of variables according to the application of the Chi-square between work stress and the professional performance of the teachers of this institution. It can be concluded that work stress does not influence the professional performance of a teacher, so the hypotheses are not confirmed. On the other hand, it is known that a little more of the total population of teachers evaluated has problems in communication skills; while a tenth part of them has no problems, which is a factor that influences performance. Therefore, there is a need to carry out the structuring of a proposal with the aim of improving performance and strengthening the areas that are weak in the communication of teachers.

**Keywords:** institution, organization, performance, professional, stress, teacher.



## INTRODUCCIÓN

La presente investigación está encaminada a identificar si los docentes de la Unidad Educativa Luis A. Martínez de la Ciudad de Ambato presentan estrés laboral y si esto influye en el desempeño profesional, el investigador considera de suma importancia aplicar reactivos psicológicos que aporten en la obtención de resultados estadísticos, los cuales deberán comprobar las hipótesis planteadas en la investigación. En el presente informe de investigación se ha desarrollado cinco capítulos:

El Capítulo I abraza el problema donde se da a conocer la importancia de investigar sobre la influencia del estrés laboral en el desempeño profesional logrando reforzar los conocimientos que el investigador aplicó para concluir el estudio.

En el Capítulo II se desarrolla la metodología que la investigación va a trabajar detallando los métodos, técnicas e instrumentos a ser aplicados de acuerdo la muestra con la que se trabajó, de tal manera que de forma ordenada se pudo llevar a cabo la investigación.

En el Capítulo III se lleva a cabo la recolección de datos de la primera variable, aplicando el test de Psicología Organizacional “Maslach (MBI)”, que mide los niveles de estrés en los trabajadores, y para la segunda variable se aplicó una encuesta estructurada por el órgano regulador de la Institución (Distrito), que mide el nivel de desempeño profesional que tienen los docentes, una vez obtenidos los datos se llevó a cabo el análisis e interpretación de los mismos, de tal manera que, se dé cumplimiento a los objetivos de la investigación.

En el Capítulo IV se encuentra las conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los objetivos de la investigación. Los resultados obtenidos se contrastan con otras investigaciones en la discusión de resultados.

Se culmina con el Capítulo V donde se expone una propuesta de solución para la problemática encontrada en los docentes de la institución donde se realizó la investigación.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

El estrés laboral y su influencia en el desempeño profesional, es una problemática que aqueja a la mayor parte de los docentes del país, según reportes de la página del Ministerio de Educación (2016), que por medio de los Departamentos de Consejerías Estudiantiles han podido evidenciar que los docentes con mayor frecuencia de problemas con los estudiantes o en sus labores son influenciados por estrés, el mismo que perpetúa durante su vida diaria.

Todos los docentes de las diferentes instituciones del país, incluidos docentes de la Unidad Educativa Luis A. Martínez de la Ciudad de Ambato, están expuestos a estresores dentro y fuera de la institución, sin descartar problemas en el área de la salud, siendo esto un detonante para que el desempeño profesional de un docente pueda decaer.

La afectación en el desempeño profesional de un docente, se ve reflejado en que muestran únicamente interés en el registro de asistencia, registro de notas, dictar clase, es decir el cumplimiento de los aspectos administrativos, dejando de lado las necesidades de los estudiantes y perdiendo el entusiasmo y la pertenencia que un docente debe tener con su profesión, convirtiéndose en un problema para la ejecución de sus labores en la institución causando cansancio excesivo, generando desgaste emocional, despersonalización y problemas en la realización personal, consecuencia de todo el docente no puede rendir eficazmente en sus labores.

#### **Contextualización**

En Latinoamérica existen diferentes instituciones y organismos preocupados por el bienestar de los docentes. Un ejemplo de ello lo muestra el artículo publicado por el Instituto de Estudios Educativos y Sindicales de América (IEESA), fundado en la ciudad de México presenta un tema con respecto al nivel de asistencia del problema de estrés con la educación en ese país. Es así que el artículo señala algunas causas del estrés, relacionado con la excesiva carga de trabajo y falta de tiempo, materiales de trabajo inadecuados o insuficientes,

exigencias ergonómicas, falta de control, autonomía con los estudiantes, presiones sociales y personales. Así, “un docente que sufre estrés laboral puede sentirse cansado, deprimido, tener dificultad para concentrarse y tomar decisiones, le cuesta trabajo relajarse y dormir, se muestra irritable y angustiado, presenta mal humor y se vuelve hipersensible a las críticas” (IEESAMX, 2011, s.n.p.).

Es bien conocido que determinados profesionales, en diferentes áreas puede existir un riesgo de padecer estrés, relacionado con su ejercicio profesional. Varios autores coinciden en dos tipos de trabajos que están más susceptibles a presentar estrés laboral, estos son el personal de atención hospitalaria y el personal docente. Estos alcances relacionados con el estrés laboral, pueden ser, entre otras la implicación emocional con los estudiantes, por el contacto directo y continuado con las personas a quienes sirven, tal es así como lo demuestran los datos estadísticos del estudio realizado en México, mismo que es reafirmado por la Organización Mundial de la Salud OMS (2015) refiere que el 75% de su población total los trabajadores tienen estrés lo que se le hace acreedor al país con mayor índice de estrés laboral, por encima de China y Estados Unidos, países que representan el 73 y 59% en Estrés Laboral.

Así, en palabras de Canales (2014):

En otros espacios, en Latinoamérica, se han realizado estudios en docentes, el estudio del estrés laboral a través del Inventario de Maslach Burnout permite determinar cómo afecta en el desempeño académico de los docentes de educación secundaria (p. 9).

Esta información ha sido de interés para el estado, quien es el órgano regular de la educación en el país, de tal manera que ha impuesto nuevas políticas donde se ponga de manifiesto la necesidad de construir nuevas propuestas para mejorar el trabajo en el aula y generar un mayor interés del estudiante en la clase. En la actualidad se presume la existencia de un posible problema en los docentes, mismo que sería promovido por el estrés que padecerían por parte de sus superiores u otros agentes relacionados a la docencia, lo que generaría un descuido o baja calidad de transmitir los conocimientos. De tal manera que, para llegar a tener éxito en la enseñanza de los estudiantes, dependería de los conocimientos, experiencia, además

de la interacción del docente hacia los estudiantes en el aula de clase, demostrado así por un estudio realizado por Organización Mundial del Trabajo OMT (2016) quien muestra, que un 14% de la población ecuatoriana sufren de accidentes laborales y enfermedades por el estrés, donde el género masculino se ve afectado con un 9% menos que el género femenino ya que cuenta con un 16.7% de afectación.

En la provincia de Tungurahua, el docente a más de sus obligaciones y responsabilidades laborales se ve inmiscuido en otras actividades relacionadas o distintas a su cargo, por lo que la docencia ha sido constituida en una semi-profesión desde un punto de vista social, donde la desvalorización del mercado de empleo ha motivado a los docentes a buscar otras actividades para solventar sus dificultades económicas y sociales.

Esta problemática impide disponer del tiempo, mejorar el desempeño, carencia de tranquilidad para preparar sus clases, evaluaciones y desarrollar eficazmente las actividades de la docencia; denotando fuentes de presión laboral, que están relacionadas con el estrés.

Según el Abg. Orlando Campaña, Rector encargado de la Unidad Educativa Luis A. Martínez, refiere que; durante el transcurso del año lectivo en este establecimiento ha evidenciado la desmotivación que tiene los docentes durante su labor diaria, llegando a plantearse hipótesis en las cuales considera: la carga de trabajo y la responsabilidad por cumplir las actividades en corto tiempo promueven la rotación del docentes en el transcurso del año lectivo originados por la entidad reguladora de esta Institución siendo este un factor que afectaría el desempeño del docente y de sus alumnos.

### **Antecedentes**

Al investigar y analizar los repositorios de la Universidad Técnica de Ambato de la Facultad de Ciencias Humanas y del Educación, de las Carreras de Psicología Organizacional y Psicología Educativa, se encontraron temas similares al de la presente investigación, pero desarrollados en otros lugares y contextos.

Según Gómez (2012), realizó una investigación sobre el estrés laboral, donde conjuntamente trabajando con la Organización Internacional de Trabajo (OIT) encontraron que existe pérdidas debidas a indemnizaciones, días de trabajo

perdidos, interrupciones de la producción, formación y reconversión profesional y gastos médicos, entre otros aspectos, donde profundizando la investigación se encontró que cada año mueren dos millones de hombres y mujeres por culpa de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales. En todo el mundo se producen anualmente 270 millones de accidentes de trabajo y 160 millones de enfermedades profesionales lo cual se le considera una problemática importante que resolver en el plano laboral.

Según Polaino- Lorente (citado por Torres 2016) refiere que el elevado número de consecuencias, tanto personales y familiares como sociales y laborales que produce el burnout, el estudio de su tratamiento o prevención es un aspecto fundamental en la literatura científica sobre el tema. Los resultados de investigaciones centradas en la intervención (p.50).

Según Albán (citado por Cáceres 2012), concluye que:

El Rol del Gerente o Líder Educativo es limitado, no asume competencias directrices ni políticas pedagógicas, como consecuencia, la mayor parte de los docentes no practican en clase aprendizajes activos, significativos y productivos. El personal académico institucional carece de capacitación para afrontar la Reforma Curricular 2010 fundamentadas en el desarrollo de destrezas y competencias, lo que impide mejorar la calidad de la educación institucional. Los aprendizajes se editan en forma monótona, rutinaria, memorista, tradicional y conductista, sin utilizar recursos didácticos con tecnología educativa, lo que impide la potenciación de los aprenderes e imposibilita el desarrollo de habilidades y destrezas (s.n.p.).

De acuerdo a las investigaciones mencionadas; el estudiante se forma en base a ciertos modelos educativos que deberían provenir del liderazgo que demuestre el docente y no de reformas legales impuestas sin previo estudio.

### **Contribución teórica, económica, social y/o tecnológica**

La presente investigación tiene como objetivo comprobar una problemática que posiblemente dará la explicación de que, si existe o no influencia del estrés en el desempeño profesional de un docente, de tal manera que el aporte principal de esta investigación será, realizar una propuesta para reducir los índices de estrés del docente logrando que la impartición de la educación a los estudiantes sea de una



manera eficaz; de tal manera que el trabajo de un docente sea ameno y logre disfrutar de su trabajo diario en las aulas de la institución analizada.

## **Fundamentaciones**

### **Fundamentación Epistemológica**

La presente investigación se enfoca en el conductismo y el cognitivismo, que centra su análisis en el pensamiento y conductas del individuo que son respuestas a los estímulos de su entorno.

Selye (1930) como estudiante de segundo semestre de la Universidad de Praga descubre el estrés y lo califica como el síndrome de estar enfermo, en una charla en 1950 publica su primera obra llamada estrés, dando paso a que la psicología se interese del estrés y lo adopte creando nuevos aportes a la ciencia de acuerdo a los estudios realizados durante su creación hasta la actualidad.

El desempeño profesional nace gracias a la revolución industrial, misma que se desarrolló en Gran Bretaña en el siglo XVIII, fue ahí que se empezó a potencializar el trabajo dentro de la industria metalúrgica y siderúrgica, en esos inicios se inventó lo que era el ferrocarril y después el motor, los cuales fueron inventos que fortalecieron la industrialización de los países de todo el mundo convirtiéndose en potencias mundiales que hasta ahora compiten por el poder económico, un ejemplo muy claro se tiene a China y Estados Unidos.

Dentro de estos países, implementaron controles para lo que era la evaluación del desempeño profesional de los trabajadores de una industria, de tal forma que el objetivo era obtener grandes ganancias económicas, bajo un control de los empleados y de la calidad del producto fabricado, de tal forma que nace uno de los grandes exponentes de las teorías del desempeño profesional como Taylor(1878) inicia con las primeras observaciones sobre la industria del acero y la industria del trabajo, convirtiéndose en el padre de la Administración Científica, para luego publicar en 1903 su obra llamada Shop Management, en la cual habla de la obtención de jefes de talleres y toda la parte de supervisores para el control por departamento dentro la industria.

Según Chomsky (citado por Asla. 2016) señala al cognitivismo como una forma de ver las relaciones problemáticas de un contexto, menciona que “las ciencias cognitivas toman como estudio, no las conductas o sus productos, sino los sistemas

que entran en juego en su acción e interpretación”. Es así que para entender la dinámica humana es importante indagar en los pensamientos, puesto que de ellos dependerá la conducta observable del individuo, es así que la presente investigación se basa en este enfoque ya que se pretende identificar si existe estrés laboral en los docentes de la Unidad Educativa Luis A. Martínez, tomando como referencia que el estrés según este enfoque correspondería a los sistemas de interpretación que estos posean. Y a su vez como el estrés puede afectar al desempeño laboral, es decir como el docente responde a las demandas de su trabajo.

### **Fundamentación Psicológica**

La corriente Cognitiva Conductual recae en los fundamentos del presente estudio que se refiere a la relación que existe entre los elementos cognitivos y cómo influyen en las conductas del individuo, es decir que el presente estudio va a identificar si los individuos presentan estrés, partiendo de la corriente cognitiva-conductual se basa en la percepción que tenga el individuo sobre las diferentes situaciones de su entorno.

Según Beck (citado por García, 2014) quien afirma que es una corriente psicológica que se basa los pensamientos que tiene un individuo, determinando cómo influye en los sentimientos y en la conducta.

De esta forma que partiendo de los constructos teóricos de esta corriente psicológica y bajo sus ponentes defensores de la cognitiva conductual se puede decir que, cada persona organiza sus expectativas y sus metas, de acuerdo a la percepción y a la interpretación que tenga el individuo generando una conducta como respuesta a uno o varios estímulos. Es así que el estrés es una respuesta psicofisiológica a situaciones de la vida diaria, por tanto, la interpretación que el individuo tiene de su entorno, le ayuda a comprender la manera en como su mente almacena, procesa e interpreta la información, generando conductas que serán producto de la forma que el docente perciba las diferentes situaciones o actividades que deba desarrollar en su ámbito laboral.

## JUSTIFICACIÓN

La importancia de esta investigación, radica en entender las conductas que tiene un individuo que está expuesto a situaciones estresantes y de qué manera las afronta en su día a día, el estrés laboral de acuerdo a estudios realizados anteriormente por investigadores revelan que es una problemática que toda industria suele padecer en sus trabajadores, por tal motivo se han desarrollado reactivos psicológicos para determinar los niveles de estrés y como este influye en el desempeño profesional y de qué manera afecta, basándose en los criterios teóricos de la corriente cognitiva conductual.

Logrando así que se pueda obtener un bienestar en el sitio de trabajo y en el entorno social, de tal manera que puedan sobrellevar las exigencias y la presión que el cargo los demande, generando un cumplimiento eficaz de acuerdo a las necesidades de la organización, y por otro lado mejorando las relaciones interpersonales.

Se puede calificar como original a la presente investigación, ya que es un tema propio del investigador que se desarrollará bajo la aplicación de técnicas y conocimientos que el estudiante ha adquirido durante su vida estudiantil, a su vez se le denomina como original, por motivo de que este estudio no ha sido realizado dentro de la Unidad Educativa Luis A. Martínez.

Es factible la investigación porque se cuenta con el apoyo de autoridades que respaldan todo el proceso dentro del lapso de tiempo que se trabajará en la institución, la información bibliográfica es pertinente y muy solvente para investigar sobre el tema planteado con el apoyo de recursos económicos y materiales adecuados para el cumplimiento de todos los objetivos planteados.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño profesional de los docentes de la Unidad Educativa Luis A. Martínez sección diurna.

### **Objetivos Específicos**

1. Identificar la presencia de estrés en los docentes de la Unidad Educativa Luis A. Martínez
2. Identificar si los docentes de la Unidad Educativa Luis A. Martínez presentan problemas en el desempeño profesional
3. Elaborar una propuesta para solucionar la problemática evidenciada.

## **MARCO CONCEPTUAL**

### **ESTRÉS LABORAL**

El estrés se presenta en la vida diaria, a través de efectos positivos o negativos para la salud, que producirá a largo plazo una enfermedad. Siendo el estrés un estado de fatiga que se manifestaría a través de una serie de trastornos físicos y psicológicos.

El estrés laboral es un conjunto de reacciones físicas y mentales que sufre un colaborador cuando se ve sometido a diversos factores externos e internos, que superan su capacidad para enfrentarse a ellos, puede manifestarse de diversas formas. Algunos de sus síntomas más frecuentes van desde la irritabilidad a la depresión, y por lo general están acompañados de agotamiento físico o mental (Villanueva, 2012, p.158).

Este estado se caracteriza por un elevado nivel de ansiedad y angustia, causando al afectado la imposibilidad de hacer frente a la situación estresora. Las reacciones del trabajador frente a un problema de estrés dependen de su personalidad, porque las diferentes situaciones pueden ser estresantes para unos y poco estresantes para otros. Así mismo Anderson (2013) manifiesta que “el estrés es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento, ante ciertos aspectos nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo” (p.63). El estrés en general es el conjunto de reacciones que se manifiestan ante una situación específica que tiene un individuo en una determinada situación, de acuerdo al nivel de presión que esta situación ejerza sobre el individuo será el nivel de estrés que afecta a la persona.

Según Sánchez (2012) existen dos tipos de estrés laboral; el episódico y el crónico. El estrés episódico, es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen, un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando le piden realizar a una secretaria un informe en una hora sabiendo que el mismo se puede demorar más del tiempo solicitado. Por otra parte, el estrés crónico es el estrés crónico que se presenta varias veces o frecuentemente, cuando un trabajador es sometido a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta; un ejemplo de este tipo es cuando a

un docente le piden realizar cierta cantidad de planificaciones por día y no puede cumplirlas por falta de tiempo.

El estrés también puede originarse cuando la persona se encuentra sometida a una o varias situaciones, tales como el ambiente laboral inadecuado, la sobrecarga de trabajo, alteración de ritmos biológicos, responsabilidades y decisiones muy importantes; sin embargo, el estrés no es catalogado como negativo; de igual forma la falta de estrés podría resultar en un estado de depresión, diferenciando así dos tipos de estrés: positivo (eustrés) y negativo (distrés).

El Eustrés o también conocido como estrés positivo, no provoca ningún tipo de desequilibrio de tipo fisiológico ni psicológico para la persona, de tal manera que la persona puede adaptarse, es decir, ante un cambio, el sujeto se esfuerza por afrontar el reto, tal es así que el propio organismo se adapta y experimenta emociones agradables ante este proceso; el eustrés es un estrés estimulante y motivador, que incluso el individuo puede obtener sensaciones placenteras con ello; es decir que permite disfrutar de la vida de una forma más placentera y agradeciendo por cada momento que se tenga. El estrés incrementa la vitalidad, salud y energía, además facilita la toma de decisiones que permitirán llevar la iniciativa en el desarrollo como ser humano, hacia un nivel de conciencia capaz de sentir la vida como una experiencia única y valiosa.

