

Revista Innova Shinambo

ISSN (Versión electrónica)
Website: <http://revista.unia.edu.pe/index.php/EDUCACION>

Estrés laboral y desempeño profesional en el personal de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 08 de Cañete

Work stress and professional performance in the staff of the Local Education Management Unit No. 08 of Cañete

Hernán Ochoa Carbajal¹; Marisol Daga Chaca²; Hugo Samuel Morán Requena³

¹Docente de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Cañete. Ing. de Sistemas y Cómputo. Maestro en Gestión Empresarial. Email: herman_ochoa5@hotmail.com

²Docente de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Cañete. Ing. de Sistemas. Maestra en Gestión Empresarial. Email mdaga@undc.edu.pe

³Docente de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Cañete. Lic en Educacion especialidad Matemática. Maestro en Gestión Pública. Email: h_moran@undc.edu.pe

Recepción: 31 enero del 2019; Aceptación: 30 de mayo del 2019

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito determinar la correlación que existe entre el estrés laboral y desempeño en el personal de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 08 de Cañete. Y la hipótesis: Existe correlación positiva entre el estrés laboral y desempeño en el personal de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 08 de Cañete. Para tal efecto se realizó un diseño descriptivo correlacional, tipo de investigación fue aplicada por sus características, y se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario, para determinar los niveles para cada una de las variables, se trabajó con una población de 72 trabajadores que corresponden a dicha microred, la muestra fue el 100% de la población con un muestreo censal. Los resultados fueron analizados en el programa estadístico SPSS, encontrándose una correlación negativa y altamente significativa (p -valor: $0,002 < 0,010$) entre el estrés laboral y desempeño en el personal de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 08 de Cañete, entonces diremos que los trabajadores en estudio presentan un nivel de estrés leve, y un desempeño laboral con un nivel bueno.

Palabras clave: Estrés laboral, desempeño profesional y UGEL.

Forma de citar el artículo: Ochoa, H.; Daga, M.; Morán, H. (2019). Estrés laboral y desempeño profesional en el personal de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 08 de Cañete. Revista Innova Shinambo 1(1): 76-85.

Abstract

The purpose of this research work was to determine the correlation between work stress and performance in the staff of the Local Education Management Unit No. 08 of Cañete. And the hypothesis: There is a positive correlation between work stress and performance in the staff of the Local Education Management Unit No. 08 of Cañete. For this purpose, a descriptive correlational design was carried out, type of research was applied for its characteristics, and the survey technique was used and as a tool the questionnaire, to determine the levels for each of the variables, we worked with a population of 72 workers that correspond to said micro-network, the sample was 100% of the population with a census sampling. The results were analyzed in the SPSS statistical program, finding a negative and highly significant correlation (p -value: $0,002 < 0,010$) between work stress and performance in the staff of the Local Education Management Unit No. 08 of Cañete, then we will say that the workers under study have a mild level of stress, and a good job performance.

Keywords: Work stress, job performance and UGEL.

I. Introducción

En el año 2014, la Revista Activa, en el artículo consultado el (10 de octubre 2014); muestra cifras estadísticas más recientes, México es uno de los países con mayor tasa de estrés laboral, cerca a un 40%, mientras que en Europa la tasa media es del 28% y en E.E.U.U., el ausentismo laboral y la merma de las capacidades productivas ocasionado por el estrés, representa pérdidas anuales de más de 150 000 millones de dólares.

Definitivamente el problema del estrés laboral es un problema no solo nacional, sino también a nivel mundial, en los países industrializados es lo que se da más los casos de estrés, llegando en muchos casos al burnout que es el estrés laboral crónico, el cual urge tomar medidas correctivas y preventivas a todo nivel.”

La OMS define el estrés laboral como “una epidemia mundial a la luz de los datos estadísticos tiende a convertirse en la nueva epidemia del siglo XXI y que poco a poco está ingresando al interior de las familias y sus resultados pueden ser nefastos para la humanidad. Algunos estudiosos la consideran como el mal del milenio”.

Según el género, “las mujeres son las más propensas al estrés que los hombres,

y en especial las personas altamente calificadas y comprometidas, con intereses profesionales que predominan sobre los intereses personales, sin tener en cuenta las consecuencias que conllevan en su vida personal y matrimonial, que a veces terminan por romperse.”