El Distrés es un estrés negativo o desagradable; este tipo de estrés hace que la persona desarrolle una presión o un sobreesfuerzo por encima de lo necesario, de acuerdo a la carga de actividades que tenga. El estrés negativo va acompañado de un desorden fisiológico, existente en la aceleración de las funciones fisiológicas como: hiperactividad, acortamiento muscular, apareamiento de síntomas relacionadas a enfermedades, provocando el deterioro cuyos efectos no ocasionan mayores problemas a las personas tanto fisiológicas como psicológicas y del cual se puede salir de una manera más fácil.

El Estrés grave, es aquel cuyos efectos pueden llegar a ocasionarle a la persona serios desbalances fisiológicos, psicológicos y del cual no es tan fácil salir debido a la fuerza que tienen los estresores en él.

Según DSM V:



Es un trastorno transitorio de una gravedad importante que aparece en un individuo sin otro trastorno mental aparente, como respuesta a un estrés físico o psicológico excepcional y que por lo general remite en horas o días. El agente estresante puede ser una experiencia traumática devastadora que implica una amenaza seria a la seguridad o integridad física del enfermo o de personas que tienen un cambio brusco y amenazador del rango o del entorno social del individuo; El riesgo de que se presente un trastorno así aumenta si están presentes además un agotamiento físico o factores orgánicos” (p. 92).

### **Clasificación del estrés**

El estrés se clasifica por el tiempo, uno de ellos es el Estrés temporal; el cual es el más común de todos los tipos de estrés tiene su fundamento se caracteriza por pequeñas dosis, (periodos de tiempo cortos) aunque puede llegar a extenuar es resultado de factores que impresionan al ser humano de manera ocasional, algunos ejemplos de ellos serían el estrés que sufren los estudiantes ante una evaluación o entrega de algún trabajo, el que sufre algunos pacientes antes de ser operados, el que experimenta los padres de familia ante el nacimiento repentino de uno de sus hijos. Se caracteriza por estados de humor cambiantes, leves padecimientos médicos, dolores musculares y de cabeza y sobre todo que ante la falta del estresor desaparece sin mayor consecuencia.

Por otro lado, el Estrés permanente es aquel en el cual el individuo trabaja en actividades sumamente estresantes con grandes y continuas preocupaciones, este puede llegar a afectar su desempeño en su diario vivir originándole padecimientos médicos bastantes severos tal es así que según la revista ABC (2016) refiere que científicos chinos y estadounidenses han demostrado por primera vez que existe una relación directa entre el cáncer y el estrés.

### **Dimensiones**

Según Maslach y Jackson (citados por Hoogduin. 2013) quienes señalan que el test de Maslach busca identificar tres dimensiones enmarcadas en el burnout como son el cansancio emocional, despersonalización, la realización personal; en el primer caso cuando se habla del cansancio emocional se la conoce como la dimensión básica de este síndrome y se describe como desgaste, agotamiento físico y psíquico, pérdida de energía, sensación de frustración que puede manifestarse de

forma física o psíquica. Es así que la despersonalización es una característica del contexto interpersonal del síndrome de burnout, definida por conductas negativas como trato cínico, distante e irritable hacia las personas con las que trabaja. De tal manera que la realización personal representa a la dimensión de autoevaluación del síndrome, con la presencia de sentimientos de baja autoestima, incapacidad de soportar el estrés, ineffectividad y evitación de relaciones profesionales e interpersonales.

### **Fases del estrés**

La fase de alarma en el estrés es una fase inicial, que se da por una reacción en el sistema nervioso vegetativo y en su componente simpático, el cual comienza con una descarga en el ámbito de las glándulas suprarrenales de la sustancia conocida como adrenalina;

Según Camacho (2012) refiere que los efectos que la adrenalina puede generar en nuestro organismo puede depender del modo en que se realice la segregación, tal es así que puede ser de manera breve o prolongada, no más de unos segundos (p.n.5).

De acuerdo a la segregación de adrenalina en el cuerpo de la persona se podrá evidenciar una aceleración del ritmo cardíaco y de la frecuencia de la respiración, así también se observará un incremento de la concentración de glucosa en la sangre, una elevada cifra de la medida de la presión arterial, incremento en la coagulación de la sangre, e incremento de la actividad y rapidez mental.

Esta fase es donde existe el mayor peligro para el organismo y la vida de la persona, ya que una alarma demasiado intensa puede generarnos una sobre carga cardíaca y de la tensión arterial, tanto así que la persona podría sufrir de algunas complicaciones como infarto de miocardio o entrar en estado de coma.

Es así que la fase de alarma termina con mucha rapidez, ya que el organismo humano no es capaz de sostener esta situación más que unos segundos; Una vez que ha terminado la primera fase, si no se ha podido resolver, el organismo asume otra táctica, ya que su naturaleza hace que busque mecanismos para solucionar la problemática que se le está presentando.

Según Selye (citado por Sánchez. 2015) refiere que “todos los cambios adaptativos de nuestro comportamiento externo y nuestras reacciones internas se debían a la intervención de tres elementos de nuestro sistema endocrino,

denominados como el eje”. Una parte importante como el hipotálamo situado en la región medial del cerebro es quien recibe mensajes, y respuestas de la corteza cerebral, mismas que son recibidas por una glándula Hipófisis pituitaria, situada en la base del sistema nervioso central, y es quien a su vez organiza todo funcionamiento del organismo, donde el resultado que se obtiene en la jerarquización de la complejidad del problema, hará que se pueda utilizar nuestras reservas energéticas para seguir sobreviviendo a la problemática planteada.

Durante la fase de Agotamiento una vez que no se ha resultado la problemática el organismo empieza agotar las reservas energéticas que tiene almacenado y aparece lo que se llama la fatiga, con un conjunto de signos físicos y psicológicos, que con ciertas señales alertaran al individuo que debe descansar para reponer el desgaste vital.

Las señales de alerta que se nos presenten son muy importantes ya que, si el reposo no llega a tiempo, existirá otros síntomas más notorios tales como agotamiento parcial de ciertos tejidos, como en el caso de la aparición de las agujetas musculares (amortiguamiento) que aparecen por la intensidad del estrés.

## **DESEMPEÑO PROFESIONAL**

Para el presente análisis se pretende describir de manera general, la calidad de servicio que brindan los empleados que pertenecen a un sistema de trabajo, con múltiples factores, que se deben detallar, especificando el modo en el cual se desenvuelve un trabajador de acuerdo a las actividades encomendadas, los trabajadores que forman parte de una institución educativa, se exponen siempre a cumplir con cada una de las posibles ordenes que el gobierno lo haya decidido, con las nuevas reformas de las entidades gubernamentales encargadas de velar por el bienestar de la comunidad educativa tanto privada, fiscal o fiscomisional, la mayoría no toma mayor interés en el área de talento humano, siendo ellos los encargados de dotar el personal idóneo para promover servicios garantizados en base a competencias profesionales, como el desempeño individual y colectivo dónde los intereses personales y el trabajo en equipo son aspectos claves para mejorar el potencial de los trabajadores que pertenecen a las instituciones educativas.

Conociendo la realidad de un docente de acuerdo a las actividades que cumple durante la jornada académica y la atención continua a un sin número de estudiantes, han ocasionado en muchos casos sobrecarga laboral que, desde el punto de vista psicológico, desencadena en problemas de estrés que están estrechamente relacionados con la primera variable; Algunos autores explican el desempeño profesional desde un enfoque organizacional. Según Chiavenato (citado por Morales & Rodríguez 2017). Mencionan que “las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización.” (p.35). Por tal motivo se tiene en claro que concretar objetivos en común entre los miembros de una o varias organizaciones aumenta el potencial de los trabajadores y la productividad del mismo en este caso relacionándolo a la calidad de servicios brindados dentro del contexto educativo en donde también es importante tener claro las actividades y funciones que se debe realizar en cada puesto tomando en cuenta su formación académica y teniendo claro el organigrama, en donde cada colaborador se encuentra establecido en un puesto específico de trabajo el cual es el punto de partida donde se empieza a tomar en cuenta la actuación de cada uno de los que

forman parte, se conoce en base a las reformas educativas planteadas por las entidades de gobierno que se enfocan en los estándares de calidad en el desempeño de los docentes quienes deben tener en cuenta los objetivos generales impuestos por el Ministerio de Educación, esto es de suma relevancia en este punto, el docente debe tener pleno conocimiento sobre la calidad en el ámbito de la educación basado en estándares de equidad y en el éxito del cumplimiento de las grandes exigencias que requiere estar inmiscuido, siendo estas, capacitaciones constantes y adquisición de nuevos conocimientos para adaptarse a los cambios y demandas que implica el ámbito de la educación. Por otro lado, también existen objetivos específicos que principalmente son propuestos por el rector como la máxima autoridad encargada de las diferentes unidades educativas quienes se plantean una visión y misión que debe estar claro en todos los trabajadores desde los más altos mandos hasta los subordinados quienes realizan actividades durante la jornada con funciones específicas ponen a disposición el servicio profesional prestado. Del mismo modo los criterios de Arias (2013) quien dice que las acciones de los trabajadores entran encaminadas a tanto a las habilidades y conocimientos adquiridos puestos a la práctica con la finalidad de cumplir con los objetivos de la institución educativa de modo más específico.

El presente artículo trata sobre la gestión del Talento Humano que en ocasiones no está implantada en cada institución, sino que depende de la entidad gubernamental anteriormente expuesta en donde el autor Hernández, O. (2015). Refiere en relación al trabajo que “inicia a partir de la ampliación, actualización y/o profundización de contenidos profesionales teórico-prácticos en materia laboral, salarial y de seguridad, y salud en el trabajo, que satisfagan las necesidades e intereses individuales y colectivos, actuales.” (s.n.p.). En este aspecto se toma en cuenta que el departamento de talento humano se encarga de tres grandes áreas fundamentalmente de manera integral donde se busca mejorar, la organización del trabajo, la estimulación en base a salarios donde el personal contratado no solamente se enmarque por la formación o conocimientos sino también en el modo en que lo lleva a la práctica.

Para culminar con la definición respecto al desempeño laboral se ha topado con grandes aspectos que toman en cuenta los diferentes subsistemas del talento humano que son de selección donde se elige el personal idóneo que se acoge al perfil de puesto ya establecido cumpliendo con sus actividades y funciones, del mismo modo, la capacitación es otro de los aspectos fundamentales a tomar en cuenta en donde siempre se está velando por la formación constante de los empleados para la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades que sirva a la institución, la evaluación de desempeño en la mayoría de instituciones educativas aún no se la maneja esto como parte de las exigencias que permite tener una adecuada gestión de talento humano como punto final el equilibrio de cada trabajador y las exigencias en el puesto que se desempeña de modo personal exige en la mayoría de puestos un alto compromiso profesional, ética y asignación de responsabilidades más que nada el más importante el gusto o satisfacción al realizar sus funciones en la vida cotidiana durante la jornada de trabajo debido que es ahí donde empiezan algunas dificultades donde el desinterés, falta de motivación o las relaciones interpersonales con los demás colaboradores permite velar por sus interés personales y no por el bien común que se pretende aplicado a todo sistema u organización.

### **Factores que intervienen en el desempeño profesional**

Algunos factores que intervienen en el desempeño profesional tales como la eficiencia con la que se maneja cada trabajador, del mismo modo existen algunos términos parecidos pero que tienen aspectos que marcan diferencia únicamente en los intereses personales, tomando como referencia el ambiente o clima laboral en el cual realizan las actividades cada trabajador que como aspecto clave principalmente debe perdurar habilidades como comunicación, trabajo en equipo, solución de problemas complejos específicamente depende muchos de los casos el modo de liderazgo que existe en el grupo en donde cada profesional en las diferentes áreas que se desempeña en donde cabe recalcar que las exigencias profesionales y la alta competitividad en el trabajo también genera cada vez mayores exigencias donde la educación formal no únicamente culmina en la obtención de un título sino que requiere de una constante



adquisición de algunos conocimientos que permitan fomentar el desarrollo profesional en las diferentes áreas sea educativa, industrial, administrativa, operativa y gestión de talento humano. También refiriéndonos al aspecto educativo Perea, R. (2014). Refiere que es “importante precisar los modos de actuación donde se concretan los comportamientos que se esperan del educando, así como el sistema de acciones que requiere la dirección del proceso pedagógico.” (s.n.p.).

La Eficacia es conocida como la pro actividad dentro de sus actividades laborales, es importante para la satisfacción individual como para la organización que pertenece donde Pérez, A. (2016). Menciona que “están encaminados a hacer más eficientes los sistemas y procesos de gestión, ya que de esta forma se impulsa el rendimiento y desarrollo de la organización educacional.” (p.3). Se refiere entonces a realizar lo adecuado para cumplir con las metas de la organización, así como también el modo en que realiza sus labores, de qué manera lo realiza, y el nivel de compromiso profesional que requiere el esfuerzo constante y la continua motivación para ser eficientes en el trabajo, con sus familias, y en las relaciones interpersonales deben ser personas proactivas enfocadas en dar lo mejor de sí mismo.

A diferencia del primer término descrito con la eficiencia según Chiavenato (citado por Rodríguez 2017). lo define como “una medida normativa de la utilización de recursos donde la eficiencia aumenta a medida que decrecen los costos y los recursos utilizados. Es una relación técnica entre entradas y salidas.” (p.36). entonces como tal cada individuo depende del modo en crear o solucionar alguna problemática haciendo uso de lo que tiene en su entorno como recurso para la adecuada toma de decisiones y resolución de conflictos desde el ámbito laboral esta medida permite que a mayor capacidad para solucionar problemas en el menor tiempo con los recursos que dispone, logra una alta capacidad de eficiencia reflejada en su desempeño profesional.

La efectividad se diferencia de los tipos de profesionales en donde se puede determinar mediante criterios como excelentes, buenos o regulares lo cual cada colaborador hace uso de los conocimientos y habilidades puestos a la acción en el puesto de trabajo en donde se determina el nivel de efectividad para realizar

determinadas tareas un aspecto en común de los tres términos que se basa el desempeño laboral de modo general en donde se caracteriza por la puesta en marcha tanto de la eficacia, eficiencia y efectividad en las actividades laborales que ahora topando desde el punto de vista educativo aún se requiere potenciar estos aspectos en los docentes quienes personalmente se generan limitaciones hacia al aprendizajes nuevos requeridos para una mejor educación y métodos innovadores de aprendizaje que exige la calidad educativa hoy en día si se toma en cuenta estos aspectos relevantes permitirá a todo el grupo de trabajo tomar las respectivas acciones que conlleven al éxito profesional y a la imagen de la institución educativa que recibe de manera equitativa con las mismas oportunidades a niños, adolescentes y adultos en donde los aspectos de inclusión generan mayores exigencias para satisfacer las necesidades educativas desde el punto de vista laboral.

### **El aspecto social como influyente en el desempeño profesional**

En este punto se toparan aspectos claves como el ambiente de trabajo, la comodidad, el adecuado espacio y los materiales necesarios para el buen desempeño de las actividades laborales es lo principal del mismo modo como se mencionó anteriormente sobre la gestión en el área de talento humano del mismo modo en el ámbito educativo existen estrategias para la mejora continua en donde los estándares a nivel educativo depende del liderazgo como una habilidad innata que deben poseer los dirigentes de cada institución desde el punto de vista laboral y académico de tal forma que pueda dirigir a los subordinados para que brinden una calidad de enseñanza reflejada en el trabajo en conjunto, y la formación de docentes profesionales competentes con una actualización de conocimientos constantes que permitan innovar las metodologías que se impone en el proceso enseñanza y aprendizaje, de tal manera que en la mayoría de empleados logren una alta trayectoria para adaptarse a nuevos cambios donde se encarguen de la formación desde etapas iniciales hasta el bachillerato unificado en general, desde el punto de vista laboral va encaminado a generar saludables relaciones laborales que se reflejen en habilidades como la comunicación efectiva y asertiva para dirigirse hacia todos los miembros del grupo dependiendo las circunstancias, la adecuada toma

de decisiones, el buen uso de los recursos disponibles logrará sacar el máximo provecho para fomentar experiencias agradables, diferente a la cotidianidad de empleo a manera de distracción para eliminar las tensiones diarias de sus jornadas académicas en donde el comportamiento tanto de los subordinados también depende del departamento administrativo y las condiciones que percibe cada uno para generar relaciones saludables, y adecuadas que además se desvía hacia otros enfoques, según Álvarez, V. (2017). Establece que: “Dentro de este enfoque se maneja que el comportamiento de un trabajador no se da como resultado de los factores organizacionales a los que se expone diariamente, sino que depende de las percepciones que este tenga respecto a dichos factores” (s.n.p) entonces al mencionar factores que determinan la modificación de ciertos comportamientos dentro del trabajo podemos decir que existen aspectos como:

### **Relaciones laborales de acuerdo al clima laboral**

Los factores intrínsecos son los cuales se pueden considerar a las características personales de cada sujeto que tienen en el puesto de trabajo, del mismo modo a los factores extrínsecos que en este caso podrían ser las actividades en conjunto, experiencias compartidas, y conocimientos con la finalidad de transmitir aspectos productivos que contribuyan constantemente a la mejora de la organización todo estos aspectos en conjunto le dan forma al ambiente en el que se desenvuelve cada individuo con el propósito de conocer si el empleado se encuentra a gusto y satisfecho en el puesto de trabajo, de esta manera se puede evidenciar la calidad de servicio prestado conjuntamente con las habilidades y destrezas que cada uno posee. Por otro lado, existen dificultades cuando no son adecuadas las instalaciones para el bienestar del personal en donde se toma en cuenta el ambiente físico del trabajo, que molesta, dificulta o impide la ejecución de las demandas del trabajo y que en algunos momentos puede provocar por su peligrosidad, una amenaza para el individuo, el ruido, la iluminación, la temperatura, y las vibraciones (Rodríguez 2016). Todos estos aspectos forman parte de posibles influyentes en el desempeño profesional de la persona a pesar de tener como base la eficiencia, efectividad en sus labores, por otra parte, en la administración si no se permite el uso de herramientas de trabajo

provoca sensación de malestar generando incomodidad debido a la carga de trabajo.