El autor Gil-Monte (2012) explica que en España que “los riesgos laborales de carácter psicosocial ocupan un lugar destacado el estrés laboral y el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), son las principales causas del deterioro de las condiciones de trabajo, y fuente de accidentabilidad y ausentismo”.

“En un estudio realizado en los Hospitales de Buenos Aires de Argentina los trabajadores de la salud mencionan con mayor frecuencia (72%) los dolores de cuello, espalda o columna como problemas de salud que padecieron en los últimos 12 meses, aunque también señalaron el estrés (54,9%) como uno de los inconvenientes que les afecta, entre otros, siendo publicado por la Organización Panamericana de Salud & Organización Mundial de Salud, 2010-2012.”

“La enfermedad Burnout descrita en el índice internacional de la Organización

Mundial para la Salud ICD-10, como “Z73.0 Problemas relacionados con el desgaste profesional (sensación de agotamiento vital), en la categoría más amplia Z73 de problemas relacionados con dificultades para afrontar la vida, denota su importancia por ser un padecimiento mundial.”

El psicólogo psicoanalista Enrique Roig, Director General de Humana Perú define que, “Este síndrome afecta a nivel físico y psicológico, desde un incremento de estrés hasta un problema disfuncional. El caso más severo es el ‘burnout’, porque se crea un patrón difícil de llevar por sí mismo, pierde recursos y desarrolla comportamientos de adaptación negativos (como las adicciones). Sin embargo, sí se puede tratar con una atención especializada”.

En el Perú, los factores que más influyen en el estrés laboral son el trabajo en un 61%, clientes en un 51%, y finanzas personales y clientes en un 47%, según en un estudio realizado por Regus en el 2012.

En el ámbito Regional; no se cuenta con cifras exactas sobre la cantidad de trabajadores afectados por el estrés laboral a nivel de Lima provincias.

En el contexto actual; en el personal que labora en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 08 de Cañete, los trabajadores, laboran en horarios diversos para la atención a los usuarios y a su vez tienen que cumplir metas propias de la institución bajo presión establecidos con plazos que conllevan por consiguiente a estrés y hasta llegar al agotamiento o síndrome de burnout.

Por ello, se hace necesario conocer como es la correlación que existe entre el estrés y el desempeño de los trabajadores y viceversa.

Respecto a las teorías relacionadas al tema. Según Alvarez (2015) “El estrés laboral o estrés en el trabajo es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física

o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no solo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo” (p.33).

Para Conde (2009) “El estrés laboral aparece cuando las exigencias del entorno superan la capacidad del individuo para hacerlas frente o mantenerlas bajo control, y 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 y/o mental” (p.56).

También Ivancevich, Konopaske & Matteson (2006) define el estrés, “como una respuesta evidentemente adaptativa que se caracteriza por soslayar factores actitudinales y sociales en la vida diaria de las personas”.

“En esa óptica, entonces el estrés es un estado de tensión y presión ante situaciones exigentes que sobrepasan por encima de sus capacidades, manifestándose con síntomas psicológicos y físicas trayendo consecuencias que afectan al individuo.”

Ahora veamos el desempeño laboral según Pedraza, Amaya & Conde (2000), citado por Cárdenas & Pérez (2011) define: “El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo” (p. 224).

Según Robbins (2013), “el desempeño laboral se complementa al determinar, como uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, es la fijación de metas, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, que cuando las metas son fáciles”.

Chiavenato (2007), dice: “El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados” (p. 241).

Para Fernandez (1994) “la forma en que los empleados realizan su trabajo, define al desempeño laboral”.

Los recursos humanos de una compañía, se deben evaluar al disponer de muchas herramientas y técnicas modernas.

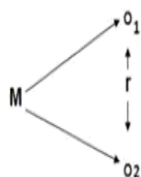
Problema: ¿Qué correlación existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional en el personal que labora en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 08 de Cañete?

Hipótesis: Existe correlación positiva y significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional en el personal que labora en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 08 de Cañete.

Objetivo: Establecer la correlación entre el estrés y el desempeño profesional en el personal que labora en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 08 de Cañete.

II. Método

La investigación fue del tipo aplicada y nivel correlacional. El diseño de investigación es descriptivo - Correlacional, puesto que comprende recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único. Con el propósito de describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, p. 151). Esquema del diseño de investigación:



Dónde:

- M = Muestra
- O1 = Variable 1: Estrés laboral
- O2 = Variable 2: desempeño laboral
- r = correlación entre ambas variables

Población: El total de población de la UGEL N° 08 de Cañete es 72 trabajadores.

Muestra: Para este caso la muestra es igual a la población, o sea los mismos 72 trabajadores considerando que la población en estudio es reducida. Se trata de un muestreo censal.

La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento aplicado fue el cuestionario a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 08 de Cañete.

Respecto, a los aspectos éticos, se contó con la autorización del director de la UGEL N° 08 de Cañete, y los instrumentos se aplicaron de manera anónima.

III. Resultados

En la siguiente tabla presentamos el consolidado para la variable estrés laboral de acuerdo con los datos obtenidos en función al instrumento aplicado al personal de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 08 de Cañete.

Tabla 1: Nivel de estrés laboral

Variable 1: Estrés laboral		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Leve	70	97,22
Moderado	2	2,78
Alto	0	0
Muy alto	0	0
Total	72	100

Fuente: Aplicación del instrumento de estrés laboral.

Según la Tabla N° 01, se puede apreciar que los niveles de la variable N° 1 Estrés laboral de un total de 72 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 08 de Cañete, 70 que representa un 97,22%, de la muestra en estudio, manifiestan tener un estrés leve y solo 2 trabajadores que representa un 2,78% manifiestan tener un

nivel de estrés moderado. En los demás niveles no se tuvo ningún caso, lo que indica que los trabajadores estarían cumpliendo de forma adecuada con sus labores y/o funciones asignadas, mostrando así niveles leves de de estrés laboral.

Tabla 2: Dimensión Agotamiento emocional

Niveles de la Dimensión 1: Agotamiento emocional		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Leve	68	94,44
Moderado	3	4,17
Alto	1	1,72
Muy alto	0	0
Total	72	100

Fuente: Aplicación del instrumento de estrés laboral.

Según la Tabla N° 02, se puede apreciar que los niveles de la dimensión 1 agotamiento emocional de los 72 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 08 de Cañete, 68 que representa un 94,44%, de la muestra en estudio, manifiestan tener un agotamiento leve, luego 3 trabajadores que representa un 4,17% manifiestan tener un nivel moderado y finalmente solo 1 que es el 1,72% estuvo en el nivel alto. En los demás niveles no se tuvo ningún caso, lo que indica que los trabajadores estarían cumpliendo de forma adecuada con sus labores y/o funciones asignadas, mostrando así un buen equilibrio emocional.

Tabla 3: Dimensión Despersonalización

Niveles de la Dimensión 2: Despersonalización		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Leve	61	84,72
Moderado	11	15,28
Alto	0	0
Muy alto	0	0
Total	72	100

Fuente: Aplicación del instrumento de estrés laboral.

Según la Tabla N° 03, se puede apreciar que los niveles de la dimensión 2 despersonalización de los 72 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 08 de Cañete, 61 que representa un 84,72%, de la muestra en estudio, manifiestan tener una despersonalización leve, luego 11 trabajadores que representa un 15,28% manifiestan tener un nivel moderado. En los demás niveles no se tuvo ningún caso, lo que indica que los trabajadores estarían cumpliendo de forma adecuada con sus labores y/o funciones asignadas, mostrando así un buen equilibrio emocional.

Tabla 4: Dimensión Baja realización personal

Niveles de la Dimensión 3: Baja realización personal		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Leve	62	86,11
Moderado	10	13,89
Alto	0	0
Muy alto	0	0
Total	72	100

Fuente: Aplicación del instrumento de estrés laboral.

Según la Tabla N° 04 se puede apreciar que los niveles de la dimensión 3 baja realización personal de los 72 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 08 de Cañete, 62 que representa un 86,11%, de la muestra en estudio, manifiestan tener una baja realización personal leve, luego 10 trabajadores que representa un 13,89% manifiestan tener un nivel moderado. En los demás niveles no se tuvo ningún caso, lo que indica que los trabajadores estarían cumpliendo de forma adecuada con sus labores asignadas, mostrando así un buen equilibrio emocional también en esta tercera dimensión. Ahora veamos la segunda variable.