La cotidianidad se ve reflejada en la realización de las mismas funciones y actividades provocando desmotivaciones en el trabajo, el psicólogo industrial debe intervenir a través de las capacitaciones asignadas previo a una planificación y al estudio de las necesidades que se busca potenciar. Así se analiza más información específica sobre el desempeño profesional de los trabajadores, hoy en día las exigencias han permitido encontrarse en un alto nivel de competitividad profesional en el que se enmarcan únicamente en lo aprendido durante la educación formal sino que buscan alternativas de formación como diplomados, maestrías entre otras, desarrollando más habilidades de la mano de los nuevos conocimientos encaminados a la autorrealización personal y la mayor apertura hacia fuentes de empleo en donde frecuentemente las instituciones están en constantes variaciones de personal debido que aún no se ha elaborado perfiles por competencias específicos para consolidarse en el puesto existe demasiada rotación de personal en donde no únicamente preocupa la estabilidad laboral sino que los afectados también son los estudiantes que en cada periodo académico deben adaptarse a una diferente y nueva metodología de enseñanza culminando entonces con la reflexión de lo que es la zona de confort de muchos profesionales de la educación, permiten formar barreras en sí mismo para no estar expuestos a experimentar, en el ambiente educativo generalmente no existe un compromiso por el trabajo en conjunto con los demás sino que la mayoría de personas se dejan influenciar por los intereses propios, afectando a la misión y visión de la organización, dejando de lado la toma de correctivos necesarios.

La competitividad es el término de competencias que se ha establecido a partir de la influencia de diversas disciplinas y tendencias, Morales, M. A. (2016). Dice que “son procesos complejos de desempeño con idoneidad en un determinado contexto, con responsabilidad en el mismo” (s.n.p.). por ende esto habla de la idoneidad mostrada por el trabajo que a diferencia de hoy en día el punto de vista organizacional se muestra con un número de pequeñas, medianas y grandes empresas que se interesan por la gestión del talento humano de acuerdo al perfil

de puesto que debe estar estructurado por competencias, permitiendo elegir al personal apto en determinadas áreas donde el empleado a la vez se sienta a gusto en el ambiente del trabajo y de tal modo las actividades profesionales que realiza sean de gusto y satisfacción al momento de realizarlo durante la jornada. Cabe denotar un aspecto importante en donde para una evaluación de desempeño de cualquier organización o sistema previamente el perfil de puesto debe estar elaborado de una manera adecuada, tomando en cuenta las competencias que es el conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas que se utiliza en el puesto de trabajo, para culminar con todos los aspectos relacionados tanto al ambiente de trabajo como las competencias que se utilizan en un rendimiento profesional desde los altos rangos hasta el personal operativo quienes están comprometidos con la organización

Según Castañeda, L. (2017). Refiere que se diferenciar:

En cuanto a los cambios de nivel de personas y de sus comportamientos, estos pueden operarse en diferentes instancias: individual o personal, que se refiere a cambios en la relación del individuo con su rol; interpersonal, se relaciona con los cambios que deben suscitarse en las relaciones informales de los miembros, y por último la instancia grupal, que se refiere a cambios que deben ocurrir en los grupos estructurados formalmente en la organización. (p.32)

Entonces para culminar con el análisis de los aspectos comportamentales de cada colaborador, el ambiente y las relaciones que están en constante interacción a diario deberán ser saludables, la competitividad también deberá ser de manera sana ya que son las bases para el éxito en toda organización o sistema donde implica una visión creciente.

Dentro de lo que se refiere a la evaluación de desempeño, algunos autores la definen como el análisis sobre cómo se encuentra la organización o encontrar los desbalances que aún falta por mejorar un tipo de evaluación, hoy en día muy utilizada es la evaluación de 360 grados actualmente donde no únicamente se enfocan en los altos mando que están a cargo sino que consiste en recabar información acerca de la situación actual basado en todos los aspectos de relación tanto el jefe con los subordinados o viceversa además tomando en cuenta el

ambiente de trabajo en el que se desenvuelven donde Tejedor, M. (2016). Dice que sí tenemos muy claro respecto a la evaluación del profesorado es que se trata de un proceso que debe orientarse fundamentalmente a la estimación del nivel de calidad de la enseñanza a fin de contribuir progresivamente a su mejora. El criterio básico será conseguir una utilidad efectiva del conjunto del proceso como recurso de perfeccionamiento docente.” (p.319). La necesidad de la mayoría de docentes es generar cambios significativos donde se vean inmiscuidos en constantes capacitaciones para adquirir un sin número de conocimientos destrezas habilidades que desempeñan en el puesto conjuntamente con las relaciones entre los mismo que es la única manera de brindar un servicio o atención.

A nivel educativo en general existe un desbalance en ciertos grupos de empleados que no concretan los objetivos de la organización. Para culminar con todo las variables analizadas desde el punto de vista del desempeño laborar independientemente en el área que se encomiende al departamento de talento humano, conjuntamente con los subsistemas deberán generar una adecuada gestión en donde se vea reflejado la calidad y el personal idóneo que forme parte de las diferentes instituciones con la finalidad de generar un crecimiento diario tomando en cuenta hoy en día el perfil por competencias que establecen dichas organizaciones y las evaluaciones de desempeño que se realiza a diario para potenciar al máximo las habilidades que mucha de las veces los trabajadores no sacan a flote.

### **Las Competencias profesionales en relación al desempeño profesional**

Es el conjunto de habilidades y conocimientos que se emplean en el puesto de trabajo, Herrera, F. (2016). Puntualiza “que, en las organizaciones como sistemas sociales, sin lugar a dudas uno de los componentes clave es el factor humano, con su comportamiento competente, dado por la contribución que efectúan las personas a la organización a favor de los objetivos.” (p.5). Entonces las habilidades son las que mayor énfasis tiene debido a que son los conocimientos puestos en acción entonces existe habilidades que son específica para un puesto de trabajo como habilidades generales a manera de ejemplo desde el punto de vista educativo se puede decir que una habilidad general es la comunicación pero una específica netamente se refiere aplicarlo en el puesto de

trabajo como las adaptaciones curriculares que son propias de los docentes para su respectiva elaboración poniendo en práctica los conocimientos y su educación formal. Así existen un sin número de habilidades y destrezas que se puede identificar dependiendo el puesto de trabajo, según Vásquez, M. (2014), promueve herramientas y soluciones para los docentes en el contexto de un aprendizaje activo, interdisciplinario e integral, en un mundo en constante cambio, que responda a las necesidades del contexto, como “la construcción de mecanismos para comparar, relacionar, seleccionar, evaluar y escoger información adecuada, enfrentar nuevos lenguajes científicos y tecnológicos; resolver problemas complejos”. (s.n.p.). Entonces el compromiso de cada colaborador para mejoramiento continuo en la organización no únicamente depende de una adecuada gestión de talento humano sino del interés y motivación de cada persona por el desarrollo personal y profesional para desenvolverse en diferentes áreas donde estén involucrados aspectos de conocimiento, adaptación a cambios, solución de problemas complejos y metodologías utilizadas en el caso de los docentes.

El Trabajo en equipo consiste en la habilidad para llegar acuerdos en común entre los miembros de la empresa obteniendo una alta capacidad de flexibilidad en donde la crítica sea un modo constructivo para la persona logre enmendar las actividades que aún le falta mejorar para mantener constantemente un adecuado desarrollo de actividades profesionales conjuntamente con la experiencia adquirida en los empleos muy aparte para que se logre un buen trabajo educativo en las empresas se requiere llegar acuerdos para asumir esfuerzos pero a la vez economiza recursos y tiempo para fomentar el trabajo en equipo de las diferentes organizaciones es el trabajo del psicólogo organizacional encargado en general estrategias que permitir la mayor interacción del grupo y sentirse identificado con el personal de trabajo a cargo de las instituciones educativas. Salanova, M. (2016). Puntualiza que “el objetivo es describir, explicar y predecir el funcionamiento óptimo, así como amplificar y potenciar el bienestar psicosocial y la calidad de vida laboral y organizacional” (s.n.p.). en relación a las responsabilidades asignadas a cada uno cuando se tiene en claro el mismo objetivo en común se evidencia resultados más favorables donde se logre

compactar a todo el grupo de trabajo, donde funcionen de manera adecuada todas las habilidades generales y específicas de cada puesto en el caso de la docencia, no limitarse o conformarse con la formación ya adquirida sino estar en constantes actualizaciones en donde se logre manejar una calidad educativa basada en la ética compromiso de los colaboradores y finalmente llegando al punto generar instituciones educativas fomentando la capacitación constante para un mejor rendimiento diario y continuo.

El liderazgo para Taylor (citado por Ibáñez. 2015), refiere que para ser un profesor líder se deben ejercer practicas interpersonales y personales fundamentales para proporcionarse como tales, la característica propia de un docente líder es la autoridad que ejerce, sin dejar de lado que su liderazgo debe ser reconocido por los estudiantes que estén bajo su cargo.

La planeación y la organización es la capacidad de fijarse metas para el desarrollo de proyectos de acuerdo al área de trabajo en que se desempeñe, esto también se aplica cuando se trabaja con un número grande de personas en las cuales se debe planificar trabajo para desarrollarlo y cumplir con el objetivo del día. La organización es un eje principal en un docente ya que debe tener todo en orden para poder desarrollar su trabajo, a más de eso debe ser entendible y debe tener claro para poder brindar una enseñanza exitosa cuando se preste a explicar información a estudiantes que estén a su cargo.

Hoy en día gracias a los respectivos instrumentos psicométricos con características investigativas que previamente han sido analizadas para la fiabilidad de un sin número de test que permiten evaluar variables de tipo psicológica en cualquier organización entonces en el presente trabajo investigativo se hizo uso de algunas clasificaciones que permite describir el desempeño de un trabajador en donde se considera como primer punto:

La comunicación es la habilidad para interactuar con las demás personas en donde Romero, Y. (2014). Expresa en relación al desempeño laborar que “es el eje principal de toda organización donde los jefes administrativos permiten una adecuada comunicación o feedback.” (p.23). Como tal para generar cambios positivos basados en la continua comunicación efectiva y asertiva hacia todos los trabajadores de modo general en donde desde la perspectiva educativa se



encargan de todos los procesos de enseñanza y en la comunicación interdisciplinaria con los demás profesionales sirve como base para la solución de algún inconveniente en el contexto educativo para tomar las medidas respectivas. Además existe varios tipos de comunicación la verbal refiriéndonos al léxico que se emplea para expresarse y la no verbal a nivel psicólogo es la más importante donde se puede través del mecanismo de la observación o fijación en los detalles información relevante sobre la característica de la persona que en muchos de los casos se utiliza en las entrevistas de trabajo cuando un nuevo integrante quiere unirse al grupo de trabajo es por eso que la comunicación está en el diario vivir de todo ser humano cuando se integra a un nuevo sistema de trabajo lo idóneo sería que exista constantemente la comunicación efectiva basándose en el respeto y la asertividad para dirigirse a los demás.

El individuo debe tener iniciativa para crear nuevas ideas haciendo uso de la creatividad hacia determinado objetivo planteado en donde en psicología el comportamiento determina la productividad en mucho de los casos que además Posada, J. (2014). La entiende como “La apertura al cambio, el manejo del fracaso y la flexibilidad como acciones más positivas sobre la realidad la cual, a su vez, puede influir sobre el desempeño de las personas” (s.n.p.).

Estas habilidades en muchas organizaciones deben mostrar liderazgo para dirigir alguna institución en donde como características principales que debe tener cada trabajador respecto a sus actividades es estar cargo o al mando de varios empleados, debido a que un líder no es considerado sino tiene el compromiso por la mejora constante y la gran capacidad de influir en las demás personas como una iniciativa que nace de la idea que se pretende alcanzar es decir los objetivos en común de la organización

El punto más relevante de los anteriores mencionados es el conocimiento, se dice que es el transcurso de adquisición de conocimientos y formación de habilidades y destrezas que en el trabajo viene ser las competencias profesionales donde cabe recalcar que la educación formal recibida en las diferentes etapas en donde se convierten en conocimientos significativos que ate determinadas situaciones se poder hacer uso de todo lo aprendido en teorías, técnicas o

procedimientos que no solo basta con conocerlos sino que la clave está en llevarlos a la práctica profesional.

La Adaptabilidad es una destreza que poseen algunos o varios trabajadores que se amoldan a nuevas situaciones o asumir los nuevos emprendimientos o retos impuestos en la organización donde se refleja la capacidad que tiene la persona hacia el cambio no genera inconvenientes al momento de ser cambiado de puesto o área sino más bien lo ve como una oportunidad de crecimiento profesional, entonces Rodríguez, O (2015). Admite que “tanto la adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo para maximizar el desempeño” (p. 19). Por tal motivo todas estas categorías generales que permite determinar en qué nivel de desempeño de encuentran los colaboradores sea de una institución educativa pública o particular donde siempre las expectativas están enfocadas en una educación de calidad. Como último punto para culminar el análisis se enfocará en el tema más relevante que en la mayor parte de empresas le ha conllevado a tener gran éxito.

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA**

#### **Diseño del trabajo**

La presente investigación es de tipo cualitativo y cuantitativo ya que por medio de la técnica de la aplicación de instrumentos psicológicos validados como el test de Maslach y el instrumento de evaluación interna de la institución, aportaron con datos estadísticos que ayudaron a comprobar las hipótesis planteadas en este estudio, de tal manera que este trabajo se ampara en el método de investigación científica, el cual se basa en la búsqueda de información bibliográfica capaz de sustentar y comprobar las interrogantes que se ha propuesto descubrir el investigador a lo largo de este trabajo.

La investigación cualitativa se lo califica como un sistema de relaciones, que tiene una estructura dinámica en la investigación, la cual explica el por qué suceden las cosas de una forma determinada, de acuerdo a esto, este trabajo es cualitativo, porque se comparó las cualidades del problema; del estrés laboral y de los factores que influyen en el desempeño profesional con los docentes de la Unidad Educativa Luis A Martínez; así también esta investigación es cualitativa, ya que la población es pequeña, pero a su vez cumple los parámetros para realizar el cálculo estadístico del chi cuadrado, lo que ayudó a establecer la relación que existe entre las variables, bajo respaldo de datos estadísticos.

La presente investigación se direcciona al Área de Psicología Organizacional ya que evaluó el estrés y el desempeño profesional que tiene un trabajador dentro de una organización, en este caso la investigación se lleva a cabo en los docentes de la Unidad Educativa Luis A. Martínez de la Ciudad de Ambato, cuyo objetivo principal es demostrar la posible correlación entre las variables establecidas.

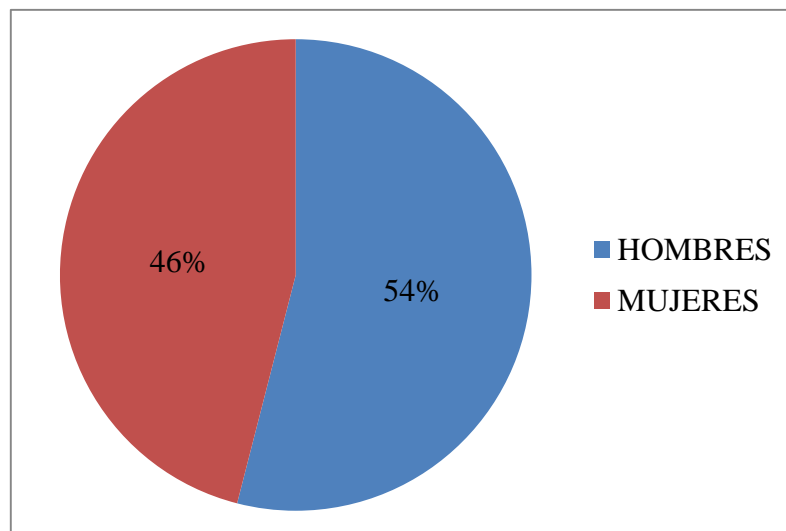
La presente investigación no cuenta con un cálculo de muestra ya que se trabaja con la totalidad de docentes que integran la Unidad Educativa Luis A. Martínez en la sección de inicial hasta sexto bachillerato.

POBLACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
HOMBRES	27	54%
MUJERES	23	46%
TOTAL	50	100%

**Tabla 1:** Tabla de población

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** El Investigador



**Gráfico 1:** Distribución de datos de la población

**Elaborado por:** El Investigador

**Fuente:** Instrumento de Evaluación Interna de la Institución

### **Instrumentos de investigación**

El test de Maslach o también conocido como el MBI es un cuestionario que se enfoca en el estudio del síndrome de Burnout en los trabajadores de las diferentes organizaciones del mundo, su creadora es la investigadora Christina Maslach es una psicóloga estadounidense nacida en San Francisco en 1946. Actualmente es profesora del Departamento de Psicología y vicedirectora de pregrado en la Universidad de California en Berkeley.

El test de Maslach tiene una confiabilidad de 0,92% en el alfa de Combrach comprobado en estudios que han sido realizados en algunos países, principalmente en México donde el índice de trabajadores con el síndrome de Burnout es alto, y a más de ser una versión cubana cuenta con una validación realizada en Venezuela, donde gracias a los resultados psicométricos refieren que se debe anular el ítem 1 para que la confiabilidad del reactivo sea aún más exacta.

Este test se encarga de medir cansancio emocional, el cual se describe como desgaste, agotamiento físico y psíquico, pérdida de energía, sensación de frustración que puede manifestarse de forma física o psíquica del individuo, de la misma manera se encarga de medir lo que es la despersonalización, definida por conductas negativas como trato cínico, distante e irritable hacia las personas que trabajan cerca del afectado, culminando así con la última escala de medición del test que es la realización personal donde esto se manifiesta con la presencia de sentimientos de baja autoestima, incapacidad de soportar el estrés, ineffectividad y evitación de relaciones profesionales e interpersonales.

El instrumento que han sido utilizado en el desarrollo de esta investigación es el test de Maslach (MBI) que se encarga de medir el nivel de estrés que un trabajador tiene en su puesto de trabajo.

Su forma de aplicación es individual y a su vez puede ser auto aplicable, así como también administrado en una situación colectiva; el instrumento no tiene límite de tiempo y la mayoría de los sujetos evaluados se pueden tardar entre 10 y 15 minutos en completarlo

Las condiciones que se debe tomar en cuenta en la aplicación de este test para que existe una menor probabilidad de sesgo es que se debe aplicar en forma privada, donde el evaluado debe sentirse libre de poder contestar lo que el desee y en realidad piense que le esté afectando, así también se debe controlar que no lean en voz alta y que las respuestas que den sea en privado porque puede afectar en la contestación de los demás.

La confidencialidad con la que se debe trabajar, es anónima, pero en estudios realizados es recomendado cuando se realice un estudio longitudinal hacerlo con códigos numéricos que lo identifique a quien pertenece; de tal forma que también en la aplicación se recomienda que el evaluador no sea un supervisor

a alguien que ejerza algún tipo de dirección dentro de la organización porque también puede afectar su aplicación.

El instrumento de evaluación interna de la institución como su nombre lo dice es propia de la institución, su creador fue la Sra. Rectora encargada Mg. María Elena Fonseca en el año 2013 bajo resolución N° DP-DDEIB-A1-2013 catedrática de la institución.

La confiabilidad de dicha encuesta es del 0.75 en la escala de Cronbach y su validación es ecuatoriana gracias al ministerio de educación el cual se rige a la ley orgánica de educación intercultural quien dicta los parámetros de calificación y de estructuración de la encuesta.

Esta encuesta se encarga de medir lo que es la comunicación entre el docente y el estudiante, así también mide lo que es la iniciativa, esto se refiere a la capacidad que se debe tener para la predisposición a emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados, el conocimiento se compone de un conjunto de representaciones abstractas que se almacenan mediante la experiencia o la adquisición de conocimientos que a través de la observación, y la adaptabilidad, se caracteriza por la capacidad para acomodarse a los cambios sin que esto comprometa la consecución de objetivos.

La forma de aplicación de esta encuesta debe ser realizada de forma individual y privada ya que puede existir influencia de personas ajenas a la persona para la manipulación de respuestas, así también se debe advertir a los docentes que es una encuesta para saber el beneficio de las clases que imparten para los estudiantes asignados a su cargo de tal manera que esto garantizara que las respuestas sean veraces y no ficticias.

### **Procedimientos para obtención y análisis de datos**

Previa a una cita se conversa con el Rector sobre el deseo de realizar una investigación en su institución de tal forma que se llegaba la conclusión de plantear el tema “El estrés laboral y su influencia en el desempeño profesional de los docentes de la unidad educativa Luis A. Martínez de la ciudad de Ambato”, después de plantear el tema bajo oficio N° 0268/ FCHS/2017 que es dirigido al Sr. Rector de la institución se pide que se permita ingresar a las instalaciones para realizar la

evaluación correspondiente a los docentes, con el propósito investigativo que este trabajo tiene.

Una vez obtenido la contestación de la institución aceptando que se pueda realizar la investigación se busca información del instrumento de evaluación interna que cuenta la unidad educativa para evaluar desempeño profesional, las autoridades encargadas de dicho instrumento gustosos y muy amables ceden la información de tal manera que se procede a validar con los profesionales en donde se observa que el instrumento cuenta con los parámetros necesarios para la investigación, se busca también un instrumento para la obtención de la variable de estrés laboral, encontrando así el test de Síndrome de Burnout (MBI), el cual también cumple con la validación correspondiente y se procede a la aplicación, el estudiante evaluador conversa y logra pactar un día en el que se reúnen los docentes gracias al motivo de juntas de curso donde se aprovecha esa circunstancia y se los evalúa, este procedimiento se lleva a cabo en la mañana y en la sala de profesores de la institución.

Seguido de la evaluación se procede a la calificación de los instrumentos de evaluación para dar lugar a los cuadros estadísticos que reflejaron la problemática que los docentes tenían, dando lugar al cruce de variables por medio del método estadístico Chi cuadrado, mismo que después de su cálculo brinda un resultado el cual ayuda a comparar hipótesis y se elaboran las conclusiones pertinentes, de esta forma se evidencia que el estrés no influyen en el desempeño sino que está influenciado por otro tipo de estresores que no son identificados, una vez centrados en la variable del desempeño y obteniendo resultados que tiene problemas en la comunicación, se plantea una propuesta de solución para el fortalecimiento de la comunicación y el mejoramiento del desempeño del docente, logrando así cumplir con los objetivos propuestos de esta investigación.

### CAPÍTULO III

#### ANÁLISIS DE RESULTADOS

##### Diagnóstico de la situación actual

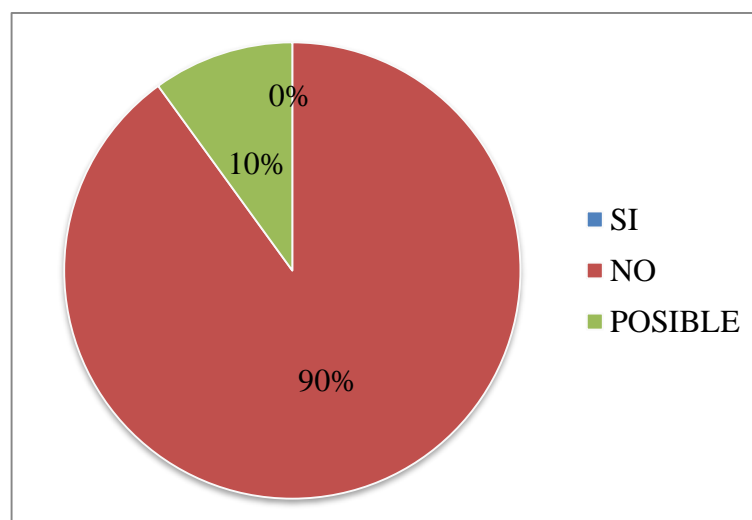
##### Síndrome de burnout

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	45	90%
Posible	5	10%
Total	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Tabla 2:** Análisis de resultados de la escala de síndrome de Burnout (MBI)

**Elaborado por:** El Investigador

**Fuente:** Test de síndrome de Burnout (MBI)



**Gráfico 2:** Distribución de datos de la escala de Evaluación MBI

**Elaborado por:** El Investigador

**Fuente:** Test de síndrome de Burnout (MBI)

##### Análisis e interpretación

De la población encuestada, un poco más de la mitad no presentan síndrome de Burnout, lo que significa que no existe cansancio emocional, siendo así que los docentes de esta unidad educativa no son víctimas de desgaste, agotamiento físico



y psíquico, pérdida de energía, y sensación de frustración, por otro lado se observa que no presentan despersonalización, lo cual se define a las conductas negativas como trato cínico, distante e irritable con otras personas, en lo referente a la área de realización personal si existe una mínima parte de la población que presenta, un posible riesgo de quemarse en el futuro, refiriéndose a que pueden generar sentimientos de baja autoestima, incapacidad de soportar el estrés, inafectividad y evitación de relaciones interpersonales lo cual afecta al desempeño en su mayoría.

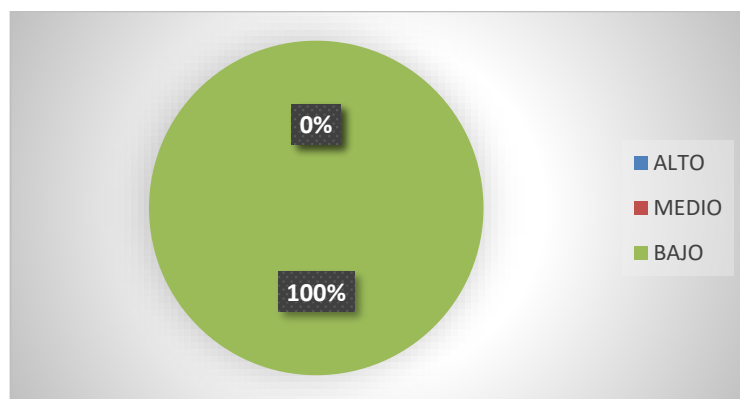
### CANSANCIO EMOCIONAL

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	0	0%
MEDIO	0	0%
BAJO	50	100%
TOTAL	50	100%

**Tabla 3:** Análisis de resultados de la escala de síndrome de Burnout (CANSANCIO EMOCIONAL)

**Elaborado por:** El Investigador

**Fuente:** Test de síndrome de Burnout (MBI)



**Gráfico 3:** Distribución de datos de la escala de Evaluación MBI (CANSANCIO EMOCIONAL)

**Elaborado por:** El Investigador

**Fuente:** Test de síndrome de Burnout (MBI)

### Análisis e interpretación

De la población total encuestada, en su totalidad presenta un puntaje bajo, lo que significa que no existe cansancio emocional, siendo así que los docentes de la Unidad Educativa no son víctimas de desgaste, agotamiento físico y psíquico, pérdida de energía, y sensación de frustración, ya que son docentes que en la mayoría de tiempo pasan muy activos dependiendo de la actividad que cumplen en su día a día lo que no permite la existencia del síndrome de Burnout.

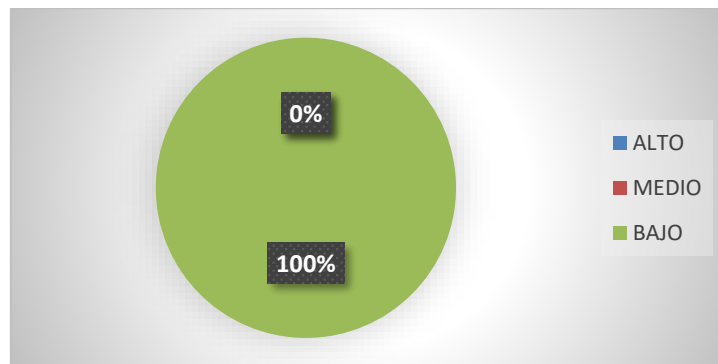
### DESPERSONALIZACIÓN

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	0	0%
MEDIO	0	0%
BAJO	50	100%
TOTAL	50	100%

**Tabla 4:** Análisis de resultados de la escala de síndrome de Burnout (DESPERSONALIZACIÓN)

**Elaborado por:** El Investigador

**Fuente:** Test de síndrome de Burnout (MBI)



**Gráfico 4:** Distribución de datos de la escala de Evaluación MBI (DESPERSONALIZACIÓN)

**Elaborado por:** El Investigador

**Fuente:** Test de síndrome de Burnout (MBI)

### Análisis e interpretación

De la población encuestada, en su totalidad presenta un puntaje bajo, lo que significa que no existe despersonalización, lo cual se define a las conductas negativas como trato cínico, distante e irritable con otras personas, ya que son docentes que en la mayoría de tiempo son personas accesibles a las exigencias que tienen los estudiantes y padres de familia evitando que exista la presencia del síndrome de Burnout en los docentes de la Unidad Educativa Luis A. Martínez.

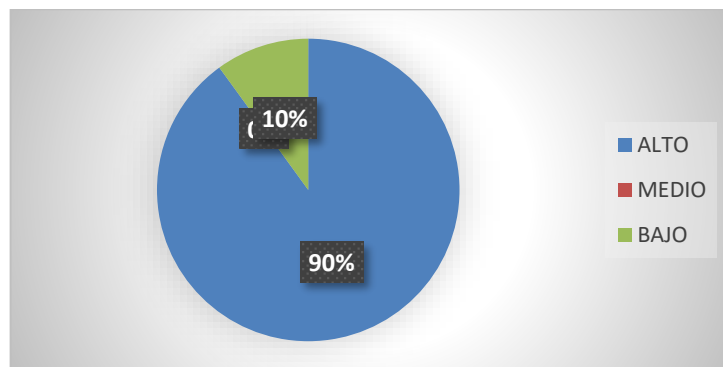
### REALIZACIÓN PERSONAL

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	45	90%
MEDIO	0	0%
BAJO	5	10%
TOTAL	50	100%

**Tabla 5:** Análisis de resultados de la escala de síndrome de Burnout (REALIZACION PERSONAL)

**Elaborado por:** El Investigador

**Fuente:** Test de síndrome de Burnout (MBI)



**Gráfico 5:** Distribución de datos de la escala de Evaluación (REALIZACIÓN PERSONAL)

**Elaborado por:** El Investigador

**Fuente:** Test de síndrome de Burnout (MBI)

### Análisis e interpretación

De la población encuestada, la décima parte de los docentes presenta un índice bajo en lo que es la Realización Personal lo que significa que están en riesgo de contraer estrés laboral mientras que por otro lado el restante de la población total si presenta un índice alto en realización personal lo que se refiere que son docentes que no generan sentimientos de baja autoestima, que son capaces de soportar el estrés, no tienen inafectividad y no evitan las relaciones interpersonales lo que evade la existencia del síndrome de Burnout.

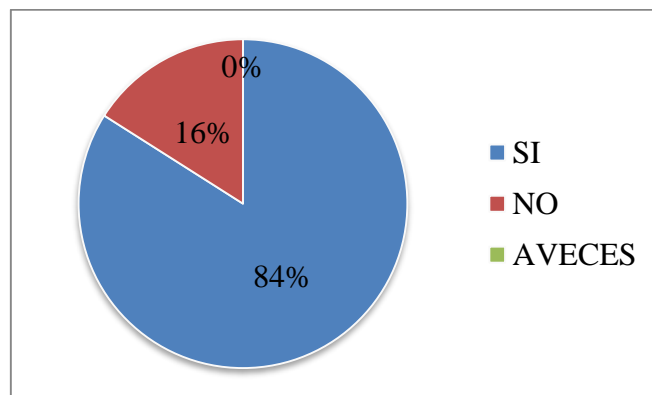
### Desempeño Profesional

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	42	84%
No	8	16%
Aveces	0	0%
Total	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Tabla 6:** Análisis de resultados del instrumento de Evaluación de desempeño

**Elaborado por:** El Investigador

**Fuente:** Instrumento de Evaluación Interna de la Institución



**Gráfico 6:** Distribución de datos del instrumento de evaluación interna

**Elaborado por:** El Investigador

**Fuente:** Instrumento de Evaluación de desempeño Institución

### Análisis e interpretación

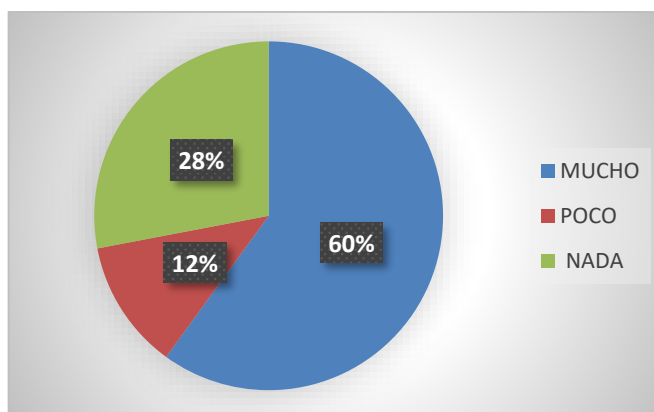
Al realizar la aplicación del reactivo se puede evidenciar que un poco más de la mitad demuestran que si tienen problemas en su desempeño profesional, mientras que por otro lado la décima parte de la totalidad refiere que no tienen ningún problema de desempeño en las áreas que se encarga de evaluar el reactivo, siendo estos resultado los que dictaminan que el desempeño de un docente puede ser influenciado por el incumplimiento en ciertas áreas tales como la comunicación, el conocimiento, la adaptabilidad y la iniciativa, generando conflicto y una baja calificación en el desempeño dentro de su trabajo.

PROBLEMAS EN COMUNICACIÓN		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUCHO	30	60%
POCO	6	12%
NADA	14	28%
TOTAL	50	100%

**Tabla 7:** Análisis de resultados del instrumento de Evaluación Interna

**Elaborado por:** El Investigador

**Fuente:** Instrumento de Evaluación Interna de la Institución



**Gráfico 7:** Distribución de datos del instrumento de evaluación interna

**Elaborado por:** El Investigador

**Fuente:** Instrumento de Evaluación Interna de la Institución

### Análisis e interpretación

Los resultados generados por la aplicación del reactivo, muestran que un poco más de la mitad del porcentaje total reflejan que los docentes tienen muchos problemas en la comunicación con sus estudiantes, lo que significa que no practican técnicas asertivas, o un buen manejo de la empatía así como también no aplican técnicas de resolución de problemas de tal manera que no refuerzan el conocimiento que los estudiantes deben adquirir bajo la explicación de la clase; Un poco más de la mitad de la población encuestada señala que tienen pocos problemas de comunicación ya que utilizan técnicas de resolución de problemas pero en ocasiones no tienen un buen manejo de la empatía con sus estudiantes provocando una explicación a las interrogantes que tengan los estudiantes, mientras tanto una cuarta parte refiere no tener problemas en la comunicación, son personas que se preocupan por mantener una comunicación correcta y acorde a la ocasión donde se

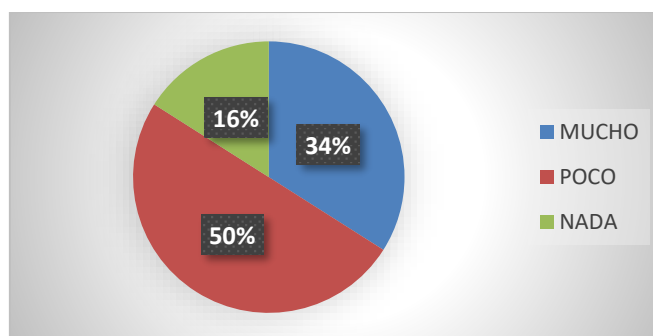
encuentren, manteniendo la asertividad con otras personas de tal manera que pueden resolver bien los problemas, la explicación de la clase es clara y concisa, de acuerdo a los parámetros de evaluación considerados en el instrumento como área de comunicación.

PROBLEMAS EN CONOCIMIENTO		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUCHO	17	33%
POCO	25	50%
NADA	8	17%
TOTAL	50	100%

**Tabla 8:** Análisis de resultados del instrumento de Evaluación Interna

**Elaborado por:** El Investigador

**Fuente:** Instrumento de Evaluación Interna de la Institución



**Gráfico 8:** Distribución de datos del instrumento de evaluación interna

**Elaborado por:** El Investigador

**Fuente:** Instrumento de Evaluación Interna de la Institución

### Análisis e interpretación

Los resultados demuestran que una décima séptima parte del porcentaje total, tienen muchos problemas en el conocimiento, motivo por el cual no buscan actualizar sus conocimientos referentes a nuevas técnicas metodológicas para la explicación de la clase, o también no buscan reforzar los conocimientos de los estudiantes que están a su cargo, por otro lado la mitad de la población encuestada tienen pocos problemas en el conocimiento ya que los docentes pese a conocer de la materia y actualizar sus conocimientos no refuerzan los conocimientos a los estudiantes, tampoco buscan que su trabajo sea más entendible, mientras un poco más de la décima parte refiere no tener problemas en el conocimiento, estas son personas que se preocupan por actualizar sus conocimientos y aplican nuevas técnicas de enseñanza, lo cual los hace ser más expertos en el método de enseñanza que adquieran para enseñar a los estudiantes.