Tabla 5: Variable 2: Desempeño profesional

Niveles de la Variable 2: Desempeño profesional		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	0	0
Bueno	2	2,78
Muy bueno	70	97,22
Total	72	100

Fuente: Aplicación del instrumento de estrés laboral.

Según la tabla N° 05, se puede apreciar que los niveles de la variable N° 2 Desempeño profesional, de los 72 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 08 de Cañete, 70 que representa un 97,22%, de la muestra en estudio, manifiestan tener muy buen desempeño profesional, luego solo 2 trabajadores que representa un 2,78% manifiestan tener un buen desempeño. En los demás niveles no se tuvo ninguna respuesta, lo que indica que los trabajadores estarían cumpliendo su labor como debe ser.

Tabla 66: Dimensión 1 Desempeño personal

Dimensión N° 1: Desempeño personal		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	0	0
Bueno	14	19,44
Muy bueno	58	80,56
Total	72	100

Fuente: Aplicación del instrumento de desempeño laboral.

Según la Tabla N° 06, se puede apreciar que los niveles de la dimensión 1 Desempeño personal de los 72 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 08 de Cañete, 58 que representa un 80,56%, de la muestra en estudio, manifiestan tener muy buen desempeño personal, luego solo 14 trabajadores que representa un 19,44%

manifiestan tener un buen desempeño personal. En los demás niveles no se tuvo ninguna respuesta, lo que indica que los trabajadores estarían cumpliendo su labor como debe ser.

Tabla 7: Dimensión 2: Aspecto actitudinal

Dimensión N° 2: Aspecto actitudinal		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	1	1,72
Bueno	39	54,17
Muy bueno	32	44,44
Total	72	100

Fuente: Aplicación del instrumento de desempeño laboral.

Según la Tabla N° 07, se puede apreciar que los niveles de la dimensión 2 Desempeño actitudinal de los 72 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 08 de Cañete, 72 que representa un 54,17%, de la muestra en estudio, manifiestan tener muy buen desempeño actitudinal, luego solo 32 trabajadores que representa un 44,44% manifiestan tener una muy buena actitud. Y en la opción medio se tuvo 1 solo caso que es el 1,72%. En la restante opción no se tuvo ninguna respuesta, lo que indica que los trabajadores estarían cumpliendo su labor como debe ser en el aspecto actitudinal.

Tabla 8: Dimensión 3 Aspecto social

Dimensión N° 3: Aspecto social		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1,72
Medio	1	1,72
Bueno	13	18,06
Muy bueno	57	79,17
Total	72	100

Fuente: Aplicación del instrumento de desempeño laboral.

Según la Tabla N° 08, se puede apreciar que los niveles de la dimensión 3 Desempeño social de los 72 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 08 de Cañete, 57 que representa un 79,17%, de la muestra en estudio, manifiestan tener muy buen desempeño social, luego solo 13 trabajadores que representa un 18,06% manifiestan tener una muy buena actitud social. Y en la opción medio y bajo se tuvo un solo caso que es el 1,72% respectivamente.

Planteamiento de hipótesis General:

Hipótesis nula: H_0 : No existe correlación positiva y significativa entre el estrés laboral y el desempeño en el personal de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 08 de Cañete.

Hipótesis alterna: H_1 : Existe correlación positiva y significativa entre el estrés laboral y el desempeño en el personal de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 08 de Cañete.

de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 08 de Cañete.

IV. Discusión

La medición de la variable de estudio fue aplicada a la muestra de estudio, utilizando la escala estadística Tipo Lickert, que es la técnica más utilizada para este fin, según Alvarez, (2015). En otros términos, se trabajó con la encuesta y el cuestionario de encuestas.

Es muy importante de sobre manera poner énfasis en el tratamiento y/o manejo del estrés profesional y/o laboral puesto que esto ayudará en un alto porcentaje a realizar un buen desempeño laboral. Siendo así reforzada como menciona Chiavenato (2007) “el estrés laboral influye decididamente en quien dirige, administra una organización” (p.124); de allí su importancia y trascendencia de la presente tesis.