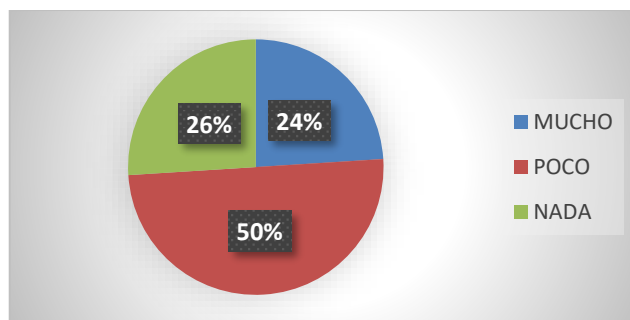


PROBLEMAS DE ADAPTABILIDAD		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUCHO	12	23%
POCO	25	50%
NADA	13	27%
TOTAL	50	100%

**Tabla 9:** Análisis de resultados del instrumento de Evaluación Interna

**Elaborado por:** El Investigador

**Fuente:** Instrumento de Evaluación Interna de la Institución



**Gráfico 9:** Distribución de datos del instrumento de evaluación interna

**Elaborado por:** El Investigador

**Fuente:** Instrumento de Evaluación Interna de la Institución

### Análisis e interpretación

La cuarta parte de la población total refieren tener muchos problemas en adaptabilidad es decir son docentes no se acoplan al clima laboral de la institución, siendo este el relacionarse con sus compañeros o referente a la disponibilidad de tiempo de acuerdo al horario de clases, generando aislamiento y conflictos entre los docentes; la mitad del total, refleja tener pocos problemas en la adaptabilidad, esto significa, que tratan de aprender las nuevas costumbres laborales pero no se acoplan al clima laboral existente en la institución motivo por el cual en ocasiones recurren a la renuncia ya que su tiempo no le da para cumplir con el horario establecido, la cuarta parte de la población no tiene problemas en la adaptabilidad porque se acoplan al clima laboral y se integran fácilmente a diferentes grupos de trabajo utilizando sus costumbres laborales de otras instituciones, logrando adaptarse al medio en donde se encuentran y cumplen con todas las exigencias de la institución de acuerdo al horario establecido por los superiores.

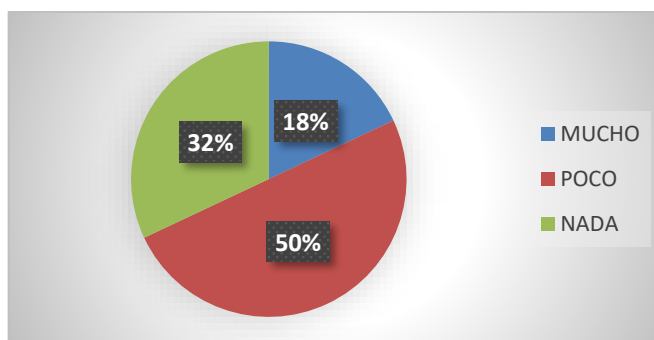
PROBLEMAS EN INICIATIVA

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUCHO	9	19%
POCO	25	50%
NADA	16	31%
TOTAL	50	100%

**Tabla 10:** Análisis de resultados del instrumento de Evaluación Interna

**Elaborado por:** El Investigador

**Fuente:** Instrumento de Evaluación Interna de la Institución



**Gráfico 10:** Distribución de datos del instrumento de evaluación interna

**Elaborado por:** El Investigador

**Fuente:** Instrumento de Evaluación Interna de la Institución

### Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos se encuentra que la décima novena parte del porcentaje total refleja tener muchos problemas en Iniciativa, esto significa que no les interesa crear nuevos proyectos e implementar nuevos materiales tecnológicos para facilitar el aprendizaje de los estudiantes, no aportan con ideas para trabajar en equipo de tal manera que solo se dedican a cumplir con su labor diaria dentro de la institución, por otro lado la mitad de la población encuestada tiene pocos problemas con la iniciativa, los docentes pese a tener ideas innovadoras y aplicar materiales tecnológicos no trabajan en equipo y no se preocupan por tratar de buscar que sus clases sean más fáciles de entender para los estudiantes, otros datos como la tercera parte de la población refiere que no tienen problemas en iniciativa, son personas que se preocupan por investigar nuevos proyectos y desarrollarlos con ideas innovadoras e implementando la tecnología, de tal manera que sus clases son más didácticas para los estudiantes .

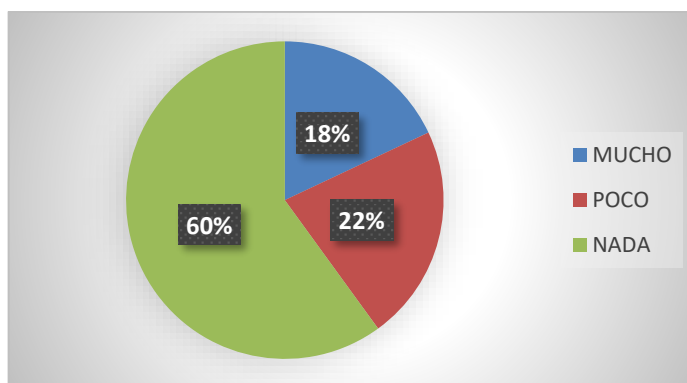
NO TIENE PROBLEMAS

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUCHO	9	19%
POCO	11	22%
NADA	30	59%
TOTAL	50	100%

**Tabla 11:** Análisis de resultados del instrumento de Evaluación Interna

**Elaborado por:** El Investigador

**Fuente:** Instrumento de Evaluación Interna de la Institución



**Gráfico 11:** Distribución de datos del instrumento de evaluación interna

**Elaborado por:** El Investigador

**Fuente:** Instrumento de Evaluación Interna de la Institución

### Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos se encuentra que un poco más de la décima parte del porcentaje total reflejan no tener muchos problemas en las diferentes áreas, lo que significa que cumplen algunos de los aspectos evaluados en el reactivo, logrando hacer de su desempeño muy exitoso, por otro lado la cuarta parte de la población encuestada nos dicen tener pocos problemas en su desempeño ya que cumplen algunas áreas pero no alcanzan a satisfacer las necesidades de las demás por lo que su trabajo es desarrollado a medias y por último se obtiene que la mitad de los docentes evaluados no tienen problemas en ninguna área del desempeño profesional por lo que se puede concluir que su labor en la institución es exitosa.

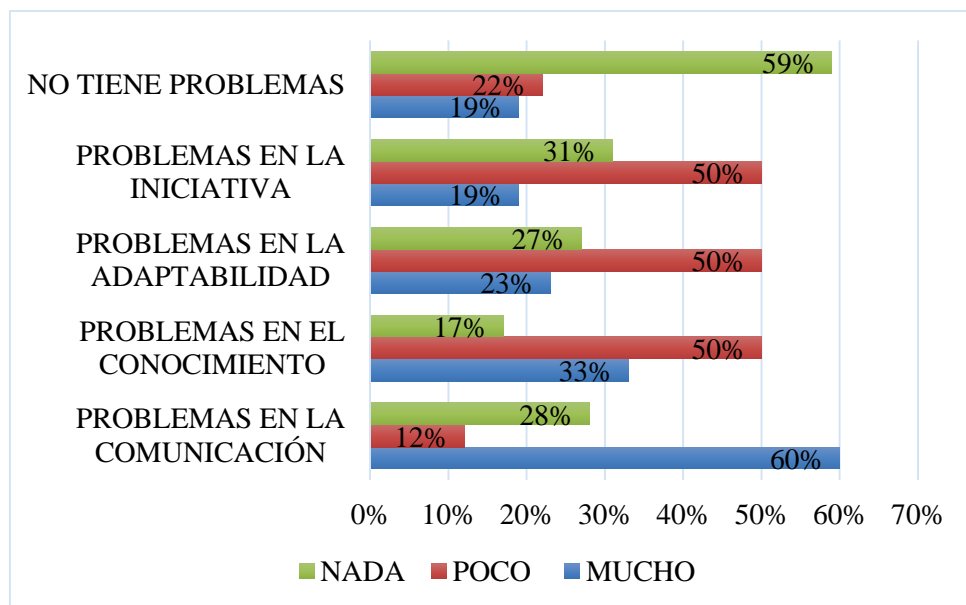
### DESEMPEÑO PROFESIONAL

	MUCHO	POCO	NADA	TOTAL
PROBLEMAS EN COMUNICACIÓN	67%	12%	21%	100%
PROBLEMAS EN CONOCIMIENTO	33%	50%	17%	100%
PROBLEMAS EN ADAPTABILIDAD	23%	50%	27%	100%
PROBLEMAS EN INICIATIVA	19%	50%	31%	100%
SIN PROBLEMAS	19%	22%	59%	100%

**Tabla 12:** Análisis de resultados generales del instrumento de Evaluación Interna

**Elaborado por:** El Investigador

**Fuente:** Instrumento de Evaluación Interna de la Institución



**Gráfico 12:** Distribución de datos del instrumento de evaluación interna

**Elaborado por:** El Investigador

**Fuente:** Instrumento de Evaluación Interna de la Institución

### **Análisis e interpretación**

Se evidencia que la mayor problemática de los docentes de la institución evaluada se encuentra en la comunicación y en el conocimiento ya que no cumplen con todos los ítems de calificación de cada una de estas áreas necesitan para que su desempeño sea excelente, mientras que un porcentaje más bajo se puede evidenciar que no existe muchos problemas en lo que concierne a la iniciativa y a la adaptabilidad ya que son áreas que dependen de la personalidad de cada uno para que se cumplan, de tal manera que no afecten al desempeño profesional de esta investigación.

## Comprobación de hipótesis

**Tabla 13: Frecuencias Observadas**

MBI	DESEMPEÑO PROFESIONAL			TOTAL
	SI	NO	AVECES	
SI	0	0	0	0
NO	38	7	0	45
POSIBLE	4	1	0	5
TOTAL	42	8	0	50

**Tabla 14: Tabla de Frecuencias Esperadas**

MBI	DESEMPEÑO PROFESIONAL			Total
	SI	NO	AVECES	
SI	0	0	0	0
NO	37,8	7,2	0	45
POSIBLE	4,2	0,8	0	5
TOTAL	42	8	0	50

### Fórmula

$$X^2 = \frac{\sum (Fo - Fe)^2}{Fe}$$

$X^2$  = Valor a calcularse de Chi-cuadrado

$\sum$  = Sumatoria

Fo = Respuestas observadas de la investigación

Fe = Respuestas esperadas o calculadas

### Resolución de la fórmula

Luego de la elaboración de las tablas de contingencia se realiza el cálculo del chi cuadrado según la fórmula anteriormente presentada:

**Tabla 15: Tabla del chi cuadrado**

	Fo	Fe	fo-fe	(fo-fe) <sup>2</sup>	X <sup>2</sup> =(fo-fe) <sup>2</sup> /fe
SI/SI	0	0	0	0	0
SI/NO	0	0	0	0	0
SI/AVECES	0	0	0	0	0
NO/SI	38	37,8	0,2	0,4	0,01058
NO/NO	7	0	7	49	0
NO/AVECES	0	0	0	0	0
POSIBLE/SI	4	4,2	0,2	0,4	0,09523
POSIBLE/NO	1	0,8	0,2	0,4	0,5
POSIBLE/AVECES	0	0	0	0	0
TOTAL X <sup>2</sup>					0,60581

**Regla de decisión**

Si  $X^2_c > X^2_t$  Rechazo H<sub>0</sub> y Acepto H<sub>1</sub>

Si  $X^2_c < X^2_t$  Acepto H<sub>0</sub> y Rechazo H<sub>1</sub>

**Grados de libertad**

$g_{ol} = (c-1) (h-1)$

**g<sub>ol</sub>** = grados de libertad

**c** = Columnas de la tabla

**h** = Filas o hileras de la tabla

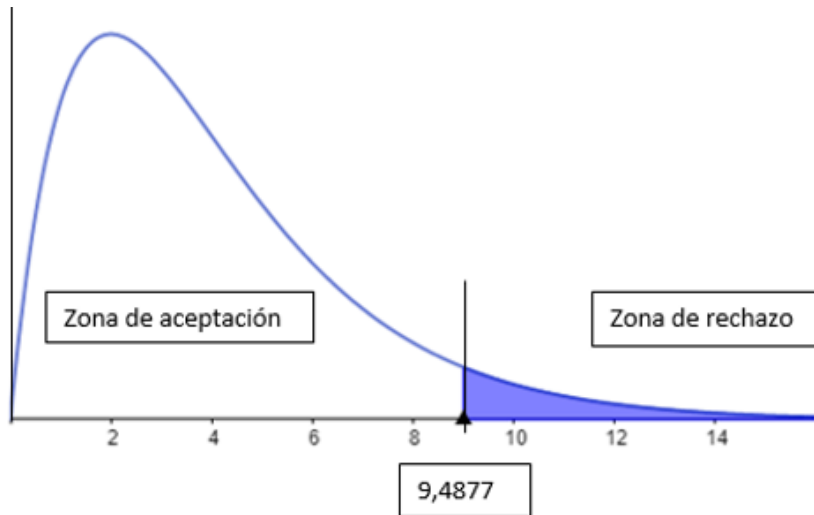
$g_l = (3-1) (3-1)$

$g_l = 2*2$

$g_l = 4$

Con un nivel de significación de 5% y 4 grados de libertad  $X^2_t = 9,488$

Con un nivel de significación de 5% y 4 grados de libertad  $X^2_t = 9,488$



**Gráfico 13:** Campana de Gaus

**Elaborado por:** El Investigador

**Fuente:** chi cuadrado

### **Decisión**

El valor de  $X^2_c = 0,60581 < X^2_t = 9,488$  de tal manera que la regla de decisión resuelve que, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, es decir, se confirma que “El estrés laboral NO influye en el desempeño profesional del docente de la unidad educativa Luis A. Martínez sección diurna”.

## CAPÍTULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### Conclusiones

- Después de haber realizado el cálculo del chi cuadrado se obtienen los datos del valor del  $X^2_c = 0,60581$ , que es menor que  $X^2_t = 9.488$  de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, es decir, El estrés laboral NO influye en el desempeño profesional del docente de la unidad educativa Luis A. Martínez sección diurna. Por tanto, el desempeño profesional puede estar sujeto a diferentes variables de confusión como lo familiar, económico, social, cultural, entre otros que hagan que los docentes presenten problemas en su desempeño laboral.
- Del total de la población evaluada, la mayoría no tiene síndrome de Burnout (gráfico N°2), lo que quiere decir que no presenta cansancio emocional, refiriéndose a que los docentes de esta unidad educativa no son víctimas de desgaste, agotamiento físico y psíquico, pérdida de energía, y sensación de frustración, así también se observa que no presentan despersonalización, definiendo así a las conductas negativas como trato cínico, distante e irritable con otras personas; En cuanto a la realización personal si existe una mínima parte de la población que presenta un posible riesgo de quemarse en el futuro, refiriéndose a que pueden generar sentimientos de baja autoestima, incapacidad de soportar el estrés, inafectividad y evitación de relaciones profesionales e interpersonales, en caso de que la investigación hubiera demostrado lo contrario los docentes presentarían estrés de acuerdo a altos puntajes en las escalas de cansancio emocional y despersonalización considerando que deberían tener puntuaciones bajas en realización personal lo que definiría la existencia del síndrome de burnout.
- Se evidencia que poco más de la mitad de los docentes evaluados demuestran que tienen problemas en el área de la comunicación ya que no mantienen técnicas asertivas, ni un buen manejo de la empatía, o desconocen de técnicas de negociación en situaciones perturbadoras para el trabajador, mientras un poco más de la décima parte no presenta problemas



en su desempeño debido a que saben manejar situaciones de estrés u otras variables que posiblemente puedan influenciar en el desempeño profesional según el (gráfico N°4).

- Después del estudio pertinente los reactivos muestran que los docentes de la Unidad Educativa Luis A. Martínez presentan mayor problema en el área de la comunicación, de tal forma que se propone implementar técnicas de asertividad, manejo de la empatía, y a su vez tratar de implementar técnicas de negociación ante situaciones perturbadoras para el individuo, procurando siempre cumplir los objetivos que se planteen en la propuesta.

### **Recomendaciones**

- De acuerdo al análisis pertinente de los datos estadísticos donde la hipótesis alterna se rechaza y se acepta la hipótesis nula, se recomienda realizar otros estudios que permitan identificar otras causas que afecten el desempeño profesional de un docente, sería recomendable que se evalúen las variables de confusión de una persona que pueden estar afectándole, tales como lo familiar, económico, social, cultural, entre otros que por medio de la entrevista con el psicólogo de la institución podrán ser consideradas factores que influyan en el desempeño profesional.
- Realizar una investigación más profunda en la cual se pueda determinar con certeza qué tipo de estresor interno o externo a la institución influye en el desempeño de un trabajador de tal manera que se pueda dar solución, logrando así que sea factible la investigación y que se pueda brindar al docente un bienestar en su trabajo y en su vida diaria.
- De acuerdo a la investigación realizada en la Unidad Educativa Luis A. Martínez se recomienda identificar cual sería específicamente el problema por el cual los docentes no tienen una buena comunicación con los que les rodean, aplicando instrumentos de evaluación que permitan identificar si es por ausencia del manejo de técnicas asertivas o por falta de negociación ante un problema o circunstancia determinada.
- Se recomienda realizar una propuesta de cambio de conductas en las cuales fortalezcan la comunicación que un docente debe manejar con su entorno, tratando de cumplir los objetivos que se vayan a plantear en la propuesta de

tal manera que se pueda brindar un mejor estilo de comunicación para los docentes y generando que esto sea provechoso para que su desempeño profesional mejore y sea acorde a su nivel profesional y humano.

## **DISCUSIÓN**

De acuerdo a los datos obtenidos en esta investigación y comparando con los resultados de la investigación realizada por Gómez (2012 quien refiere que “cada año mueren dos millones de hombres y mujeres por culpa de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, debido al elevado número de consecuencias, tanto personales, familiares, sociales y laborales que produce el síndrome de burnout”, se pone en tela de duda, ya que los resultados estadísticos obtenidos en la presente investigación nos dan a conocer que la mayor parte de la población de docentes evaluados no tienen bajo desempeño profesional por el estrés laboral, a su vez esto puede estar sujeto a diferentes variables como problemas familiares, económicos, sociales, culturales, y en ocasiones por una mala integración a la empresa o institución entre otros, que hacen, que los trabajadores presenten un mayor o menor nivel de desempeño laboral, considerando así que el estrés en el trabajo diario de un docente no siempre afecta a su cumplimiento eficaz de sus actividades.

Por otro lado, según Albán (2011) donde defiende en su investigación que “la mayor parte de los docentes no practican en clase aprendizajes activos, significativos y productivos porque el personal académico institucional carece de capacitaciones fomentadas en el desarrollo de destrezas y competencias, los impide mejorar la calidad de su desempeño” (s.n.p), de acuerdo a los datos obtenidos en esta investigación demuestran muy claramente que el desempeño profesional se muestra posiblemente afectado por otros factores q influyen durante su trabajo, por lo que se discrepa la opinión del presente autor, ya que de acuerdo a los datos obtenidos en esta investigación, demuestran que el desempeño profesional de un docente no siempre se ve influenciado por la falta de capacitación en el desarrollo de destrezas, y competencias, ya que se puede observar que la mayor de los trabajadores demuestran que su desempeño decae por una falta de técnicas de comunicación.

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA**

**TEMA: “DISEÑAR TALLERES PARA POTENCIALIZAR LA COMUNICACIÓN Y MEJORAR EL DESEMPEÑO PROFESIONAL”**

#### **JUSTIFICACIÓN**

La elaboración de talleres enfocados en técnicas de asertividad se considera de mucha importancia ya que los docentes de la Unidad educativa Luis A. Martínez de la ciudad de Ambato muestran que tiene problemas en su desempeño profesional, debido a que tienen dificultades en la comunicación con las personas que están en su entorno, de tal manera que los talleres de asertividad ayudaran potencializar el manejo de nuevas técnicas para comunicarse mejorando la empatía de los docentes y así también provocando que tengan una mejor resolución de problemas en situaciones determinadas.

#### **OBJETIVOS**

##### **GENERAL**

Diseñar talleres para potencializar la comunicación y mejorar el desempeño profesional.

##### **ESPECÍFICOS**

- Estructurar un programa de entrenamiento dirigido a los docentes de la institución basados en técnicas de asertividad.
- Desarrollar estrategias para un buen manejo de la empatía en las relaciones interpersonales de los docentes de la institución.
- Practicar técnicas de resolución de problemas dirigido a los docentes de la unidad educativa Luis A. Martínez

## **ESTRUCTURA TÉCNICA DE LA PROPUESTA**

Una vez que ya se tiene identificado el problema, y cumpliendo con el objetivo de potencializar la comunicación de los docentes de la unidad educativa Luis A. Martínez de la ciudad de Ambato se procede a la realización de un plan de actividades que se lleva a cabo desde el enfoque cognitivo-conductual, el cual se desarrolla de la siguiente manera:

**Estructura técnica de la propuesta. Fase inicial.**

<b>Fase</b>	<b>Actividades</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>
Logística	Alistar los materiales pertinentes para el desarrollo de la propuesta.	Gestionar con el Rector de la U.E.L.A.M los recursos como los espacios, espacio y tiempo para que los docentes asistan a los talleres	Humanos	1 día	Psicólogo
Socialización General	Dar a conocer los datos obtenidos a las autoridades y a los docentes de la institución donde se va aplicar la propuesta	Realización de horarios en conjunto con las autoridades para que los docentes puedan asistir sin ningún inconveniente.	Humanos Materiales	1 día	Psicólogo

Socialización con los docentes	Se da a conocer los resultados obtenidos a los docentes de la institución de tal manera que se explica que temas se van a tratar y el motivo de porque se desarrollan esos temas	Crear un interés en los docentes sobre el tema, así también desarrollar un compromiso y colaboración de acuerdo a lo que demande realizar este trabajo durante su desarrollo.	Humanos Materiales	1 día	Psicólogo
--------------------------------	--	---	-----------------------	-------	-----------

**Cuadro 1:** Estructura técnica de la propuesta. Esquema inicial

**Fuente:** El investigador

**Elaborado por:** El investigador

### Estructura técnica de la propuesta. Talleres Grupales

<b>Fase</b>	<b>Aspecto a trabajar</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Técnicas</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>
Taller 1 “Técnicas asertivas”	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprensión</li> <li>- Expresión verbal</li> <li>- Peticiones</li> </ul>	Practicar técnicas de asertividad dirigidas a docentes de la institución	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnica banco de niebla</li> <li>- Técnica de la pregunta asertiva</li> <li>- Técnica para el cambio</li> </ul>	3 horas	Psicólogo
Taller 2 “Estrategias para un buen manejo de la empatía”	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escucha</li> <li>- Discusión</li> <li>- Tolerancia</li> </ul>	Practicar estrategias para un buen manejo de la empatía en los docentes de la institución	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrategia del dialogo lento</li> <li>- Estrategia de las preguntas abiertas</li> </ul>	3 horas	Psicólogo

			- Estrategia del respeto hacia el otro		
Taller 3 “Estrategias para la resolución de problemas”	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generalización de problemas</li> <li>• Interpretaciones</li> <li>• Toma de decisiones</li> </ul>	Practicar estrategias de resolución de problemas dirigidos a los docentes de la institución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia de focalización del problema</li> <li>• Estrategia del método de ensayo y error</li> <li>• Estrategia del método de análisis medio-fin</li> </ul>	3 horas	Psicólogo



Finalización/Cierre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del impacto del taller en los docentes</li> <li>• Despedida</li> </ul>	Identificar el nivel de conocimiento alcanzado por los docentes. Agradecimiento a los participantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> </ul>	30 minutos por taller	Psicólogo
---------------------	--	--	--	-----------------------	-----------

**Cuadro 2:** Estructura técnica de la propuesta. Talleres Grupales

**Fuente:** El investigador

**Elaborado por:** El investigador

## ARGUMENTACIÓN TEÓRICA

### **La corriente cognitiva-conductual**

Es importante desarrollar esta propuesta desde un enfoque cognitivo-conductual, así como lo refieren Álvarez, Rosado y Sosa (2016) el éxito de este enfoque es muy pertinente en la práctica profesional ya que se obtiene una modificación notoria en la conducta de la persona, con resultados que son evidentes y tiene una durabilidad de un largo periodo, garantizando una menor probabilidad de recaer, su tratamiento se caracteriza por ser rápido y muy sencillo, es una terapia que cuenta con muchos estudios publicados, en los que se respalda, por medio de esto también demuestra su éxito tanto en adultos, niños y adolescentes. (Ruiz Díaz y Villalobos, 2012), La terapia cognitiva-conductual ha brindado muchas soluciones a problemas tales como emocionales, psicosomáticos relacionados con el mobbing acoso, depresión, ansiedad fobias y todo tema que abarca con violencia (Domínguez, Rodríguez, 2011) de tal forma, se plantea argumentar teorías con principales postulados para lograr un mejor cambio terapéutico en los individuos que han sido objeto de estudio durante el desarrollo de este trabajo.

Los principales exponentes de este modelo son: (Beck, Ellis 1963) refieren que la parte cognitiva influye directamente en la conducta de una persona, de tal manera que ellos desarrollaron intervenciones terapéuticas para lograr que el individuo cambie su forma de pensar para lograr una mejoría en su conducta de acuerdo a las diferentes situaciones que se presenten en el ambiente; Por otra parte, Beck, creó la terapia cognitiva por las experiencias clínicas que él tuvo, centrándose en la identificación y modificación de conductas y de pensamientos relacionados a experiencias previas para la persona.

Este enfoque se encarga de estudiar como la persona percibe la información que se presenta en su entorno para de esta manera identificar o analizar su esquema cognitivo y cuáles son sus pensamientos automáticos, para que de esta forma se pueda comparar las emociones que el individuo va a reflejar en sus conductas, no se debe dejar de lado que el ser humano hasta por supervivencia debe aprender a procesar lo que percibe de sí mismo y de lo que le rodea, para poder dar una respuesta coherente, en el caso de

que todo esto se lo contrario la persona tendrá pensamientos equivocados, reflejando en sus conductas de tal manera que sean buenas o malas.

### **¿Qué es el asertividad?**

Se conoce como asertividad a las habilidades sociales que adquiere una persona para mantener una buena comunicación, logrando que el individuo sea franco y diga sus pensamientos de una forma que respete a los demás y sin ofender al punto de vista de otro individuo, obteniendo buenos resultados en cuanto a una comunicación apropiada; Esto se relaciona a la corriente cognitiva-conductual ya que la asertividad está en el centro del pensamiento de una persona, determinando así que de la interpretación que tenga la persona determinará que la conducta sea pasiva o agresiva; Mantener un entrenamiento asertivo en docentes o personas que siempre están expuestos a mantener comunicación con otras personas ayudando a que resuelvan sus diferencias de una manera exitosa.

A través de un entrenamiento previo la persona desarrollara la habilidad de poder identificar y actuar sobre factores que influyan en él, como la ansiedad, temor, sentimientos de culpabilidad, ideas irracionales, las cuales crean problemas en la percepción de un individuo permitiendo que se olvide su expresión asertiva.

La implementación de una comunicación asertiva en las personas ayuda a facilitar la expresión de pensamientos y conductas apropiadas a una circunstancia determina, utilizando métodos para la resolución de problemas como menciona Eister R. (2012), el método apropiado para fomentar asertividad a una persona es por medio del método de dramatización, en el que se representan problemas cotidianos de la persona y se lleva al planteamiento de preguntas sobre la aplicación de técnicas correctas para la solución de estos problemas, una de las cosas que también recomienda este autor es mantener un tono de voz apropiado, contacto visual adecuado y buena postura entre otros antes de aplicarlo a la realidad de un problema.

### **Técnicas para mejorar la Asertividad**

Según (Gómez 2014) refiere que las técnicas asertivas en la comunicación de una persona están compuestas con pasos para seguir por medio de una aplicación de dinámicas que se desarrollan a la hora de practicarlas (s.n.p).

El profesor tiene la obligación de poder brindar ejemplos sobre cada técnica para tener un mejor entendimiento del público en general, según (Gómez 2014) propone las siguientes técnicas para el manejo del asertividad, estas son:

1. **Técnica del disco rayado**
2. **Técnica del banco de niebla**
3. **Técnica para el cambio**
4. **Técnica del acuerdo asertivo**
5. **Técnica de la pregunta asertiva**
6. **Técnica de ignorar**
7. **Técnica del aplazamiento asertivo**

En el desarrollo de esta propuesta se lleva a cabo la aplicación de tres técnicas específicas las cuales se desarrollan a continuación

#### **1.- Técnica del banco de niebla**

Esta técnica tiene como objetivo darle la razón a la persona que está reclamando, pero no inmediatamente, de tal manera que la discusión siga el problema, pero no se vuelve más grave, en esta técnica se debe cuidar mucho el tono de vos de tal manera que la persona que está enojada no sienta que es un desafío, de tal manera que su parte cognitiva pueda interpretar de mejor manera logrando tener una buena conducta y no agresiones.

#### **2.- Técnica de la pregunta Asertiva**

Esta técnica se basa en la crítica que la persona afectada esta brindado al docente de tal manera que en ese momento se puede formular la pregunta asertiva logrando que la persona deje el papel de enemigo y se convierta en aliado, siendo así se realiza la formulación de la pregunta en la cual su enfoque llega a ser direccionado en cómo se puede solucionar el problema.

#### **3.- Técnica para el cambio**

El objetivo principal de esta técnica es evitar que se produzca agresiones entre los participantes dentro de la discusión, además es una ayuda para centrar la conversación cuando existe una generalización de temas, también esta técnica ayuda a visualizar de forma global una solución para un problema.

## **¿Qué es la empatía?**

Se le conoce como empatía a la capacidad que tiene una persona para comunicarse con otra de tal manera que se forma un vínculo de confianza y un ambiente ameno para escuchar y hablar sobre temas privados o comunes según sea el caso, la empatía es utilizada por los psicólogos en el momento de hacer intervención ya que de la empatía depende que el paciente pueda hablar temas que le aquejan, de tal manera que el profesional de la materia tenga una idea precisa y pueda sacar un diagnóstico idóneo, la empatía que una persona puede llegar a tener a futuro nace desde la formación del hogar y más aún desde la enseñanza de los padres, así los hijos podrán desenvolverse bien o tendrá problemas para mantener una buena comunicación con otras personas, Según (Morris 2013) explica que la empatía está influenciada directamente por la parte social y las relaciones interpersonales que tiene un individuo, este estudio se realizó en personas de una empresa de Chicago, en el que se demuestra lo antes nombrado, de esta manera se ha criticado lo que dice Freud quien califica como un proceso inconsciente de la persona que se refleja en el lenguaje no verbal, este proceso empático es un proceso cognitivo de la persona porque depende mucho de cómo interpreta la información asociando de esta manera conductual reflejando en las conductas que la persona tenga durante una situación específica.

## **Estrategias para mantener un buen manejo de la empatía**

La empatía cuenta con algunas estrategias, las cuales después de desarrollarlas la persona puede mantener una buena comunicación entre un grupo de personas o individualmente según (Morris 2013) propone las siguientes estrategias.

- 1. Estrategia del dialogo lento**
- 2. Prestar atención y mostrar interés.**
- 3. Estrategia de las preguntas abiertas**
- 4. Estrategia del respeto hacia el otro**
- 5. Tener en cuenta cuando dar una opinión**
- 6. Saber aceptar una crítica o diferencia de otra persona.**

Las estrategias con las que se desarrolla este trabajo son tres principalmente de acuerdo a las necesidades de los docentes de esta unidad educativa.

### **Estrategia del dialogo lento**

Esta estrategia se aplica con personas que son muy impulsivas, de tal manera que el dialogo a más de ser entendible le ayudará a que sea influenciable y que la persona que esta alterada relaje su forma de expresarse logrando una comunicación exitosa para establecer posibles soluciones o simplemente tener una conversación amena.

### **Estrategia de las preguntas abiertas**

En un dialogo siempre se deben realizar preguntas referentes al tema que no esté claro, en ocasiones las preguntas mal hechas pueden ser mal interpretadas por el interlocutor, de tal manera que al contrario de establecer confianza puede alejarse, perdiéndose la empatía y dañando la comunicación entre dos personas

### **Estrategia del respeto hacia el otro**

Esta estrategia se refiere a que cuando una persona está hablando la otra persona debe escuchar y si el dialogo es errado se debe corregir aplicando comunicación asertiva y en el momento indicado sin que la persona que cometió el error quede a expensas de ser criticada por otra o a su vez agredida, de esta manera se mantendrá la confianza y no dudara en preguntar algún tema en especial en cualquier momento.

### **¿A qué se refiere la resolución de problemas?**

Según (Arcos 2013) define a la resolución de problemas como el proceso por el cual las personas toman diferentes alternativas de cambio para dar una solución (p. n 4).

En el mundo laboral esto se aplica para mantener un correcto desempeño en la realización de tareas, procesos y actividades dentro de la organización, también se debe entrenar al personal para solucionar problemas durante su trabajo.

### **Estrategias para la resolución de problemas**

- Definición del problema
- Algoritmos y heurísticos
- Método del ensayo y error
- Método del análisis medio-fin
- Soluciones para los problemas

### **Definición del problema**

Se refiere a que se debe enfocar que problema es el que debemos solucionar ya que existe ocasiones que las personas generalizan todo y al contrario de dar una solución a x problema mejor terminan empeorándolo, es por eso que se aplica esta estrategia en la cual se estudia al problema de tal forma que se dé una solución y se resuelva el conflicto.

### **Método del ensayo y error**

Es lo que conocemos como lluvia de ideas, mismas que ayudan a saber cuál va a ser la mejor idea para resolver el conflicto es más o menos como tener algunas llaves y probar para saber cuál de ellas nos abrirá la puerta que ayudará a solucionar el problema que se está presentando, des esta manera la posibilidad de que el problema sea mayor disminuirá dejando así la facilidad de encontrar la respuesta exacta al conflicto.

### **Método del análisis medio-fin**

En esta estrategia lo que busca es plantear una solución antes de solucionar un problema para tener una idea de cómo será en el futuro si se lo aplica, que quiere decir que es más o menos como las probabilidades donde una persona dice que pasaría si hago esto o el otro de tal manera que así como las estrategias anteriores la decisión que se tome será la indicada y se extinguirá el conflicto.

Los usos de las estrategias de todo tipo de tema desarrollado durante esta propuesta serán de utilizada para los docentes o el personal al que sea dirigido ya que podrán mejorar la comunicación con su alrededor y por ende se reflejara en su desempeño como profesional dando un mejor rendimiento.

**Objetivo:** Entrenar a los docentes de la institución en técnicas de asertividad

<b>Taller 1</b>					
<b>Tema:</b> TECNICAS ASERTIVAS					
<b>Objetivo:</b> Practicar técnicas de asertividad dirigidas a docentes de la institución					
<b>Fase</b>	<b>Aspecto a trabajar</b>	<b>Técnica</b>	<b>Metas de resultados esperados</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>
Fase I – Rapport	Integración grupal	Dinámica de Grupo “La abeja en la Mano”	Unir al grupo de trabajo	15 minutos	Psicólogo
Fase II – Introducción	Presentar tema del presente taller y dar a conocer objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plenaria</li> <li>- Exposición</li> </ul>	Socializar la planificación de este taller	20 minutos	Psicólogo
Fase III – Procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprensión</li> <li>- Expresión verbal</li> <li>- Peticiones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnica banco de niebla</li> <li>- Técnica de la pregunta asertiva</li> <li>- Técnica para el cambio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar la comprensión</li> <li>- Mejorar la expresión</li> <li>- Mejorar la forma de pedir las cosas</li> </ul>	3 horas	Psicólogo



Fase VI – Cierre	Retroalimentación sobre el taller y evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Feedback</li> <li>- encuesta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entendimiento del tema</li> <li>- Alto índice de aceptación del taller</li> </ul>	35 minutos	Psicólogo
------------------	--	--	--	------------	-----------

**Cuadro 3:** Planificación del taller de asertividad

**Fuente:** El investigador

**Elaborado por:** El investigador

## Actividad No.1

### **Tema:**

TÉCNICAS ASERTIVAS

### **Objetivo:**

- Practicar técnicas de asertividad dirigidas a docentes de la institución

### **Desarrollo:**

#### **Fase I – Rapport**

El taller de técnicas asertivas comienza bajo la dirección de un moderador, mismo que da la bienvenida y explica el tema del taller, los puntos a tratarse y da a conocer la planificación que se va a llevar a cabo. Para reducir los índices de temor o vergüenza que posiblemente sienten los asistentes, el moderador comienza con la aplicación de una dinámica llamada “la abeja en la mano”, que consiste en formar un círculo y se les dice a todos los participantes que se imaginen que tienen una abeja en la mano, y que tienen que hacer que esa abeja le pique al amigo de alado en cualquier lugar del cuerpo, una vez realizado eso se pide a los participantes que en el lugar que le pica la abeja le dé un beso, de esta manera los índices de tensión disminuirán al provocar la risa.

#### **Fase II – Introducción**

Después de haber realizado la dinámica se comienza con la introducción del tema del taller, explicando los objetivos del taller y la definición del tema a tratarse, así también el contenido de lo que se refiere a las técnicas asertivas, para esto se forman dos grupos, el (A) y el (B), mismos que trabajaran a la par y se podrá sacar conclusiones mientras se avanza con el desarrollo del taller.

#### **Fase III – Procedimiento**

El moderador después de dar la explicación correspondiente, al asertividad y a las técnicas existentes en este tema, motiva a los docentes que planteen un problema a enfrentar en su vida laboral. A continuación, el moderador pedirá a los docentes que den su respuesta de cómo reacciona ante esta circunstancia.