Tabla 9: Coeficiente de correlación hipótesis

		Estrés laboral	Desempeño laboral
Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,543**
	Sig. (bilateral)	.	,003
Rho de Spearman	N	72	72
	Coeficiente de correlación	-,343**	1,000
Desempeño laboral	Sig. (bilateral)	,003	.
	N	72	72

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Y puesto que el coeficiente de correlación de Spearman es -0,543, éste es considerado como correlación negativa media. Ahora veamos la contrastación de hipótesis general.

Nivel de significancia o riesgo: $\alpha=0,05$.

Conclusión estadística: Existe correlación negativa y altamente significativa (p -valor: $0,003 < 0,010$) entre el estrés laboral y el desempeño en el personal

En la UGEL de Cañete “no es una excepción al estudio de dichas variables, en donde se encontró también que la correlación existente es indirecta o inversa.”

Como es bien sabido el estrés laboral es denominado como una “epidemia mundial según lo señala la OMS, y los datos

estadísticos, la pueden convertir en la nueva epidemia del siglo XXI”.

Por otro lado, como menciona Chiavenato (2007) el estrés laboral, que determina “la despersonalización no es garantía de éxito en el ámbito profesional del trabajo, sino tan solo un factor, que unido a las necesidades emocionales cubiertas del personal como equipo, desarrollará el

desempeño y los resultados de todo líder y trabajador a motivándolo emocionalmente a ser productivo”.

“La despersonalización consiste en la capacidad de articular nuestras capacidades innatas y competencias que tenemos de manera sostenida, siendo corroborado por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.”

El autor Salas (2010) menciona que “las profesiones que trabajan con seres humanos, como es el caso de los profesores, tienen ciertas características que las convierten en candidatas de ideales que, pese a que están con estrés, ellos trabajan normalmente, como si no pasara nada, así es que el estar frente al estrés laboral no es una limitante para su desempeño profesional”.

Asimismo, “en innumerables casos los profesores sufren un choque con la realidad por no tener la formación teórica. Esto produce un desequilibrio emocional entre la situación real a la que deben de hacer frente todos los días y luego sus expectativas iniciales. Los factores principales como son la sobrecarga laboral en el trabajo, también la presencia de ruidos molestos y excesivos o el hacinamiento propio de algunos centros laborales pueden provocar un gran nivel de estrés laboral en ellos. Tener jornadas largas, atender a un gran número de estudiantes en un solo aula ocasionan estos males sociales.”

Un estado de distanciamiento emocional y cognitivo en las actividades diarias es resultado de un excesivo agotamiento emocional, según Sanchez (2011), “con la consecuente incapacidad de poder responder adecuada y oportunamente a las exigencias de un trabajo, bajo presión”.

Cuando se toman decisiones sobre estos componentes del sistema que buscan un beneficio común para todos, según Calleja (2013) “tras evaluar la baja realización personal de los trabajadores, en cada uno de los ámbitos de estudio, ha facilitado

ideas sobre la gestión de los procesos en las organizaciones públicas”.

Es imposible interactuar cuando se tiene una autoevaluación negativa, afectando las relaciones con los compañeros, y con sentimientos de fracaso y baja autoestima se ven imposibilitados en soportar la presión, el cual también se manifestó en los trabajadores de la UGEL.

Por último, las tendencias actuales de las organizaciones, es trabajar bajo presión, y ese es el perfil de los nuevos trabajadores o colaboradores del sector público, y hasta el sector privado se hacen necesario.

V. Conclusiones

En esta investigación se llegó a la conclusión que existe correlación indirecta y altamente significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 08 de Cañete 2017, con un coeficiente de Spearman = -0,543; y un (p-valor: 0,002<0,010); es decir a mayor estrés laboral menos desempeño laboral y viceversa.

En esta investigación se determinó como conclusión que no existe correlación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 08 de Cañete 2017, con un coeficiente de Spearman 0,062 y un (p-valor: 0,602>0,050); es decir el agotamiento emocional no tiene nada que ver con el desempeño laboral y viceversa.

Existe correlación negativa y altamente significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 08 de Cañete 2017, con un coeficiente de Spearman = -0,680; y un (p-valor: 0,001<0,010); es decir a mayor despersonalización menos desempeño laboral y viceversa.