Una vez que ya se sabe las respuestas de los participantes de acuerdo a este tema, a cada grupo de trabajo se le entrega un papelote y unos marcadores de tiza líquida. El moderador le asigna una técnica a cada grupo, y plantea otro ejemplo para que se

desarrolle este trabajo, entonces los integrantes de cada grupo dan solución al problema representando en palabras o en dibujos, esta actividad es abierta a la imaginación del docente, y la guía de aplicación de la técnica que les dará el moderador será de esta manera:

### **Técnica del banco de niebla:**

#### **Ejemplo 1:**

- Usted profesor nunca escucha a mi hijo
- Puede que usted tenga razón sr. Padre de familia
- Es obvio que tengo razón
- Es posible
- Claro que es posible
- No lo discuto

Aplicando este tipo de frases la persona que esta exaltada podrá darse cuenta de que, si tiene razón, pero existe algo de por medio en lo cual puede ser el caso que pida una explicación o se quede en silencio esperando que el docente converse sobre el tema, y así se logrará mantener una buena comunicación y dialogo al momento de resolver un conflicto.

### **Técnica de la pregunta asertiva**

#### **Ejemplo:2**

- Profesor usted nunca le escucha a mi hijo
- ¿Qué cree usted que podría hacer para que su hijo sienta que tiene mi atención?
- Tal vez usted podría hablar con él y yo también conversar en la casa.

Como se observa en el ejemplo, la persona que está demandando entra en un acuerdo con el docente y deja de lado la acusación, convirtiéndose en un colaborador para la solución de este conflicto.

### **Técnica para el cambio**

#### **Ejemplo: 3**

- Sr. Profesor usted nunca le escucha a mi hijo cuando le pregunta algo, y así es usted con todos los estudiantes.

- Sr. Padre de familia si no les escucho es porque en ese momento estoy muy ocupado con las autoridades de la institución
- Pero señor como puede decir que las autoridades son más importantes que nuestros amigos.

Culminado con el trabajo se pegan los papelotes de los dos grupos en el pizarrón para proceder a la comparación de técnicas y se da la suficiente explicación para que los docentes se den cuenta del cambio que se tiene en relación a las respuestas que dieron al principio del taller con el primer ejemplo, generando así una nueva visión a los docentes de cómo mantener una comunicación acorde a la circunstancia, manteniendo la consigna de reducir mayores conflictos, en esta etapa del taller el moderador abre el cuórum para preguntas que deseen hacer los docente, en el caso de no existir preguntas el moderador da por terminado el taller y explica que a continuación se evaluara a los asistentes por medio de una encuesta para observar el impacto que causó el taller y el entendimiento de los participantes sobre el tema.

#### **Fase IV – Cierre**

El moderador recurre a realizar preguntas para aclarar cualquier duda que tengan los asistentes, en el cual abre el cuórum sobre el tema expuesto, después de haber realizado esta actividad, el expositor entrega las encuestas a los asistentes explicando el objetivo de la encuesta y cada una de las preguntas de tal manera que quede entendido y que no tengan ningún inconveniente al momento de resolverla, las preguntas son sumamente básicas y de respuestas cortas como SI o NO, su estructura es simple, la cual se representa a continuación.

**Universidad Tecnológica Indoamérica**  
**Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud**  
**Carrera de Psicología**

La presente evaluación es dirigida a los docentes asistentes a los talleres de asertividad realizados en la Unidad Educativa Luis A. Martínez, el objetivo de esta encuesta es conocer el impacto que produce este taller en los asistentes y el conocimiento adquirido durante el desarrollo de este trabajo.

<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿Cree usted que es importante aprender nuevas técnicas de asertividad para mantener una buena comunicación?		
¿Cree usted que el asertividad es importante para un docente?		
¿Está usted de acuerdo en que se realicen más talleres sobre este tipo de temas referentes a comunicación?		
¿Cree usted que mantener una buena comunicación es fundamental para resolver problemas?		
¿Usted estaría en capacidades de brindar una charla a sus		

estudiantes sobre el tema expuesto este día?		
--	--	--

**Tabla 16:** Encuesta del taller de asertividad

**Fuente:** El investigador

**Elaborado por:** El investigador

Una vez que se termina la aplicación de la encuesta y en el caso de no existir ninguna otra pregunta el moderador agradece a los participantes y pide mantener un compromiso con la asistencia de los docentes para la realización de los talleres a futuro en los cuales se desarrollaran otras técnicas o estrategias para ser empáticos y poder resolver problemas de una manera eficaz.

**Taller 2**

**Tema:** ESTRATEGIAS PARA UN BUEN MANEJO DE LA EMPATÍA

**Objetivo:** Practicar estrategias para un buen manejo de la empatía en los docentes de la institución

<b>Fase</b>	<b>Aspecto a trabajar</b>	<b>Técnica</b>	<b>Metas de resultados esperados</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>
Fase I – Rapport	Integración grupal	Dinámica de Grupo “Mi Barquito de Papel”	Unir al grupo de trabajo	15minutos	Psicólogo
Fase II – Introducción	Presentar tema del presente taller y dar a conocer objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plenaria</li> <li>- Exposición</li> </ul>	Socializar la planificación de este taller	20minutos	Psicólogo
Fase III – Procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escucha</li> <li>- Discutir</li> <li>- Tolerantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrategia del dialogo lento</li> <li>- Estrategia de las preguntas abiertas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar la escucha</li> <li>- Mejorar la discusión</li> <li>- Mejorar la tolerancia</li> </ul>	3 horas	Psicólogo

		- Estrategia del respeto hacia el otro			
Fase VI – Cierre	Retroalimentación sobre el taller y evaluación	- Feedback - encuesta	- Entendimiento del tema - Alto índice de aceptación del taller	35 minutos	Psicólogo

**Objetivo:** Desarrollar estrategias para un buen manejo de la empatía en las relaciones interpersonales de docentes de la institución.

**Cuadro 4:** Planificación del taller del buen manejo de la empatía

**Fuente:** El investigador

**Elaborado por:** El investigador



## Actividad No.2

### **Tema:**

ESTRATEGIAS PARA UNA BUEN MAEJO DE LA EMPATÍA

### **Objetivo:**

- Practicar estrategias para un buen manejo de la empatía en los docentes de la
- institución

### **Desarrollo:**

#### **Fase I – Rapport**

El taller de técnicas asertivas comienza bajo la dirección de un moderador, mismo que da la bienvenida y explica el tema del taller, los puntos a tratarse y da a conocer la planificación con la que se va a llevar a cabo, el desarrollo de este trabajo. Para reducir los índices de temor o vergüenza que posiblemente sienten los asistentes, el moderador comienza por medio de la aplicación de una dinámica llamada “mi barquito de papel”, en la cual se forma un círculo y el moderador toma la iniciativa diciendo mi barquito de papel viene cargado de x objeto o nombre lo que deseen jugar con un grado de dificultad para que exista pérdidas y poder realizar penitencias.

#### **Fase II– Introducción**

Después de haber realizado la dinámica se comienza con la introducción al tema del taller, donde se explican objetivos y la definición, así también el contenido de lo que se refiere a las estrategias para un buen manejo de la empatía, de acuerdo a esto se forman cinco grupos a los asistentes, en este caso los grupos (A), (B), (C), (D) y el grupo (E), mismos que trabajarán a la par y se podrán sacar conclusiones mientras se avanza con el desarrollo del taller.

#### **Fase III – Procedimiento**

El moderador después de dar la explicación correspondiente, sobre la empatía y las estrategias existentes, da la señal para comenzar con el trabajo, esto se refiere a que cada grupo deberá hacer dramatizaciones en las que se evidencia el manejo de las estrategias para la empatía y al mismo tiempo que se desarrolla el trabajo el profesional ira dando las respectivas indicaciones o guías para que sea entendible, convirtiéndose

en un trabajo practico, el moderador plantea ejemplos de cada estrategia en forma de guía para el trabajo de los docentes.

### **Estrategia del dialogo lento**

El dialogo debe ser pausado y claro, planteándose en la mente del entrevistador como que leyera un escrito respetando comas y puntos.

#### **Ejemplo:1**

Buenas tardes, como está usted el dia de hoy, en esta ocasión le explicare sobre lo que se va a tratar el tema de hoy.....

De esta forma la persona que escucha tendrá una idea clara de los que se trata la actividad y se podrá tener una buena comunicación.

### **Estrategia de las preguntas abiertas**

Por medio de una pregunta abrir campos de solución para un conflicto o la pregunta se realiza de forma general de tal manera que el individuo no se sienta intimidado o acusado.

#### **Ejemplo: 2**

1. ¿Usted está de acuerdo en que una persona tenga ese tipo de comportamiento?
2. ¿Si usted estuviera en los zapatos de otra persona como se sentiría al recibir agresiones?
3. ¿De qué manera cree usted que sería la forma correcta para solucionar este problema?

Con preguntas abiertas las personas tienen un sinnúmero de respuestas en su cabeza para mantener una comunicación cálida con cualquier otra persona que tenga que relacionarse.

### **Estrategia del respeto hacia el otro**

En esta estrategia se debe mantener un rango de respeto entre los comentarios que se expresen y las actitudes que se tengan durante el dialogo, asi como también se debe respetar las creencias y lo cultural de cada persona.

#### **Ejemplo: 3**

1. ¿Cree usted que está bien que exista parejas homosexuales?

2. No estoy de acuerdo con eso porque dios creo al hombre y a la mujer de tal manera que no comparto ni con las políticas de acción afirmativas
3. Está bien respeto mucho su comentario, pero no lo comparto

De esta forma el dialogo se tornará como una lluvia de ideas y se evitará enfados o discusiones entre los actores de la conversación y en este caso cada uno tendrá su comentario bajo su creencia y su realidad.

Una vez que los docentes ya tengan claro la forma de mantener empatía con otra persona se procede a pedir ejemplos cotidianos en los que han tenido problemas con padres de familia, autoridades o con sus colegas de tal manera que se refuerza el taller logrando que todo quede claro, de esta manera se puede dar culminado el taller y se procede de igual manera a la aplicación de una encuesta para observar el aprendizaje de los docentes.

#### **Fase IV – Cierre**

El moderador recurre a realizar preguntas para aclarar cualquier duda que tengan los asistentes, abre el cuórum sobre el tema expuesto, despues de haber realizado esta actividad, el expositor entrega las encuestas a los asistentes explicando su objetivo y cada una de las preguntas de tal manera que quede entendido y que no tengan ningún inconveniente al momento de resolverla, las preguntas tienen respuestas cortas como SI o NO, su estructura es simple, la cual se representa a continuación.

**Universidad Tecnológica Indoamérica**  
**Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud**  
**Carrera de Psicología**

La presente evaluación es dirigida a los docentes asistentes a los talleres del buen manejo de la empatía realizados en la Unidad Educativa Luis A. Martínez, el objetivo de esta encuesta es conocer el impacto que produce este taller en los asistentes y el conocimiento adquirido durante el desarrollo de este trabajo.

<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿Cree usted que es importante aprender estrategias para mantener una buena empatía?		
¿Cree usted que la empatía es importante para un docente?		
¿Está usted de acuerdo en que se realicen más talleres sobre este tipo de temas referentes al manejo de la comunicación?		
¿Cree usted que mantener un buen manejo de la empatía desarrollara buenas relaciones interpersonales?		
¿Usted estaría en capacidades de brindar una charla a sus		

estudiantes sobre el tema expuesto este día?		
--	--	--

**Tabla 17:** Encuesta del taller de empatía

**Fuente:** El investigador

**Elaborado por:** El investigador

Una vez que se termina la aplicación de la encuesta y los docentes ya han entregado todo al expositor y en el caso de no existir ninguna otra pregunta el moderador agradece a los participantes y pide mantener un compromiso con la asistencia a los docentes para la realización de los talleres a futuro en los cuales se desarrollaran otras técnicas o estrategias para resolver problemas de una manera eficaz aplicando todo lo aprendido durante estos talleres.

**Objetivo:** Practicar estrategias de resolución de problemas dirigido a los docentes de la unidad educativa Luis A. Martínez

<b>Taller 3</b>					
<b>Tema:</b> ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS					
<b>Objetivo:</b> Practicar estrategias de resolución de problemas dirigidos a los docentes de la institución.					
<b>Fase</b>	<b>Aspecto a trabajar</b>	<b>Técnica</b>	<b>Metas de resultados esperados</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>
Fase I – Rapport	Integración grupal	Dinámica de Grupo “Teléfono Descompuesto”	Unir al grupo de trabajo	15minutos	Psicólogo
Fase II – Introducción	Presentar tema del presente taller y dar a conocer objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plenaria</li> <li>• Exposición</li> </ul>	Socializar la planificación de este taller	20minutos	Psicólogo

Fase III – Procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generalización de problemas</li> <li>• Interpretaciones</li> <li>• Toma de decisiones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia de focalización del problema</li> <li>• Estrategia del método de ensayo y error</li> <li>• Estrategia del método de análisis medio-fin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disminuir las generalidades</li> <li>• Interpretar mejor las cosas</li> <li>• Mejor toma de decisiones</li> </ul>	3 horas	Psicólogo
Fase VI – Cierre	Retroalimentación sobre el taller y evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Feedback</li> <li>- encuesta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entendimiento del tema</li> <li>- Alto índice de aceptación del taller</li> </ul>	35 minutos	Psicólogo

**Cuadro 5:** Planificación de taller 3

**Fuente:** El investigador

**Elaborado por:** El investigador

### Actividad No.3

#### **Tema:**

ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

#### **Objetivo:**

- Practicar estrategias de resolución de problemas dirigidos a los docentes de la institución

#### **Desarrollo:**

##### **Fase I– Rapport**

El taller resolución de problemas comienza bajo la dirección de un moderador, mismo que da la bienvenida y explica el tema del taller, los puntos a tratarse y da a conocer la planificación a llevarse a cabo. Para reducir los índices de temor o vergüenza que posiblemente sienten los asistentes, el moderador comienza por medio de la aplicación de una dinámica llamada el teléfono descompuesto, se forma un círculo y el moderador propone un tema para que se digan en silencio a los demás de tal manera que el último participante debe decir lo mismo del primero caso contrario pierden y se les puede plantear que hagan una dinámica o una penitencia.

##### **Fase II – Introducción**

Después de haber realizado la dinámica se comienza con la introducción del tema del taller, explicando los objetivos del taller y la definición de la temática, así también el contenido de lo que se refiere a las estrategias para la resolución de problemas, para esto se forman dos grupos a los asistentes, en este caso el grupo (A) y el grupo (B), mismos que trabajaran a la par y se podrá sacar conclusiones mientras se avanza con el desarrollo del taller.

##### **Fase III – Procedimiento**

El moderador después de dar la explicación correspondiente, a lo que es la resolución de problemas, sugiere que los participantes planteen un ejemplo de un problema de su vida laboral, y a la vez pide a cada docente de su respuesta de como reaccionaria ante esta circunstancia específica.

##### **Ejemplo: 1**

##### **Identificación del problema**

1. Cuando un niño sufre de bullying
2. Profesor a mi hijo todo le molesta ya no quiere asistir a la escuela



3. Sra. Usted sabe que es lo que le molesta en especial
4. Me dicen que los amigos le molestan mucho con sobrenombres

### **Ejemplo: 2**

#### **Método del ensayo y error**

1. Profesor yo no sé qué hacer me voy a quejar a las autoridades
2. Sra. Que le parece si al niño no le envía un día a la escuela
3. No estoy de acuerdo profesor
4. Que le parece si hablamos con los niños que molestan a su hijo
5. Si profesor creo que eso es lo mejor

### **Ejemplo: 3**

#### **Método de análisis medio-fin**

1. Sra. Ya hemos hablado con los niños que le molestan a su hijo y nos hemos dado cuenta que esa educación viene desde la casa de ellos
2. Profesor usted debe hacer algo ya no quiero que molesten a mi hijo
3. Si señora el departamento del DECE se va a encargar de ellos y yo de su hijo de tal forma que a futuro podremos obtener que el niño sienta entusiasmo por estar aquí en la escuela
4. Si profesor esto de acuerdo yo quiero eso para mi hijo.

Una vez que ya se sabe las respuestas de los participantes de acuerdo a este tema, a cada grupo se le asigna un problema el cual deberán decir que tipo de estrategia se puede aplicar para resolver de manera efectiva, obviando la generación de problemas más grandes.

Culminado se prosigue a la realización de preguntas a los docentes quienes manifestarán sus interrogantes y que es lo que quisieran saber a más de las estrategias en el caso de haber preguntas se explica de una forma sencilla, de tal manera que los asistentes puedan comprender y así al final del taller poder realizar la evaluación correspondiente para analizar el avance y el aprendizaje que los docentes han logrado durante todo este tiempo, a más de eso se les plantea ejercicios en los cuales deben aplicar técnicas asertivas para mantener una comunicación eficaz manteniendo la empatía y aplicando estrategias para la resolución de problemas, una vez terminado todo el desarrollo del tema el moderador explica el mismo mecanismo para la evaluación.

#### **Fase IV – Cierre**

El moderador recurre a entregar las encuestas a los asistentes explicando su objetivo y cada una de las preguntas de tal manera que quede entendido para los docentes y que no tengan ningún inconveniente al momento de resolverla, las preguntas requieren respuestas cortas como SI o NO, su estructura es simple.

**Universidad Tecnológica Indoamérica**  
**Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud**  
**Carrera de Psicología**

La presente evaluación es dirigida a los docentes asistentes a los talleres del buen manejo de la empatía realizados en la Unidad Educativa Luis A. Martínez, el objetivo de esta encuesta es conocer el impacto que produce este taller en los asistentes y el conocimiento adquirido durante el desarrollo de este trabajo.

<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿Cree usted que es importante el estilo de comunicación que un docente debe manejar?		
¿Usted está de acuerdo en que el asertividad, la empatía, son importantes para resolver un problema?		
¿Cree usted que, si se le presenta un problema en su día a día, promedio de la aplicación de estas nuevas técnicas y estrategias podrá obtener grandes beneficios al momento de resolverlo?		
¿Está usted de acuerdo en que se realicen investigaciones de este tipo para poder reforzar las áreas en las que mayor problema tenga un docente?		
¿Usted está de acuerdo en que no hace falta tener un problema para asistir o tener una guía psicológica en todo ámbito no		

solo en lo laboral sino también personal?		
---	--	--

**Tabla 18:** Encuesta del taller de resolución de problemas

**Fuente:** El investigador

**Elaborado por:** El investigador

Una vez que se termina la aplicación de la encuesta y los docentes ya han entregado todo al expositor recurre a realizar preguntas para aclarar cualquier duda que tengan los asistentes, en el caso de no existir ninguna duda, el moderador agradece a los participantes por toda la colaboración evidenciada durante este trabajo deseándoles muchos éxitos y se les entrega un certificado como constancia de su asistencia.