Existe correlación positiva y altamente significativa entre la baja realización

personal y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 08 de Cañete 2017, con un coeficiente de Spearman = 0,766; y un (p-valor: 0,000<0,010); es decir a mayor realización personal mayor desempeño laboral existirá y viceversa.

VI. Referencias

- Acevedo, L. M. (2007). *Habilidades sociales en la formación profesional del docente*. Lima: Ed. San Marcos.
- Alvarez, H. (2015). *El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público*. Venezuela.
- Cárdenas, V., & Pérez, M. (2011). *Habilidades sociales y habilidades sociales docente*. Iztapalapa: Ed. Pirámide.
- Carvo, O. (2013). *Influencia del estrés en la ocurrencia de accidentes asociados a los actos sub estándares en la CIA. Minera Raura S.A. año 2010*. Lima - Peru.
- Castro, W. (2008). *El Estrés docente en los profesores de Escuela Pública 2008*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Chávez, A. (2008). *Frecuencia del síndrome de Burnout en el personal de Enfermería UCI-IAHULA, Mérida Abril Junio 2008*. Mérida: Universidad Los Andes.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Comin, M., De la fuente, I., & Garcia, A. (2012). *El estrés y el riesgo para la salud*. España.
- Farfan, H. (2009). *Correlación del Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en docentes de Educación secundaria en Centros Educativos Estatales particulares*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Fernández, J. (2010). *“Matriz de competencia del docente de educación Básica”*. Caracas.
- Fernandez, R. (1994). *Evaluación conductual, un enfoque para el cambio en psicología clínica y de la salud*. Madrid: Ed. Pirámide.
- Flores, C. (2014). *Estrés laboral en empresas de producción*. Colombia.
- Freire, P. (2004). *Pedagogía de la autonomía*. Sao Paulo: Paz e Terra S.A.
- Gerald, G. (2007). *El descubrimiento del estrés por Hans Selye*. Morelos - Mexico.
- Gonzales, M. (2010). *Practicando el respeto para una mejor convivencia en el aula (tesis de pregrado)*. Universidad cayetano Heredia, Lima, Perú.
- Guzmán, E. (2013). *La convivencia escolar: Una mirada desde la diversidad cultural (tesis de maestría)*. Manizales, Colombia: Universidad de Manizales.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Lacunza, A. (2005). *Las habilidades sociales como recurso para el desarrollo de fortalezas en la infancia*. Tucumán: Psicología cultura y sociedad.
- Llanos, C. (2006). *Efectos de un programa de enseñanza en habilidades sociales*. Ed. Granada: Universidad de Granada.
- Minedu. (2012). *Marco de Buen Desempeño Docente*. Lima, Perú. Recuperado el 24 de Junio de 2016
- Novoa, S. (2016). *Factores que influyen en el estrés de los docentes del nivel de educación secundaria del colegio san José de Monterrico*. Piura - Peru.
- Ocampo, N., & Vasquez, S. (2000). *Método de la comunicación acertiva*. México D.F.: Trillas.
- Oramas, A. (2013). *Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de*

- enseñanza primaria*. La Habana - Cuba.
- Pineda, C. (enero de 2000). *Determinante de calidad del resultado*. *Revista de contabilidad*, 149-182.
- Radriguez, R. (2011). *Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención*. España.
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.
- Rodriguez, R. (2011). *Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención*. Madrid - España.
- Salas, R. (2010). *Bienestar Psicológico y Síndrome de Burnout en docentes de la UGEL N°07*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Sanchez, D. (2013). *Relación entre la perspectiva del clima organizacional con el estrés*. Perú.
- Santacruz, A. (2014). *Psicología Educativa y Tutorial*. Huanuco: Universidad de Huanuco.
- Soria, S. (2016). *Determinantes del trabajo en el desempeño laboral de los licenciados de enfermería en el Hospital IESSALUD –tingo María 2014*. Huanuco - Perú.
- Tobar, M., & Perez, G. (2003). *Emociones negativas en el profesorado universitario: Burnout*. México.
- Valenzuela, P. (2007). *La estructura del conflicto y su resolución*. Lima: MED.
- Velayos, A. (2006). *Riesgos derivados de la organización y carga del trabajo*.