## BIBLIOGRAFÍA

- Zenteno-Hidalgo, Á. C., & Silva, C. A. D. (2016). Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: Análisis de un caso. *Innovar: Revista de ciencias administrativas y sociales*, 119-136.
- Tejedor, F. J. (2016). Evaluación del desempeño docente. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 5(1e).
- Sanín Posada, J. A., & Salanova Soria, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 13(1).
- Sanín Posada, J. A., & Salanova Soria, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 13(1).
- Álvarez Valencia, F. A. (2017). El clima institucional como factor determinante en el rendimiento académico de los alumnos de la institución educativa técnico industrial Simona Duque del municipio de Marinilla. Recuperado de:  
<http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>
- Romero, Y. M. Q., Monzant, F. M. M., & Hernández, Y. D. C. T. (2014). Comunicación efectiva y desempeño laboral en Educación Básica. *Revista Negotium*, (27), 22-33. Recuperado de:  
<http://ojs.revistanegotium.org.ve/index.php/negotium/article/view/237/224>
- Rodríguez, O. A. C. E. (2015). La inteligencia emocional y el desempeño por competencias de docentes en la IE Mentas Brillantes–Trujillo, 2014. *UCV-HACER: Revista de Investigación y Cultura*, 4(2), 18-24. Recuperado de:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5487171>

- Salanova, M., Llorens, S., & Martínez, I. M. (2016). Aportaciones desde la Psicología Organizacional Positiva para desarrollar organizaciones saludables y resilientes. *Papeles del Psicólogo*, 37(3).

<http://www.redalyc.org/html/778/77847916004/>

- Vázquez Cruz, M. D. Á., Cordero Arroyo, G., & Leyva Barajas, Y. E. (2014). Análisis comparativo de criterios de desempeño profesional para la enseñanza en cuatro países de América. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 14(3). Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/html/447/44732048018/>

- Tamayo, V. M., Betancur, C. B., & Castañeda, L. A. V. (2017). Condiciones que favorecen el ejercicio profesional: Exploración de las experiencias de fisioterapeutas egresados de la universidad ces, Medellín. *Revista Movimiento Científico*, 10(2), 30-40. Recuperado de:

<http://iberorevistas.metabiblioteca.org/index.php/Rmcientifico/article/view/1228>

- Herrera, F., de los Ángeles Cano, M., Hernández, L., & Morales, M. A. (2016). Sistema de evaluación del desempeño profesional docente para las licenciaturas del área de las ciencias biológicas y de la salud. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 5(2). Recuperado de:

<https://revistas.uam.es/index.php/riee/article/view/4310>

- Salas Perea, R. S., & Salas Mainegra, A. (2014). Los modos de actuación profesional y su papel en la formación del médico. *Edumecentro*, 6(2), 6-30. Recuperado de:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S207728742014000200002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S207728742014000200002)

- Vaillant, D. (2016). Algunos marcos referenciales en la evaluación del desempeño docente. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 1(2). Recuperado de:  
<https://revistas.uam.es/index.php/riee/article/view/4663>
- Hernández, O. M., Armas, C. A. G., & Triguero, J. P. (2015). La capacitación para el desempeño profesional de especialistas en Gestión de los Recursos Humanos de la Dirección de Trabajo en Pinar del Río. *Mendive*, 13(4), 458-463. Recuperado de:  
<http://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/787>
- Pérez, A. M. S. (2016). Desarrollo organizacional. Una mirada desde el ámbito académico. *Educación Médica*, 17(1), 3-8. Recuperado de:  
[https://ac.els-cdn.com/S1575181315000212/1-s2.0-S1575181315000212-main.pdf?\\_tid=acac1a27-e075-4c9d-a0db-f40074ef36ac&acdnat=1521687274\\_09c5817c3a26da32142279a5aa8d1dcf](https://ac.els-cdn.com/S1575181315000212/1-s2.0-S1575181315000212-main.pdf?_tid=acac1a27-e075-4c9d-a0db-f40074ef36ac&acdnat=1521687274_09c5817c3a26da32142279a5aa8d1dcf)

ANEXOS

**ENCUESTA AL PERSONAL**

# MBI

**DE SERVICIOS HUMANOS**

(Marque una "X" en el recuadro o anote el dato pedido sobre la línea)

**DATOS PERSONALES**

Nombre: \_\_\_\_\_  
 Apellidos: \_\_\_\_\_

Sexo:  Varón  Mujer    Edad:  años

Estado civil:  Soltero  Casado  
 Divorciado  Viudo  
 Otro \_\_\_\_\_

Si está casado, ¿cuántos años lleva casado con su actual pareja?  años

No tengo hijos.     Si tengo hijos.  hijos

Si tiene hijos, ¿cuántos viven con usted?  hijos

Nivel de estudios alcanzado:  
 Estudios primarios     Bachillerato superior  
 Algunos cursos universitarios     Licenciado  
 Otros \_\_\_\_\_

Profesión actual: \_\_\_\_\_

Situación laboral:  Trabajador fijo     Contratado  
 Otra \_\_\_\_\_

Horario: Turno \_\_\_\_\_

Tiempo en su trabajo actual:  años  meses.

Tiempo en esta profesión:  años  meses.

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

CS = \_\_\_\_\_  
 DP = \_\_\_\_\_  
 RP = \_\_\_\_\_

**CONTIESTE A LAS FRASES INDICANDO LA FRECUENCIA CON QUE VD. HA EXPERIMENTADO ESE SENTIMIENTO.**

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

Imagen 1: Reactivo MBI

Fuente: El investigador

Elaborado por: El investigador





## UNIDAD EDUCATIVA "LUIS A. MARTINEZ"

Resolución N° 48 DP-DOEB-A1-2013

Tel: 032821774

luelameda@yahoo.es

Calle Quito 05 - 08 y Avda. Cavallos

Ambato, Ecuador

Cargo que desempeña: \_\_\_\_\_ Asignatura: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_ EDAD: \_\_\_\_\_

Fecha de aplicación: \_\_\_\_\_

N°	CRITERIOS DE EVALUACION	VALORACION		
		SIEMPRE	AVECES	NUNCA
1	PRESENTA PLAN DE CLASE			
2	INICIA SU CLASE PUNTUALMENTE			
3	DA A CONOCER LOS OBJETIVOS DE LA CLASE			
4	REALIZA UNA EVALUACION DIAGNOSTICA PARA CONOCER LO QUE LOS ESTUDIANTES SABEN DEL TEMA A TRATAR			
5	TOMA LAS EXPERIENCIAS PREVIAS DE LOS ESTUDIANTES COMO PUNTO DE PARTIDA PARA LA CLASE			
6	PRESENTA EL TEMA UTILIZANDO EJEMPLOS REALES O ANECDOTICOS, EXPERIENCIAS O DEMOSTRACIONES.			
7	RELACIONA EL TEMA TRATADO CON LA REALIDAD EN LA QUE VIVEN LOS ESTUDIANTES (LOCALIDAD, PUEBLO, CIUDAD O PAIS)			
8	ASIGNA ACTIVIDADES CLARA QUE LOS ESTUDIANTES LOGRAN EJECUTAR EXITOSAMENTE			
9	ASIGNA ACTIVIDADES ALTERNATIVAS A LOS ESTUDIANTES PARA QUE AVANCIEN MAS RAPIDO			
10	REFUERZA LA EXPLICACION A LOS ESTUDIANTES QUE MUESTRAN DIFICULTAD PARA COMPRENDER UN CONCEPTO O UNA ACTIVIDAD			
11	REALIZA PREGUNTAS PARA COMPROBAR SI LOS ESTUDIANTES COMPRENDIERON LO EXPLICADO EN LA CLASE			
12	EVIDENCIA SEGURIDAD EN LA PRESENTACION DEL TEMA			
13	AL FINALIZAR LA CLASE RESUME LOS PUNTOS MAS IMPORTANTES			
14	UTILIZA RECURSOS TECNOLOGICOS PARA REFORZAR LA CLASE A LOS ESTUDIANTES			
15	ADAPTA ESPACIOS Y RECURSOS EN FUNCION DE LAS ACTIVIDADES PROPUESTAS			
16	UTILIZA RECURSOS DIDACTICOS CREATIVAMENTE PARA CAPTAR LA ATENCION E INTERES DURANTE LA CLASE			
17	ENVIA TAREAS			
18	ES AFECTUOSO Y CALIDO CON LOS ESTUDIANTES (TRATA POR SU NOMBRE)			
19	TRATA CON RESPETO Y AMABILIDAD A LOS ESTUDIANTES			
20	VALORA LA PARTICIPACION DE LOS ESTUDIANTES			
21	MANTIENE LA DISCIPLINA EN EL AULA			
22	MOTIVA A LOS ESTUDIANTES A PARTICIPAR ACTIVAMENTE EN LA CLASE			
23	EL DOCENTE SE ADAPTA AL MEDIO EN DONDE DESARROLLA SU CLASE			
24	EL DOCENTE SE ADAPTA AL HORARIO DE CLASES QUE SE LE ASIGNE			

Leda, María Elena Fonseca P.

VICERRECTORA (E) U.E.L.A.M

FRIMA: \_\_\_\_\_

**Imagen 2:** Instrumento de evaluación Interna

**Fuente:** El investigador

**Elaborado por:** El investigador



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO: EL ESTRES LABORAL Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LOS DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA UES A. TATINEZ  
 INSTRUMENTO A VALIDAR: TEST DE MASLACH. (MPSI)

OBJETIVO GENERAL: Determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño profesional de los docentes de la Unidad Educativa UES A. Tatinez.  
 OBJETIVOS ESPECIFICOS:

1. Identificar la presencia de estrés en los docentes de la Unidad Educativa UES A.P.
2. Identificar si los docentes de la UELAM, presentan problemas en el desempeño
3. Elaborar una propuesta para solucionar la problemática evidenciada

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UTILIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COHERENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION CON LOS OBJETIVOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION METODOLOGICA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VIGENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

El análisis de validación recomienda el manejo del presente instrumento

SI  NO

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE: Dra. Norma Escobar  
 PROFESION: Psicóloga Clínica  
 OCUPACION: Docente  
 FIRMA DEL EVALUADOR: [Firma manuscrita]  
 FECHA: Viernes 12 de Enero de 2018

**Imagen 3:** Validación 1

**Fuente:** El investigador

**Elaborado por:** El investigador



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO: EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO

PROFESIONAL DEL DEPARTAMENTO DE LA UNIDAD EDUCATIVA WIS A. MARTINEZ

INSTRUMENTO A VALIDAR: INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN INTERNA DE LA

INSTRUMENTO

OBJETIVO GENERAL: DETERMINAR LA INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO

DE LOS DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA WIS A. MARTINEZ SECTOR DIVERSA

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1 IDENTIFICAR LA PREVALENCIA DE ESTRÉS EN LOS DOCENTES DE LA UNIDAD E. WIS A. M.

2 IDENTIFICAR SI LOS DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA WIS A. MARTINEZ PRESENTAN:

3 SÍNTOMAS DE ALGUNA ENFERMEDAD QUE SE DEBE A LA PROBLEMÁTICA MENCIONADA.

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UTILIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COHERENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION CON LOS OBJETIVOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION METODOLÓGICA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VIGENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

El análisis de validación recomienda el manejo del presente instrumento

SI  NO

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE Dra. Norma Escobar

PROFESIÓN Psicóloga Clínica

OCCUPACION DOCENTE

FIRMA DEL EVALUADOR *Norma Escobar*

FECHA: Vienes 12 de Enero de 2010

Imagen 4: Validación 2

Fuente: El investigador

Elaborado por: El investigador





FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO: EL ESTRES LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL DOCENTE DE LA UNIDAD EDUCATIVA WIS A. PATATEUZ  
 INSTRUMENTO A VALIDAR: INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN INTERNA DE LA INSTITUCIÓN

OBJETIVO GENERAL: DETERMINAR LA PRESENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LOS DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA WIS A. PATATEUZ SECTOR SECTORIAL  
 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. IDENTIFICAR LA PRESENCIA DEL ESTRÉS EN LOS DOCENTES DE LA U.E. WIS A. PATATEUZ
2. IDENTIFICAR SE LOS DOCENTES DE LA U.E. WIS A. PATATEUZ PRESENTAN PROBLEMAS EN EL DESEMPEÑO P.
3. ELABORAR UNA PROPUESTA PARA SOLUCIONAR LA PROBLEMÁTICA EVIDENCIADA

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UTILIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COHERENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION CON LOS OBJETIVOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION METODOLÓGICA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VIGENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

El análisis de validación recomienda el manejo del presente instrumento

SI  NO

DATOS DEL EVALUADOR

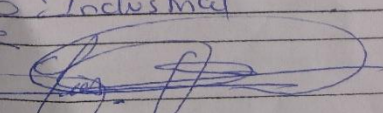
NOMBRE: Psi. Fernando Tamuchain  
 PROFESION: Psicólogo Industrial  
 OCUPACION: Docente  
 FIRMA DEL EVALUADOR:   
 FECHA: Viernes 12 de Enero de 2018

Imagen 5: Validación 3

Fuente: El investigador

Elaborado por: El investigador



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO: EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL DOCENTE DE LA UNIDAD EDUCATIVA WIS A. MARTINEZ  
 INSTRUMENTO A VALIDAR: TEST DE MASLACH. (MBT)

OBJETIVO GENERAL: DETERMINAR LA INFLUENCIA DE ESTRÉS EN LOS DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA WIS A. MARTINEZ SECTOR DE JIJONA.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:  
 1. IDENTIFICAR LA PRESENCIA DE ESTRÉS EN LOS DOCENTES DE LA UELAM.  
 2. IDENTIFICAR SI LOS DOCENTES DE LA UELAM. PRESENTAN PROBLEMAS EN EL DESEMPEÑO P.  
 3. ELABORAR UNA PROPUESTA PARA SOLUCIONAR LA PROBLEMÁTICA MENCIONADA.

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UTILIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COHERENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION CON LOS OBJETIVOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION METODOLÓGICA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VIGENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

El análisis de validación recomienda el manejo del presente instrumento  SI  NO

DATOS DEL EVALUADOR

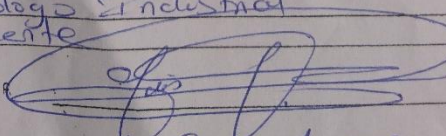
NOMBRE: Psic. Fernando Tanuchain  
 PROFESION: Psicólogo Industrial  
 OCUPACION: Docente  
 FIRMA DEL EVALUADOR:   
 FECHA: Viernes 12 de Enero de 2018

Imagen 6: Validación 4

Fuente: El investigador

Elaborado por: El investigador



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO: EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LOS DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA LUISA MARIANO  
 INSTRUMENTO A VALIDAR: ENCUESTA INTERNA DE LA INSTITUCIÓN

OBJETIVO GENERAL: DETERMINAR LA INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LOS DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA LUISA MARIANO  
 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. IDENTIFICAR LA PREVALENCIA DE ESTRÉS EN LOS DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA LUISA MARIANO
2. IDENTIFICAR SI LOS DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA LUISA MARIANO PRESENTAN DISTORSIONES EN SU DESEMPEÑO PROFESIONAL
3. ELABORAR UNA PROPUESTA PARA SOLUCIONAR LA PROBLEMÁTICA IDENTIFICADA

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UTILIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COHERENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION CON LOS OBJETIVOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION METODOLÓGICA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VIGENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

El análisis de validación recomienda el manejo del presente instrumento

SI  NO

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE: Dr. Renato Betancourt  
 PROFESIÓN: Psicólogo clínico  
 OCUPACIÓN: Docente

FIRMA DEL EVALUADOR: [Firma]

FECHA: Viernes 12 de Enero de 2018

**Imagen 7:** Validación 5

**Fuente:** El investigador

**Elaborado por:** El investigador



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO: EL ESTRES LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL DOCENTE DE LA UNIDAD EDUCATIVA WTA S. PATATEQUE  
 INSTRUMENTO A VALIDAR: TEST DE MASLACH (HBI)

OBJETIVO GENERAL: DETERMINAR LA PREVALENCIA DE SINDROME URBANO EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LOS DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA WTA S. PATATEQUE SECCION DE JUMA.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- 1. IDENTIFICAR LA PREVALENCIA DE ESTRES EN LOS DOCENTES DE LA UNIDAD E. WTA S. PATATEQUE
- 2. IDENTIFICAR SI LOS DOCENTES DE LA UNIDAD E. WTA S. PATATEQUE PRESENTAN DESEMPEÑO EN EL DESEMPEÑO P
- 3. ELABORAR UNA PROPUESTA PARA SOLUCIONAR LA PROBLEMÁTICA SUPERVENIDA

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UTILIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COHERENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION CON LOS OBJETIVOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION METODOLÓGICA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VIGENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

El análisis de validación recomienda el manejo del presente instrumento  SI  NO

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE: Dr. Ricardo Betancourt  
 PROFESION: Psicólogo Clínico  
 OCUPACION: DOCENTE

FIRMA DEL EVALUADOR: [Firma]

FECHA: Viernes 12 de Enero de 2018

**Imagen 8:** Validación 6

**Fuente:** El investigador

**Elaborado por:** El investigador



OFIC 0268/ FCHS/2017  
Ambato, 27 de junio del 2017

Ab.  
Orlando Campaña Tamayo  
**RECTOR ENCARGADO DE LA UNIDAD EDUCATIVA LUIS A. MARTINEZ**  
Presente.-

De mi consideración:

Permítame ser la portadora de un saludo cordial y afectuoso, en representación de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud de la Universidad Tecnológica Indoamérica, y a la vez conocedora de su alto espíritu de colaboración, me permito solicitarle se sirva autorizar la aplicación de los instrumentos para recolección de información del proyecto de investigación **“EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA LUIS A. MARTÍNEZ SECCION DIURNA”**, autorizado para su ejecución por el señor **Acurio Mora Jordy Daniel**, los datos recabados se manejarán con total confidencialidad. El informe de resultados y su interpretación se entregará a usted con la intención de que la información sea beneficiosa para su institución.

Por la atención que se sirva dar a la presente anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,

Dra. Norma Escobar  
COORDINADORA FCHS



Recibido  
29/06/2017  
Ab. Orlando Campaña Tamayo  
Rector. (E).

**Imagen 9:** Oficio de aceptación para el desarrollo de aplicación de reactivos en la institución

**Fuente:** El investigador

**Elaborado por:** El investigador



otos de que hemos realizado una aplicación



**Imagen 10:** Aplicación de reactivos “MBI” y “Instrumento de evaluación interna”

**Fuente:** El investigador

**Elaborado por:** El investigador



**Imagen 11:** Aplicación de reactivo “Instrumento de evaluación interna”

**Fuente:** El investigador

**Elaborado por:** El investigador



**Imagen 12:** Aplicación de reactivo “MBI”

**Fuente:** El investigador

**Elaborado por:** El investigador



**Imagen 13:** Realización de análisis de datos

**Fuente:** El investigador

**Elaborado por:** El investigador